

Prospectus provisoire en date du 27 mars 2000

*Aucune autorité ne s'est prononcée sur la qualité des titres offerts dans le présent prospectus. Toute personne qui donne à entendre le contraire commet une infraction. La Société a déposé une déclaration d'enregistrement (formulaire S-1) auprès de la Securities and Exchange Commission des États-Unis en vertu de la loi intitulée Securities Act of 1933, en sa version modifiée, à l'égard de ces titres*

Le présent prospectus provisoire, dont une copie a été déposée auprès des organismes de réglementation en matière de valeurs mobilières de chacune des provinces du Canada, n'est pas sous sa forme définitive en vue d'un placement dans le public. Les renseignements qu'il contient sont susceptibles d'être complétés ou modifiés. Les titres qu'il décrit ne peuvent être distribués avant que les organismes de réglementation en matière de valeurs mobilières n'aient visé le prospectus définitif.

Premier appel public à l'épargne

[LOGO]

**WEBHELP.COM INC.**

• \$ US

• **actions ordinaires**

Le présent placement consiste en une nouvelle émission de • actions du capital-actions ordinaire de Webhelp.com (la « Société ») en vertu des lois sur les valeurs mobilières de chacune des provinces du Canada. Les actions offertes par les présentes sont également offertes aux États-Unis. Sous réserve des lois applicables, les preneurs fermes (telle que cette expression est définie ci-dessous) peuvent offrir les actions ordinaires à l'extérieur du Canada et des États-Unis. Toutes les actions du capital-actions ordinaire sont émises et vendues par la Société.

Le présent prospectus intègre le prospectus (le « prospectus américain ») inclus dans une déclaration d'enregistrement (formulaire S-1) déposée auprès de la Securities and Exchange Commission des États-Unis.

**Il n'existe actuellement aucun marché par l'entremise duquel les actions ordinaires peuvent être vendues.** Nous avons demandé l'inscription de nos actions ordinaires au Nasdaq National Market (« Nasdaq ») sous le symbole « WHLP » et nous demanderons l'inscription de nos actions ordinaires à la Bourse de Toronto (la « BT ») sous le symbole « WHP ». L'inscription est assujettie au respect de certaines exigences du Nasdaq et de la BT, y compris la placement des titres auprès d'un nombre minimum d'actionnaires publics. Le prix d'offre des actions ordinaires sera déterminé par voie de négociations entre la Société et CIBC World Markets Corp., U.S. Bancorp Piper Jaffray Inc. et RBC Dominion Securities Corporation (collectivement, les « preneurs fermes »). Les actions sont offertes au Canada par Marchés mondiaux CIBC Inc. et RBC Dominion valeurs mobilières Inc. (collectivement, les « preneurs fermes canadiens »). Voir la rubrique intitulée « Prise ferme » dans le prospectus américain. **Le prix d'offre de chaque action ordinaire, après avoir donné effet au présent placement mais avant la levée de l'option pour attributions excédentaires des preneurs fermes, excède l'actif corporel net consolidé de la Société en date du** • de • \$ US, ce qui équivaut à un facteur de dilution de • %. Voir la rubrique intitulée « Dilution ». **Un placement dans les actions ordinaires est assujetti à un certain nombre de facteurs de risque qui devraient être examinés attentivement par les acquéreurs éventuels. Voir la rubrique intitulée « Facteurs de risque ».**

---

**Prix : • \$ US par action ordinaire**

---

	Prix offert au public	Rémunération des preneurs fermes	Produit net revenant à la Société <sup>(1)</sup>
Par action ordinaire	• \$ US	• \$ US	• \$ US
Total <sup>(2)</sup>	• \$ US	• \$ US	• \$ US

(1) Avant déduction des dépenses liées au présent placement estimées à • \$ US, lesquelles ainsi que la rémunération des preneurs fermes seront prélevés à même les fonds généraux de la Société.

- (2) La Société a octroyé une option pour couvrir les attributions excédentaires aux preneurs fermes. Cette option peut être levée dans les 30 jours suivant la fin du présent placement pour acheter un maximum de • actions du capital-actions ordinaire additionnelles selon les mêmes modalités que celles qui sont décrites ci-dessus pour couvrir les attributions excédentaires, le cas échéant, et pour des activités de stabilisation du marché. Si l'option pour attributions excédentaires est levée en totalité, le prix offert au public, la rémunération des preneurs fermes et le produit net revenant à la Société seront de • millions \$ US, • millions \$ US et • millions \$ US respectivement. Le présent prospectus vise également les actions du capital-actions ordinaire pouvant être émises lors de la levée de l'option pour attributions excédentaires par les preneurs fermes.

Les preneurs fermes canadiens, à titre de contrepartistes, offrent les actions de façon conditionnelle, sous réserve de leur vente antérieure et lorsqu'elles seront émises par la Société et acceptées par les preneurs fermes, conformément aux conditions contenues dans la convention de prise ferme mentionnée sous la rubrique intitulée « Prise ferme » dans le prospectus américain, et sous réserve de l'approbation de certaines questions d'ordre juridique pour le compte de la Société par Torys et pour le compte des preneurs fermes par Bingham Dana s.r.l. et Blake, Cassels & Graydon s.r.l.

Les souscriptions pour les actions ordinaires seront reçues sous réserve de leur rejet ou de leur attribution en totalité ou en partie, et du droit de clore les registres de souscription en tout temps sans préavis. Il est prévu que la clôture du présent placement aura lieu le • 2000 ou à toute autre date dont la Société et les preneurs fermes peuvent convenir, mais au plus tard le • 2000, et que les certificats représentant les actions ordinaires seront disponibles aux fins de livraison à la clôture ou aux environs de celle-ci. **Un membre du même groupe que l'un des preneurs fermes canadiens, CIBC World Markets Corp., est un actionnaire de la Société. Par conséquent, la Société peut être considérée comme étant un émetteur relié à Marchés mondiaux CIBC Inc. en vertu des lois sur les valeurs mobilières applicables. Voir la rubrique intitulée « Prise ferme » dans le prospectus américain.**

### **Première page — Plan intérieur (Webhelp.com)**

(Un cadre avec une image et du texte). Le cadre montre un homme et une femme souriant accoudés sur le logo Webhelp.com. Le texte « Humaniser les achats en ligne », « Humaniser les recherches en ligne », Humaniser l'apprentissage en ligne », « Humaniser le service à la clientèle », « Humaniser l'assistance aux ventes » et « Humaniser le support technique » apparaît dans une liste dans le coin en bas à gauche de la page.)

**Deuxième page (gauche) — Plan intérieur (Questions réelles, Personnes réelles, Temps réel) :**

(Deux cadres avec images et texte. Le premier cadre accompagne le texte étiqueté « Personnes réelles » et contient la photo d'une femme assise avec un ordinateur portable sur un grand globe avec un ciel nuageux au-dessus d'elle; le texte qui y est joint dit : « Nos Web Wizards facilitent la recherche sur Internet. Ces personnes sont des professionnels de la navigation sur le Web et des services à la clientèle, et sont prêts à répondre à vos questions 24 heures par jour, 365 jours par année. » Le deuxième cadre accompagne le texte étiqueté « Réponses réelles » et contient une photo de la page Web de la Société alors qu'une question est en train d'obtenir une réponse; le texte qui y est joint dit : « Fatigué de perdre du temps? Nous pouvons donner des réponses rapides et pertinentes à certaines des questions les plus compliquées en utilisant notre intégration exclusive de conversation textuelle en direct et de technologies de conavigation, les utilisateurs de Webhelp communiquent directement, avec nos Web Wizards pour les aider à obtenir les meilleures réponses possibles à leurs questions — en temps réel. »)

**Troisième page (droite) — Plan intérieur (Humanisez votre recherche, Humanisez votre site, Humanisez Internet) :**

(Trois cadres avec images et texte. Les deux premiers cadres sont des photos du portail Webhelp.com. Le texte qui est joint à la première photo dit : « Notre portail Webhelp.com est un endroit où les gens peuvent aller pour obtenir rapidement des réponses pertinentes à leurs questions. Nous offrons de l'assistance à la recherche en temps réel grâce à des Web Wizards compétents — n'importe quand, à tout moment. Webhelp.com a quelque chose pour chacun. Pour aider à acheter sur Internet, nous offrons WebHelpMeShop qui aide les utilisateurs à trouver les meilleurs prix en utilisant des achats par comparaison et à compléter leurs transactions. Les acheteurs peuvent naviguer à travers 15 catégories de produits offerts par plus de 600 marchands différents. D'autres sites dans notre portail incluent WebHelpMeSell, KidZone et TeenZone qui offrent du contenu populaire qui plaira à un large éventail d'utilisateurs. » Le texte accompagnant la deuxième photo dit : « Nous fournissons le soutien à la vente et à la clientèle assisté par l'humain impartial aux entreprises en ligne grâce à notre service Webhelp Direct. Nos Web Wizards sont formés pour aider les consommateurs de nos entreprises clientes en ligne à trouver les produits ou services qu'ils recherchent et à compléter leurs achats s'ils ont besoin d'aide pour naviguer à travers le processus de vérification. Nos Web Wizards utilisent une combinaison de compétences en vente et en soutien à la clientèle, de connaissance de produits, de technologie coopérative et de techniques de recherche pour offrir des ventes et du soutien en temps réel personnalisés aux entreprises en ligne. » La troisième photo est un cadre qui n'est pas accompagné d'un texte étiqueté « Humaniser Internet », affichant le logo Webhelp.com.)

## TABLE DES MATIÈRES

	<u>Page</u>
<b>PROSPECTUS AMÉRICAIN</b> .....	1
Sommaire du prospectus.....	1
Facteurs de risque.....	5
Déclarations prospectives .....	20
Emploi du produit .....	20
Politique en matière de dividendes .....	21
Structure du capital.....	21
Dilution.....	21
Principales données financières consolidées .....	22
Analyse par la direction de la situation financière et des résultats d'exploitation .....	23
Activités .....	27
Direction .....	40
Principaux actionnaires .....	46
Certaines opérations.....	48
Description du capital-actions .....	50
Actions admissibles pour un placement futur.....	53
Prise ferme .....	54
Questions d'ordre juridique .....	56
Où trouver de plus amples renseignements .....	57
Table des matières des états financiers consolidés .....	f-1
<b>RENSEIGNEMENTS CANADIENS COMPLÉMENTAIRES</b> .....	1
Questions relatives à l'entreprise.....	1
Placements antérieurs .....	1
Options visant l'achat de titres .....	1
Contrats importants .....	2
Certaines incidences fiscales fédérales canadiennes .....	3
Admissibilité à des fins de placement .....	4
Vérificateurs et agent chargé de la tenue des registres et des transferts .....	5
Droits de résolution et sanctions civiles .....	5
<b>ATTESTATION DE LA SOCIÉTÉ</b> .....	6
<b>ATTESTATION DES PRENEURS FERMES CANADIENS</b> .....	7

## TAUX DE CHANGE

Le tableau qui suit présente, pour les périodes et les taux indiqués, les renseignements concernant les taux de change pour les dollars américains exprimés en dollars canadiens, en fonction du taux d'achat à midi dans la ville de New York pour les virements par câble en dollars canadiens, comme certifié pour les fins habituelles par la Federal Reserve Bank of New York.

	<u>12 mois terminés le 31 décembre</u>			
	<u>1996</u>	<u>1997</u>	<u>1998</u>	<u>1999</u>
Haut.....	1,3822	1,4398	1,5770	1,5290
Bas.....	1,3310	1,3357	1,4075	1,4440
Moyenne.....	1,3638	1,3849	1,4836	1,4858

Le taux moyen d'achat à midi est dérivé en prenant la moyenne du taux d'achat à midi du dernier jour ouvrable de chaque mois au cours de la période pertinente.

## PRÉSENTATION DE NOS RENSEIGNEMENTS FINANCIERS ET AUTRES

À moins d'indication contraire, les renseignements financiers contenus dans le présent prospectus ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus (« PCGR ») aux États-Unis. Les PCGR américains diffèrent à certains égards importants des PCGR canadiens et, par conséquent, nos états financiers peuvent ne pas être comparables aux états financiers des sociétés canadiennes. Les principales différences, telles qu'elles s'appliquent à nous, sont résumées dans la note 11 de nos états financiers consolidés.

Nous présentons nos renseignements financiers en dollars américains. Dans le présent prospectus, sauf indication contraire, tous les montants sont en dollars américains. \$ ou \$ US fait référence au dollar américain et \$ CA fait référence au dollar canadien.

## FACTEURS DE RISQUE

Un placement dans nos actions ordinaires est assujéti à des facteurs de risque que les acquéreurs éventuels devraient examiner attentivement. Ces facteurs de risque incluent : modèle de services et commercial nouveau et non éprouvé; volatilité des résultats d'exploitation; historique d'exploitation limité; historique de pertes importantes; pertes nettes et flux de trésorerie négatifs des activités; concurrence pour fournir des services à la clientèle aux sites Web de commerce électronique et pour attirer et conserver des utilisateurs Internet, des commanditaires et des publicitaires; incertitude concernant la capacité à livrer et à mesurer la livraison de la fiabilité des publicités; défaillance ou capacité inadéquate de nos systèmes; défaillance éventuelle du matériel et des logiciels et interruption de services de tiers; stratégie de développement de la marque coûteuse; dépendance envers du personnel clé; incapacité éventuelle à gérer efficacement notre croissance; échec à ajouter ou à retenir des entreprises clients; besoin de capitaux additionnels; incapacité éventuelle à s'agrandir à l'interne avec succès et à intégrer des acquisitions ou des investissements; localisation de nos assistants sur le Web en Inde et sanctions économiques possibles; responsabilité éventuelle pour des retenues d'impôt et des dépenses reliées aux avantages sociaux si nos assistants sur le Web sont considérés comme nos employés; concurrence technologique éventuelle; dépendance envers notre propriété intellectuelle et éventualité de litige en matière de propriété intellectuelle; croissance et acceptation commerciale d'Internet; inquiétudes éventuelles en matière de sécurité à l'égard d'Internet; inquiétudes concernant la confidentialité des renseignements personnels de nos utilisateurs; responsabilité éventuelle pour le contenu retrouvé sur Internet et dépendance envers ce contenu; réglementation éventuelle d'Internet et coûts éventuels de conformité; fluctuation éventuelle importante du cours de nos actions ordinaires; incapacité éventuelle à répondre aux attentes des analystes du marché public et des investisseurs; caractère saisonnier des résultats d'exploitation; propriété concentrée qui peut décourager les offres d'achat à l'égard de nos actions ordinaires; les lois du Delaware, notre certificat de constitution et nos règlements pourraient décourager ou retarder des offres d'achat à l'égard de nos actions ordinaires; aucun marché public antérieur pour nos actions ordinaires; dilution immédiate et importante subie par les acquéreurs de nos actions ordinaires dans le cadre du placement; le fait que nous ne versons pas de dividendes et notre incapacité éventuelle à procéder à l'exécution forcée des responsabilités civiles. Voir la rubrique intitulée « Facteurs de risque » dans le prospectus américain.



## SOMMAIRE DU PROSPECTUS

*Le présent sommaire présente les principaux renseignements contenus dans d'autres parties du présent prospectus. Parce qu'il est un sommaire, le texte qui suit ne contient pas tous les renseignements que vous devriez examiner avant d'investir dans les actions. Vous devriez lire attentivement la totalité du prospectus.*

### WEBHELP.COM

Nous sommes le fournisseur de services Internet assistés par l'humain en temps réel le plus largement utilisé. Nos services permettent à des entreprises et des particuliers d'utiliser Internet plus efficacement pour faire du commerce électronique et localiser du contenu. Nos Web Wizards, qui ont des compétences en navigation, en service à la clientèle et en recherche sur Internet, conversent par écrit sur une base individuelle et en temps réel avec des utilisateurs Internet et introduisent par le fait même un élément humain dans Internet. Par l'entremise de notre service Webhelp Direct, nos Web Wizards aident les consommateurs de nos entreprises clientes en ligne en fournissant du soutien en ligne pour naviguer sur les sites Web de nos clients afin de trouver des produits et des services, répondent à leurs questions et les aident également à compléter le processus de transaction. En ce qui concerne les utilisateurs Internet individuels qui visitent notre portail pour les consommateurs, nos Web Wizards répondent à leurs questions et les aident à trouver des produits, des services et du contenu pertinents. Nous faisons appel aux services de plus de 600 Web Wizards par l'entremise de quatre fournisseurs de services externes situés en Inde et aux États-Unis.

Notre technologie combine des logiciels exclusifs et autorisés, créant une plate-forme intégrée et échelonnée de technologie de recherche et de conversation qui soutient à la fois nos entreprises clientes et notre portail pour les consommateurs. Nous croyons que la combinaison de notre solution technologique et de notre modèle opérationnel permet à nos entreprises clientes d'obtenir des revenus accrus découlant du commerce électronique, d'améliorer la satisfaction et le taux de conservation des consommateurs et de réduire les coûts du soutien aux consommateurs. Cette même combinaison permet de donner aux utilisateurs de notre portail pour les consommateurs des services de recherche de haute qualité, abordables et plus intuitifs et efficaces qui élargissent les avantages d'Internet.

Notre but est de renforcer notre position prépondérante en tant que fournisseur le plus largement utilisé de services Internet assistés par l'humain en temps réel. Les éléments clés de notre stratégie de croissance sont les suivants :

- **Continuer à construire la marque Webhelp.** Un de nos principaux objectifs est de voir les utilisateurs Internet et les entreprises en ligne assimiler le nom Webhelp à la meilleure expérience de service à la clientèle sur Internet. En ligne, nous faisons notre propre mise en marché en utilisant principalement notre portail pour les consommateurs, de la publicité, de la mise en marché directe et de la promotion des ventes. Hors ligne, nous employons une variété de techniques promotionnelles, dont notamment de la publicité, des événements et des relations publiques. Nous avons également l'intention de construire la marque Webhelp au niveau international en offrant nos services dans d'autres langues.
- **Augmenter le nombre de sociétés importantes qui utilisent nos services.** Nous sommes en train d'accroître notre personnel de vente directe et nos initiatives de mise en marché. En plus de nos entreprises clientes en ligne actuelles, dont Microsoft Corporation et Beenz.com USA, nous continuons à cibler les sites commerciaux et à adhérer les plus fréquemment visités sur le Web. Dans le cadre de notre stratégie commerciale, nous utilisons le service de recherche Internet de notre site Web comme une source de nouvelles entreprises clientes de même que comme un outil commercial précieux pour démontrer à nos entreprises clientes éventuelles les capacités de nos services assistés par l'humain en temps réel.
- **Avoir une meilleure compréhension des intérêts des consommateurs.** Nous croyons que nos données sont l'un de nos éléments clés les plus importants, particulièrement pour nos entreprises clientes en ligne qui veulent améliorer leurs ventes et leur stratégie de mise en marché et mieux cibler le développement de leurs produits en essayant de mieux comprendre les intérêts de leurs consommateurs. Nous croyons que cela entraînera une augmentation de la satisfaction et du taux de rétention des consommateurs ainsi que des revenus et une diminution des coûts de soutien.
- **Améliorer et développer encore plus nos services interactifs et humains sur le Web.** Pour conserver et augmenter notre avantage concurrentiel, nous avons l'intention de continuer à fournir des nouvelles

fonctions et caractéristiques pour nos entreprises clientes en ligne et notre portail pour les consommateurs, et de donner une nouvelle formation améliorée à nos Web Wizards.

- **Cultiver des avenues de revenus multiples.** Nous avons l'intention de continuer à capitaliser sur notre réseau de Web Wizards professionnels et sur notre plate-forme technologique sous-jacente pour cultiver des avenues de revenus multiples. Nous croyons que cette stratégie réduira notre dépendance envers une source de revenus unique.
- **Faire des acquisitions stratégiques et des alliances.** Nous prévoyons faire des acquisitions et des alliances pour renforcer notre technologie, élargir la couverture de notre audience, obtenir de nouveaux canaux de distribution, diversifier nos services et ouvrir de nouvelles avenues de revenus. De plus, nous nous concentrons sur la conclusion d'ententes additionnelles avec des fournisseurs de contenu de marque de même que sur l'expansion de nos relations découlant des impartitions de services.

Nous avons été constitués en société le 27 mai 1999 et avons lancé notre portail pour les consommateurs le 30 novembre 1999. Entre le lancement et le 29 février 2000, nos visites par semaine sont passées d'environ 519 000 à plus de 2 millions pour un total de plus de 20 millions de visites au cours de cette période de trois mois. Au cours de la même période, plus de 900 000 utilisateurs Internet uniques se sont inscrits pour nos services, y compris plus de 80 000 au cours de la dernière semaine de cette période.

Nos principaux bureaux de direction sont situés au 1, rue Dundas Ouest, bureau 2500, Toronto (Ontario) M5G 1Z3, Canada. Notre numéro de téléphone est le (416) 260-4710.

## Le placement

Actions ordinaires offertes par nous .....	• actions
Actions ordinaires en circulation après le placement .....	• actions
Emploi du produit.....	Nous avons l'intention d'utiliser le produit net pour des besoins généraux, incluant l'expansion de nos efforts de mise en marché et de construction de la marque, l'agrandissement et la construction de centres Web, des acquisitions choisies de technologies ou d'entreprises complémentaires et le fonds de roulement. Voir la rubrique intitulée « Emploi du produit ».
Symbole proposé sur le Nasdaq National Market .....	WHLP
Symbole proposé à la Bourse de Toronto.....	WHP

Les actions en circulation après le placement incluent • actions qui doivent être émises à la clôture du présent placement lors de la conversion automatique de la totalité de nos actions privilégiées en circulation et excluent un maximum de • actions réservées pour émission en vertu de notre régime incitatif à long terme de 1999.

## Sommaire des informations financières historiques consolidées

Le sommaire des données du bilan consolidé ci-dessous au 31 décembre 1999 présente :

- les données réelles ;
- les données pro forma afin de refléter la conversion de la totalité des actions privilégiées en circulation en actions ordinaires à la clôture du présent placement ;
- les données redressées afin de refléter les données pro forma décrites ci-dessus et la vente des actions ordinaires dans le cadre du présent placement et la réception du produit net de la vente de • actions ordinaires à • \$ l'action, après déduction des décotes et de la rémunération des preneurs fermes estimatives et des frais de placement estimatifs que nous paierons.

**Pour la période allant du  
27 mai 1999  
au 31 décembre 1999**

**Données tirées de l'état des résultats :**

Produits .....	29 857	\$
Bénéfice brut (perte brute) .....	(815 059)	
Perte d'exploitation.....	(4 875 834)	
Perte nette .....	(4 905 987)	
Perte nette par action - en circulation, diluée et pro forma .....	(0,20)	\$
Nombre moyen pondéré d'actions en circulation utilisé pour calculer la perte nette par action en circulation et diluée.....	24 095 508	

**31 décembre 1999**

	<b>Résultats réels</b>	<b>Pro forma</b>	<b>Redressé</b>
<b>Données tirées du bilan :</b>			
Espèces et quasi-espèces .....	21 178	21 178 85	\$
	\$	\$	
Fonds de roulement.....	24 498	24 498 61	
Total de l'actif .....	27 435	27 435 61	
Total des capitaux propres .....	27 435	27 435 61	

## FACTEURS DE RISQUE

*Vous devriez examiner attentivement les facteurs suivants en plus de tout autre renseignement contenu dans le présent prospectus avant de décider d'investir dans les actions.*

### Risques reliés à nos activités

**Il est extrêmement difficile d'évaluer nos perspectives ou résultats futurs car notre modèle commercial n'a pas été éprouvé, nous n'avons que récemment commencé à générer des revenus et notre historique d'exploitation est limité**

Nous avons été constitués en société le 27 mai 1999 et n'avons généré aucun revenu avant le lancement de notre site Web le 30 novembre 1999. Par conséquent, l'historique d'exploitation que vous pouvez utiliser pour évaluer nos perspectives est limité et nos renseignements financiers historiques n'ont que peu de valeur lorsqu'il s'agit de projeter nos résultats d'exploitation futurs. En raison de notre historique d'exploitation limité, vous ne devriez pas considérer nos résultats financiers récents comme étant indicatifs du taux de croissance, le cas échéant, que vous pouvez prévoir à l'avenir.

Vous devriez examiner les risques, dépenses et difficultés auxquels doivent fréquemment faire face les sociétés qui en sont à leurs tous premiers stades de développement, particulièrement les sociétés exerçant leurs activités dans de nouveaux marchés qui évoluent rapidement comme le nôtre. Nous pouvons ne pas pouvoir faire face à ces risques, dépenses et difficultés, dont notamment les suivants :

- nos services n'ont été que récemment introduits sur le marché;
- nous pouvons être incapables de suivre les changements du marché des services Internet;
- nous pouvons être incapables de développer une gamme de services suffisamment vaste pour faire concurrence efficacement;
- nous pouvons être incapables de développer Webhelp comme une marque efficace;
- nous pouvons être incapables de développer et d'agrandir notre infrastructure opérationnelle et technique suffisamment rapidement pour répondre aux demandes des consommateurs et pour gérer notre croissance;
- nous pouvons être incapables de lancer avec succès nos services commerciaux en ligne;
- nous pouvons être incapables de maintenir et d'augmenter les niveaux de circulation sur notre site Web;
- nous comptons sur des fournisseurs indépendants pour nous procurer les services de Web Wizards;
- nous pouvons être incapables d'obtenir une efficacité d'exploitation et des économies d'échelle suffisantes dans les centres Web impartis pour obtenir des contrats rentables; et
- nous pouvons être incapables d'attirer, de retenir et de motiver du personnel qualifié.

Afin de répondre de façon stratégique à un environnement concurrentiel changeant, nous pouvons choisir de prendre des décisions concernant les prix, les services ou la mise en marché ou de faire des acquisitions qui pourraient avoir un impact défavorable sur nos activités et notre rentabilité.

**Nous avons un historique de pertes importantes et prévoyons continuer à avoir des pertes nettes et des flux de trésorerie négatifs découlant des activités**

Nous avons subi des pertes importantes depuis notre création et prévoyons avoir des pertes importantes accrues et des flux de trésorerie négatifs dans un avenir rapproché. Pour la période du 27 mai 1999 (date de notre création) au 31 décembre 1999, nous avons déclaré une perte nette de 4,9 millions \$, et en date du 31 décembre 1999, nous avons un déficit accumulé de 14,9 millions \$. Nous avons déclaré une perte de 0,20 \$ par action pour la même période. Il est essentiel pour notre succès que nous continuions à accroître les ressources financières et de gestion pour développer la fidélité à notre marque en faisant la mise en marché, en promouvant et en améliorant nos services existants et en ajoutant d'autres services. Nous prévoyons actuellement que nos dépenses d'exploitation

continueront à augmenter de façon importante au fur et à mesure que nous diversifierons nos activités de vente et de mise en marché, financerons le développement de notre site Web, augmenterons le nombre de nos employés administratifs et mettrons au point et acquerrons des technologies complémentaires. Nous prévoyons que nos frais augmenteront à un taux qui peut dépasser la croissance de notre revenu en raison de notre investissement dans le contenu de notre site Web et le développement de nos capacités de service à la clientèle qui sont assurées par nos fournisseurs indépendants qui nous fournissent les services de Web Wizards.

L'importance de nos pertes dépendra également en partie de notre capacité à attirer des annonceurs, des utilisateurs individuels, des entreprises clientes en ligne et des commerçants électroniques et à accroître les revenus qu'ils nous rapportent. Par conséquent, il est possible que nous ne puissions jamais atteindre la rentabilité et, si nous n'atteignons une rentabilité, nous pouvons être incapables d'atteindre une rentabilité de façon continue. Si nous n'atteignons pas une rentabilité de façon continue à l'avenir, nous pouvons être incapables de continuer nos activités.

Nos flux de trésorerie découlant des activités et des investissements seront également touchés par l'augmentation de notre fonds de roulement et les investissements dans des immobilisations, les coûts de développement des produits et tout autre investissement dans des éléments d'actif à long terme ou dans des acquisitions d'éléments d'actif.

### **Nos résultats d'exploitation peuvent être volatiles et difficiles à prédire**

Nous avons un historique d'exploitation limité et, au fur et à mesure que nos activités se développent, nous pouvons être assujettis à la volatilité de nos revenus et de nos résultats d'exploitation. Nos revenus et résultats d'exploitation peuvent fluctuer et ces fluctuations peuvent être importantes. Nous prévoyons que nos revenus et résultats d'exploitation fluctueront en raison d'un certain nombre de facteurs dont la plupart sont hors de notre contrôle, y compris mais sans s'y limiter, les suivants :

- la longueur des contrats des entreprises clientes en ligne, l'accélération des revenus découlant de ces contrats et tous les frais de démarrage associés à chacune des nouvelles entreprises clientes en ligne;
- les fluctuations saisonnières et autres dans le nombre d'utilisateurs visitant notre site Web et l'impact connexe sur notre capacité à générer des revenus;
- les changements dans notre capacité à attirer de la publicité et les changements dans les taux de publicité que nous sommes capables de commander;
- les coûts associés avec l'augmentation du nombre de Web Wizards disponibles pour fournir nos services, y compris le recrutement, la formation, l'assurance de la qualité et ces frais, le cas échéant, de nos fournisseurs de services externes que nous pouvons engager à l'égard de l'expansion de nos centres Web;
- les coûts reliés aux inefficacités d'exploitation qui peuvent exister dans les centres Web par suite d'un flux de circulation d'appels irrégulier, d'insuffisance de formation ou de problèmes technologiques ou par suite de notre décision d'employer du personnel dans nos centres Web en prévision des demandes commerciales;
- les coûts associés au développement continu et à l'amélioration de notre technologie;
- le calendrier et le caractère saisonnier des dépenses destinées à la mise en marché;
- les coûts associés aux acquisitions possibles et aux intégrations opérationnelles d'une de ces acquisitions; et
- les coûts associés au développement, à la mise en marché et à la mise en application de nouveaux services.

En raison de notre historique d'exploitation limité et de notre incapacité à prédire avec exactitude nos revenus, nous pouvons ne pas être capables de prédire nos résultats d'exploitation ou de prendre des mesures au moment opportun en ce qui concerne la réduction des coûts pour atténuer l'impact des changements dans notre revenu. Ceci, et les facteurs mentionnés ci-dessus pourraient tous entraîner des variations importantes de nos résultats d'exploitation d'un trimestre à un autre. Par conséquent, nos revenus et résultats d'exploitation trimestriels peuvent

fluctuer, affectant de façon défavorable notre cours et notre capacité à obtenir les capitaux futurs qui peuvent être requis de temps à autre.

**Nos services et notre plan d'affaires sont nouveaux, n'ont pas été éprouvés et ne deviendront pas rentables à moins qu'un grand nombre d'entreprises et de clients utilisent nos services sur Internet**

Nous aurons du succès uniquement si les utilisateurs Internet acceptent nos services d'assistance humaine en temps réel sur notre site Web et sur les sites Web de nos entreprises clientes en ligne. De plus, nous ne pouvons prédire si notre plan d'affaires sera rentable. Actuellement, un nombre limité d'utilisateurs Internet se sont inscrits pour nos services. Il est difficile de prédire la mesure dans laquelle nos services seront adoptés par les utilisateurs. Nous ne pouvons vous garantir que nos services seront acceptés par tous. Les visiteurs de notre site Web peuvent utiliser nos services de recherche une ou deux fois et alors revenir aux techniques de recherche traditionnelles pour naviguer sur Internet. De plus, nous ne pouvons pas avoir prévu tous les problèmes liés à l'exploitation, aux clients et aux prix qui peuvent surgir dans le cadre d'une nouvelle entreprise de ce genre. Par conséquent, les placements que nous avons effectués et prévoyons effectuer pour mettre notre plan d'affaires en application peuvent ne pas produire des revenus ou des profits accrus.

Nous fournissons nos services de recherche sur Internet de base aux utilisateurs gratuitement. Cependant, une partie importante de nos revenus dans un avenir rapproché devrait être dérivée des utilisateurs individuels ou des frais de souscription payés par les consommateurs de nos entreprises clientes en ligne pour l'utilisation de notre service à supplément Webhelp Express. Nous n'avons pas encore déterminé la nature exacte de notre service à supplément Webhelp Express et nous n'avons pas été capables de déterminer si les utilisateurs Internet paieront des souscriptions sur une base continue et quel tarif ils seraient susceptibles de payer. De plus, nos revenus dépendront de notre capacité à charger des frais appropriés et à percevoir l'argent de ces souscripteurs. Nos activités pourraient être affectées de façon défavorable et importante si nous étions incapables d'établir une base de souscripteurs payants ou incapables de percevoir les montants dus par ces souscripteurs.

**Nous faisons face à des risques liés à l'expansion dans des secteurs relativement nouveaux de services et de commerce, en particulier le commerce électronique**

Pour augmenter nos revenus, nous aurons besoin de diversifier nos activités en promouvant des services nouveaux ou complémentaires et en augmentant l'étendue et la profondeur de nos services. Tout particulièrement, nous croyons que notre succès futur dépendra en grande partie de notre capacité à augmenter de façon importante nos revenus en fournissant des solutions de service à la clientèle pour les entreprises en ligne qui cherchent à faciliter et à améliorer les transactions de commerce électronique. Nous n'avons que récemment pénétré ce marché et n'y possédons que peu d'expérience. La diversification de nos services de commerce électronique exigera des ressources de développement additionnelles. L'ajout de nouveaux services peut ne pas survenir au moment opportun ou peut ne pas générer suffisamment de revenus pour compenser leur coût. Si c'est le cas, nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière seront affectés de façon défavorable et importante.

**Nous pouvons être incapables de surpasser la concurrence pour fournir des services à la clientèle à des sites Web de commerce électronique ainsi que pour attirer des utilisateurs Internet sur notre site Web, des commanditaires pour placer du contenu sur notre site Web et des annonceurs**

Nous faisons face à de la concurrence directe de sociétés qui offrent des moteurs de recherche Internet, incluant ceux qui permettent à un utilisateur de procéder à sa propre recherche sur Internet pour obtenir des réponses à ses questions, telles que About.com, AskJeeves Inc., ExpertCentral.com, Inc., Excite@Home Corp. et Altavista Co. Nous faisons également concurrence à des services de répertoire tels que Yahoo! Inc., Lycos Inc., Infospace.com, Inc. et LookSmart Ltd. qui fournissent des façons alternatives pour les utilisateurs Internet d'obtenir du contenu désiré en ligne. Ces sociétés, qui ont des ressources beaucoup plus importantes que nous, peuvent créer un moteur de recherche à assistance humaine. Quelques sociétés ont déjà pénétré le marché de la recherche personnalisée en offrant des réponses automatisées à des questions en anglais simple ou des courriers électroniques de réponse envoyés par des humains le jour suivant. Même si nous croyons que notre combinaison de personnes réelles répondant à des questions en temps réel sera attirante pour les utilisateurs Internet, nous ne pouvons garantir que les utilisateurs choisiront nos méthodes de recherche plutôt que d'autres.

Nous pouvons également faire face à de la concurrence éventuelle provenant de sociétés importantes de logiciels pour les entreprises telles que Oracle Corporation et Siebel Systems, Inc., de sociétés de technologie établies

telles que International Business Machines Corp., Hewlett-Packard Co. et Microsoft Corporation, de fournisseurs de services impartis tels que Convergis Corp., Teletch Holdings, Inc. et Sykes Enterprises, Incorporated et de sociétés de service à la clientèle par courriers électroniques telles que Kana Communications Inc. et Brigade Solutions, Inc., qui peuvent utiliser leurs relations et capacités existantes pour offrir des applications de vente et de service à la clientèle en temps réel.

Nous entrons en concurrence avec d'autres portails Internet et sites Web pour attirer des utilisateurs Internet, des annonceurs et des commanditaires. Nous entrons également en concurrence avec les médias hors ligne traditionnels, tels que l'impression et la télévision, pour une part des budgets de publicité. Il existe une concurrence particulièrement intense sur les prix dans la vente de publicité sur Internet, ce qui rend difficile de prévoir des revenus de publicité futurs. Nous réalisons actuellement la totalité de notre revenu en vendant de l'espace publicitaire et en obtenant des commandites sur notre site Web.

La plupart de nos concurrents et concurrents éventuels ont des historiques d'exploitation plus longs, des bases d'utilisateurs plus importantes, des relations avec leurs clients plus anciennes, une notoriété de la marque ou du nom plus élevée et des ressources financières, techniques et de mise en marché beaucoup plus importantes que nous. En raison de leurs ressources plus importantes, nos concurrents peuvent être en mesure de réagir plus rapidement face à l'apparition de nouvelles technologies et aux changements dans les exigences des clients et de développer et de promouvoir leurs services plus efficacement que nous ne le pouvons. Même si nous croyons que le marché de l'Internet donnera des opportunités à plus d'un fournisseur de services similaires aux nôtres, il est possible qu'un ou plusieurs de nos concurrents puissent dominer un ou plusieurs segments de marché.

**Une incapacité à ajouter de nouvelles entreprises clientes en ligne ou à retenir des entreprises clientes en ligne existantes peut avoir un effet défavorable sur nos revenus**

Au cours de l'année à venir, nous prévoyons que les revenus associés aux entreprises clientes en ligne dépendront d'un nombre limité de clients composés principalement de sociétés importantes qui ont des sites Web difficiles à naviguer. Si nous ne complétons pas des ventes à un nombre suffisant de clients, nos revenus futurs en souffriront sérieusement.

La plupart des contrats de nos entreprises clientes en ligne ont une durée limitée à la suite de la mise en application de nos services Webhelp Direct. Par conséquent, si nous sommes incapables d'offrir des services intéressants à nos clients au cours de la durée de ces contrats, ou si nos clients choisissent les services d'un de nos concurrents par rapport à nos services, ou si ces clients décident d'utiliser leur propre technologie exclusive pour développer des services similaires aux nôtres, ces clients peuvent ne pas renouveler leurs contrats. Si nous n'obtenons pas un nombre suffisant de renouvellements de contrat ou si ces renouvellements de contrat sont obtenus selon des modalités moins favorables que les contrats originaux, nos activités pourraient en être affectées sérieusement.

**Nous pouvons être incapables de livrer ou de mesurer la livraison des publicités de façon fiable et, par conséquent, pouvons être incapables de réaliser des revenus de publicité courus ou de les calculer de façon fiable**

Nous comptons actuellement sur la publicité qui est notre source de revenus la plus importante. Nous comptons sur un tiers, 24/7 Media, Inc., pour vendre et livrer de la publicité sur notre site Web. Si 24/7 est incapable de vendre de la publicité en quantité suffisante, est incapable de vendre de la publicité à des taux suffisants ou incapable de livrer des publicités en fonction des contrats qui ont été conclus en raison de problèmes de fiabilité ou de rendement, ou si les publicités ne peuvent être ciblées comme promis aux annonceurs, nos revenus pourraient diminuer.

Le processus de la livraison et du suivi du placement publicitaire de façon fiable sur les sites Web est une tâche de plus en plus importante et complexe, et les programmes logiciels actuellement disponibles et d'autres méthodes de suivi sont en rapide évolution. Nous comptons sur des tiers pour vendre et gérer notre bannière publicitaire. Dans la mesure où nous ou eux devons faire face à des défaillances de système ou des difficultés importantes dans le cadre de l'exploitation de nos systèmes, nous pourrions être incapables de livrer des bannières publicitaires et des commandites par l'entremise de notre site Web. Toute défaillance prolongée de notre système de gestion de publicité ou toute autre difficulté importante reliée à celui-ci peut exiger que nous fournissions de la publicité sans frais. De plus, les clients en publicité peuvent ne pas faire de publicité sur notre site Web ou peuvent payer moins pour la publicité s'ils ne considèrent pas que nos mesures des impressions et du suivi des clics sont exactes et fiables.

## **La défaillance ou la capacité inadéquate de nos systèmes pourrait compromettre notre aptitude à attirer et à retenir des entreprises clientes en ligne, des utilisateurs Internet et des annonceurs**

Notre base de revenus actuelle dépend en grande partie du nombre d'utilisateurs Internet qui sont attirés vers notre site Web et de la mesure dans laquelle ils sont convaincus de continuer à utiliser nos services. La qualité de nos services est essentielle pour notre réputation et leur acceptation par le marché et, par conséquent, pour pouvoir attirer des annonceurs sur notre site Web et des entreprises clientes en ligne pour nos offres de service à la clientèle. Toute défaillance de système pouvant causer des interruptions dans la disponibilité de nos services ou augmenter le temps réponse pourrait faire en sorte qu'il y ait une circulation moins importante sur notre site Web et des interruptions dans les services que nous fournissons à nos entreprises clientes en ligne. Si ces interruptions ou ces augmentations du temps de réponse persistent ou se répètent, elles pourraient réduire l'attrait de nos services en ligne pour les annonceurs, les commanditaires, les entreprises de commerce électronique et les consommateurs.

Une augmentation de l'utilisation de nos services pourrait mettre à rude épreuve la capacité des logiciels ou du matériel que nous utilisons ou celle de notre infrastructure de réseau. Ce problème pourrait entraîner un temps de réponse plus lent ou des défaillances de système. Nous avons expérimenté des interruptions de système par le passé, y compris par suite de notre incapacité à prévoir le niveau d'utilisation de nos services. Des interruptions similaires sont susceptibles de survenir de temps à autre à l'avenir.

Toute augmentation importante de la circulation sur notre site Web exigera que nous agrandissions et adaptions notre infrastructure de réseau. Notre incapacité à ajouter des logiciels et du matériel additionnels pour répondre à l'augmentation de la circulation sur notre site Web peut causer des interruptions de système non prévues et des temps de réponse plus lents. Toute incapacité à augmenter la capacité de notre infrastructure de matériel ou de réseau au moment opportun ou selon des modalités commercialement raisonnables pourrait avoir un impact négatif sur notre revenu et nos profits.

## **Nos services peuvent être affectés de façon défavorable par les défaillances du matériel, des logiciels et des services de tiers**

La livraison de nos services a été et peut à l'avenir être interrompue en raison d'une défaillance du matériel, des logiciels, des largeurs de bandes et des services de fournisseurs tiers. De plus, notre succès dépend dans une mesure importante de la conservation de nos relations clés avec nos fournisseurs indépendants non reliés qui emploient et dirigent les Web Wizards formés, qui naviguent sur Internet pour nos utilisateurs. Ces relations sont régies par des ententes à court terme. Si ces ententes sont annulées ou résiliées et que nous sommes incapables de les remplacer ou de les renouveler selon les modalités satisfaisantes, notre capacité à faire face à la circulation sur notre site Web pourrait être compromise. Nous aurons également besoin d'augmenter le nombre de Web Wizards au fur et à mesure que nos activités se diversifient. En outre, étant donné qu'il n'y a qu'un seul fournisseur de télécommunications en Inde, si les liens de télécommunications entre nos serveurs aux États-Unis et un ou plusieurs de nos centres Web en Inde étaient rompus ou affaiblis, nos activités pourraient être fortement désorganisées. Même si nous concluons des contrats avec un certain nombre de fournisseurs de satellites pour qu'ils nous fournissent du support de secours en cas d'une défaillance de télécommunications, nous n'avons actuellement pas suffisamment de support de secours pour continuer à fournir des services optimaux dans l'éventualité d'une telle interruption et nous ne serions capables de fournir nos services qu'à un niveau réduit.

De plus, nos utilisateurs inscrits dépendent de fournisseurs d'accès Internet, ou FAI, d'autres fournisseurs de services en ligne et d'autres opérateurs de site Web pour l'accès à notre site Web. Chacun de ces fournisseurs de services a connu des interruptions importantes de services par le passé et pourrait devoir faire face à des interruptions de services, des délais ou d'autres difficultés d'exploitation à l'avenir en raison de défaillances de système. En outre, nos utilisateurs ont expérimenté des difficultés en raison de défaillances de navigateurs et de systèmes de fournisseurs non reliés à nos systèmes et services. Les utilisateurs qui naviguent sur Internet en utilisant une version 3.0 ou moins récente de Netscape ou de Internet Explorer pourraient expérimenter une détérioration de nos services.

Nous dépendons actuellement d'un nombre limité de fournisseurs pour certaines technologies clés utilisées pour exploiter et gérer notre site Web. Nous pouvons ne pas être capables d'agrandir notre infrastructure de réseau au moment opportun pour répondre à la demande accrue et les fournisseurs de technologies clés peuvent ne pas continuer à nous fournir des produits et services qui répondent à nos exigences.

Nous comptons sur les serveurs de eGain Communications, Inc. pour soutenir notre site Web. Nous avons conçu notre technologie afin qu'une défaillance des serveurs individuels n'ait pas d'impact sur nos services. Cependant, si tous les serveurs de eGain subissaient une défaillance advenant, par exemple, une coupure de courant sur le site de eGain, qu'elle soit causée par des conditions météorologiques rigoureuses, un feu ou par autre chose, nos activités pourraient être sérieusement désorganisées.

Nous dépendons également de fournisseurs de matériel pour une livraison, une installation, une réparation et un entretien rapides de serveurs et d'autres équipements et services que nous utilisons pour fournir nos services. La plus grande partie de nos activités matérielles se font dans notre installation informatique sur le site d'Exodus Communications Inc. à Chicago (Illinois). Nous sauvegardons nos données chaque jour sur le site de Onvoy, Inc. à Plymouth (Minnesota). Nous impartissons aussi une partie de nos activités matérielles à des tiers. Une défaillance de système sur n'importe lequel de nos sites d'activités peut être préjudiciable à l'exécution de nos services. Nos systèmes sont vulnérables aux dommages causés par le feu, les inondations, les tremblements de terre, les pertes de courant, les défaillances de télécommunications, les effractions et des événements similaires. En dépit de la mise en application de mesures de sécurité sur le réseau, nos serveurs sont également vulnérables aux virus informatiques et à des problèmes perturbateurs similaires. Les virus informatiques ou les autres problèmes causés par des tiers pourraient entraîner des interruptions, des délais ou des arrêts de service. Un de ces risques pourrait porter atteinte à nos activités et pourrait avoir un effet négatif sur nos revenus et nos profits.

**Notre incapacité à maintenir une circulation élevée d'utilisateurs sur notre site Web pourrait affecter de façon négative nos ententes avec des annonceurs et des commanditaires et, par conséquent, réduire nos revenus**

Si nous ne maintenons pas une circulation élevée d'utilisateurs sur notre site Web, nous pourrions devoir fournir aux annonceurs et aux commanditaires de l'espace publicitaire gratuit ou réduire les honoraires qu'ils nous versent, ce qui, par conséquent, réduirait nos revenus. Nos ententes avec des annonceurs et commanditaires exigent souvent que nous atteignions et quelquefois garantissons un nombre minimal d'affichages d'une publicité ou un nombre minimal de demandes de contenu additionnelles faites par des utilisateurs en cliquant sur des hyperliens publicitaires ou promotionnels. Nous pouvons recevoir des honoraires de commanditaires de même qu'une partie des revenus de transaction reçus par ces commanditaires tiers d'utilisateurs Internet qui proviennent de notre site Web. Si nous échouons à livrer ces minimums, les commanditaires diminuent généralement les honoraires qui nous sont payables ou nous leur fournissons des services de commandite gratuitement pour une période compensatoire.

Les commanditaires peuvent mettre fin à leur relation avec nous si nous sommes incapables de répondre aux exigences d'utilisation minimale décrites ci-dessus. Nos contrats de commandite ont des durées habituellement brèves et peuvent être résiliés sur préavis relativement court. Nous pouvons être incapables d'attirer des commanditaires additionnels ou de renouveler nos ententes de commandite existantes si elles prennent fin, ce qui pourrait diminuer une source importante de nos revenus futurs. Une résiliation pourrait également faire perdre des ressources et des efforts de programmation et de conception importants que nous avons dédiés à intégrer le contenu de nos commanditaires à nos services.

**Nous comptons sur une stratégie de développement de la marque coûteuse pour augmenter les revenus et cette stratégie peut ne pas avoir de succès**

Nos revenus futurs n'augmenteront pas à moins que nous soyons capables de développer la marque Webhelp. La promotion et l'amélioration de la marque Webhelp dépendra en grande partie de notre capacité à fournir des services de haute qualité de façon cohérente. Nous suivons une stratégie d'amélioration de la marque agressive, laquelle comprend de la publicité commerciale et multimédia de masse, des programmes promotionnels et des activités de relations publiques. En suivant cette stratégie, nous engagerons des dépenses importantes, dont environ 15 millions \$ en 2000 pour ces programmes publicitaires et promotionnels et d'autres activités. Ces dépenses peuvent excéder toute augmentation des revenus qui en résultera. De plus, même si la notoriété de notre marque augmente, le nombre de nouveaux utilisateurs de nos services peut ne pas le faire. En outre, même si le nombre de nouveaux utilisateurs augmente, la circulation sur notre site Web et le nombre d'entreprises clientes en ligne qui utilisent nos solutions de relations avec les clients peut ne pas augmenter suffisamment pour justifier les dépenses. Si notre stratégie d'amélioration de la marque ne porte pas ses fruits, ces dépenses peuvent ne jamais être recouvrées et nous pouvons être incapables d'augmenter les revenus futurs.

### **La perte de membres de notre équipe de haute direction pourrait avoir un effet négatif sur nos activités**

Notre succès dépend dans une mesure importante des contributions des membres de notre équipe de haute direction, particulièrement Kerry Adler, notre président et chef de la direction. Nous croyons que leurs compétences en gestion et en technologie pour établir et entretenir des centres Web multiples et pour mettre sur pied des programmes de formation en service à la clientèle destinés à des centaines de Web Wizards pourraient être difficiles à remplacer. La perte des services de M. Adler ou d'autres membres de notre équipe de haute direction pourrait avoir un effet défavorable et important sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation. De plus, étant donné que nous avons débuté nos activités en novembre 1999, nos hauts dirigeants sont encore en train de s'intégrer à l'équipe de direction et peuvent ne pas travailler efficacement en tant qu'équipe pour gérer nos activités avec succès.

### **Nous pouvons être incapables d'engager et de retenir le personnel qualifié dont nous avons besoin pour réussir**

Étant donné la croissance rapide de notre entreprise, notre succès dépend de notre capacité à attirer et à retenir du personnel de gestion, technique, de vente et de mise en marché qualifié. Il existe une concurrence intense entre les sociétés Internet pour un tel personnel et le processus de localisation et de recrutement d'employés ayant les compétences et caractéristiques dont nous avons besoin peut prendre du temps. En outre, il est souvent plus difficile d'attirer des employés une fois qu'une action d'une société est négociée en bourse parce que le prix d'exercice des primes sous forme de titres, telles que les options d'achat d'actions, est généralement basé sur le cours public, lequel est hautement volatile dans notre industrie. Nous pouvons être incapables d'attirer, d'intégrer ou de retenir d'autres employés hautement qualifiés à l'avenir. La perte des services d'employés clés ou l'incapacité d'attirer du personnel qualifié additionnel pourrait avoir un effet défavorable et important sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

### **Si nous ne sommes pas capables de gérer efficacement la croissance éventuelle de nos activités, nous pouvons ne pas atteindre nos objectifs de revenus et de rentabilité**

La croissance de nos activités a entraîné et devrait à l'avenir entraîner une augmentation du nombre de nos employés et des responsabilités du personnel de gestion existant et nouveau. Nous ne pouvons assurer que nos systèmes, procédures ou contrôles seront adéquats pour soutenir nos opérations et nos activités, et que nous serons capables de gérer notre croissance efficacement. Si nous continuons à grandir et ne pouvons pas gérer cette croissance avec succès, notre capacité de retenir du personnel clé et nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière pourraient être affectés de façon défavorable et importante.

### **Nous pouvons avoir besoin d'obtenir des capitaux additionnels afin de financer nos activités, développer de nouveaux services ou améliorer les services existants et répondre aux pressions concurrentielles.**

Nous pouvons avoir besoin d'obtenir des fonds additionnels par l'entremise de placements publics ou privés de nos actions ou de nos titres d'emprunt ou d'autres sources aux fins suivantes :

- pour financer nos activités;
- pour développer de nouveaux services ou améliorer les services existants; ou
- pour répondre aux pressions concurrentielles

Nous ne pouvons vous assurer que les fonds additionnels seront disponibles quand nous en aurons besoin ou que, si les fonds sont disponibles, qu'ils seront disponibles selon des modalités favorables pour nous ou nos actionnaires. Si nous sommes incapables d'obtenir des fonds suffisants ou si les fonds adéquats ne sont pas disponibles selon des modalités acceptables pour nous, nous pouvons être incapables de développer ou d'améliorer nos services. Un manque de fonds suffisants pourrait également nous empêcher de tirer partie des opportunités de marché ou d'être capables de répondre aux pressions concurrentielles. Une de ces éventualités pourrait avoir un effet défavorable et important sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

Notre besoin d'obtenir des fonds additionnels pourrait également affecter directement et défavorablement l'investissement que vous avez fait dans notre société d'une autre façon. Lorsqu'une société réunit des fonds en émettant des actions additionnelles aux nouveaux investisseurs, le pourcentage de propriété des actionnaires existants de cette société est réduit. Cela s'appelle une dilution. Si nous réunissons des fonds à l'avenir en émettant des actions additionnelles, vous pourriez subir une dilution importante. De plus, certains types de titres de

participation que nous pouvons émettre à l'avenir pourraient avoir des droits, préférences et privilèges de rang supérieur au vôtre à titre de porteur de nos actions ordinaires.

**Les acquisitions et les investissements que nous avons effectués et pouvons effectuer à l'avenir peuvent ne pas porter fruit et créer des problèmes que nous n'avons pas prévus**

Nous avons complété une acquisition d'éléments d'actif qui complètent nos activités. Nous évaluons continuellement les acquisitions potentielles de technologies et d'éléments d'actif additionnels, de même que d'entreprises sélectionnées. Nous pouvons être incapables d'identifier des candidats d'acquisition adéquats additionnels disponibles pour la vente à des prix raisonnables ou de compléter les acquisitions désirées. De plus, nous pouvons être incapables d'intégrer avec succès une ou la totalité des entreprises que nous acquérons dans nos activités. Dans le cadre de nos acquisitions futures, nous pouvons devoir :

- émettre des titres de participation qui dilueraient les participations de tous nos actionnaires; ou
- engager des dettes additionnelles.

Les acquisitions impliquent plusieurs risques additionnels, y compris des difficultés à intégrer les activités, les services, les produits et le personnel des entreprises acquises. Nos systèmes, procédures et contrôles peuvent être incapables de soutenir les activités accrues résultant de ces acquisitions. Les acquisitions peuvent également divertir l'attention que la direction pourrait porter sur d'autres objectifs commerciaux. Nous devons également faire face à des risques en pénétrant des marchés dans lesquels nous avons peu ou pas d'expérience. Les problèmes d'une entreprise acquise pourraient porter atteinte à notre rendement. Nous pouvons faire des investissements dans des sociétés impliquées dans le développement de technologies ou de services qui sont complémentaires ou reliés à nos activités à l'avenir. Nous ne pouvons vous garantir que les investissements dans ces sociétés entraîneront des revenus ni le moment auquel ces revenus seront produits.

**Nous faisons face à des risques associés à l'expansion internationale et nos revenus découlant de cette expansion peuvent être moins élevés que ceux qui sont prévus**

Pour augmenter les revenus, nous prévoyons pénétrer le marché international par l'entremise de coentreprises fournissant nos services dans des langues autres que l'anglais et en faisant de la mise en marché internationale. Nous croyons que cette expansion est importante pour notre capacité à diversifier et à mettre en marché nos services. Cependant, en mettant en marché nos services au niveau international, nos coûts d'exploitation augmenteront et nous ferons face à de nouveaux concurrents. De plus, notre aptitude à pénétrer des marchés internationaux dépendra de notre capacité à créer des versions locales de nos services. Nous ne pouvons garantir que nous réussirons à créer des versions de nos services pour les marchés internationaux, à faire la mise en marché ou la distribution de nos services à l'étranger ou, si nous avons du succès, que nos revenus internationaux seront adéquats pour compenser les dépenses d'établissement et de maintien des activités internationales. Jusqu'à présent, nous avons une expérience limitée dans la mise en marché et la distribution de nos services au niveau international.

De plus, nous ne pouvons vous assurer que nous serons capables de négocier des ententes de partenariat ou de coentreprises acceptables, que ces ententes seront réussies ou que les partenaires potentiels ne seront pas capables d'avoir des moyens alternatifs pour fournir des services Internet assistés par l'humain en temps réel. Même si nous croyons que les autres parties à nos coentreprises ont généralement une motivation économique pour exécuter leurs responsabilités contractuelles, leur allocation de ressources à ces activités sera hors de notre contrôle. Selon nos obligations dans ces coentreprises, la résiliation ou l'annulation de ces ententes pourrait également avoir un effet défavorable sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

En plus de l'incertitude reliée à notre capacité d'établir une présence internationale de façon rentable, il existe des difficultés et des risques associés à des activités exercées à un niveau international, tels que :

- la conformité aux exigences réglementaires et les changements dans ces exigences;
- les barrières commerciales;
- la protection des droits de propriété intellectuelle;
- les difficultés pour trouver du personnel pour les activités internationales et de les gérer;
- les cycles de paiement plus longs;

- les problèmes dans le recouvrement des comptes débiteurs;
- l'instabilité politique;
- les fluctuations des taux de change; et
- les incidences fiscales défavorables éventuelles.

Nous ne pouvons garantir qu'un ou plusieurs de ces facteurs n'auront pas un effet défavorable important sur une des activités internationales que nous avons développées et, par conséquent, sur nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière.

### **La plupart de nos Web Wizards sont situés en Inde**

Nos services de recherche assistée par l'humain en temps réel dépendent beaucoup de nos Web Wizards. La plupart de nos Web Wizards sont actuellement situés en Inde, en partie afin de réduire nos coûts d'exploitation. Notre capacité à nous adapter au taux de circulation sur notre site Web peut être affectée par des changements dans les politiques du gouvernement indien, l'imposition, l'instabilité sociale et ethnique et d'autres développements politiques, économiques ou autres en Inde ou affectant ce pays.

Depuis qu'elle a atteint son indépendance en 1947, l'Inde a eu une économie mixte avec un secteur public important et un secteur privé considérablement réglementé. Les gouvernements central et d'état en Inde ont par le passé, entre autres choses :

- imposé des contrôles sur les prix de plusieurs biens et services;
- restreint l'aptitude des entreprises du secteur privé à augmenter leur capacité, à réduire la production ou l'emploi ou à entreprendre de nouvelles activités; et
- alloué de la matière première et des devises étrangères.

Au cours des dix dernières années, et tout particulièrement depuis 1991, le gouvernement central a assoupli de manière significative les restrictions sur le secteur privé. Néanmoins, le rôle des gouvernements central et d'état indiens dans l'économie indienne, en tant que producteurs, consommateurs et organismes de réglementation, demeure important d'une façon qui affecte directement notre capacité à compter sur les Web Wizards situés en Inde. Nous ne pouvons garantir que les politiques de libéralisation économique des gouvernements récents seront maintenues ou que les changements dans les politiques du gouvernement indien ou les développements futurs dans l'économie indienne n'affecteront pas nos activités de manière défavorable. Si ces politiques ne sont pas maintenues, nos dépenses d'exploitation pourraient augmenter ou nous pourrions être incapables de continuer à exercer nos activités en Inde.

### **Les sanctions économiques imposées à l'Inde par les États-Unis pourraient restreindre notre accès aux centres Web indiens et limiter notre capacité à compter sur les Web Wizards en Inde**

En mai 1998, les États-Unis ont imposé des sanctions économiques contre l'Inde en réponse aux essais de dispositifs nucléaires effectués par l'Inde. Depuis lors, les États-Unis ont fait cesser certaines de ces sanctions après des discussions avec le gouvernement de l'Inde. Les sanctions économiques imposées à l'Inde jusqu'à présent n'ont pas eu d'impact important sur notre utilisation des Web Wizards. Cependant, ces sanctions ou des sanctions additionnelles pourraient restreindre notre accès à la technologie qui est requise pour construire et exploiter nos centres Web. Nous ne pouvons continuer à garantir que ces sanctions continueront à être suspendues, que des sanctions économiques additionnelles de cette nature ne seront pas imposées ou que ces sanctions ou toute sanction additionnelle qui est imposée n'auront pas d'effet défavorable et important sur nos activités.

### **Nous pourrions devoir faire des retenues d'impôt et engager des dépenses pour les avantages sociaux si nos Web Wizards sont considérés comme nos employés plutôt que les employés de nos fournisseurs indépendants**

Les fournisseurs de services externes qui emploient nos Web Wizards agissent à titre de fournisseurs indépendants pour nous. Une ou plusieurs juridictions ou autorités fiscales, dont le Internal Revenue Service, pourraient chercher à traiter les Web Wizards comme nos employés plutôt que les employés de ces fournisseurs indépendants. Par conséquent, ils pourraient nous faire payer de l'impôt, de l'intérêt et des pénalités. En outre, les employés ont généralement droit à des avantages en matière de soins de santé et autres, qui ne sont généralement

pas disponibles pour les employés des fournisseurs indépendants. Étant donné que nous croyons que les Web Wizards ne sont pas nos employés, nous nous opposerions vigoureusement à toute revendication à l'effet contraire. Cependant, nos efforts pour ce faire pourraient ne pas avoir de succès. Nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière pourraient être affectés de façon défavorable et importante si ces revendications sont faites et que nous n'arrivons pas à les contrer ou si nous sommes obligés de traiter les Web Wizards comme des employés aux fins de l'impôt ou des avantages sociaux ou autrement.

#### **Nous pouvons ne pas être capables de nous adapter au changement technologique et de développer de nouveaux services pour demeurer concurrentiels**

Le marché des produits et services Internet est caractérisé par des technologies qui changent rapidement, des normes de l'industrie ou des demandes de clients en constante évolution et des introductions de nouveaux produits et des améliorations de produits existants fréquentes. Nos utilisateurs et entreprises clientes en ligne s'attendent à ce que nous soyons à la fine pointe de ces développements. Ces caractéristiques du marché sont exacerbées par la nouvelle nature de ce marché et le fait que plusieurs sociétés devraient lancer de nouveaux produits Internet concurrentiels dans un avenir rapproché. Par conséquent, pour attirer et conserver les utilisateurs de notre site Web, nous devons continuellement améliorer la performance, les caractéristiques et la fiabilité de nos services de recherche et de nos autres services. Un élément clé de notre stratégie commerciale est le développement, l'introduction et l'intégration de nouveaux services qui capitalisent sur l'utilisation croissante d'Internet. Nous ne pouvons cependant vous garantir que nous aurons du succès dans le développement ou l'intégration de ces services, qu'ils seront acceptés par le marché ou que nos investissements dans ces services seront recouverts. De plus, les technologies utilisées pour nos services peuvent contenir des erreurs indétectées qui nécessitent des modifications de conception importantes et qui peuvent entraîner une perte de la confiance du consommateur dans nos services et une diminution de l'utilisation de nos services.

#### **Nous dépendons de notre propriété intellectuelle et nos méthodes de protection de notre propriété intellectuelle peuvent ne pas être adéquates**

Notre succès dépend en grande partie de notre technologie exclusive. Nous comptons actuellement sur une combinaison de droits d'auteur, marques de commerce et lois en matière de brevet, secrets commerciaux, procédures de confidentialité et dispositions contractuelles pour protéger nos droits exclusifs. Nous avons fait une demande provisoire de brevet aux États-Unis concernant certains aspects de l'architecture et l'interface de notre système et nous sommes en train de faire des demandes d'enregistrement de certaines marques de commerce. Nous continuerons à évaluer les possibilités de déposer des demandes de brevets, de marques de service et de marques de commerce additionnelles, si nécessaire. D'autres parties peuvent contester nos demandes de brevets ou tout brevet qui peut être émis à la suite d'une demande ou nos marques de commerce. Si des contestations sont déposées ou si le Patent and Trademark Office des États-Unis rejette nos demandes, les enregistrements des brevets ou des marques de commerce peuvent être refusés ou, s'ils sont accordés, ils peuvent être radiés par la suite. Nous ne pouvons également vous garantir que nous développerons des services et technologies exclusifs additionnels qui peuvent être brevetés, que tout brevet émis nous donnera des avantages concurrentiels et ne sera pas contesté par des tiers ou que les brevets d'autres entités n'auront pas d'effet défavorable et important sur notre capacité à faire des affaires. Nous concluons généralement des ententes de confidentialité avec nos employés, consultants et partenaires. De plus, nous avons mis en place certaines procédures de sécurité pour protéger nos secrets commerciaux et notre savoir-faire. En dépit de nos efforts pour protéger nos droits exclusifs, des parties non autorisées peuvent essayer de copier des aspects de notre service ou d'obtenir et d'utiliser des renseignements que nous considérons comme exclusifs. Les lois de certains pays étrangers ne protègent pas les droits de propriété dans une mesure aussi importante que celle des lois des États-Unis. Nous n'avons actuellement aucun brevet ou aucune demande de brevet en attente dans un pays à l'extérieur des États-Unis. Nos méthodes de protection de nos droits de propriété peuvent ne pas être adéquats. En outre, nos concurrents peuvent développer de façon indépendante des technologies similaires, copier nos services ou concevoir des produits en contournant nos droits de propriété intellectuelle.

#### **Nous pouvons devenir impliqués dans des litiges en matière de propriété intellectuelle qui pourraient porter atteinte à notre capacité d'exercer nos activités**

Il y a eu des litiges importants dans les industries des logiciels et de l'Internet concernant les droits de propriété intellectuelle. Nous et nos concédants pouvons devenir impliqués dans des réclamations ou des demandes

reconventionnelles avec des tiers concernant des contrefaçons à l'égard de produits ou marques de commerce actuels ou futurs ou d'autres droits exclusifs. Toute contrefaçon ou autre réclamation ou demande reconventionnelle pourrait porter atteinte à nos activités, car ils pourraient :

- prendre du temps;
- entraîner des litiges coûteux;
- divertir l'attention que la direction porterait autrement sur l'exercice efficace de nos activités;
- causer des délais de service; ou
- exiger que nous reconcevions nos services ou que nous concluions des ententes en matière de redevance ou de licence qui peuvent ne pas être disponibles selon des modalités acceptables pour nous, si elles le sont.

### **Risques reliés à l'industrie de l'Internet**

#### **Notre performance dépendra de la croissance et de l'acceptation commerciale d'Internet**

Notre succès futur dépendra en grande partie de l'adoption d'Internet par une forte proportion de personnes comme un média principal pour des applications commerciales. Si Internet ne devient pas un moyen commercial viable et important, nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière pourraient être affectés de façon défavorable et importante. L'Internet a connu et devrait continuer à connaître une augmentation d'utilisateurs et de circulation importante qui a parfois causé des frustrations parmi les utilisateurs en raison des lenteurs d'accès et des temps de téléchargement. L'infrastructure Internet peut ne pas être capable de soutenir les demandes qu'elle reçoit en raison d'une croissance continue. Il y a eu des défaillances régulières dans l'infrastructure d'Internet, et il est susceptible d'y en avoir d'autres à l'avenir; ces défaillances peuvent miner la confiance de nos clients éventuels qui peuvent ne plus considérer Internet comme un média commercial viable. Des problèmes critiques concernant l'utilisation commerciale d'Internet, comme la sécurité, la fiabilité, les coûts, l'accessibilité et la qualité du service, demeurent non résolus et peuvent affecter négativement la croissance de l'utilisation d'Internet ou l'attrait du commerce ou des communications commerciales sur Internet. De plus, Internet pourrait perdre sa viabilité s'il y a des délais dans le développement ou l'adoption de nouvelles normes et de nouveaux protocoles pour traiter l'activité accrue ou s'il y a une augmentation de la réglementation gouvernementale et de l'impôt sur Internet.

#### **Nous pouvons être incapables de maintenir des revenus de publicité si Internet n'est pas adopté comme un média publicitaire**

Nous prévoyons obtenir une partie importante de nos revenus en vendant des publicités sur notre site Web. Pour la période du 27 mai 1999 (date de notre création) au 31 décembre 1999, les revenus de publicité représentaient la totalité de nos revenus. Nous ne serons pas capables de conserver ou d'augmenter nos revenus de publicité si Internet ne devient pas un média publicitaire intéressant et renouvelable. Par exemple, les utilisateurs Internet peuvent acheter des logiciels filtreurs qui limitent ou enlèvent les publicités de l'affichage de leur navigateur. L'adoption étendue de ce logiciel pourrait avoir un impact négatif sur l'utilisation de la publicité sur le Web. Il est également difficile de prédire quelle méthode d'établissement des prix sera adoptée par l'industrie ou les annonceurs. Par exemple, nos revenus de publicité pourraient diminuer si les taux de publicité sont basés sur le nombre d'utilisateurs qui accèdent au site Web de l'annonceur à partir de notre site Web ou qui cherchent des renseignements additionnels au sujet d'un produit ou d'un service en « cliquant » sur la publicité plutôt qu'uniquement sur le nombre de fois où une publicité est affichée. Afin de conserver et d'augmenter les revenus de publicité, nous devons développer une large base d'utilisateurs inscrits ayant des caractéristiques démographiques intéressantes pour les annonceurs. Si nous sommes incapables d'attirer des utilisateurs Internet vers notre site Web, les revenus de publicité pourraient être affectés, les annonceurs et les commanditaires pourraient résilier leurs ententes avec nous, les annonceurs pourraient ne pas vouloir payer autant qu'ils paient actuellement pour apparaître sur notre site Web et nous pourrions devoir fournir nos services aux annonceurs gratuitement.

#### **Les inquiétudes en matière de sécurité pourraient être préjudiciables pour les transactions de commerce électronique effectuées sur Internet**

Le besoin de transmettre des renseignements confidentiels sécurisés sur Internet est une barrière importante pour faire des transactions commerciales sur Internet et communiquer sur le Web. Toute atteinte à la sécurité rendue

publique pourrait empêcher certains consommateurs d'utiliser le Web ou de l'utiliser pour effectuer des transactions qui impliquent la transmission de renseignements confidentiels comme les négociations d'actions ou les achats de biens ou de services. Étant donné que la plus grande partie de notre stratégie commerciale implique l'utilisation du Web par les consommateurs pour acheter des biens ou des services, nos activités pourraient être affectées de façon défavorable par les violations de sécurité que nous ou nos partenaires commerciaux pourrions subir.

Nous pouvons également engager des frais importants pour nous protéger contre la menace de violations de sécurité ou pour redresser des problèmes causés par ces violations. Ces violations pourraient nous exposer à des risques de perte ou de litige et à une responsabilité possible. De plus, nous pouvons encourir des pertes par suite de commandes effectuées avec des cartes de crédit frauduleuses, même si le paiement du consommateur pour ces commandes a été autorisé par l'institution financière associée.

### **Nous sommes sujets à des inquiétudes concernant la confidentialité des renseignements personnels au sujet des utilisateurs de nos services**

Nous avons une politique en matière de renseignements privés qui est affichée sur notre site Web. Notre politique consiste à ne pas divulguer de façon volontaire tout renseignement identifiable individuellement au sujet d'un utilisateur de nos services à un tiers sans le consentement de l'utilisateur. Ces renseignements personnels peuvent inclure des renseignements concernant l'identification personnelle, des données concernant le profil démographique, des préférences d'utilisateur, des données de comportement sur le site Web et des transactions de conversation en ligne. Notre politique et les choix des utilisateurs concernant la diffusion de renseignements personnels recueillis sur notre site Web sont accessibles aux utilisateurs de nos services personnalisés quand ils s'inscrivent au départ. De plus, la Federal Trade Commission et plusieurs états ont effectué des enquêtes sur certaines sociétés Internet concernant l'utilisation de renseignements personnels. Nous pourrions engager des dépenses additionnelles et réaliser des revenus réduits si de nouveaux règlements concernant l'utilisation des renseignements personnels sont mis en application ou si nos pratiques en matière de confidentialité des renseignements personnels font l'objet d'une enquête. De plus, si des tiers étaient capables de pénétrer notre réseau de sécurité ou d'obtenir autrement de façon illicite des renseignements personnels concernant les utilisateurs, nous pourrions être sujets à des réclamations en matière de responsabilité coûteuses. Ceci pourrait inclure des réclamations pour des achats non autorisés, des usurpations d'identité ou d'autres réclamations contre les fraudes similaires, de même que des réclamations pour d'autres utilisations à mauvais escient de renseignements personnels, telles que pour des fins de mise en marché non autorisée.

### **Nous dépendons du contenu de tiers**

Nos services de recherche sur Internet sont conçus pour relier directement nos utilisateurs à une page dans le site Web d'un tiers qui présente une réponse à une question posée. Cependant, lorsque nous essayons de diriger les utilisateurs vers une page dans ces sites Web, certaines sociétés ont automatiquement redirigé nos utilisateurs vers leur page d'accueil. Si les sociétés nous empêchent de relier directement nos utilisateurs à une page particulière dans le site Web d'un tiers, et si il n'y a aucun site Web alternatif comparable vers lequel nous pouvons diriger nos utilisateurs, l'utilité et l'attrait de nos services pour les utilisateurs Internet pourraient être réduites. Si ceci survient, la circulation sur notre site Web pourrait diminuer significativement, ce qui pourrait porter atteinte à nos activités. De plus, nous avons peu de contrôle sur le contenu qui se retrouve sur les sites Web de ces tiers. Si les sites Web de ces tiers ne contiennent pas des renseignements de haute qualité, mis à jour et utiles pour l'utilisateur, l'utilité de nos services pour l'utilisateur sera réduite, ce qui pourrait porter atteinte de façon sérieuse à nos activités.

### **Nous pouvons être responsables du contenu retrouvé sur Internet**

Nous pourrions être exposés à une responsabilité à l'égard de la sélection des sites Web de tiers qui peuvent être accessibles par l'entremise de notre site Web. Ces réclamations pourraient inclure, entre autres, qu'en nous reliant aux sites Web exploités par des tiers, nous pourrions être responsables d'atteinte à des droits d'auteur ou de contrefaçon de marque de commerce ou d'autres actes non autorisés par les sites Web de ces tiers. Étant donné que du matériel peut être téléchargé par l'entremise des services en ligne ou Internet que nous exploitons ou facilitons ou des fournisseurs d'accès Internet avec lesquels nous avons des relations, et peuvent par la suite être distribués à d'autres, il est aussi possible que des réclamations soient faites contre nous sur une base de diffamation, négligence, droit d'auteur ou contrefaçon de marque de commerce ou sur la base d'autres théories fondées sur la nature et le contenu de ce matériel. Ces réclamations pourraient reposer sur le fait que nous fournissons du contenu obscène,

lascif ou indécent. Mettre en application des mesures pour réduire notre exposition à ce genre de responsabilité peut exiger des ressources importantes et peut limiter l'attrait de nos services pour les utilisateurs Internet.

Même si nous avons une assurance-responsabilité générale, notre assurance peut ne pas couvrir des réclamations éventuelles de ce genre ou peut ne pas être adéquate pour nous indemniser contre tous les types de responsabilité qui peuvent nous être imposées. Toute responsabilité qui n'est pas couverte par l'assurance ou qui excède la couverture de l'assurance pourrait porter atteinte à nos activités.

### **La réglementation gouvernementale concernant Internet et les incertitudes légales causées par celle-ci pourraient porter atteinte à nos activités**

Nous ne sommes actuellement pas assujettis à une réglementation directe par une agence gouvernementale, à l'exception de la réglementation applicable aux entreprises en général, y compris la façon dont elle s'applique à l'accès au Web et au commerce sur celui-ci. L'adoption de ces lois ou règlements pourrait augmenter notre coût d'exploitation commerciale et pourrait diminuer la croissance du Web et la demande pour nos services. En raison de la popularité et de l'utilisation croissantes du Web, il est très possible que des lois et règlements puissent être adoptés à l'égard de questions telles que la protection des banques de données, la confidentialité des renseignements personnels des utilisateurs, la protection des consommateurs, les droits d'auteur, l'établissement des prix et les caractéristiques et la qualité des produits et services. Il est impossible de déterminer complètement l'impact de cette législation qui pourrait nous assujettir ou nos entreprises clientes en ligne ou leurs consommateurs à des responsabilités éventuelles, lesquelles pourraient avoir un effet défavorable et important sur nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière.

En raison de la nature mondiale d'Internet, il est possible que même si la transmission de nos services provient de centres d'activités à Toronto (Ontario), à Minot (Dakota du nord), à Plymouth (Minnesota), à Chicago (Illinois) et en Inde, les gouvernements d'autres états et de pays étrangers peuvent tenter de réglementer nos transmissions ou de nous poursuivre pour des violations de leurs lois. Des allégations ou des inculpations de violations de lois locales peuvent être faites par des gouvernements étatiques ou étrangers. Même si nous avons l'intention de nous conformer aux lois locales, nous pouvons violer ces lois de façon non intentionnelle et ces lois peuvent être modifiées ou de nouvelles lois édictées à l'avenir. Il est également possible que des pays étrangers cherchent à imposer des taxes de ventes à des sociétés hors état qui sont impliquées dans le commerce sur Internet. Dans l'éventualité où ces états ou pays étrangers réussissent à imposer des taxes de ventes ou autres sur le commerce sur Internet, la croissance de l'utilisation d'Internet pour le commerce pourrait ralentir considérablement, ayant par le fait même un effet négatif sur nos activités et notre rentabilité.

Plusieurs états ont proposé des lois qui régiraient la collecte et l'utilisation des renseignements recueillis sur les utilisateurs Internet. Étant donné que nous et certaines de nos entreprises clientes en ligne regroupons ces données, toute loi de ce genre pourrait restreindre ces activités. De plus, les consommateurs qui ont des inquiétudes au sujet de la confidentialité de leurs renseignements personnels peuvent éviter les sites Web qui recueillent ce genre de renseignements.

Une loi limitant la capacité des états à imposer des taxes sur les transactions Internet a récemment été édictée par le Congrès des États-Unis. Cependant, cette loi, intitulée *Internet Tax Freedom Act*, impose seulement un moratoire de trois ans qui a débuté le 1<sup>er</sup> octobre 1998 et se termine le 21 octobre 2001, sur les taxes d'état et locales sur le commerce électronique, lorsque ces taxes sont multiples ou discriminatoires, et sur l'accès à Internet, à moins que ces taxes n'aient été généralement imposées et effectivement rendues obligatoires avant le 1<sup>er</sup> octobre 1998. Il est possible que le moratoire fiscal puisse ne pas être renouvelé avant le 21 octobre 2001. L'impossibilité de renouveler cette loi pourrait permettre à divers états d'imposer des taxes sur le commerce sur Internet. L'imposition de ces taxes pourrait avoir un effet défavorable sur notre capacité à devenir rentables.

Plusieurs télécommunicateurs préconisent que la Federal Communications Commission des États-Unis réglemente Internet de la même manière qu'elle le fait pour d'autres services de télécommunications en imposant des frais d'accès aux fournisseurs d'accès Internet. Une telle réglementation pourrait augmenter de façon importante les coûts de communications sur Internet. Ceci, en retour, pourrait ralentir la croissance de l'utilisation d'Internet et, par le fait même, diminuer la demande pour nos services.

De plus, nous ne sommes pas certains de la manière dont nos activités peuvent être affectées par l'application des lois existantes régissant des questions telles que les droits de propriété, les droits d'auteur, l'encryptage et

d'autres problèmes concernant la propriété intellectuelle, l'imposition, les libels diffamatoires, les obscénités et les questions d'exportation et d'importation. La plupart de ces lois ont été adoptées avant l'apparition d'Internet. Par conséquent, elles n'envisagent pas ni ne s'attaquent aux problèmes uniques de l'Internet et des technologies connexes. Des changements dans les lois prévus pour s'attaquer à ces problèmes pourraient créer des incertitudes sur le marché de l'Internet. Ces incertitudes pourraient réduire la demande pour nos services ou augmenter les coûts nécessaires pour exercer nos activités en raison de frais de litige encourus ou de l'augmentation des frais requis pour fournir les services.

### **Risques reliés au placement**

#### **Le cours de nos actions peut être sujet à une volatilité reliée à l'industrie de l'Internet, peu importe notre performance**

Le marché des actions en général et le cours des actions des sociétés Internet en particulier ont connu une extrême volatilité qui n'a souvent pas été reliée à la performance d'exploitation des sociétés Internet. Ces importantes fluctuations du marché et de l'industrie peuvent affecter de façon défavorable le cours de nos actions ordinaires, peu importe notre performance d'exploitation. En outre, les fluctuations du cours de nos actions ordinaires pourraient entraîner des poursuites judiciaires intentées par des actionnaires, ce qui pourrait éventuellement porter atteinte à nos activités.

#### **Si nous ne pouvons respecter les prévisions des analystes du marché public et des investisseurs, le cours de nos actions ordinaires peut chuter significativement**

Les analystes du marché public et les investisseurs ont été incapables de développer des modèles financiers cohérents pour le marché de l'Internet en raison des taux imprévisibles de croissance des utilisateurs Internet, des modèles commerciaux changeant rapidement sur Internet et de la barrière relativement peu élevée concernant l'entrée sur Internet. Par conséquent et en raison d'autres risques mentionnés dans le présent prospectus, il est peu probable que nos résultats actuels respectent les prévisions des analystes du marché public et des investisseurs pour les périodes futures. Si cela survient, le prix de nos actions ordinaires pourrait être susceptible de chuter. En outre, notre incapacité éventuelle à équilibrer les niveaux de dépenses à court terme avec nos revenus pourrait affecter de façon défavorable nos résultats financiers pour tout trimestre donné. Il est possible que, dans un trimestre futur, nos résultats d'exploitation puissent être en dessous des prévisions des analystes et des investisseurs, ce qui pourrait faire chuter le cours de nos actions ordinaires.

#### **Nos résultats d'exploitation peuvent être affectés par un cycle saisonnier, ce qui pourrait entraîner une chute du cours de nos actions ordinaires**

Nous prévoyons expérimenter un cycle saisonnier dans nos activités. Par le passé, les utilisateurs Internet ont effectué un nombre moins élevé de visites sur les sites Web de nos concurrents au cours de l'été, des vacances de fin d'année et des périodes de congé, périodes pendant lesquelles l'utilisation du Web diminue généralement. Par conséquent, nos revenus trimestriels peuvent fluctuer, affectant de façon défavorable le cours de nos actions ordinaires.

#### **Après le placement, il y aura un nombre important d'actions du capital-actions ordinaires admissibles pour un placement futur**

Les ventes d'un nombre important de nos actions ordinaires sur le marché après le placement ou la perception que ces ventes peuvent avoir lieu pourraient affecter de façon défavorable le cours des actions ordinaires et notre capacité à nous procurer des capitaux propres à l'avenir. Une fois le placement complété, nous aurons des actions du capital-actions ordinaire en circulation, en présumant que les options en circulation n'auront pas été levées. Parmi ces actions, les actions vendues dans le cadre du placement seront négociables sans restriction ou limite en vertu de la loi intitulée *Securities Act of 1933*, sauf en ce qui concerne toute action achetée par les « sociétés de notre groupe ». Les actions restantes de notre capital-actions ordinaire sont des « titres restreints » au sens où l'entend la règle 144 en vertu de la loi intitulée *Securities Act*. Les porteurs de la plus grande partie de ces actions ont convenu, pendant au moins 180 jours suivant la date du présent prospectus, de ne pas vendre ou autrement aliéner ces actions sans le consentement préalable écrit des représentants des preneurs fermes. Après cette date, ces actions peuvent être vendues sous réserve des restrictions de la règle 144. Aux termes d'une convention de droits d'investisseur modifiée et reformulée datée du 31 décembre 1999, eliance, Insight Capital Partners III, L.P., Insight Capital Partners (Cayman)

III, L.P., Insight Capital Partners (Co-Invest) III, L.P., CIBC WMC Inc., Kerry Adler, Laura Hantho, Hugh Cumming, Dan Walter et un autre porteur d'actions ordinaires ont la possibilité de demander l'enregistrement en vertu de la loi intitulée *Securities Act* de la totalité ou d'une partie de nos actions ordinaires qu'ils détiennent lorsque nous pouvons utiliser un enregistrement simplifié S-3, lequel enregistrement ne peut avoir lieu qu'un an après la date du présent prospectus. De plus, • actions de notre capital-actions ordinaire sont réservées pour émission en vertu de notre régime incitatif à long terme de 1999. Nous avons l'intention de déposer une déclaration d'enregistrement couvrant l'émission de ces actions rapidement après le placement. Par conséquent, les actions pouvant être émises lors de la levée de ces options pourront être librement négociées, à moins qu'elles ne soient détenues par un des membres de notre groupe.

#### **La propriété concentrée peut décourager les offres d'achat de nos actions ordinaires**

Nos actionnaires existants, dans l'ensemble, détiendront en propriété véritable environ • % de nos actions de capital-actions ordinaire en circulation après le placement. Par conséquent, ces actionnaires, agissant de concert, seront capables de contrôler plusieurs questions requérant l'approbation de nos actionnaires, y compris l'élection d'administrateurs, et les offres d'achat concernant toute action de notre capital-actions ordinaire que vous avez acheter pourraient être retardées ou empêchées.

#### **Les dispositions des lois du Delaware, de notre certificat de constitution et nos règlements administratifs pourraient décourager ou retarder les offres d'achat pour nos actions ordinaires**

Notre certificat de constitution et nos règlements administratifs contiennent certaines dispositions qui pourraient décourager ou retarder une acquisition de nos actions ordinaires, même si vous pouvez vouloir que l'acquisition survienne. De plus, les dispositions des lois du Delaware, de notre régime incitatif à long terme de 1999 et de certains des contrats d'emploi de nos hauts dirigeants peuvent avoir le même effet.

#### **Avant le placement, il n'existait aucun marché public pour nos actions ordinaires**

Nous avons fait une demande d'inscription de nos actions ordinaires au Nasdaq National Market sous le symbole « WHLP » et avons l'intention de demander l'inscription de nos actions ordinaires à la Bourse de Toronto sous le symbole « WHP ». Avant le placement, il n'existait aucun marché pour nos actions ordinaires et nous ne pouvons garantir qu'un marché public actif se développera ou subsistera après le placement. Le prix d'offre public initial sera déterminé par voie de négociations entre nous et les preneurs fermes. Le prix d'offre public initial négocié peut ne pas refléter le cours de nos actions ordinaires après le placement.

#### **Les acquéreurs de nos actions ordinaires dans le cadre du placement verront l'actif corporel net pro forma par action de notre capital-actions ordinaire dilué immédiatement et de façon importante**

Si les parts de nos actions ordinaires offertes sont vendues à un prix de • \$ par action, les actionnaires subiront une dilution immédiate de l'actif corporel net pro forma par action de notre capital-actions ordinaire de • \$ par rapport au prix par action du premier appel public à l'épargne.

#### **Nous ne versons pas et ne prévoyons pas verser de dividendes**

Nous ne versons actuellement pas de dividendes et nous ne prévoyons pas verser de dividendes dans un avenir rapproché. Les modalités de tout financement par emprunt futur peuvent restreindre le paiement de dividendes.

#### **Vous pourriez être incapables d'obtenir l'exécution de responsabilités civiles contre nous à l'extérieur des États-Unis**

Notre établissement principal et plusieurs de nos éléments d'actif sont situés au Canada et dans d'autres pays à l'extérieur des États-Unis. De plus, certains des membres de notre conseil d'administration, une majorité de nos dirigeants et certains experts nommés dans le présent prospectus sont des résidents du Canada. Par conséquent, il peut être impossible pour vous de signifier une procédure contre ces personnes aux États-Unis ou de rendre exécutoire contre nous ou ces personnes tout jugement en matière civile ou commerciale, y compris les jugements en vertu des lois sur les valeurs mobilières fédérales des États-Unis. Les investisseurs ne devraient pas présumer que les tribunaux canadiens rendraient exécutoires les jugements des tribunaux des États-Unis obtenus dans le cadre de poursuites judiciaires contre nous ou ces personnes, fondé sur les dispositions de responsabilité civile des lois sur les valeurs mobilières fédérales des États-Unis ou des lois sur les valeurs mobilières ou contre l'escroquerie en matière de sociétés de placement de tout état des États-Unis ou rendraient exécutoires, dans le cadre de poursuites

judiciaires originales, les responsabilités contre nous ou ces personnes, fondé sur les lois sur les valeurs mobilières fédérales des États-Unis ou toute loi sur les valeurs mobilières ou loi contre l'escroquerie en matière de sociétés de placement d'un état de ce pays. Aucun traité n'existe entre les États-Unis et le Canada pour la mise à exécution réciproque des jugements de tribunaux étrangers.

### **DÉCLARATIONS PROSPECTIVES**

Quelques-unes des déclarations sous les rubriques intitulée « Sommaire du prospectus », « Facteurs de risque », « Analyse par la direction de la situation financière et des résultats d'exploitation » et « Activités » et ailleurs dans le présent prospectus constituent des déclarations prospectives au sens où l'entendent les lois sur les valeurs mobilières fédérales. Ces déclarations incluent, entre autres, ce qui suit : l'emploi du produit; l'augmentation projetée des ventes et de la mise en marché, de la recherche et du développement et des dépenses en capital; la liquidité; notre expansion internationale prévue; notre stratégie d'amélioration de nos produits et services actuels et l'intégration de nos nouveaux produits et services; nos efforts pour augmenter la notoriété de notre marque; notre développement stratégique et notre stratégie visant à encourager l'adoption générale de nos services et à faire de la solution Webhelp une plate-forme de gestion de relations avec les consommateurs privilégiée.

Nous avons basé ces déclarations prospectives sur nos prévisions et projections actuelles des événements futurs. Dans certains cas, vous pouvez identifier ces déclarations prospectives grâce à des expressions telles que « peut », « sera », « devrait », « prévoit », « planifie », « anticipe », « croit », « estime », « prédit », « potentiel » ou « continu », la forme négative de ces expressions et d'autres expressions comparables. Les déclarations prospectives contenues dans le présent prospectus impliquent des risques connus et inconnus, des incertitudes et d'autres facteurs qui peuvent faire en sorte que les tendances de l'industrie ou nos résultats, niveaux d'activités, performances ou réalisations réels diffèrent des résultats, niveaux d'activités, performances et réalisations futurs exprimés ou impliqués dans ces déclarations. Ces facteurs incluent, entre autres, ceux qui sont énoncés sous la rubrique intitulée « Facteurs de risque » et ailleurs dans le présent prospectus.

De plus, le présent prospectus inclut des données concernant l'industrie de l'Internet, le commerce électronique et le marché des moteurs de recherche sur Internet. Certaines de ces données ont été obtenues des publications et rapports de l'industrie, tels que les rapports préparés par International Data Corporation, Jupiter Communications et Forrester Research, Inc. Ces rapports présument certains événements, tendances et activités qui surviendront et ils projettent de l'information en fonction de ces hypothèses. Nous n'avons pas vérifié ces données de façon indépendante.

Nous ne pouvons garantir les résultats, les niveaux d'activités, la performance ou les réalisations futurs. Nous n'avons aucune obligation de mettre à jour les déclarations prospectives après la date du présent prospectus pour que ces déclarations soient conformes aux résultats réels. Vous ne devriez pas vous fier plus qu'il ne le faut à ces déclarations prospectives, lesquelles sont valables uniquement en date du présent prospectus.

### **EMPLOI DU PRODUIT**

Nous prévoyons que le produit net découlant de la vente des actions du capital-actions ordinaire que nous offrons sera d'environ • \$. Si les preneurs fermes lèvent l'option pour attributions excédentaires en totalité, le produit net des actions qui seront vendues sera de • \$. Le « produit net » est le montant qui devrait être reçu après le paiement de l'escompte et des commissions des preneurs fermes et des autres dépenses reliées au placement. Afin d'estimer le produit net, nous présumons que le prix offert au public sera de • \$ par action.

Nous utiliserons environ • \$ du produit net pour augmenter nos efforts de mise en marché et de construction de la marque et pour agrandir et construire des centres Web. Nous utiliserons le solde du produit net pour des besoins généraux, y compris le fonds de roulement.

La nature et la planification de ces dépenses sont soumises à notre discrétion et elles ne sont actuellement pas engagées dans des programmes précis.

Jusqu'à ce que nous utilisions le produit net découlant du placement, nous investirons les fonds dans des titres à court terme portant intérêt et ayant une cote élevée de solvabilité.

## POLITIQUE EN MATIÈRE DE DIVIDENDES

Nous n'avons jamais déclaré ou versé de dividendes en espèces sur nos actions ordinaires ou autres titres. Nous prévoyons conserver les bénéfices pour soutenir les activités et pour financer la croissance et le développement de notre entreprise. Par conséquent, nous ne prévoyons pas verser de dividendes en espèces dans un avenir rapproché.

## STRUCTURE DU CAPITAL

Le tableau suivant présente les informations suivantes au 31 décembre 1999 :

- notre structure du capital réelle;
- notre structure du capital pro forma, compte tenu de la conversion de toutes les actions privilégiées en circulation en actions ordinaires à la clôture du présent placement ;
- notre structure du capital redressée pro forma compte tenu des redressements pro forma décrits ci-dessus et de la vente de \_\_\_\_\_ actions ordinaires que nous offrons dans le cadre du présent prospectus au prix du premier appel public à l'épargne de \_\_\_\_\_ \$ l'action, après déduction de la décote et de la rémunération des preneurs fermes et des frais de placement estimatifs.

	31 décembre 1999		
	Résultats <u>réels</u>	<u>Pro forma</u>	<u>Redressé</u>
Capitaux propres :			
Actions privilégiées convertibles, valeur nominale de 0,01 \$; 20 000 000 d'actions autorisées; pouvant être émises en série			
Actions privilégiées convertibles, série A, valeur nominale de 0,01 \$;			
15 000 000 d'actions désignées, émises et en circulation;			
.....préférence de liquidation totale de 19 200 000 \$;	150 000	- \$	- \$
aucune action émise et en circulation de manière pro forma	\$		
Actions privilégiées convertibles, série B, valeur nominale de 0,01 \$;			
..... 3 671 329 actions désignées, émises et en circulation;			
.....préférence de liquidation totale de 72 435 321 \$;	36 711	-	-
aucune action émise et en circulation de manière pro forma			
Actions ordinaires, valeur nominale de 0,01 \$; 65 000 000 d'actions autorisées			
31 276 224 actions émises et en circulation; .....	87 411	-	
49 947 553 actions émises et en circulation de manière pro forma;		274 121	
• actions émises et en circulation de manière redressée pro forma		-	
Capital d'apport additionnel .....	42 061	42 061	
Déficit cumulé au stade du démarrage .....	(14 901)	(14 901)	(_____)
Total des capitaux propres .....	<u>27 431</u>	<u>27 431</u>	_____
Total de la structure du capital.....	<u>27 435 614 \$</u>	<u>27 435 614 \$</u>	_____ \$

## DILUTION

Notre actif corporel net pro forma en date du 31 décembre 1999 était d'environ 26,9 millions \$, ou 0,54 \$ par action. L'« actif corporel net pro forma par action » représente le montant de notre actif corporel total moins le montant de toutes les dettes, divisé par le nombre d'actions en circulation, après avoir donné effet à la conversion de toutes nos actions privilégiées en circulation en actions ordinaires.

Après avoir donné effet aux ajustements concernant le placement, notre actif corporel net pro forma en date du 31 décembre 1999 aurait été de • millions \$ ou • \$ par action. Les ajustements faits pour déterminer l'actif corporel net pro forma par action après le placement sont les suivants :

- une augmentation du total de l'actif pour refléter le produit net du placement, comme décrit sous la rubrique intitulée « Emploi du produit » (en présumant que le prix d'offre au public sera de • \$ par action); et
- l'addition du nombre d'actions ordinaires offertes par le présent prospectus au nombre d'actions en circulation.

Le tableau qui suit illustre, en date du 31 décembre 1999, l'augmentation de l'actif corporel net pro forma de • \$ par action et la dilution (la différence entre le prix d'offre par action et l'actif corporel net pro forma par action) pour les nouveaux investisseurs :

Prix d'offre au public par action présumé		•	\$
Actif corporel net pro forma par action en date du 31 décembre 1999	•	\$	
Augmentation de l'actif corporel net par action attribuable au placement	•		
Actif corporel net pro forma par action après le placement		•	
Dilution par action pour les nouveaux investisseurs		•	\$

Le tableau qui suit montre la différence entre les actionnaires existants et les nouveaux investisseurs relativement au nombre d'actions qu'ils nous ont achetées, à la contrepartie totale payée et au prix moyen payé par action. Le tableau présume que le prix d'offre public sera de • \$ par action.

	<u>Actions achetées</u>		<u>Contrepartie totale</u>		<u>Prix moyen par action</u>
	<u>Nombre</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Montant</u>	<u>Pourcentage</u>	
Actionnaires existants.....	49 947 553	• %	• \$	• %	• \$
Nouveaux actionnaires .....	•	• %	• \$	• %	• \$
Total.....	•	<u>100.0 %</u>	• \$	<u>100.0 %</u>	• \$

Les calculs qui précèdent :

- n'incluent pas • actions pouvant être émises lors de la levée des options en circulation en date du présent prospectus; et
- ne présumant pas la levée de l'option pour attributions excédentaires des preneurs fermes.

Dans la mesure où les options en circulation sont levées, il y aura une dilution additionnelle pour les nouveaux investisseurs.

### **PRINCIPALES DONNÉES FINANCIÈRES CONSOLIDÉES**

La présente section présente nos principales données financières historiques. Vous devez lire attentivement les états financiers inclus dans le présent prospectus, dont les notes afférentes aux états financiers. Les principales données de cette section ne visent pas à remplacer les états financiers.

Les données tirées de l'état des résultats de l'exercice terminé le 31 décembre 1999 et du bilan au 31 décembre 1999 proviennent des états financiers vérifiés figurant dans le présent prospectus. Ces états financiers ont été vérifiés par Ernst & Young s.r.l., nos vérificateurs indépendants.

Les informations financières pro forma incluses dans les données tirées de l'état des résultats tiennent compte de l'émission d'actions ordinaires à la conversion de toutes les actions privilégiées en circulation à la clôture du présent placement. Les données pro forma et redressées ne sont pas vérifiées.

**Pour la période  
allant du 27 mai 1999  
au 31 décembre 1999**

**Données tirées de l'état des résultats :**

Produits .....	29 857	\$
Coût des services rendus .....	844 916	
Bénéfice brut (perte brute).....	<u>(815 059)</u>	
Charges d'exploitation :		
Ventes et marketing .....	654 124	
Charges générales et administratives .....	3 110 672	
Développement des produits .....	180 638	
Amortissement des autres immobilisations incorporelles .....	48 063	
Amortissement des immobilisations corporelles .....	<u>67 278</u>	
Total des charges d'exploitation .....	<u>4 060 775</u>	
Perte d'exploitation.....	<u>(4 875 834)</u>	
Intérêts débiteurs nets .....	<u>30 153</u>	
Perte nette et perte globale de la période et déficit à la fin de la période.....	<u>(4 905 987)</u>	\$
Perte nette par action - en circulation, diluée et pro forma .....	(0,20)	
Nombre moyen pondéré d'actions en circulation utilisé pour calculer la perte nette par action en circulation et diluée.....	24 095 508	
Nombre moyen pondéré d'actions en circulation utilisé pour calculer la perte nette en circulation et diluée pro forma par action.....	24 317 751	

**Au 31 décembre 1999**

	Résultats réels	Pro forma	Redressé
<b>Données tirées du bilan :</b>			
Espèces et quasi-espèces .....	21 178 857 \$	21 178 857 \$	\$
Fonds de roulement.....	24 498 610	24 498 610	
Total de l'actif.....	29 187 230	29 187 230	
Total des capitaux propres .....	27 435 614	27 435 614	

**ANALYSE PAR LA DIRECTION DE LA SITUATION FINANCIÈRE ET DES RÉSULTATS D'EXPLOITATION**

*Vous devriez lire cette analyse avec les états financiers et les autres informations financières incluses dans le présent prospectus.*

**Aperçu**

Nous sommes le fournisseur le plus actif de services Internet assistés en temps réel. Nos services permettent aux entreprises et aux particuliers d'utiliser plus efficacement l'Internet pour effectuer du commerce électronique et localiser le contenu. Nous nous sommes constitués en société le 27 mai 1999 et jusqu'au 30 novembre 1999, lorsque nous avons lancé notre site Web, nous nous occupons surtout du développement et de la mise en œuvre de notre plan d'entreprise. Nous avons mobilisé des fonds, investi dans le développement de produits, signé des contrats avec des fournisseurs de services externes pour nos centres Web, signé des contrats avec des fournisseurs de contenu pour notre site Web et nous avons entrepris des activités de marketing. Depuis le lancement de notre site Web, nous nous sommes concentrés sur le recrutement de personnel, le développement de la notoriété de notre marque par des campagnes publicitaires en ligne et traditionnelles, et nous avons considérablement accru notre chiffre d'affaires grâce au bandeau publicitaire sur notre site Web. Les états financiers inclus dans la présente déclaration d'enregistrement, et la présente analyse par la direction, couvrent la période allant du 27 mai 1999 au 31 décembre 1999, notre période de création. Parce que nous avons enregistré des produits d'exploitation

uniquement durant le mois de décembre 1999, nous n'avons fourni aucuns chiffres correspondants pour les exercices et les trimestres précédents.

Les produits d'exploitation au cours de la période de notre création ont consisté entièrement en produits publicitaires tirés entièrement de notre gérant de publicité externe, 24/7 Media. En novembre 1999, nous avons signé un contrat d'exclusivité avec 24/7 Media dans le cadre duquel nous livrons du matériel imprimé (par exemple, bannières, page de commandite, badges) aux utilisateurs de notre portail pour consommateurs sur une période déterminée à des frais déterminés. Nous avons constaté ces produits d'exploitation en fonction du matériel imprimé réel livré.

À partir de l'exercice 2000, nous prévoyons gagner des produits supplémentaires au moyen des services additionnels offerts aux sociétés clientes en ligne et aux utilisateurs individuels en ligne. L'enregistrement de produits provenant de diverses sources est une importante stratégie pour nous.

Nous offrons à nos entreprises clientes des ventes et un soutien à la clientèle en ligne sous marque maison sur leurs sites Web. Nous nous attendons à ce que cela représente de plus en plus un fort pourcentage de nos produits. Nous constaterons ces produits en fonction des utilisateurs ou des engagements. Nous négocions présentement avec un certain nombre d'associations mutuelles pour offrir nos services à leurs membres en retour de frais d'abonnement ou de frais d'engagement.

Après le lancement de notre site Web, nous avons offert aux usagers inscrits une période d'essai gratuite au cours de laquelle ils pouvaient obtenir de l'aide en temps réel pour le traitement de leurs requêtes dans notre portail pour consommateurs. Au cours du deuxième trimestre de 2000, nous lancerons notre service de classe supérieure aux usagers inscrits dans le cadre duquel ils pourront avoir accès à une offre de classe supérieure à un prix établi.

Nous développons présentement nos relations avec plusieurs sociétés de commerce électronique afin d'offrir à leurs clients l'aide pour le traitement et l'exécution des opérations en ligne. Parce que la structure de prix sera axée sur des frais d'engagement par opération, nous constaterons les produits à la conclusion de chaque opération.

Le coût des services rendus consiste principalement en honoraires versés à des fournisseurs de services externes qui nous permettent d'offrir aux usagers de l'Internet des recherches assistées en temps réel. Ces tiers mettent à notre disposition des centres Web à des coûts variables sous réserve de coûts minimums précis. Nous avons présentement des contrats d'exclusivité renouvelables avec trois fournisseurs de services externes en Inde. Nous détenons également un contrat avec un fournisseur de services externes aux États-Unis qui arrivera à échéance le 31 mai 2000. Nous déterminons présentement s'il y a lieu de négocier une prolongation de ce contrat. Au 31 décembre 1999, nous avons engagé plus de 600 Web Wizards à nos centres Web et nous prévoyons accroître considérablement ce nombre au cours des 12 prochains mois. Nous projetons d'étendre nos activités en agrandissant nos installations de centres Web en Inde et nous négocions présentement avec des fournisseurs de services externes additionnels pour atteindre cette croissance.

Le coût des services rendus comprenait aussi les frais d'hébergement de sites Web, et les paiements aux fournisseurs de contenu de notre site Web.

Depuis notre création en mai 1999, nous avons subi des pertes d'exploitation et enregistré des flux de trésorerie négatifs. Au 31 décembre 1999, nous avions un déficit accumulé de 14,9 millions \$. Ce montant comprend 10 millions \$ consacrés au rachat de nos actions ordinaires au cours de la période. Le potentiel de rentabilité de notre entreprise reste à démontrer, et notre passé relativement récent rend difficile l'évaluation de notre société et l'établissement de nos perspectives. Nous pouvons ne pas générer de produits suffisants pour être rentables ou, si nous atteignons la rentabilité, nous pouvons ne pas être en mesure de la maintenir.

### **Résultats d'exploitation au cours de la période de création**

*Produits d'exploitation.* Les produits d'exploitation pour un mois à partir du lancement du site Web de la Société jusqu'au 31 décembre 1999 se sont établis à 30 000 \$ et consistaient entièrement en produits tirés du bandeau publicitaire, et ces produits provenaient entièrement de 24/7 Media. Nous n'avons pas conclu d'opérations de publicité réciproque au cours de cette période.

*Coût des services rendus.* Le coût des services rendus de 845 000 \$ a consisté principalement en coûts de fournisseur de services externes de 743 000 \$ associés aux services offerts par les Web Wizards, le personnel et les

centres Web. Les frais d'hébergement de sites Web se sont établis à 76 000 \$ et les charges liées à l'offre du contenu sur notre site Web à 26 000 \$.

Parce que nous offrons nos services de classe supérieure gratuitement aux usagers inscrits pour une période d'essai initiale de quatre mois qui devrait se terminer en avril 2000, ces coûts n'ont entraîné aucuns produits durant la période de création.

*Ventes et marketing.* Les charges de ventes et de marketing ont totalisé 654 000 \$ et ont consisté principalement en charges publicitaires et promotionnelles et en charges de relations publiques de 614 000 \$ ainsi qu'en salaires, commissions et charges de personnel connexes. La publicité a comporté 410 000 \$ dépensés en publicité en ligne et 204 000 \$ dépensés sur les médias hors ligne. Au 31 décembre 1999, nous avions quatre employés des ventes à temps plein. Ces coûts devraient augmenter considérablement dans les mois qui viennent à mesure que nous accroîtrons nos activités et nous assurerons la notoriété de notre marque. En outre, nous avons l'intention de mettre sur pied une équipe de vente pour chacun de nos marchés, dont le marché interentreprises et des segments de notre marché entreprise-consommateur. Nous avons l'intention de confier à un gérant de publicité externe la vente de notre publicité en ligne aux annonceurs.

*Charges générales et administratives.* Les charges générales et administratives ont totalisé 3,1 millions \$. De ce montant, 2,6 millions \$ représentent une imputation aux charges de la période en cours liée au remboursement de charges engagées pour notre compte par eliance et à une remise d'obligations antérieures envers eliance. Ce montant comprend aussi 272 000 \$ pour la rémunération et les frais de personnel connexes et 239 000 \$ pour les autres frais généraux de l'entreprise, dont les déplacements, la comptabilité et les finances, le loyer et les honoraires juridiques et professionnels. Ces coûts augmenteront à mesure que nous engagerons du personnel pour gérer notre croissance. De plus, nous prévoyons commencer à engager des coûts découlant du fait que nous devenons une société ouverte, y compris l'assurance responsabilité des administrateurs et des dirigeants, les relations avec les investisseurs et d'autres honoraires professionnels.

*Charges de développement des produits.* Les charges de développement des produits de 181 000 \$ ont consisté surtout en frais de consultation liés à la conception, au développement, à la mise à l'essai et à l'amélioration de notre technologie et de notre site Web. Nous prévoyons que ces charges continueront de monter à mesure que nous investirons dans notre technologie et notre site Web.

*Amortissement.* Nous avons enregistré un amortissement de 115 000 \$ pour le mois de décembre 1999, ce qui représente l'amortissement des immobilisations corporelles et l'amortissement des immobilisations incorporelles.

*Intérêts.* Nous avons versé des intérêts de 40 000 \$ sur notre emprunt de relais de 2,0 millions \$. Ce billet de relais a été annulé dans le cadre de notre placement privé du 29 décembre 1999 (voir la partie situation de trésorerie et sources de financement ci-dessous). Nous avons aussi enregistré 10 000 \$ en intérêts créditeurs sur nos soldes d'encaisse.

*Impôts sur les bénéfices.* Il n'y avait aucune provision pour l'impôt fédéral et les taxes d'État ou provinciales pour la période terminée le 31 décembre 1999 à cause de nos pertes d'exploitation.

*Rémunération sous forme d'actions.* Le 28 janvier 2000, nos actionnaires ont approuvé le régime incitatif à long terme de 1999 à l'intention des administrateurs, des dirigeants, des employés et d'autres tiers (voir la rubrique intitulée « Direction — Régime incitatif à long terme »). À partir de l'exercice 2000, nous prévoyons enregistrer une charge de rémunération différée en ce qui touche les options d'achat d'actions octroyées à des prix de levée inférieurs à la juste valeur marchande réputée de nos actions ordinaires. La rémunération différée sera amortie sur la période de trois ans au cours de laquelle les options s'acquiescent.

## **Situation de trésorerie et sources de financement**

Depuis notre création, nous avons financé nos activités principalement au moyen de deux placements privés d'actions et d'un billet de relais de 2,0 millions \$ contracté auprès d'un actionnaire important. Au 31 décembre 1999, nous avons émis 42,2 millions \$ de titres de participation au cours de trois opérations en contrepartie de 33,3 millions \$ au comptant, de l'annulation du billet de relais de 2,0 millions \$ de 2,6 millions \$ de souscriptions d'actions à recevoir et de 4,3 millions \$ d'autres éléments d'actif. En vertu d'une lettre d'intention ayant force exécutoire datée du 26 novembre 1999, le 29 décembre 1999, nous avons émis 15 millions d'actions privilégiées de série A pour une contrepartie de 3,4 millions \$ au comptant, de 2,6 millions \$ de souscriptions d'actions à recevoir et

l'annulation du billet de relais de 2,0 millions \$. Le 31 décembre 1999, nous avons émis 3 671 329 actions privilégiées convertibles de série B à un investisseur institutionnel pour une contrepartie de 30,0 millions \$ au comptant. Nous avons utilisé 10,0 millions \$ du produit pour racheter 1 223 776 ou environ 5 % des actions ordinaires de nos fondateurs. Après la fin de l'exercice, nous avons recueilli les souscriptions d'actions à recevoir.

Les rentrées nettes liées aux activités d'exploitation ont totalisé 322 000 \$ pour la période de création. Cela représentait des pertes d'exploitation de 4,9 millions \$ compensées par 2,7 millions \$ d'éléments hors caisse et une diminution du fonds de roulement de 2,5 millions \$. Pour le proche avenir, nous prévoyons des flux de trésorerie négatifs liés à l'exploitation. Les sorties nettes liées aux activités d'investissement de 4,4 millions \$ se rapportaient surtout aux achats d'actifs auprès de eliance en décembre 1999. Au cours de cette période, nous avons acquis certains actifs de eliance en échange de 4,3 millions \$ au comptant et de 8 500 000 actions ordinaires. Ces actifs comprenaient certaines immobilisations corporelles, certaines immobilisations incorporelles comme les permis, les marques de commerce et les marques, d'autres immobilisations incorporelles, des charges payées d'avance et un contrat de services Internet d'une durée d'un mois. Comme décrit ci-dessus, 2,6 millions \$ de la contrepartie ont été imputés aux charges de la période en cours afin de refléter les charges engagées par eliance en notre nom et une libération des obligations antérieures à l'égard de eliance.

Les espèces et quasi-espèces sont principalement détenues sous forme de liquidités et de titres d'emprunts auprès de grandes institutions financières, portant intérêt à des taux d'environ 2 % à 4 % par année. Les liquidités sont détenues surtout en dollars US, parce que les produits et la plupart des charges sont libellés en dollars US, sauf certains salaires et loyers à payer en dollars canadiens. Notre risque à l'égard du risque du marché est surtout limité à nos espèces et quasi-espèces et, en tant que tel, ce risque est pour nous négligeable.

Nous n'avons pas d'engagements ou d'obligations importants autres que les contrats de location-exploitation, comme décrit à la note 9 afférente aux états financiers consolidés.

Nos besoins en liquidités dépendent de nombreux facteurs, dont l'acceptation par le marché de nos produits de recherche, les investissements futurs dans le contenu de notre site Web et les efforts de développement, de marketing et de vente, les promotions de marques, les investissements dans le matériel informatique et les logiciels en vue d'accroître la capacité et d'autres facteurs. Les dépenses engagées en décembre devraient s'élever dans les mois qui viennent avec le regain prévu des activités. De plus, nous continuerons d'évaluer les investissements possibles dans les entreprises et les technologies et nous prévoyons étendre nos programmes de ventes et de marketing et procéder à des promotions plus dynamiques de la marque.

Notre capacité de générer des produits importants reste incertaine. Nous avons enregistré une perte de 4,9 millions \$ durant la période de création, et un déficit de 14,9 millions \$ au 31 décembre 1999. Nous anticipons que des pertes d'exploitation et des flux de trésorerie négatifs continueront d'être enregistrés dans un avenir prévisible par suite de nos plans d'expansion et nous prévoyons que les charges d'exploitation, surtout celles liées aux ventes et au marketing, s'accroîtront considérablement au cours des 24 prochains mois. Nous croyons toutefois que le produit net du présent placement conjugué à nos espèces et quasi-espèces actuelles suffira à combler nos besoins prévus en liquidités pour le fonds de roulement et les dépenses en capital pour les 24 prochains mois au moins.

#### **Nouvelles prises de position en comptabilité**

Le Financial Accounting Standards Board a émis la prise de position SFAS n° 133 intitulée « *Accounting for Derivative Instruments and Hedging Activities* » et la SFAS n° 137 intitulée « *Deferral of Effective Date for SFAS No 133* » qui s'appliquent aux exercices commençant après le 15 juin 2000. La direction n'a pas encore déterminé l'incidence de ces nouvelles normes sur notre situation financière ou nos résultats d'exploitation consolidés.

#### **An 2000**

Nous n'avons pas expérimenté de problème avec nos systèmes informatiques lié au fait que ces systèmes aient été incapables de reconnaître les dates appropriées relatives à l'an 2000. Nous n'avons relevé aucun problème important avec nos clients et nos fournisseurs. Par conséquent, nous ne prévoyons pas engager des dépenses importantes ou avoir à subir des arrêts de travail importants par suite de problèmes liés à l'an 2000.

## ACTIVITÉS

### Aperçu

Nous sommes actuellement le fournisseur de services Internet assistés par l'humain en temps réel le plus largement utilisé. Nos services permettent à des entreprises et des particuliers d'utiliser Internet plus efficacement pour faire du commerce électronique et localiser du contenu. Nos experts en recherche humains, les Web Wizards, introduisent l'élément humain dans Internet en interagissant en temps réel et sur une base individuelle en conversant par écrit avec les utilisateurs Internet. Grâce à Webhelp Direct, nos Web Wizards aident les consommateurs des entreprises clientes en ligne en fournissant du soutien en ligne pour naviguer sur les sites Web de celle-ci afin de trouver des produits et des services, de répondre à des questions et de compléter les transactions en ligne. En ce qui concerne les utilisateurs Internet individuels, nos Web Wizards répondent à leurs questions et les aident à trouver des produits, des services et du contenu pertinents. Les éléments clés de notre stratégie sont de continuer à construire la marque Webhelp, d'augmenter le nombre de sociétés importantes qui utilisent notre service, d'avoir une meilleure compréhension des intérêts des consommateurs, de diversifier et développer encore plus nos services interactifs humains sur le Web, de cultiver des avenues de revenus multiples et de conclure des acquisitions et des alliances stratégiques.

Notre technologie combine des logiciels exclusifs et autorisés créant une plate-forme intégrée de technologies, de recherche et de conversation en ligne. Cette solution robuste et échelonnable fournit une plate-forme unique qui soutient à la fois nos entreprises clientes et notre portail pour les consommateurs. Nous utilisons actuellement les services de plus de 600 Web Wizards par l'entremise de quatre fournisseurs de services externes situés en Inde et aux États-Unis. Nous croyons que la combinaison de notre solution technologique et de notre modèle opérationnel permet à nos entreprises clientes en ligne d'obtenir des revenus accrus découlant du commerce électronique, une amélioration de la satisfaction et du taux de conservation des consommateurs et une réduction des coûts pour le soutien aux consommateurs. Cette même combinaison peut donner aux utilisateurs de notre portail pour les consommateurs un service de recherche de très haute qualité, abordable et plus intuitif et efficace qui élargit les avantages d'Internet.

Nous avons lancé notre portail pour les consommateurs le 30 novembre 1999. Entre le lancement et le 29 février 2000, nos visites par semaine sont passées d'environ 519 000 à plus de 2 millions pour un total de plus de 20 millions de visites pour cette période de trois mois. Au cours de la même période, plus de 900 000 utilisateurs Internet se sont inscrits pour nos services, dont plus de 80 000 au cours de la dernière semaine. En date du 20 mars 2000, nous avons conclu des contrats grâce auxquels nous prévoyons obtenir des revenus avec un certain nombre d'entreprises clientes clés, dont Microsoft et Beenz.com USA et plusieurs autres partenaires affiliés tels que AllAdvantage.com, CNET, Inc., Frictionless Commerce Incorporated, GoTo.com, Inc. et US West Inc.

### Contexte de l'industrie

Internet est devenu un important moyen par l'entremise duquel des dizaines de millions de gens et d'entreprises communiquent, partagent des renseignements et font du commerce. International Data Corporation estime que le nombre d'utilisateurs Internet dans le monde passera d'environ 196 millions en 1999 à environ 502 millions en 2003. Le volume de contenu disponible pour ces utilisateurs est également en croissance. IDC prévoit également que le nombre de pages Web passera de 1,7 milliard en 1999 à plus de 13 milliards d'ici 2003. Cette croissance d'utilisation et de contenu est due à la notoriété et l'acceptation accrues d'Internet par la population en général, à la prolifération des ordinateurs personnels à la maison et à l'amélioration des infrastructures de réseau pour permettre d'avoir un accès Internet à bande passante ultra-rapide. Alors que le nombre d'utilisateurs et le volume du contenu sur Internet augmentent, les entreprises en ligne trouvent de plus en plus difficile d'attirer et de retenir des consommateurs et de se différencier de leurs concurrents. De façon similaire, nous croyons que les utilisateurs Internet trouvent de plus en plus difficile de localiser rapidement des produits, des services et du contenu pertinents.

*Les recherches sur le Web peuvent être inefficaces et infructueuses.* En général, les utilisateurs Internet comptent sur des moteurs de recherche ou des répertoires automatisés pour localiser du contenu, des biens et des services sur le Web. Les moteurs de recherche, qui exigent généralement que l'utilisateur entre des mots clés, trouvent souvent des centaines ou des milliers de pages qui sont mal organisées et qui peuvent ne pas être pertinentes pour l'utilisateur. Ceci est dû au fait que les moteurs de recherche sont incapables de mettre les mots clés en contexte efficacement et qu'ils ne peuvent pas faire de jugements intuitifs au sujet de la pertinence et de l'utilité

des pages renvoyées. Forrester Research, Inc. a conclu que 92 % des recherches Internet produisaient des résultats qui échouaient les tests de base, comme par exemple trouver la totalité du contenu pertinent ou l'organiser d'une manière compréhensible. Les répertoires Internet sont également devenus moins utiles au fur et à mesure que le nombre de pages sur le Web a augmenté. Plusieurs répertoires manquent de structures de catégorie claires, contiennent des liens vers des sites Web inactifs ou ne différencient pas suffisamment leur contenu. De plus, selon le magazine Nature, le Web publiquement indexable contient aujourd'hui environ 800 millions de pages. Nature a estimé que la couverture combinée de 11 moteurs de recherche importants sur du texte intégral est de 42 % du nombre total estimé de pages, mais aucun moteur de recherche ne répertorie à lui tout seul plus de 16 % du Web. La plupart des utilisateurs Internet ne sont soit pas au courant de toutes les alternatives aux moteurs de recherche et aux répertoires ou ne sont pas préparés à passer leur temps à faire des recherches en utilisant des moteurs et des répertoires multiples.

Des moteurs de recherche et des répertoires cherchant à s'attaquer à certains de ces problèmes ont récemment vu le jour. Les moteurs de recherche en langage naturel qui permettent à leurs utilisateurs de taper des requêtes en utilisant un anglais simple ont été introduits en vue de simplifier le processus de recherche sur le Web. Même si ces services sont plus faciles à utiliser, nous croyons qu'ils continuent de souffrir de la plupart des mêmes lacunes que les moteurs de recherche traditionnels, notamment des réponses non pertinentes, une couverture limitée et une incapacité à traiter des erreurs typographiques ou des idiomes.

*Les ventes et le soutien en ligne sont essentiels.* Plusieurs entreprises vendent leurs produits à la fois à d'autres entreprises et à des consommateurs sur le Web et ont développé des sites Web élaborés pour la mise en marché, la vente et les relations publiques. IDC a estimé que les revenus mondiaux découlant du commerce électronique passeront d'environ 111 milliards \$ en 1999 à environ 1,3 billion \$ en 2003 et que le nombre d'acheteurs sur le Web passera de 48 millions à 183 millions au cours de la même période.

En raison de l'acceptation accrue d'Internet comme un média commercial, les entreprises de commerce électronique trouvent qu'il est essentiel de former et d'entretenir des relations solides avec les consommateurs. Internet a réduit l'écart de communication entre les entreprises et les consommateurs et les entreprises doivent adapter leurs modèles de service à la clientèle pour se maintenir à la hauteur des besoins et des attentes croissants de leurs clients. Actuellement, les principaux modèles de service à la clientèle offerts sur Internet sont les suivants :

- *Voix.* Des représentants de centres d'appel reçoivent des appels téléphoniques concernant du service à la clientèle et le traitement de commandes et y répondent.
- *Courrier électronique.* Il existe deux types de réponse par courrier électronique : automatique et humaine. Des messages par courrier électronique générés par le système sont automatiquement envoyés en réponse à des questions fréquentes en obtenant des renseignements d'une banque de connaissances établie. Les réponses humaines par courrier électronique impliquent la connaissance et la participation directes des représentants du service à la clientèle pour répondre aux questions des consommateurs.
- *Libre service.* Les consommateurs trouvent eux-mêmes de l'aide en se référant à des foires aux questions ou à des banques de données de rapport de situation (p. ex. le statut de la facturation ou du paiement).

La réponse vocale fournie par l'entremise des centres d'appel a été par le passé un modèle de service à la clientèle efficace pour des entreprises hors ligne. Cependant, le service à la clientèle par téléphone utilisé comme un moyen de répondre aux demandes des consommateurs cause des problèmes qui peuvent être frustrants pour les consommateurs. Les représentants du service à la clientèle ne peuvent pas voir l'écran de l'ordinateur du consommateur et les consommateurs peuvent devoir se déconnecter d'Internet afin de contacter le centre d'appel. Le courrier électronique a introduit le concept des communications entre les entreprises et les consommateurs comme un mécanisme de service à la clientèle. Cependant, le Web a changé les attentes des consommateurs en ce qui concerne le temps de réponse d'une organisation. Selon un échantillonnage de 37 sociétés sondées par Forrester Research qui ont commencé très tôt à solliciter des consommateurs par courrier électronique, le temps de réponse moyen à une demande par courrier électronique est de 32 heures. Le libre service sur Internet peut être un outil efficace lorsque la question du consommateur est simple et fréquemment posée et que la réponse est facile à trouver. Cependant, lorsque la question est plus complexe ou que la réponse ne peut être trouvée, le consommateur est souvent dirigé vers un deuxième point de contact pour du soutien.

L'incapacité des entreprises en ligne à aider les consommateurs à naviguer parmi les offres complexes de produits et les procédures d'achat peut frustrer des consommateurs et leur faire abandonner leurs achats. Datamonitor estime que seulement 22 % des transactions en ligne ont été complétées en 1998. Parmi les 184 millions de transactions abandonnées, Datamonitor estime que 8 % de ces transactions ou 1,6 milliard \$ auraient pu être sauvées en utilisant une certaine forme de service à la clientèle en ligne. Les données indiquent que ces pertes doubleront et passeront à 3,2 milliards \$ en 1999.

*L'interaction humaine est nécessaire pour alimenter les revenus provenant du commerce électronique.* PC Computing a récemment annoncé les résultats de deux sondages sur le commerce électronique effectués par NFO Interactive, une firme d'études de marché, et Net Effect Systems, un fournisseur de service à la clientèle interactif. Selon NFO, 35 % des acheteurs Internet disent qu'ils seraient disposés à dépenser plus d'argent en ligne s'ils pouvaient parler aux représentants d'un service à la clientèle avant de donner des renseignements relatifs à leur carte de crédit. Parmi ceux qui n'ont jamais rien acheté sur le Web, presque 14 % disent qu'ils le feraient si l'interaction impliquait une « touche humaine ». Selon Net Effect, 94 % des visiteurs des sites de commerce électronique n'achètent pas en ligne parce que les sites manquent de caractéristiques de service à la clientèle interactives, comme par exemple des conversations en ligne directes ou des rappels instantanés.

### **L'opportunité commerciale**

Nous croyons qu'il existe une opportunité importante pour fournir des services aux utilisateurs Internet qui aimeraient avoir une méthode conviviale pour localiser du contenu pertinent sur Internet en temps réel. Nous croyons également qu'afin d'augmenter les revenus en ligne et afin d'améliorer les acquisitions et la satisfaction et le taux de conservation des consommateurs, les entreprises doivent fournir un véhicule plus efficace pour les ventes et le soutien en ligne. La solution doit :

- être en temps réel et avoir des capacités de soutien personnalisé et individuel;
- être facile à utiliser, intuitive et conviviale;
- pouvoir couvrir Internet de façon approfondie;
- être abordable à la fois pour les consommateurs et les entreprises; et
- être disponible 24 heures par jour, sept jours par semaine.

Nous croyons que les demandes d'impartition de services continueront à croître de façon importante. Selon IDC, devenir plus axé sur le consommateur est une priorité élevée pour plusieurs sociétés. Les pressions concurrentielles, la déréglementation et le comportement des consommateurs sont toujours en train de converger pour pousser les sociétés à développer des plans stratégiques pour leurs processus de service à la clientèle. Pour demeurer concurrentielles, plusieurs sociétés impartissent en vue de réduire les coûts, d'augmenter l'efficacité et de reconcentrer les ressources essentielles. D'ici 2003, IDC prévoit que les dépenses allouées aux impartitions des services des centres d'appel atteindront 42 milliards \$.

### **La solution Webhelp**

Nos services Internet assistés par l'humain en temps réel donnent aux utilisateurs une façon facile et efficace de vendre, d'acheter et de trouver des biens, des services et du contenu sur Internet. Nous pouvons fournir nos services à la fois aux utilisateurs individuels et aux entreprises en ligne. Pour les utilisateurs individuels, notre portail Webhelp.com offre différents niveaux de services, incluant des services de recherche de base gratuits et un service à supplément tarifé. Nos solutions commerciales en ligne tarifées permettent d'obtenir du service à la clientèle et de l'assistance aux ventes interactifs. Nos Web Wizards utilisent la même technologie sous-jacente pour fournir à la fois nos services par le portail Webhelp.com et nos solutions commerciales en ligne.

### **Le portail Webhelp.com**

Notre site Web Webhelp.com est un portail par l'entremise duquel les utilisateurs Internet peuvent obtenir de l'assistance de recherche spécialisée et en temps réel. Les utilisateurs Internet soumettent leurs questions en utilisant un anglais simple. Nos Web Wizards interagissent alors avec les utilisateurs Internet en conversant avec eux en ligne et en temps réel pour raffiner les paramètres de recherche et partager les renseignements localisés jusqu'à ce qu'ils aient complété leur recherche. Nous croyons que nos services de recherche offrent les avantages suivants :

- *Assistance humaine.* Nous utilisons notre base de plus de 600 Web Wizards pour assurer la qualité aux utilisateurs Internet.
- *Réponses en temps réel.* Nous offrons notre service 24 heures par jour, sept jours par semaine. Nos réponses sont disponibles en temps réel.
- *Faciles d'utilisation.* Nos utilisateurs peuvent poser des questions en utilisant un anglais simple et nos Web Wizards peuvent les interpréter en utilisant leur bon sens et des questions de suivi pour fournir des résultats pertinents. Les questions n'ont pas besoin d'être dans un format particulier et peuvent même contenir des fautes d'orthographe et des erreurs typographiques. Après chaque requête, un courrier électronique est automatiquement envoyé à l'utilisateur avec une transcription de la requête fournissant un relevé des résultats de la recherche pour une référence future.
- *Qualité des résultats de la recherche.* Nos Web Wizards peuvent livrer des résultats pertinents et utilisables en posant des questions d'approfondissement et en faisant des recherches sur Internet en utilisant des moteurs de recherche multiples de façon simultanée.
- *Abordables.* Notre service de recherche est disponible gratuitement et notre service à supplément à peu de frais.
- *Plate-forme publicitaire efficace.* Même si nos utilisateurs ont l'opportunité de continuer à naviguer, notre expérience suggère que la nature des conversations en ligne a tendance à créer une audience captive pour les messages des annonceurs pendant que nos utilisateurs attendent que les Web Wizards répondent à leur question. L'efficacité des messages des annonceurs est encore améliorée par l'entremise de la livraison de messages ciblés en utilisant la connaissance approfondie des intérêts des consommateurs qui sont contenus dans la banque de données des sessions de conversation actuelles et passées. Cette publicité ciblée peut être livrée en utilisant une variété de canaux, dont notamment des bannières publicitaires, des courriers électroniques et de la commandite.

### **Webhelp Direct**

Nous fournissons des services externes de vente et de soutien à la clientèle assistés par l'humain à des entreprises en ligne par l'entremise de notre service Webhelp Direct. Nos Web Wizards sont formés pour aider les consommateurs de nos entreprises clientes en ligne à trouver les produits ou services qu'ils recherchent et à compléter leurs achats s'ils ont besoin d'aide pour naviguer à travers le processus de vérification. Ils utilisent une combinaison de compétences de vente et de soutien à la clientèle, de connaissance sur les produits, de technologie coopérative et de techniques de recherche pour faire des ventes et donner du soutien personnalisés et en temps réel pour les entreprises en ligne. Nous croyons que nos services Internet assistés par l'humain offriront aux entreprises les avantages suivants :

- *Augmentation des revenus découlant du commerce électronique.* Nos Web Wizards peuvent augmenter les revenus découlant du commerce électronique des entreprises en ligne en fournissant du soutien et des renseignements interactifs et en temps réel qui facilite le processus d'achat, augmentant par le fait même la possibilité d'une transaction d'achat complétée. Les entreprises en ligne peuvent dériver des revenus additionnels d'un Web Wizard qui recommande des produits ou des services complémentaires ou mis à jour.
- *Satisfaction et taux de conservation du client accrus.* En fournissant du soutien à la clientèle interactif et en temps réel, nos Web Wizards peuvent améliorer la satisfaction du consommateur en ligne, améliorant par le fait même le taux de conservation des consommateurs et construisant la fidélité à la marque.
- *Service imparti abordable et coûts de soutien à la clientèle réduits.* Comme ils répondent aux besoins des consommateurs de façon interactive, en temps réel et en contexte, nos services sont généralement plus économiques que les alternatives actuellement employées telles que les courriers électroniques et les centres d'appel. Étant donné que nous sommes capables de fournir des services à la fois à nos utilisateurs du portail pour les consommateurs et à nos entreprises clientes en ligne en utilisant les mêmes Web Wizards, les technologies et l'infrastructure, notre service Webhelp Direct est une alternative abordable aux courriers électroniques et aux centres d'appel qui est basée sur des solutions de service à la

clientèle. En utilisant nos solutions clés en mains imparties, nos clients évitent d'avoir à acheter et à entretenir des nouveaux systèmes et à engager et à former du nouveau personnel.

- *Meilleure compréhension des intérêts des consommateurs.* Les renseignements regroupés au sujet des expériences en ligne des consommateurs et les rapports fournis sur leurs intérêts et leurs besoins peuvent être utilisés par nos entreprises clientes en ligne pour améliorer la direction et le développement stratégiques de leur site Web de même que leurs offres de produits.

## **La stratégie Webhelp**

Notre but est de renforcer notre position prépondérante en tant que fournisseur le plus largement utilisé de services Internet assistés par l'humain en temps réel. Les éléments clés de notre stratégie de croissance sont les suivants :

*Continuer à construire la marque Webhelp.* Notre objectif d'établissement de la marque est de voir les utilisateurs Internet et les entreprises en ligne assimiler le nom Webhelp à la meilleure expérience de service à la clientèle sur Internet. Pour atteindre cet objectif, nous suivons une stratégie de communications commerciales intégrées agressive qui inclut un certain nombre d'éléments en ligne et hors ligne. En ligne, nous faisons notre propre mise en marché en utilisant notre portail pour les consommateurs, de la publicité, de la mise en marché directe et de la promotion des ventes. Hors ligne, nous employons une variété de techniques promotionnelles, dont notamment de la publicité, des événements et des relations publiques. À l'avenir, nous avons l'intention de construire la marque Webhelp au niveau international en offrant nos services dans d'autres langues.

*Augmenter le nombre de sociétés importantes qui utilisent nos services.* Nous planifions continuer à cibler la plupart des sites commerciaux et à adhérer les plus fréquemment visités sur le Web. Afin d'augmenter le nombre de sociétés importantes utilisant nos services, nous prévoyons augmenter notre personnel de ventes directes et nos initiatives de mise en marché. De plus, nous pensons utiliser notre portail pour les consommateurs comme un outil de ventes pour générer la demande et mettre nos services en évidence pour nos entreprises clientes éventuelles.

*Avoir une meilleure compréhension des intérêts des consommateurs.* Nous croyons que nos données sont l'un de nos éléments clés les plus importants. Nous recueillons des données de sources multiples, incluant la navigation sur le site et à l'extérieur du site et les inscriptions et les transcriptions de conversations en ligne, et nous les emmagasinons dans une banque de connaissances. Nous prévoyons utiliser ces données pour permettre à nos entreprises clientes en ligne d'avoir une meilleure compréhension des intérêts de leurs consommateurs afin d'améliorer leurs ventes et leur stratégie de mise en marché et de mieux cibler le développement de leurs produits. Nous croyons que cela entraînera une augmentation de la satisfaction et du taux de rétention des consommateurs, un accroissement des revenus et une diminution des coûts de soutien.

*Améliorer et développer encore plus nos services interactifs et humains sur le Web.* Pour conserver et augmenter notre avantage concurrentiel, nous avons l'intention de continuer à fournir des nouvelles fonctions et caractéristiques pour nos utilisateurs du portail pour les consommateurs et nos entreprises clientes en ligne et de donner une nouvelle formation améliorée à nos Web Wizards.

*Faire des acquisitions stratégiques et des alliances.* Nous prévoyons faire des acquisitions et des alliances pour renforcer notre technologie, élargir la couverture de notre audience, obtenir de nouveaux canaux de distribution et ouvrir de nouvelles avenues de revenus. De plus, nous nous concentrons sur la conclusion d'ententes additionnelles avec des fournisseurs de contenu de marque de même que sur l'expansion de nos relations découlant des impartitions de services.

*Cultiver des avenues de revenus multiples.* Nous avons l'intention de continuer à capitaliser sur notre réseau d'assistance professionnelle sur le Web et sur notre plate-forme technologique sous-jacente pour cultiver des avenues de revenus multiples. Nous croyons que cette stratégie réduira notre dépendance envers une source de revenus unique.

## **Comment Webhelp fonctionne**

Notre modèle technologique et commercial échelonnable nous permet de fournir aux utilisateurs Internet et à nos entreprises clientes en ligne l'aide dont ils ont besoin sur le Web. Le processus de réponse aux questions sur notre site Web est conçu pour donner des réponses spécifiques à des questions spécifiques d'une façon à la fois naturelle

et efficace. Les utilisateurs tapent tout simplement leurs questions dans la zone de saisie sur notre site et un Web Wizard amical répond rapidement à la requête. La requête n'a pas besoin d'être dans un format particulier et peut même contenir des fautes d'orthographe et des erreurs typographiques. Les services que nous fournissons à nos entreprises clientes en ligne utilisent le même assistant en ligne et la même technologie pour aider les consommateurs à trouver et à acheter des produits et des services sur les sites Web de nos clients.

### **Le portail Webhelp.com**

Notre portail Webhelp.com offre aux utilisateurs la possibilité de poser une question en temps réel à nos Web Wizards. En utilisant une technologie de conversation en ligne, nos Web Wizards entament un dialogue interactif avec l'utilisateur pour raffiner les paramètres de recherche et apporter des suggestions jusqu'à ce que l'utilisateur ait trouvé ce qu'il cherche. Notre service de base est gratuit pour nos utilisateurs inscrits. Les utilisateurs peuvent également envoyer leurs requêtes en devenant membres de notre service Webhelp Express qui leur donne un statut prioritaire en déplaçant leur requête au début de la file d'attente de service. Ce service est vendu directement aux membres à 0,99 \$ pour une facturation à l'utilisation, à 9,99 \$ par mois sur une base illimitée ou à 9,99 \$ pour un ensemble de dix requêtes Webhelp Express.

Depuis notre création jusqu'au 29 février 2000, en fonction des informations fournies volontairement par les utilisateurs, la majorité des utilisateurs qui ont répondu à notre sondage ont considéré que notre service était « beaucoup mieux » que les autres alternatives de recherche sur Internet, ce qui était la réponse la plus favorable qu'ils pouvaient donner.

Voici quelques exemples de ces recherches telles qu'elles ont été soumises à l'origine :

<b>Question :</b> Comment puis-je décider quelle sorte d'ordinateur portatif acheter?	<b>Page Web :</b> Guide d'achat d'un ordinateur portatif pour les débutants de <i>PC Review</i> <b>Section sur la page :</b> Dix meilleurs conseils pour acheter un nouvel ordinateur portatif	<b>Question :</b> Je suis en train de faire une dissertation sur l'impact des MP3 sur l'industrie de la musique. Connaissez-vous des sites qui pourraient contenir des renseignements sur ce sujet?	<b>Page Web :</b> Amerillo National Centre Archive Construction <b>Section sur la page :</b> Les fichiers MP3 changent l'industrie de la musique
<b>Question :</b> Nous avons beaucoup de problèmes à utiliser Shiva LanRover. Connaissez-vous des FAQ?	<b>Page Web :</b> Page de support technique de Shiva LanRover <b>Section sur la page :</b> Index FAQ (25-01-99)	<b>Question :</b> Quel est le nom d'une station de métro à Tokyo (Japon)?	<b>Page Web :</b> Guide du métro de Tokyo <b>Section sur la page :</b> Métro de Tokyo
<b>Question :</b> J'ai besoin de renseignements au sujet de l'arrestation de Rosa Parks et du boycottage des bus qui a eu lieu à cause d'elle d'ici le 13-01-00, pouvez-vous m'aider?	<b>Page Web :</b> Coterie Inc. <b>Section sur la page :</b> Boycottage des Bus Montgomery — Rosa Parks	<b>Question :</b> Comment puis-je savoir si une Pontiac Sunbird 1989 a des jambes de force ou des amortisseurs?	<b>Page Web :</b> NAPD <b>Section sur la page :</b> NAPD Pontiac Sunbird
<b>Question :</b> Quelle est la différence entre un Apple-Macintosh et un PC?	<b>Page Web :</b> École Auburn, district 408 — Page d'assistance — Renseignements techniques <b>Section sur la page :</b> Mac vs. PC	<b>Question :</b> Où puis-je trouver des renseignements comparatifs sur les fonds communs de placement?	<b>Page Web :</b> Mutual Funds Investor Resource Center <b>Section sur la page :</b> Qu'est-ce qu'un fonds commun de placement?

**Question :**  
Qu'est-ce qu'un feu en termes d'analyse chimique?

**Page Web :**  
Boles Fire Protection District  
**Section sur la page :**  
Qu'est-ce qu'un feu?

**Question :**  
Si je quitte l'emploi que j'occupe depuis 24 ans, puis-je recevoir du chômage?

**Page Web :**  
Screen Actors Guild  
**Section sur la page :**  
Nouvelles règles de qualification pour l'assurance-chômage

En plus de fournir des services de recherche, le portail Webhelp.com donne à ses utilisateurs inscrits un accès à une vaste gamme de contenus et de services complémentaires tels que des catégories sur mesure pour des groupes d'utilisateurs spécifiques, la capacité d'effectuer des autorecherches, des cotes boursières et la possibilité de prendre connaissance des plus récents titres des nouvelles. Nos catégories sur mesure incluent :

- *Webhelpme Shop.* Webhelpme Shop combine de l'assistance humaine à un processus d'achat par comparaison simple en trois étapes pour permettre aux consommateurs de facilement chercher, comparer la valeur et acheter des biens sur le Web. Les consommateurs peuvent acheter sans assistance ou demander l'aide d'un de nos Web Wizards pour utiliser le service. WebhelpmeShop offre aux acheteurs sur le Web l'opportunité de faire des achats par comparaison parmi plus de 15 catégories de produits de plus de 600 marchands. Pour le mois de février 2000, presque 50 000 consommateurs ont utilisé ce service.
- *Webhelpmesell.* Webhelpmesell offre du soutien et des renseignements pour les petites entreprises et les particuliers qui vendent en ligne.
- *Kid Zone et Teen Zone.* En plus des capacités de recherche assistée par l'humain centralisée sur les enfants et les adolescents, nous fournissons également du contenu ciblé pour compléter nos offres de recherche. Notre site comporte des sections sur mesure où les enfants et les adolescents peuvent trouver des concours, des jeux, de l'aide pour leurs devoirs et des renseignements sur les vêtements, les sports et plusieurs autres secteurs d'intérêt de leur groupe d'âge.

Si un utilisateur a des problèmes ou des questions additionnelles, un Web Wizard est disponible pour faciliter sa recherche dans chacune de nos catégories sur mesure.

### **Webhelp Direct**

Nos services commerciaux offrent aux sites Web d'entreprises une variété de façons pour améliorer l'expérience globale sur leur site Web en ajoutant un élément humain à leur site. Nous concevons nos services commerciaux pour répondre aux besoins spécifiques de chacun de nos clients Webhelp Direct et pour leur fournir une solution sur mesure.

En plaçant stratégiquement un lien hypertexte ou un bouton conçu sur mesure sur les sites Web de nos clients, nous offrons à leurs consommateurs la possibilité d'accéder au site Webhelp de marque privée où nous lui fournissons de l'assistance humaine en direct. Nos Web Wizards utilisent nos technologies d'intégration exclusives de conversation par écrit en direct et de conavigation pour aider les consommateurs en temps réel en les guidant à travers les sites Web de nos entreprises clientes en ligne, en répondant à leurs questions et en fournissant du service à la clientèle, de l'assistance aux ventes et des courriers électroniques de suivi. Un contact de service à la clientèle en ligne est beaucoup moins coûteux qu'un contact par téléphone. De plus, en ayant un aperçu du comportement des consommateurs, nous identifions les opportunités de simplifier les sites Web de nos entreprises clientes en ligne et de créer un environnement beaucoup plus convivial.

*Entreprises clientes.* Nous avons conclu des ententes de services de soutien à la clientèle avec les entreprises clientes en ligne suivantes :

*MSN.* MSN est le réseau de services Internet par l'entremise duquel Microsoft Corporation offre des fonctionnalités de courrier électronique, des services de communications personnels, une communauté en ligne, des accès sur mesure aux nouvelles, des accès Internet et d'autres services. Le 15 mars 2000, Webhelp et Microsoft ont conjointement lancé les services *MSN Support Professional* grâce auxquels les Web Wizards conversent en temps réel avec les membres de MSN pour aider les utilisateur à naviguer sur le site MSN et à chercher des renseignements reliés à Microsoft. Nous avons conclu une entente avec Microsoft pour fournir ces services de soutien à la clientèle

pour compléter le centre d'appel et les offres de courrier électronique existantes pour une période d'essai limitée. Microsoft peut prolonger la durée de cette entente à son gré.

*Money.net.* Money.net est une communauté de nouvelles financières et de renseignements en ligne qui offre des services gratuits de localisation de portefeuille d'actions en temps réel sur Internet. Nous travaillons avec Money.net pour fournir du soutien à la clientèle économique et en temps réel pour aider les utilisateurs en ligne à utiliser efficacement certains produits et services offerts par l'entremise de Money.net. Ce soutien à la clientèle devrait être lancé au cours du deuxième trimestre de 2000. En vertu d'une entente que nous avons conclue avec Money.net, nous devrions fournir ces services pendant un an, période qui peut être prolongée par Money.net pendant une période additionnelle d'un an.

*Beenz.com.* Beenz.com fournit des programmes de récompense incitatifs pour les marchands en ligne. En vertu d'une entente que nous avons conclue avec Beenz, nous prévoyons fournir de l'assistance en temps réel au moyen de conversation en ligne pour aider les utilisateurs à naviguer sur le site Web de Beenz.com pour examiner les diverses offres des multiples marchands en ligne et pour compléter leurs achats. La date de lancement pour ce service à la clientèle est prévue pour le deuxième trimestre de 2000 et devrait continuer pour une période qui est fonction de l'utilisation de nos services par l'entremise de ce site Web.

### **Activités**

Nous fournissons des services Internet assistés par l'humain en temps réel à partir d'un de nos quatre centres Web situés en Inde et aux États-Unis. Nous avons conclu des contrats exclusifs avec des sociétés externes qui nous fournissent du personnel et des installations en intégrant des postes de travail perfectionnés et un accès à des sources de courant de secours. L'utilisation de sociétés externes pour nous fournir des Web Wizards et des centres Web nous donne la flexibilité d'échelonner rapidement nos activités pour répondre à la demande accrue et desservir les nouvelles entreprises clientes. Actuellement, sur plus de 600 Web Wizards, plus de la moitié sont situés en Inde. Nous avons l'intention de grandir en élargissant nos activités en Inde et nous sommes en cours de discussions avec des sociétés externes additionnelles pour faciliter cette croissance. Nous croyons que cette stratégie nous permettra de réaliser des économies grâce au large effectif de personnes instruites et parlant anglais qui se trouve en Inde. Nous cherchons à étendre nos activités dans d'autres pays où nous pourrions conclure des contrats d'impartition économiques similaires à ceux que nous avons conclus en Inde. Les fournisseurs de services externes sont obligés par contrat de répondre à nos besoins en Web Wizards et en centres Web. Nos ententes nous permettent de former les Web Wizards pour répondre aux normes élevées d'interaction avec les consommateurs et de qualité du service.

Nous donnons à nos Web Wizards la formation et les outils nécessaires pour utiliser des moteurs de recherche multiples de façon simultanée. Nos Web Wizards deviennent des experts pour trouver du contenu sur Internet et ont une connaissance approfondie des forces et des faiblesses des outils de recherche disponibles grâce à notre programme de formation exclusif et à l'expérience qu'ils acquièrent en milieu de travail. La formation des Web Wizards consiste en un programme de 40 heures qui inclut de la formation sur les applications, la communication et les ventes, des leçons sur la culture nord-américaine, des notions d'assurance de la qualité et une quantité importante de formation pratique. Même si tous les Web Wizards reçoivent ce niveau de formation de base, un groupe sélectionné de Web Wizards sont certifiés dans le cadre d'un programme de formation avancé concentré sur le soutien aux ventes et le service à la clientèle pour nos clients Webhelp Direct. Ces Web Wizards pour les entreprises reçoivent des instructions sur la vente suggestive spécifique à des sites et sur les techniques de soutien aux consommateurs, et sont formés pour être familiers avec les détails du site Web d'un client Webhelp Direct spécifique de même qu'avec l'utilisation des outils appropriés pour assister les consommateurs des entreprises clientes. Le programme de formation des Web Wizards pour les entreprises inclut des instructions sur l'ouverture des lignes de communication avec les consommateurs, la présentation de solutions, les techniques de vente suggestive, la manipulation des objections la finalisation des transactions de commerce électronique pour permettre au consommateur d'avoir l'esprit tranquille.

Nos processus d'assurance de la qualité sont conçus pour assurer que tous nos Web Wizards conservent un niveau élevé de compétences et fournissent un service uniforme. À chaque centre, les Web Wizards éventuels et les formateurs sur les lieux doivent répondre à des exigences spécifiques et respecter des lignes directrices avant de se joindre à l'équipe de Webhelp. Afin d'assurer la cohérence, au fur et à mesure que de nouveaux centres ouvrent, une équipe de formateurs principaux de notre siège social à Toronto voyagent aux centres Web pour certifier les autres formateurs. Une fois que les programmes de formation ont été réussis, la qualité est surveillée par les superviseurs de

Webhelp sur les lieux, de même par des spécialistes en assurance de la qualité de deuxième niveau à Toronto. La rétroaction et l'encadrement continus aident à maintenir la qualité du travail des Web Wizards et leur satisfaction professionnelle.

### **Technologie**

Nos activités sont menées grâce à l'intégration de logiciels exclusifs et autorisés qui nous permettent de fournir des services Internet assistés par l'humain en temps réel. Notre technologie permet aux utilisateurs Internet d'interagir rapidement et facilement avec nos Web Wizards. L'intégration des multiples composantes de notre système permet à nos Web Wizards de fournir aux utilisateurs Internet une assistance uniforme. Étant donné que les diverses composantes de notre système fonctionnent de plusieurs endroits séparés, notre performance d'exploitation n'est pas restreinte par les restrictions géographiques telles que la localisation physique des utilisateurs Internet, nos Web Wizards ou les diverses parties de notre infrastructure sous-jacente. Notre technologie est conçue pour nous permettre d'élargir chaque aspect de notre système de façon individuelle et pour nous permettre d'utiliser les Web Wizards et les composantes de systèmes situés ailleurs dans le monde. Le diagramme qui suit illustre comment chaque composante séparée est intégrée pour créer un système unifié :



*Composantes de l'utilisateur.* Les utilisateurs Internet entrent dans notre système sur Internet par l'entremise de sites Web spécifiques tels que le portail Webhelp.com ou le site Web d'un client Webhelp Direct ou par l'entremise d'un utilitaire facilement téléchargeable. Le navigateur existant de l'utilisateur Internet fournit la plateforme qui rend l'interaction avec notre Web Wizard possible. L'utilitaire, qui peut être personnalisé pour refléter les intérêts personnels, peut être installé comme un bouton sur la barre de menu du navigateur de l'utilisateur et permet aux membres d'accéder à un Web Wizard de partout. L'utilitaire peut également être utilisé par les consommateurs de nos entreprises clientes en ligne pour accéder à un Web Wizard directement, sans qu'ils aient à aller sur le site Web de l'entreprise cliente.

*Composantes du Web Wizard.* Peu importe si un Web Wizard répond à une requête de recherche sur le Web ou assiste le consommateur d'une de nos entreprises en ligne, chaque Web Wizard utilise les mêmes outils de base. Pour une demande de recherche, un Web Wizard utilise son navigateur en plus d'un logiciel multitâche pour faire des recherches de façon simultanée sur Internet en utilisant des moteurs de recherche multiples et pour converser en ligne avec l'utilisateur Internet et envoyer des pages Web, ou des liens vers des pages Web, au navigateur de l'utilisateur Internet. Un Web Wizard utilise le même logiciel de conversation en ligne multitâche pour interagir avec

les consommateurs de nos entreprises clientes en ligne. Cependant, en plus des capacités générales de recherche sur le Web, les Web Wizards qui répondent aux demandes des consommateurs de nos entreprises clientes en ligne ont également accès à la banque de connaissances de cette entreprise cliente.

*Infrastructure sous-jacente.* Afin d'assister les utilisateurs Internet et les Web Wizards, nous avons développé une infrastructure Internet stable qui peut facilement être agrandie selon la demande. Cette infrastructure sous-jacente consiste en trois couches de traitement discrètes, incluant l'intégration exclusive, le traitement du paiement et la banque de connaissances / banque de données de profil :

- La couche d'intégration exclusive utilise des règles commerciales et des logiciels pour surveiller et diriger la file d'attente et l'acheminement des utilisateurs, enregistrer de façon sécurisée et gérer les membres et fournir des courriers électroniques de suivi.
- La couche de traitement du paiement permet de sécuriser les transactions de commerce électronique. Elle inclut le traitement du paiement, la gestion de la commande et la détection des fraudes.
- La couche de la banque de connaissances / banque de données de profil sécurisée catalogue et emmagasine des transcriptions de conversations en ligne et des renseignements sur les utilisateurs. Nous sommes en train de créer une banque de données active pour les utilisateurs, laquelle fournira les renseignements requis pour cibler des publicités, permettra de desservir nos utilisateurs plus efficacement et améliorera la pertinence des offres proactives pour assister les utilisateurs.

*Échelonnabilité.* Le logiciel sous-jacent à nos services est intégré à une architecture de réseau échelonnable et fiable. Nous sommes capables de facilement ajouter du matériel additionnel et peu coûteux pour échelonner rapidement notre site Web. Cette architecture de réseau est soutenue par des serveurs fonctionnant en réseaux redondants d'ordinateurs à faible coût. De plus, tout notre site Web a été conçu pour une exploitation internationale qui permet à chaque demande successive, même si elle provient du même utilisateur Internet, d'être traitée par un serveur différent si nécessaire. Chaque serveur Web est configuré de façon identique et utilise un miniserveur léger Java pour communiquer avec notre couche d'intégration exclusive. Étant donné que les demandes de données proviennent de façon abstraite des serveurs Web, nous ne sommes pas obligés de maintenir une connexion au serveur qui a débuté la visite d'un utilisateur de Webhelp. Le serveur d'application commence une nouvelle exécution pour chaque demande entrante. De plus, les composantes de la couche d'intégration n'ont pas besoin de se retrouver physiquement dans le même système et l'architecture n'est pas limitée à l'instance unique d'une composante. Ceci nous donne la capacité d'échelonner la couche d'intégration à travers diverses pièces de matériel pour permettre une charge accrue. Nous utilisons une solution d'emmagasinage commerciale massivement redondante pour fournir nos services de banque de données de secours. Toutes les interactions avec la banque de données sont canalisées par l'entremise de la couche d'intégration, ce qui réduit la possibilité de corruption et élimine le comportement de blocage.

Nous avons également une composante de la couche d'intégration qui surveille chaque serveur et équilibre la charge entre nos serveurs. Si la charge augmente au-delà d'un seuil déterminé, les appels sont mis en attente par notre composante d'application de file d'attente et transmis par la suite à un serveur de conversation en ligne lorsque la charge a été réduite. En étant « propriétaire » du processus de distribution et de mise en attente des sessions, nous sommes capables d'échelonner du côté du représentant en ajoutant seulement des serveurs de conversation en ligne et des Web Wizards additionnels. Une fois qu'une entrée est créée pour le serveur, aussitôt qu'un Web Wizard est connecté sur une file d'attente, la circulation est distribuée vers ce serveur.

*Matériel.* La plus grande partie de nos activités matérielles se font à notre installation informatique située sur le site d'Exodus Communications à Chicago (Illinois). Nous sauvegardons nos données quotidiennement sur le site de Onvoy à Plymouth (Minnesota).

Onvoy nous fournit également de la relance pour nos services Webhelp Direct.

## **Ventes et mise en marché**

### *Ventes*

*Webhelp Direct.* Le but de notre équipe de vente est de générer des revenus en établissant et en développant des relations stratégiques à long terme avec des entreprises en ligne prépondérantes et en leur fournissant des

solutions Webhelp Direct sur mesure. Notre équipe de vente cible les sociétés Fortune 500 de même que des organisations qui vendent à une importante base de clients en ligne ou qui leur offrent des services. Notre équipe de vente est actuellement répartie dans cinq villes à travers l'Amérique du Nord. Nous prévoyons augmenter de façon importante notre présence en vente dans des marchés importants. Notre portail Webhelp.com génère également des pistes indépendantes de clients au fur et à mesure que des clients éventuels de Webhelp Direct utilisent notre service de recherche. En expérimentant directement les avantages de nos services assistés par l'humain en temps réel, le client éventuel voit les atouts qu'il peut avoir en fournissant du soutien au service en ligne à ses consommateurs commerciaux en ligne.

*Publicité.* Nos ventes de publicité sont confiées exclusivement à 24/7 Media, qui a un personnel de ventes important situé dans neuf marchés majeurs. Notre stratégie vise à donner des opportunités de publicité à valeur élevée en livrant des messages ciblés qui utilisent les connaissances approfondies sur les intérêts des consommateurs obtenues de la banque de données des sessions de conversation en ligne actuelles et passées.

*Sites Web affiliés.* En vertu de notre programme de mise en marché affilié, nous versons des honoraires à des sites Web affiliés pour la circulation qu'ils envoient vers notre portail Webhelp.com. En échange, ils versent également des honoraires quand nous leur envoyons de la circulation qui entraîne une vente de produits ou leur permet de découvrir des clients éventuels. Nos partenaires affiliés existants incluent CNET, US West, AllAdvantage, GoTo.com et Frictionless. Nous avons une équipe de gestion dédiée aux affiliés et prévoyons augmenter de façon importante le nombre et l'étendue de nos relations affiliées.

#### *Services offerts au client*

Notre équipe de vente travaille en étroite collaboration avec notre équipe de services pour les clients Webhelp Direct afin d'assurer que les consommateurs existants et éventuels reçoivent un niveau de service optimal. Cette division du travail permet à l'équipe de vente de se concentrer sur le développement et les relations et d'explorer de nouvelles opportunités commerciales alors que l'équipe de services pour les clients se concentre sur la gestion des comptes existants pour assurer la satisfaction des clients et essayer d'obtenir une croissance des revenus. Nous croyons que cette structure permet d'obtenir des services optimaux pour les clients et un personnel de vente plus efficace.

#### *Mise en marché*

Notre objectif clé de mise en marché est de construire la notoriété de la marque Webhelp afin de pousser la circulation vers le portail Webhelp.com et d'obtenir de nouveaux clients Webhelp Direct. En ce qui concerne notre portail, nous avons développé une stratégie de communications commerciales intégrées qui implique de la publicité en ligne (y compris des bannières publicitaires et des courriers électroniques) et hors ligne (incluant de la publicité imprimée et extérieure), de même que divers autres outils promotionnels. D'autres initiatives commerciales importantes comportent des participations à des salons professionnels clés de l'industrie, des campagnes de mise en marché directe et des commandites. L'équipe de mise en marché aide également l'équipe de vente de Webhelp Direct en lui fournissant du matériel de mise en marché, des présentations commerciales et des pistes de clients éventuels. Nous exerçons toutes les activités de mise en marché de concert avec une stratégie de relations publiques agressive afin d'optimiser l'efficacité de ces efforts.

### **Concurrence**

#### *Services commerciaux*

Le marché des ventes et du soutien à la clientèle en ligne et en temps réel est nouveau. Il n'existe aucune barrière importante pour pénétrer dans ce marché, sauf la capacité à concevoir et à construire des logiciels échelonnables; les fournisseurs de solution externes doivent pouvoir concevoir et construire des architectures de réseau échelonnables et les fournisseurs d'interaction humaine en temps réel doivent pouvoir engager et former du personnel. Des entités nouvelles ou établies peuvent pénétrer ce marché dans un avenir rapproché, y compris les sociétés qui fournissent ou distribuent des technologies pour fournir de l'interaction humaine en ligne et en temps réel. Ces sociétés sont, entre autres, AskJeeves, Kana, eGain, PeopleSupport Inc., FaceTime Communications, Inc. et LivePerson, Inc.

Nous pouvons également faire face à la concurrence éventuelle provenant de sociétés de logiciels pour les entreprises plus importantes telles que Oracle et Siebel Systems. De plus, des sociétés de technologie établies, dont,

entre autres, IBM, Hewlett-Packard et Microsoft, peuvent également utiliser leurs relations et capacités existantes pour offrir des applications de vente et de service à la clientèle en temps réel.

Finalement, les clients actuels et éventuels qui choisissent de faire des ventes et d'avoir des services à la clientèle en temps réel à l'interne peuvent ne pas utiliser ou continuer à utiliser nos services. Dans une moindre mesure, les solutions de service à la clientèle hors ligne traditionnelles, telles que les centres d'appel téléphonique, peuvent se développer ou acquérir des technologies pour fournir des ventes et des services à la clientèle en ligne en temps réel concurrentiels.

Nous croyons que la compétition augmentera au fur et à mesure que nos concurrents accroîtront la sophistication de leurs services et que de nouveaux participants pénétreront le marché. Plusieurs de nos concurrents actuels et éventuels ont :

- des historiques d'exploitation plus longs;
- des bases de clients plus importantes;
- une reconnaissance de la marque plus élevée;
- des gammes de produits et de services plus diversifiées; et
- des ressources financières, de mise en marché et autres beaucoup plus importantes.

Ces concurrents peuvent conclure des relations stratégiques ou commerciales avec des sociétés plus importantes, mieux établies et mieux financées. Ils peuvent également être capables :

- de mettre en oeuvre des campagnes de mise en marché plus élaborées;
- d'adopter des politiques d'établissement de prix plus agressives; et
- de faire des offres plus attirantes pour les entreprises en vue de les inciter à utiliser leurs produits ou services.

Tout délai dans l'acceptation générale par le marché des ventes et des services à la clientèle en ligne et en temps réel serait susceptible de porter atteinte à notre position concurrentielle. Des délais pourraient donner à nos concurrents du temps additionnel pour améliorer leurs services ou leurs produits et pourraient également donner du temps à nos nouveaux concurrents pour développer des applications de ventes et des services à la clientèle en temps réel et solliciter des clients éventuels au sein de leur marché cible. Une concurrence accrue pourrait entraîner des pressions sur les prix, une réduction des marges d'exploitation et la perte d'une part du marché.

#### *Portail Webhelp.com*

Nous faisons face à la concurrence directe de sociétés qui fournissent des services de recherche, de recherche spécialisée et de répertoire sur Internet. Par exemple, nous faisons concurrence avec des moteurs de recherche tels que About.com Inc., AskJeeves, ExpertCentral, Excite@Home et Alta Vista. Nous faisons également concurrence à des services de répertoire tels que Yahoo!, Lycos et LookSmart, parce qu'ils fournissent aux utilisateurs Internet des façons alternatives d'obtenir le contenu désiré en ligne.

#### **Réglementation**

Nous sommes assujettis à une réglementation fédérale, étatique et locale, dont les lois et règlements applicables aux entreprises en général, y compris en ce qui concerne l'accès à ou le commerce sur Internet. En raison de la popularité et de l'utilisation croissantes d'Internet et de divers autres services en ligne, il est très probable qu'un certain nombre de lois et de règlements seront adoptés à l'égard d'Internet ou d'autres services en ligne couvrant des questions telles que la confidentialité des renseignements personnels des utilisateurs, la liberté d'expression, l'établissement des prix, le contenu et la qualité des produits et des services, l'imposition, la publicité, les droits de propriété intellectuelle et la sécurité des renseignements.

La nature de cette législation et la façon dont elle peut être interprétée et mise en application ne peuvent pas être totalement déterminées et, par conséquent, cette législation pourrait nous rendre sujets ou nos entreprises clientes en ligne ou leurs consommateurs, à des responsabilités éventuelles qui pourraient en retour avoir un effet défavorable sur nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière. L'adoption d'une de ces lois ou d'un de

ces règlements pourrait également porter atteinte à la croissance de l'utilisation d'Internet, ce qui pourrait en retour diminuer la demande pour nos services ou augmenter le coût d'exercice de nos activités ou, d'une certaine autre manière, avoir un effet défavorable sur nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière. De plus, les possibilités d'application des lois existantes régissant des questions telles que la propriété intellectuelle, l'imposition et la vie privée sur Internet sont incertaines. La grande majorité de ces lois ont été adoptées avant l'avènement d'Internet et des technologies connexes et, par conséquent, n'envisagent pas ou ne s'attaquent pas aux problèmes uniques reliés à Internet et aux technologies connexes.

Grâce aux données recueillies à partir de conversations en ligne et en direct avec les consommateurs, nos annonceurs et nos entreprises clientes en ligne ont la possibilité d'analyser les habitudes commerciales de leurs consommateurs. Des inquiétudes concernant la confidentialité des renseignements personnels peuvent pousser certains consommateurs à éviter des sites Web qui recueillent ces renseignements sur le comportement et la perception d'inquiétudes concernant la sécurité ou la confidentialité des renseignements personnels, qu'elle soit ou non fondée, peut indirectement empêcher l'acceptation de nos services par le marché. De plus, toute loi ou tout règlement qui restreint la capacité de nos entreprises clientes en ligne à recueillir ou à utiliser ces données peut leur causer du tort. Plusieurs états ont proposé des lois qui pourraient régir la collecte et l'utilisation de renseignements personnels sur les utilisateurs recueillis en ligne ou exigent des services en ligne qu'ils établissent des politiques en matière de renseignements personnels. La Federal Trade Commission a intenté des poursuites contre des services en ligne relativement à la façon dont ils recueillent des renseignements sur les utilisateurs Internet, et la manière dont ces renseignements sont utilisés par des services en ligne ou fournis à des tiers et elle a débuté des enquêtes sur les pratiques en matière de renseignements personnels de sociétés qui recueillent des renseignements sur les particuliers sur Internet. L'Union européenne a édicté ses propres règlements en matière de renseignements personnels qui peuvent restreindre la collecte et l'utilisation de certains renseignements sur les utilisateurs. Des changements dans les lois nationales et internationales existantes ou l'adoption de nouvelles lois conçues pour s'attaquer à ces problèmes ou à d'autres problèmes, incluant certains changements récemment proposés, pourraient créer des incertitudes sur le marché qui pourraient réduire la demande pour nos services ou augmenter le coût d'exercice de nos activités en raison de frais de litige ou de frais de livraison de service accrus, ou pourraient d'une certaine autre manière avoir un effet défavorable et important sur nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière.

Cela peut prendre plusieurs années pour déterminer comment les lois existantes s'appliquent à Internet. Toute nouvelle loi ou tout nouveau règlement concernant Internet ou l'application des lois et règlements existants à l'égard d'Internet pourrait nous causer du tort. En outre, alors que nous nous étendons à l'extérieur des États-Unis, l'environnement réglementaire international relativement à Internet pourrait avoir un effet défavorable et important sur nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière.

### **Employés**

En date du 29 février 2000, nous avons 58 employés à temps plein, parmi lesquels 9 étaient des employés de gestion, financiers et de bureau, 31 ont été principalement engagés pour les activités et le développement technologique et 18 ont été principalement engagés pour la mise en marché et les ventes. En date du 29 février 2000, nos quatre fournisseurs de services de centre Web externes avaient plus de 600 Web Wizards. Aucun de nos employés n'est couvert par une convention collective. Nous croyons que nos relations avec nos employés sont bonnes.

### **Propriétés**

Notre siège social est situé à Toronto (Ontario) où nous louons environ 5 200 pieds carrés d'espace en vertu d'un bail qui expire le 14 novembre 2000, sujet à un renouvellement d'un an. Cette installation est utilisée pour des locaux à bureaux administratifs, incluant les ventes et la mise en marché, les finances et l'administration et les activités et la technologie. Nous louons également environ 6 000 pieds carrés d'espace à bureau à Minneapolis (Minnesota) en vertu d'une sous-location qui expire le 30 juin 2000 et peut être prolongée au mois. Nous sommes actuellement à la recherche d'installations additionnelles qui seront à même de soutenir notre croissance rapide. Nous croyons que nos installations existantes sont adéquates pour nos besoins actuels et que de l'espace convenable additionnel ou alternatif est et sera disponible à l'avenir selon des modalités commercialement raisonnables.

## Litiges

Le 22 janvier 2000, trois actionnaires de eliance Corporation ont entamé une poursuite pour leur propre compte et, de ce fait, pour le compte de eliance, contre Webhelp, Kerry Adler, notre chef de la direction et président, Laura Hantho, notre chef de l'exploitation, et diverses personnes et entités. La poursuite judiciaire a débuté au tribunal régional du quatrième district judiciaire du comté de Hennepin, État du Minnesota. Dans le cadre de la poursuite judiciaire, les plaignants ont contesté selon un certain nombre de motifs la vente et le transfert de certains éléments d'actif de eliance à nous en 1999, alléguant, entre autres choses, que l'opération a été accomplie par les défendeurs en violant les obligations fiduciaires qu'ils devaient alors respecter à titre de dirigeants ou administrateurs de eliance. Les éléments d'actif qui ont été acquis de eliance incluent des fournitures de bureau, de l'équipement informatique, le nom et le nom de domaine Webhelp.com, certaines marques de commerce, des contrats de centre d'appel, des licences de logiciels et d'autres ententes.

Plusieurs des parties à la poursuite judiciaire du 22 janvier 2000, autres que Webhelp, sont également des parties à un litige qui a été préalablement déposé le ou vers le 27 septembre 1999 au Tribunal régional des États-Unis, district du Minnesota. Dans le cadre de cette poursuite judiciaire, il a été allégué que le conseil d'administration de eliance a été constitué de façon inappropriée et que les divers actes de ce conseil ne faisaient pas partie de son autorité. Même si le tribunal régional fédéral a émis une injonction interlocutoire, empêchant le plaignant, dans le cadre de cette poursuite, d'interférer avec les activités de eliance, les deux poursuites demeurent en attente sans une décision sur leur bien-fondé. Nous croyons que les réclamations des plaignants dans le cadre de ces poursuites judiciaires sont sans fondement et avons l'intention de défendre cette poursuite de façon vigoureuse. Même si nous ne pouvons donner aucune garantie, en nous basant sur les faits disponibles, la Société croit que le résultat de ce problème n'aura pas un effet défavorable important sur notre situation financière.

## DIRECTION

### Administrateurs et hauts dirigeants de Webhelp

Le tableau suivant présente certains renseignements concernant nos dirigeants et administrateurs.

<u>Nom</u>	<u>Âge</u>	<u>Poste</u>
Kerry E. Adler .....	34	Chef de la direction, président et administrateur
Toronto (Ontario)		
Laura Hantho .....	38	Chef de l'exploitation et administratrice
Toronto (Ontario)		
Hugh Cumming .....	30	Directeur des technologies
Toronto (Ontario)		
Tom Cronin .....	36	Chef de la direction financière
Toronto (Ontario)		
Dan Walter .....	43	Directeur de la mise en marché
Omaha (Nebraska)		
Ramanan Raghavendran .....	31	Administrateur
New York (New York)		
Jeff Horing .....	36	Administrateur
New York (New York)		
Wes Nichols .....	35	Administrateur
Pacific Palisades (Californie)		

Le texte qui suit est un bref sommaire de l'expérience de chacun de nos dirigeants et administrateurs :

*Kerry Adler* est le chef de la direction, le président et un des administrateurs de Webhelp.com depuis notre création. De juillet 1999 à novembre 1999, M. Adler a été président de eliance Corporation, un fournisseur de solutions pour le commerce électronique. D'août 1998 à juillet 1999, M. Adler a été président du conseil de SITEL Corporation (Canada) et premier vice-président et un membre sortant du bureau du président de SITEL Corporation, une société de gestion des relations avec la clientèle. De février 1996 à août 1998, M. Adler a été président de SITEL Teleservices Canada et a été l'un de ses fondateurs originaux. Son expérience antérieure inclut des rôles à titre de

premier vice-président de (CTC) Canadian Telephone Corporation, de conseiller de direction pour AT&T Canada Corp. (Unitel Corporation), d'associé directeur pour RPW Systems & Services, Inc. et de chef de direction et fondateur pour CORPFON Cellular Inc.

*Laura Hantho* est le chef de l'exploitation et une administratrice de Webhelp.com depuis notre création. De juillet 1999 à novembre 1999, Mme Hantho a été chef de l'exploitation de eliance Corporation, un fournisseur de solutions pour le commerce électronique. Mme Hantho a été auparavant employée pendant 20 ans chez IBM. De janvier 1999 à juillet 1999, Mme Hantho a été directrice des services mondiaux. De janvier 1998 à janvier 1999, Mme Hantho a été directrice des services promotionnels. De février 1996 à janvier 1998, Mme Hantho a été directrice de la marque nationale, division AS/400. De janvier 1995 à février 1996, elle a été la directrice de la mise en marché de l'entreprise canadienne la plus importante pour la division AS/400. Auparavant, pendant sa carrière, Mme Hantho a tenu plusieurs rôles, notamment des rôles de mise en marché, de vente et d'ingénierie de systèmes.

*Hugh Cumming* est le directeur des technologies de Webhelp.com depuis novembre 1999. De juillet 1999 à novembre 1999, M. Cumming a été le directeur des technologies de eliance Corporation. De mars à août 1999, il a été directeur de l'information pour SITEL Europe PLC. Auparavant, de décembre 1997 à mars 1999, il a été vice-président des technologies de SITEL Global Business en Hollande. D'août 1995 à décembre 1997, il a été vice-président des technologies de SITEL Canada, Inc. Sa carrière a inclus des postes de vice-président du SIG pour Canadian Telephone Corporation, de président et de fondateur de Computer Engineering Co., d'ingénieur de logiciels pour IBM Canada Ltd. et de développeur de logiciels pour Ecolab Inc. et SoftQuad Inc.

*Tom Cronin* est le chef de la direction financière de Webhelp.com depuis février 2000. De mars 1994 à janvier 2000, M. Cronin a occupé plusieurs rôles de direction reliés à la finance au sein de SHL Systemhouse Inc., une société de services de technologie de l'information, et de sa société remplaçante, de filiales de MCI Communications Corp. et de Electronic Data Systems Corp. Ses postes incluaient ceux de vice-président, finances, de l'entreprise et trésorier au sein de SHL Systemhouse, alors qu'elle était une société ouverte, de directeur des finances et de membre du conseil d'administration de SHL Systemhouse Europe, de directeur de l'exploitation principale par intérim de SHL Systemhouse Europe et, plus récemment, de chef de la direction financière de EDS Innovations Inc. Avant de se joindre à SHL Systemhouse, M. Cronin a passé huit ans chez Ernst & Young L.P. dans leurs bureaux de Toronto et de Londres en Angleterre, dans les domaines de la vérification des finances et du financement des entreprises. M. Cronin est un comptable agréé au Canada.

*Dan Walter* est le directeur de la mise en marché de Webhelp.com depuis novembre 1999. D'août à novembre 1999, M. Walter a été premier vice-président de eliance Corporation. Avant cela, de janvier 1990 à août 1999, il a travaillé chez SITEL Corporation où il a été un membre du bureau du président de janvier 1999 à août 1999. Il a été premier vice-président, développement des activités mondiales de janvier 1997 à janvier 1999 et président du conseil du groupe des télécommunications et de l'énergie de janvier 1997 à août 1999. De 1995 à 1997, il a été premier vice-président général de la division de l'industrie des télécommunications. M. Walter a également été architecte en chef du développement commercial à grande échelle de SITEL pour des clients Fortune 500 tels que General Motors Corp. et GTE Corp.

*Ramanan Raghavendran* est un administrateur de Webhelp.com depuis janvier 2000. M. Raghavendran a été président du conseil et chef de la direction de ConnectCapital, une société de d'investissement panasiatique et associé spécial, Asie, pour Insight Capital Partners, une firme d'investissement en actions privée depuis février 2000. De décembre 1996 à janvier 2000, M. Raghavendran a été associé gérant de Insight Capital Partners et de plusieurs autres entités connexes. D'août 1992 à décembre 1996, M. Raghavendran a été membre principal de l'équipe d'investissement de General Atlantic Partners, une société d'investissement en actions privée. Il est un membre du conseil d'administration de Exchange Applications, C-Bridge Internet Solutions et plusieurs autres sociétés fermées.

*Jeffrey Horing* est un administrateur de Webhelp.com depuis décembre 1999. M. Horing a cofondé Insight Capital Partners. en 1995 et a été l'associé gérant de Insight depuis lors. M. Horing a été avant cela un membre du groupe des technologies chez Warburg, Pincus et un spécialiste des services bancaires d'investissement chez Goldman Sachs & Co. dans le groupe des marchés financiers. Il est un administrateur de Exchange Applications, Inc. et de plusieurs sociétés fermées.

*Wes Nichols* est un administrateur de Webhelp.com depuis mars 2000. Il est un associé-gérant de Direct Partners, l'une des plus importantes agences de mise en marché directe en Amérique du Nord, où il est responsable de la

planification stratégique et de la croissance mondiale. Avant de fonder Direct Partners, M. Nichols a été membre de l'équipe de la haute direction de National Direct Marketing Corp., où il était responsable de l'analyse des opportunités d'investissement et de la structuration des programmes de mise en marché pour un certain nombre de clients de premier ordre. Avant cela, il a travaillé au sein de plusieurs agences de mise en marché directe à Chicago, à Richmond et à Baltimore, et il s'occupait principalement de la planification stratégique et des comptes de services pour diverses sociétés Fortune 500.

Les administrateurs actuels ont été élus au conseil d'administration aux termes des modalités de la convention de vote entre actionnaires. Une fois le placement complété, cette convention sera résiliée.

#### **Comités du conseil d'administration**

Le conseil d'administration a un comité de rémunération et un comité de vérification. Les membres du comité de rémunération sont MM. Horing, Nichols et Raghavendran. Le comité de rémunération fait des recommandations au conseil d'administration quant à la rémunération des membres de la haute direction, administre notre régime incitatif à long terme de 1999 et détermine les personnes qui recevront des options et le nombre d'actions assujetties à chaque option.

Les membres du comité de vérification sont MM. Horing, Nichols et Raghavendran. Le comité de vérification agit à titre de liaison entre le conseil d'administration et les comptables indépendants et recommande annuellement au conseil d'administration la nomination des comptables indépendants. Le comité de vérification examine avec les comptables indépendants la planification et l'étendue des vérifications des états financiers, les résultats de ces vérifications et le bien-fondé des contrôles de comptabilité internes et surveille d'autres politiques générales et financières.

#### **Intérêts communs du comité de rémunération et participation des initiés**

Toutes les décisions concernant la rémunération des hauts dirigeants ont été prises par le comité de rémunération du conseil d'administration. Le comité de rémunération examine et fait des recommandations concernant la rémunération de nos dirigeants et employés clés, y compris les salaires et les primes. Aucun membre du comité de rémunération n'est un dirigeant de Webhelp.com.

#### **Membres clés de l'équipe de direction**

Le texte qui suit est un bref sommaire de l'expérience des autres membres clés de l'équipe de direction.

*Robert Foran* est vice-président, finances et activités de Webhelp depuis janvier 2000. De novembre 1999 à janvier 2000, il a été notre chef de la direction financière. M. Foran a été vice-président, finances et administration pour SITEL Corporation (Canada) de novembre 1996 à novembre 1999, où il a joué un rôle essentiel en dirigeant le processus de soumissions financières de certaines des offres de gestion des relations avec la clientèle les plus importantes au Canada. Il a été auparavant un directeur des finances pour SITEL Corporation (Canada) en 1996 et un contrôleur pour (CTC) Canadian Telephone Corporation en 1995. Il est membre actif de l'Institut canadien des comptables agréés.

*Chris Barrow* est vice-président, développement des activités, Côte ouest, pour Webhelp depuis décembre 1999. De décembre 1998 à novembre 1999, M. Barrow a travaillé à titre de directeur principal du développement des activités pour 3Com Corp., où il a été responsable du développement des nouvelles activités internationales, des programmes stratégiques et de la planification et des relations stratégiques. Depuis juillet 1997 jusqu'en décembre 1998, il a travaillé pour SITEL Corporation, tout d'abord à titre de vice-président, développement des activités et, par la suite, à titre de vice-président, mise en marché mondiale. De 1989 à 1997, M. Barrow a travaillé chez Compaq Computer Corp., où, de 1993 à 1997, il a occupé le poste de directeur de la Région de l'Ouest. M. Barrow travaille dans l'industrie de la haute technologie depuis 1984 au sein d'un certain nombre de sociétés incluant Nintendo Co. Ltd. et plusieurs sociétés de démarrage.

*Jack Jessen* est vice-président, développement des activités, Est, de Webhelp.com depuis décembre 1999. Il est venu chez Webhelp.com de SITEL Corporation où il a été directeur régional de l'Amérique du Nord, comptes mondiaux, de juin à décembre 1999. De décembre 1997 à mai 1999, il a été président de Entelechy Systems Inc., une entreprise IVR/CRM. Avant cela, de mai 1995 à décembre 1997, il a occupé divers postes au sein de SITEL Corporation, et, plus récemment, d'avril à décembre 1997, à titre de vice-président et directeur général du

développement des activités mondiales. D'août 1996 à mars 1997, il a été vice-président et directeur général, développement des nouvelles activités, et d'août 1995 à août 1996, M. Jessen a occupé le poste de vice-président et de directeur général, groupe des services aux clients. Avant cela, il a occupé divers postes généraux de direction au sein de Time Warner Cable et il a été comptable principal chez KPMG Peat Marwick s.r.l.

*John Burton* est le chef du contentieux de Webhelp depuis février 2000. D'août 1992 à février 2000, il a été un associé chez Torys à New York. Avant cela, il a été un associé chez Cravath, Swaine & Moore. M. Burton a une vaste expérience dans les secteurs des finances publiques et privées et les fusions et les acquisitions; il a représenté des moyennes et grandes entreprises dans le cadre d'opérations évaluées à plusieurs milliards de dollars dans l'ensemble.

*Christopher Hars* est le vice-président à la mise en marché stratégique, Canada de Webhelp depuis mars 2000. Avant cela, depuis juillet 1992, il était vice-président, activités et affaires juridiques pour la division des films, de la musique et des vidéocassettes de Universal Studios Canada Ltd. De juillet 1993 à mars 1998, M. Hars a également été un directeur, mise en marché stratégique chez Universal Studios Canada où il a créé des produits et mis en application des programmes de mise en marché générateurs de revenus, incluant certaines des séries de compilations musicales les plus vendues au Canada. M. Hars est un membre du Barreau de l'Ontario.

*Rahul Sharma* est le directeur, gestion de la marque de Webhelp depuis mars 2000. D'août 1999 à mars 2000, M. Sharma a été directeur général de la marque pour Campbell's Soup Co. De juillet 1996 à juillet 1999, il a travaillé chez Procter & Gamble Company (Canada). De novembre 1995 à mai 1996, M. Sharma a travaillé à titre d'analyste de mise en marché dans la division de la recherche et du développement de PT Telekomunikasi Indonesia, la Société de télécommunications nationale de l'Indonésie. De mai 1995 à novembre 1995, M. Sharma a travaillé au sein de plusieurs petites entreprises où il a fait de la consultation, écrit des plans d'affaires et travaillé dans le développement économique.

*Gregory Ogorek* est le directeur, partenariats internationaux de Web.com depuis mars 2000. Avant cela, il a occupé plusieurs postes à Paris, en France chez Europ Assistance, le chef de file mondial dans le domaine de l'assistance (l'assistance téléservice en route, en voyage ou à la maison) situé à Paris. De mars 1999 à septembre 1999, M. Ogorek a été directeur général de la filiale assistance téléservice à la maison de la filiale de Europ Assistance, Europ Telesecurite. De novembre 1997 à mars 1999, il a lancé Europ Telesecurite et a occupé le poste de directeur de la mise en marché et des ventes. Avant cela, de décembre 1996 à novembre 1997, M. Ogorek a été directeur de projet d'Europ Assistance pour le développement d'une nouvelle entreprise de développement d'assistance à la maison stratégique. De mai 1995 à décembre 1996, il a été le directeur, développement du marché.

*Cory Basil* est le directeur principal, produits et mise en marché de Webhelp depuis novembre 1999. Avant cela, M. Basil était chez SITEL Corporation d'avril 1996 à novembre 1999 où il a occupé plusieurs postes. De janvier 1999 à novembre 1999, il a été directeur, développement et intégration des activités pour SITEL Corporation, WebServicing où il était responsable du développement et de la vente des produits de gestion des relations avec la clientèle électronique pour SITEL. De novembre 1997 à janvier 1999, il a travaillé à titre de directeur, développement des activités pour l'unité de développement des activités mondiale de SITEL Corporation. D'octobre 1996 à novembre 1997, M. Basil a travaillé à titre de chargé de compte principal chez SITEL Canada. D'avril 1996 à octobre 1996, M. Basil a travaillé à titre de directeur du soutien à la clientèle chez SITEL Canada. Avant de travailler chez SITEL, M. Basil a tenu un certain nombre de rôles au sein de l'industrie de la mise en marché directe, notamment chez Telstra Corporation Limited et Goldfarb Consultants.

### **Rémunération des hauts dirigeants**

Au cours de l'exercice terminé le 31 décembre 1999, nous avons versé un salaire de 43 560 \$ et aucune prime à notre président et chef de la direction, Kerry Adler. Nous n'avons versé à aucun de nos hauts dirigeants plus de 100 000 \$ en 1999. Chacun de nos hauts dirigeants a conclu une convention d'emploi aux termes de laquelle il doit recevoir des salaires et des primes excédant 100 000 \$ en 2000.

### **Contrats d'emploi**

Nous avons conclu des contrats d'emploi avec Kerry Adler, Laura Hantho, Hugh Cumming, Tom Cronin et Dan Walter. Les contrats d'emploi stipulent les salaires de base annuels et les primes garanties énoncés dans le tableau ci-dessous :

## Hauts dirigeants

	<u>Salaire</u> <u>annuel de base</u>	<u>Primes garanties</u>
Kerry Adler.....	300 000 \$	300 000 \$
Laura Hantho.....	170 000	30 000
Hugh Cumming.....	170 000	30 000
Dan Walter.....	200 000	—
Tom Cronin.....	170 000	30 000

Tous nos hauts dirigeants sont admissibles à recevoir une prime de rendement incitative annuelle pour chaque exercice civil d'emploi en un montant qui doit être déterminé par le comité de rémunération. En vertu des contrats d'emploi, ces hauts dirigeants peuvent participer à tous les programmes d'avantages sociaux disponibles pour nos autres employés salariés.

Nous pouvons mettre fin à leur emploi avec ou sans motif, comme défini dans les contrats d'emploi. Si nous mettons fin à l'emploi de M. Adler sans motif, nous devons lui payer 300 000 \$ additionnels sur une période de trois mois. Si nous mettons fin à l'emploi de Mme Hantho ou MM. Cumming, Walter ou Cronin sans motif, nous devons leur payer leur salaire de façon continue pour le moindre de 12 mois ou jusqu'à ce qu'ils aient trouvé un autre emploi rémunéré. Chaque haut dirigeant peut mettre fin à son emploi avec ou sans motif valable, comme défini dans les contrats d'emploi. Si l'emploi de M. Adler ne prend pas fin pour un motif ou s'il démissionne pour une raison valable, pour la période de 12 mois après la fin de son emploi, nous devons lui verser son salaire de base annuel ainsi que des prestations d'assurance-vie et médicale, sous réserve qu'il respecte les dispositions protégeant nos renseignements confidentiels et qu'il n'entre pas en concurrence avec nous dans certaines circonstances. Si l'emploi de Mme Hantho ou MM. Cumming, Walter ou Cronin ne prend pas fin pour un motif ou s'ils démissionnent pour une raison valable, pour le moindre du 12 mois suivant la fin de leur emploi ou jusqu'à ce qu'ils aient trouvé un emploi rémunéré, la Société devra leur verser leur salaire de base annuel ainsi que des prestations d'assurance-vie et médicale, sous réserve qu'ils respectent les dispositions protégeant nos renseignements confidentiels et qu'ils n'entrent pas en concurrence avec nous dans certaines circonstances. Si l'emploi d'un de ces dirigeants prend fin pour une raison ou qu'ils démissionnent sans motif valable, aucun salaire, aucune prime ni aucune autre rémunération ne leur sera due, sauf les montants qui ont couru mais qui n'ont pas été versés avant la date de la fin de leur emploi.

En vertu des contrats d'emploi, chaque haut dirigeant a convenu de ne pas utiliser ou divulguer nos renseignements confidentiels. Chaque haut dirigeant a également convenu de nous céder toutes les innovations découvertes et inventions développées au cours de son emploi. Chaque haut dirigeant a également convenu de nous assister pour obtenir des brevets, des droits d'auteur ou des marques de commerce à l'égard de toute idée ou invention qui peut être protégée au cours de son emploi. Ces dispositions sont en vigueur pendant la durée de leur contrat d'emploi et pour une période de 12 mois (pour M. Cumming) ou de 18 mois (pour MM. Adler, Walter, Cronin et Mme Hantho) après la résiliation de ces contrats.

Chaque haut dirigeant a également convenu qu'il ne se joindra pas ni à un de nos clients ni ne l'assistera, qu'il soit servi par lui ou par un de nos autres directeurs ou employés, au cours de la durée de son emploi avec nous ou toute entreprise aux États-Unis ou au Canada impliquée dans des activités qui sont directement concurrentielles aux nôtres pour une période d'un an suivant la fin de son emploi sans notre consentement, lequel ne peut être retenu de façon abusive.

## **Régime incitatif à long terme**

Nous commanditons le régime incitatif à long terme de 1999 de Webhelp.com. En vertu du régime, un maximum de 3 500 000 actions de notre capital-actions ordinaire sera disponible pour l'émission de primes pour nos employés, administrateurs et consultants, parmi lesquelles aucune n'a été octroyée avant le 1<sup>er</sup> janvier 2000.

La discussion suivante concernant les caractéristiques importantes du régime est visée dans sa totalité par le texte intégral du régime déposé en tant qu'annexe à la déclaration d'enregistrement dont le présent prospectus fait partie.

Le régime est administré par le comité de rémunération de notre conseil d'administration qui décide quelles personnes ont le droit de recevoir des primes et le nombre d'actions assujetties à chaque prime. En choisissant les personnes qui doivent recevoir des primes et en déterminant le type de prime et les modalités de celle-ci, le comité

peut tenir compte de tous les facteurs qu'il juge pertinents, y compris les contributions actuelles et éventuelles à notre succès. Les primes peuvent être sous forme d'options d'achat d'actions, d'octrois de titres restreints, de droits à la plus-value des actions, d'autres primes basées sur les actions ou des primes de rendement payables lors de l'atteinte de certains objectifs précis. Les options octroyées en vertu du régime doivent être levées à l'intérieur d'une période fixée par le comité de rémunération, laquelle ne doit pas excéder 10 ans suivant la date de l'octroi de l'option. Les primes peuvent devoir être exercées en totalité ou par versements, selon ce que décide le comité de rémunération.

Les options ne peuvent être transférées d'une autre façon que par testament ou par les lois concernant la descendance et les distributions et, aussi longtemps que le bénéficiaire est en vie, elles ne peuvent être levées que par lui. Le prix de levée ne peut être moins élevé que la juste valeur nominale de nos actions ordinaires ou, dans le cas des options d'achat d'actions incitatives, ne peut être moins élevé que la juste valeur marchande de nos actions ordinaires à la date d'octroi de l'option. À moins qu'elles ne soient désignées comme des « options d'achat d'actions incitatives » qui doivent être visées par l'article 422 du *Internal Revenue Code of 1986*, les options qui sont octroyées en vertu du régime devraient être des « options d'achat d'actions non admissibles ». Le prix de levée peut être payé en espèces, en actions de notre capital-actions ordinaire détenues par un bénéficiaire d'options ou en une combinaison d'espèces et d'actions.

Le régime stipule que dans l'éventualité de changements dans notre structure générale ou de certains événements affectant nos actions ordinaires, notre conseil d'administration peut, à sa discrétion, faire des ajustements à l'égard du nombre d'actions qui peuvent être émises en vertu du régime ou qui sont couvertes par les options en vigueur ou d'autres primes, dans le prix de levée par action ou les deux. Dans le cadre de certains changements de notre contrôle ou de toute vente ou transfert de la totalité ou d'une grande partie de nos éléments d'actif, toutes les options en vigueur en vertu du régime devront être exercées en totalité au plus tard à la date de prise d'effet de la fusion, du regroupement, de la vente, du transfert ou toute autre opération de changement de contrôle.

#### **Régime d'épargne-retraite 401(k)**

Nous sommes en train de mettre sur pied un régime d'épargne-retraite 401(k). Le but du régime de retraite est de donner aux employés l'opportunité d'épargner pour leur retraite sur une base avantageuse au niveau fiscal.

Tous les employés américains seront admissibles à participer au régime de retraite après la fin de leurs

- premiers mois de service avec nous et après avoir atteint l'âge de • ans. Le régime de retraite permettra aux employés de reporter la réception d'une partie de leur rémunération conformément à l'article 401(k) du Code et d'attribuer cette partie, par voie de retenue sur le salaire, au régime de retraite. La participation d'un employé dans le régime de retraite 401(k) sera totalement acquise en tout temps. Le régime de retraite permettra également des contributions discrétionnaires équivalentes à • % des premiers • % de rémunération contribués par un employé. Pour les participants au régime qui seront des employés à la date de prise d'effet du régime de retraite, les contributions équivalentes seront totalement acquises et, pour les participants au régime qui deviendront des employés après cette date, les contributions équivalentes seront acquises sur une période de • ans.

Un employé aura généralement le droit de recevoir le paiement du solde de son compte en vertu du régime de retraite lors de sa retraite (habituellement à l'âge de 65 ans), de son décès, d'une incapacité permanente ou de toute autre fin de son emploi. Les paiements en vertu du régime de retraite seront effectués sous forme d'un montant global.

#### **Limite de responsabilité et indemnisation**

Notre certificat de constitution stipule qu'un administrateur de Webhelp.com ne sera pas tenu personnellement responsable par nous ou nos actionnaires pour des dommages monétaires s'il contrevient à ses fonctions de fiduciaire à titre d'administrateur, sauf s'il est responsable de ce qui suit :

- toute infraction à son devoir de loyauté d'administrateur envers nous ou nos actionnaires;
- les actes ou omissions qui ne sont pas de bonne foi ou qui impliquent une conduite intentionnelle ou une violation légale connue;
- le paiement illégal de dividendes ou des achats d'actions illégaux en vertu de l'article 174 de la *Delaware General Corporation Law*; ou

- toute transaction qui a permis à l'administrateur d'obtenir un bénéfice personnel abusif.

Si la *Delaware General Corporation Law* est modifiée pour éliminer ou limiter la responsabilité personnelle des administrateurs, la responsabilité d'un administrateur de Webhelp.com sera alors éliminée ou limitée dans la pleine mesure permise par la *Delaware General Corporation Law*, telle qu'elle a été modifiée. Toute abrogation ou modification de cette disposition de notre certificat de constitution par nos actionnaires sera prospective seulement et ne devra pas affecter de façon défavorable les droits ou la protection existants d'un administrateur de Webhelp existant au moment de cette abrogation ou modification.

Même si notre certificat de constitution accorde aux administrateurs une protection contre des sentences pour des dommages monétaires s'ils contreviennent à leur devoir de diligence, cela n'élimine pas ce devoir ni n'a un effet sur la disponibilité des recours équitables tels qu'une injonction ou une résiliation basée sur la violation du devoir de diligence par un administrateur. Les dispositions de notre certificat de constitution décrites ci-dessus s'appliquent à un dirigeant de Webhelp.com seulement s'il est un administrateur de Webhelp.com et qu'il agit à titre d'administrateur et ne s'appliquent pas à nos dirigeants qui ne sont pas des administrateurs.

Notre certificat de constitution stipule que dans la pleine mesure permise par l'article 145 générale de la *Delaware General Corporation Law* ou toute loi de remplacement comparable, telle qu'elle peut être modifiée ou complétée de temps à autre, que :

- nous pouvons indemniser toute personne que nous avons le pouvoir d'indemniser en vertu de la *Delaware General Corporation Law* contre toutes les dépenses, responsabilités et autres questions mentionnées dans cette loi ou couvertes par celle-ci;
- nous indemniserons toutes ces personnes si elles sont ou si elles menacent de devenir une partie dans une action, une poursuite ou une procédure parce qu'elles sont des administrateurs, des dirigeants, des employés ou des représentants de Webhelp.com ou parce qu'elles servaient Webhelp.com ou toute autre entité légale à tout titre à notre demande alors qu'elles étaient des administrateurs, dirigeants, employés ou représentants de Webhelp.com; et
- nous paierons les dépenses que ces administrateurs, dirigeants, employés ou représentants actuels ou anciens ont engagées dans le cadre de cette action, poursuite ou procédure avant la déposition finale de cette action, poursuite ou procédure.

Notre certificat de constitution stipule également que l'indemnisation et l'avance des dépenses ne seront pas réputés exclusifs à tout autre droit auquel ceux qui ont le droit de recevoir une indemnisation ou une avance de dépenses peuvent avoir droit en vertu des règlements, ententes, contrats ou votes des actionnaires ou administrateurs désintéressés ou aux termes d'une directive (cependant mise en application) de tout tribunal d'une juridiction compétente ou autrement, à la fois en ce qui concerne des actes en sa qualité officielle et des actes en une autre qualité alors qu'il occupe ce poste, et continuera à titre de personne qui a cessé d'être un administrateur, dirigeant, employé ou agent si appliqué au bénéfice des héritiers, exécuteurs et administrateurs de cette personne.

## **PRINCIPAUX ACTIONNAIRES**

Le tableau suivant présente certains renseignements concernant la propriété véritable de nos actions ordinaires en date du • mars 2000, et après avoir donné effet au placement, de :

- chaque personne qui, à notre connaissance, détient en propriété véritable plus de 5 % de nos actions ordinaires;
- chacun de nos administrateurs;
- notre chef de la direction; et
- tous les hauts dirigeants et administrateurs dans l'ensemble.

Sauf indication contraire, les personnes nommées dans le tableau ont un droit de vote et d'investissement à l'égard de toutes les actions détenues en propriété véritable, sous réserve des lois sur la communauté des biens, si nécessaire.

<u>Nom et adresse du propriétaire véritable</u>	<u>Nombre d'actions<sup>(1)</sup></u>	<u>Pourcentage de propriété<sup>(1)</sup></u>	
		<u>Avant le placement</u>	<u>Après le placement</u>
Kerry Adler <sup>(2)</sup> a/s Webhelp.com Inc. 1, rue Dundas Street Bureau 2500 Toronto (Ontario) M5G 1Z3	•	• %	• %
Laura Hantho <sup>(3)</sup> a/s Webhelp.com Inc. 1, rue Dundas Street Bureau 2500 Toronto (Ontario) M5G 1Z3	•	• %	• %
Hugh Cumming <sup>(4)</sup> a/s Webhelp.com Inc. 1, rue Dundas Street Bureau 2500 Toronto (Ontario) M5G 1Z3	•	• %	• %
eliance Corporation 7800, Equitable Drive Bureau 250 Minneapolis (Minnesota) 55344	•	• %	• %
Insight Capital Partners <sup>(5)</sup> 527, Madison Avenue 10 <sup>e</sup> étage New York (New York) 10022	•	• %	• %
W-W-H Investors LLC 411, West Putnam Greenwich (Connecticut) 06830	•	• %	• %
CIBC WMC Inc. 425, Lexington Avenue New York (New York) 10017	•	• %	• %
Ramanan Raghavendran <sup>(6)</sup> a/s Insight Capital Partners 527 Madison Avenue 10 <sup>e</sup> étage New York (New York) 10022	•	• %	• %
Jeffrey Horing <sup>(7)</sup> a/s Insight Capital Partners 527 Madison Avenue 10 <sup>e</sup> étage New York (New York) 10022	•	• %	• %

<u>Nom et adresse du propriétaire véritable</u>	<u>Nombre d'actions<sup>(1)</sup></u>	<u>Pourcentage de propriété<sup>(1)</sup></u>
Wes Nichols a/s Webhelp.com Inc. 1, rue Dundas Street Bureau 2500 Toronto (Ontario) M5G 1Z3 Tous les hauts dirigeants et administrateurs, dans l'ensemble (8 personnes) <sup>(2) (3) (4) (6) (7)</sup>	•	• %

\* Indique un pourcentage de propriété de moins de 1 %.

(1) Les montants et pourcentages incluent les options en vigueur qui peuvent être exercées dans les 60 jours suivant le • mars 2000.

(2) Inclut • actions détenues par eliance Corporation qui sont entières, sous réserve d'une option d'achat de ces actions.

(3) Inclut • actions détenues par eliance Corporation qui sont entières, sous réserve d'une option d'achat de ces actions appartenant à Mme Hantho.

(4) Inclut • actions détenues par eliance Corporation qui sont entières, sous réserve d'une option d'achat de ces actions appartenant à M. Cumming.

(5) Ces actions sont détenues par cinq fonds gérés par Insight Capital Partners; Insight Capital Partners II, L.P. détient • actions; Insight Capital Partners (Cayman) II, L.P. détient • actions; Insight Capital Partners III, L.P. détient • actions; Insight Capital Partners (Co-Invest) III, L.P. détient • actions; et Insight Capital Partners (Cayman) III, L.P. détient • actions.

(6) Inclut • actions détenues par cinq fonds gérés par Insight Capital Partners. M. Raghavendran, l'un de nos administrateurs, est un commanditaire de Insight Capital Partners. M. Raghavendran renonce à la propriété véritable des actions détenues par les entités membres du même groupe que Insight Capital Partners, sauf dans la mesure de ses intérêts financiers dans celle-ci.

(7) Inclut • actions détenues par cinq fonds gérés par Insight Capital Partners. M. Horing, l'un de nos administrateurs, est un commandité de Insight Capital Partners. M. Horing renonce à la propriété véritable des actions détenues par les entités membres du même groupe que Insight Capital Partners, sauf dans la mesure de ses intérêts financiers dans celle-ci.

## CERTAINES OPÉRATIONS

### Prêt accordé par Insight

Le 10 novembre 1999, nous avons emprunté 2 000 000 \$ à Insight Capital Partners à un taux d'intérêt de 8 % par année. Notre obligation de rembourser ce prêt a été annulée à titre de paiement partiel pour les 15 000 000 d'actions privilégiées convertibles de série A émises pour divers fonds Insight le 29 décembre 1999.

### Émission d'actions privilégiées convertibles de série A

Selon une évaluation qui a eu lieu en juillet 1999 et conformément à une lettre d'intention exécutoire datée du 18 novembre 1999 et à une convention d'achat d'actions datée du 29 décembre 1999, nous avons émis un total de 15 000 000 d'actions de série A pour un prix d'achat de 0,53 \$ par action, ou un total de 8 000 000 \$ avant déduction des frais. Parmi ces actions, 5 797 592 actions ont été émises à Insight Capital Partners III, L.P., 1 436 168 actions ont été émises à Insight Capital Partners (Cayman) III, L.P. et 1 016 240 actions ont été émises à Insight Capital Partners (Co-Invest) III, L.P.; 4 781 250 actions ont été émises à W-W-H Investors LLC et 1 968 750 actions ont été émises à Imprimis SB LP. Les porteurs actuels des actions de série A sont des actionnaires de contrôle de eliance Corporation. La valeur de liquidation des actions de série A est de 1,28 \$ par action plus les dividendes courus et non versés. Des

actions de série A seront automatiquement converties en actions de notre capital-actions ordinaire à raison de •  
pour • à la clôture du placement.

### **Opération avec eliance Corporation**

Aux termes d'une lettre d'intention exécutoire datée du 29 novembre 1999 et d'une convention d'achat d'actif datée du 29 décembre 1999 conclue entre nous, notre filiale en propriété exclusive et eliance, nous avons acheté certains éléments d'actif de eliance, y compris tous les droits en vertu de certaines ententes, certains contrats et certaines licences de eliance, pour le nom et l'adresse URL « Webhelp.com » et les marques de commerce « Webhelp.com », « Webhelpme », « Webhelpmebuy » et « Webhelpmesell ». Le prix d'achat s'élevait à 4 256 400 \$ en espèces et 8 500 000 actions de notre capital-actions ordinaire parmi lesquelles 5 500 000 actions sont assujetties à la convention d'entiercement d'actions décrite ci-dessous. M. Adler, Mme Hantho, M. Cumming et M. Walter étaient auparavant employés par eliance. La convention d'achat d'actif contient également des libérations mutuelles entre eliance et nous et précise notre indemnisation ainsi que celles de M. Adler et de Mme Hantho. Voir la rubrique intitulée « Activités — Litiges ».

*Convention d'entiercement d'actions.* Dans le cadre de l'opération avec eliance, nous avons conclu une convention d'entiercement d'actions datée du 29 décembre 1999 en vertu de laquelle eliance a remis 5 500 000 des actions qu'elle a reçues à titre de contrepartie pour l'achat d'éléments d'actif à Torys à titre d'agent d'entiercement. Les actions sont détenues en entiercement à titre de garantie pour les dispositions d'indemnisation de la convention d'achat d'actif. eliance a conservé des droits de vote sur les actions au cours de la durée de la convention d'entiercement. La convention d'entiercement stipule que M. Adler, Mme Hantho, M. Cumming, M. Walter et une autre personne peuvent acheter un maximum de 4 500 000 des actions détenues en entiercement en tout temps et de temps à autre jusqu'au cinquième anniversaire de la convention d'entiercement d'actions. La totalité ou une partie des premières 1 500 000 actions assujetties à cette option ont été achetées à un prix de 0,60 \$ par action. Les secondes 1 500 000 actions ont été achetées à un prix de 1,20 \$ par action et les dernières 1 500 000 actions ont été achetées à un prix de 1,80 \$ par action. Le prix d'achat des actions sera nul, cependant, si le produit découlant du présent placement est de 25 000 000 \$ ou plus et que eliance obtient un engagement ferme d'un acquéreur de son entreprise Web800 ou complète une vente de 50 % ou plus des éléments d'actif de son entreprise Web800. Torys n'a pas droit à des honoraires pour les services qu'il rend à titre d'agent d'entiercement aux termes de la convention d'entiercement.

*Convention de droits d'utilisation de logiciel.* Aux termes d'une convention de droits d'utilisation de logiciels datée du 29 décembre 1999, eliance nous a accordé une licence perpétuelle non exclusive et libre de redevance pour utiliser et modifier les versions lisibles par machine du moteur de transaction par bus électronique. Le moteur de transaction par bus électronique consiste en une architecture de composantes échelonnables fournissant une suite de services génériques pour faciliter les fonctions de commerce électronique et les fonctions connexes de notre site Web. La licence nous fournit des copies des codes sources du logiciel pour nous permettre d'entretenir et de mettre à jour le logiciel nous-mêmes.

*Convention de services Internet.* Aux termes d'une convention de services Internet datée du 29 décembre 1999, eliance nous fournit des services de centre Web sur une base exclusive (dans le secteur des demandes de recherche sur Internet débutées par les consommateurs) pour une période allant jusqu'au 31 mai 2000. Les services incluent le recrutement et la formation de Web Wizards qui doivent être disponibles 24 heures par jour, sept jours par semaine, à un des 150 postes de travail du centre Web. eliance fournit et entretient tout l'équipement et les machines nécessaires pour exécuter ces services et nous fournit un bureau et un accès à ses installations à Minot (Dakota du Nord) et à Minneapolis (Minnesota). De plus, eliance doit assurer le contrôle de la qualité et se conformer à nos politiques et programmes de formation en surveillant de façon quotidienne les services fournis sur une base d'échantillonnages aléatoires. Nous remboursons à eliance les salaires et les avantages du personnel que nous utilisons et payons une allocation en pourcentage des coûts attribuables aux services fournis par les postes de travail du centre Web. Nous sommes actuellement en train d'examiner la possibilité de négocier une prolongation de cette convention.

### **Émission d'actions privilégiées convertibles de série B**

Aux termes d'une convention d'achat d'actions privilégiées convertibles de série B datée du 31 décembre 1999 entre Webhelp, M. Adler, Mme Hantho, M. Cumming, M. Walter, CIBC WMC Inc., un membre du même groupe que CIBC World Markets Corp. (un représentant des preneurs fermes du présent placement) et un autre porteur d'actions

ordinaires, nous avons émis 3 671 329 actions privilégiées convertibles de série B à CIBC WMC Inc. pour un prix d'achat d'environ 8,17 \$ par action, ou un prix d'achat total de 30 000 000 \$ avant déduction des frais. La valeur de liquidation des actions de série B est de 19,73 \$ par action plus les dividendes courus mais non versés sur celles-ci. Lors de la liquidation, les actionnaires de série A et de série B recevront les montants auxquels ils ont droit sur une base équivalente. Les actions de série B seront automatiquement converties en actions ordinaires, à raison de 1 action privilégiée convertible de série B pour 1,973 actions ordinaires, à la clôture du placement. Avec 10 000 000 \$ du produit, nous avons racheté 734 265 actions de notre capital-actions ordinaire à M. Adler pour 6 millions \$, 195 804 actions à Mme Hantho pour 1,6 million \$, 146 853 actions à M. Cumming pour 1,2 million \$, 122 378 actions à M. Walter pour 1 million \$ et 24 476 actions à d'autres actionnaires pour 200 000 \$. Ces actions représentaient environ 5 % des actions détenues par les fondateurs.

### **Droits d'enregistrement de certains porteurs**

Nous sommes une partie à la convention de droits pour les investisseurs modifiée et reformulée datée du 31 décembre 1999 qui donne à eliance, Insight Capital Partners III, L.P., Insight Capital Partners (Cayman) III, L.P., Insight Capital Partners (Co-Invest) III, L.P., Insight Capital Partners II, L.P., Insight Capital Partners (Cayman) II, L.P., W-W-H Investors LLC, Imprimis SB LP, CIBC WMC Inc., Kerry Adler, Laura Hantho, Hugh Cumming, Dan Walter et un autre porteur d'actions ordinaires la possibilité de demander un enregistrement, en vertu de la loi intitulée *Securities Act* de la totalité ou d'une partie des actions de notre capital-actions ordinaire qu'ils détiennent de temps à autre, et qui sont considérées comme des actions enregistrables à tout moment après que nous soyons devenus admissibles à déposer une déclaration d'enregistrement (formulaire S-3), ce qui n'arrivera pas avant qu'un an ne se soit écoulé après la date du présent placement. Parmi ces actions, incluant les actions émises lors de la conversion des actions de série A et des actions de série B en actions ordinaires à la clôture du placement, 8 500 000 sont détenues par eliance, 5 797 592 sont détenues par Insight Capital Partners III, L.P., 1 436 168 sont détenues par Insight Capital Partners (Cayman) III, L.P., 1 016 240 sont détenues par Insight Capital Partners (Co-Invest) III, L.P., 4 781 250 sont détenues par W-W-H Investors LLC, 1 968 750 sont détenues par Imprimis SB LP, 3 671 329 sont détenues par CIBC WMC, Inc., 13 665 735 sont détenues par Kerry Adler, 3 644 196 sont détenues par Laura Hantho, 2 733 147 sont détenues par Hugh Cumming et 2 277 622 sont détenues par Dan Walter. En général, eliance ou un ou des actionnaires détenant au total au moins 75 % des actions de série B peuvent demander que nous enregistrions la vente de leurs actions du capital-actions ordinaire à une seule occasion, et un ou des actionnaires, à l'exception de eliance et des porteurs d'actions de série B, détenant au total au moins 20 % des actions assujetties à la convention peuvent demander que nous enregistrions la vente de leurs actions du capital-actions ordinaire à une ou deux occasions au maximum. Ces actionnaires ont également le droit dans certaines circonstances d'inclure la totalité ou une partie de leurs actions sur une déclaration d'enregistrement que nous déposons. Nous sommes obligés d'assumer toutes les dépenses dans le cadre de l'enregistrement des actions, sauf les enregistrements débutés par eliance, ou, dans certaines circonstances, dans le cadre du retrait d'une demande d'enregistrement par un actionnaire qui la débute. Notre obligation d'enregistrer les actions assujetties à la convention prend fin cinq ans après que le présent placement a été complété.

### **DESCRIPTION DU CAPITAL-ACTIONS**

La description suivante de notre capital-actions ne prétend pas être complète et est assujettie à tout égard aux lois applicables du Delaware et aux dispositions applicables de notre certificat de constitution et de nos règlements, dont des copies ont été déposées à titre d'annexes à la déclaration d'enregistrement dont le présent prospectus fait partie.

En date du 29 février 2000, notre capital-actions autorisé consistait en 65 000 000 d'actions du capital-actions ordinaire, ayant chacune une valeur nominale de 0,01 \$, parmi lesquelles 15 000 000 actions étaient émises et en circulation (à l'exclusion des actions de trésorerie) et détenues selon les registres par 15 000 000 actionnaires et 50 000 000 actions peuvent être émises aux participants lors de la levée des options d'achat d'actions en vigueur aux termes de notre régime incitatif à long terme de 1999, et en 20 000 000 d'actions du capital-actions privilégié, ayant chacune une valeur nominale de 0,01 \$, parmi lesquelles 15 000 000 d'actions ont été désignées à titre d'actions privilégiées convertibles de série A et 3 671 329 actions ont été désignées à titre d'actions privilégiées convertibles de série B et étaient émises et en circulation.

## **Actions ordinaires**

Les porteurs de nos actions ordinaires ont droit à un vote par action à l'égard de toute question qui, aux termes de la *Delaware General Corporation Law*, exige l'approbation de nos actionnaires, à l'exception des questions concernant uniquement une autre catégorie d'actions. Dans l'éventualité d'une liquidation ou d'une dissolution de Webhelp.com, les porteurs de nos actions ordinaires ont le droit de participer au prorata à toutes les distributions versées aux porteurs de nos actions ordinaires, sous réserve du paiement des dettes et du respect de tous les droits préférentiels des porteurs d'actions privilégiées. Les porteurs de nos actions ordinaires n'ont aucun droit préférentiel de souscription. Sous réserve de tous les privilèges qui peuvent être applicables à toute action du capital-actions privilégié en circulation, les porteurs de nos actions ordinaires ont le droit de recevoir des dividendes en espèces sur une base proportionnelle par action lorsque ces dividendes sont déclarés par le conseil d'administration à partir des fonds légalement disponibles pour le paiement.

Les droits, préférences et privilèges des porteurs d'actions de notre capital-actions ordinaire sont assujettis aux droits des porteurs d'actions de toute série d'actions privilégiées que nous pouvons désigner et émettre à l'avenir et peuvent être défavorablement affectés par ces droits.

## **Actions privilégiées**

Notre conseil d'administration est autorisé à permettre que nous émettions des actions privilégiées en une ou plusieurs séries et à fixer les droits, les préférences, les privilèges, l'admissibilité, les limites et les restrictions de ces actions, y compris mais sans s'y limiter, les droits aux dividendes, les taux de dividendes, les droits de conversion, les droits de vote, les modalités de rachat, les limites ou les restrictions sur celles-ci, les préférences de liquidation et le nombre d'actions constituant une série ou la désignation de ces séries, sans autre vote ou acte par les actionnaires. L'émission de toute série d'actions privilégiées peut avoir un effet défavorable sur les droits des porteurs de nos actions ordinaires et pourrait diminuer le montant des bénéfices et les éléments d'actif disponibles pour une distribution aux porteurs de nos actions ordinaires. De plus, toute émission d'actions privilégiées pourrait avoir pour effet de retarder, reporter ou empêcher un changement de notre contrôle.

Depuis notre constitution, nous avons émis un total de 18 671 329 actions du capital-actions privilégié en deux séries. Voir les rubriques intitulées « Certaines opérations — Émission d'actions privilégiées convertibles de série A » et « Certaines opérations — Émission d'actions privilégiées convertibles de série B ».

Nous n'avons aucun plan actuel pour émettre des actions additionnelles du capital-actions privilégié.

## **Buts et effets de certaines dispositions de notre certificat de constitution et de nos règlements**

La description énoncée ci-dessous de certaines dispositions de notre certificat de constitution et de nos règlements n'est qu'un sommaire et est visée dans son ensemble par le texte intégral de notre certificat de constitution et nos règlements qui ont été inclus à titre d'annexes à la déclaration d'enregistrement dont le présent prospectus fait partie.

*Nombre d'administrateurs; mises à pied; vacances; assemblées spéciales; quorums.* Nos règlements stipulent que le nombre de nos administrateurs peut être fixé de temps à autre par vote des actionnaires ou de notre conseil d'administration mais que le nombre d'administrateurs qui constituent la totalité du conseil d'administration doit se trouver entre un et huit. Sauf lorsqu'il y a une vacance au conseil d'administration aux termes d'une mise à pied d'un administrateur comme décrit ci-dessous, ou lorsque des vacances surviennent en même temps à l'égard de tous les postes d'administrateurs, lesquelles vacances doivent être remplies par les actionnaires, les vacances ou les nouveaux postes d'administrateurs créés à la suite de l'augmentation du nombre autorisé d'administrateurs doivent être remplis par une majorité d'administrateurs alors en poste ou par un seul administrateur restant. Nos règlements stipulent que les administrateurs peuvent être mis à pied par le conseil, avec ou sans motif, par le vote affirmatif de nos actionnaires détenant une majorité des actions de notre capital-actions.

Nos règlements stipulent également que les assemblées spéciales de notre conseil d'administration peuvent être convoquées par notre président ou deux des administrateurs sur avis à tous les administrateurs. La présence d'un tiers ou plus des administrateurs constituant notre conseil d'administration constitue un quorum pour l'examen des questions lors de toute assemblée régulièrement tenue ou spéciale du conseil d'administration. Sauf indication contraire en vertu de la *Delaware General Corporation Law*, si un quorum est présent, un vote de la majorité des administrateurs présents sera alors l'acte du conseil d'administration.

*Assemblées spéciales; actions par consentement écrit; dispositions concernant les préavis.* Nos règlements stipulent que, sauf indication contraire dans la *Delaware General Corporation Law*, les assemblées spéciales de nos actionnaires peuvent seulement être convoquées par résolution de notre conseil d'administration, par notre président ou par les porteurs d'une majorité des actions en circulation de notre capital-actions ayant droit de vote sur des questions qui doivent être considérées lors de cette assemblée. Nos règlements exigent également qu'un préavis de toute assemblée spéciale de nos actionnaires soit remis à chaque actionnaire ayant droit de vote à cette assemblée.

*Modification de certaines dispositions de notre certificat de constitution et de nos règlements.* En vertu de la *Delaware General Corporation Law*, les actionnaires ont le droit d'adopter, de modifier ou d'abroger les règlements de leur société et, avec l'approbation du conseil d'administration, le certificat de constitution d'une société. De plus, sous réserve des modalités d'une ou plusieurs séries d'actions privilégiées, telles qu'elles sont désignées de temps à autre par notre conseil d'administration, notre certificat de constitution stipule que nos règlements doivent être adoptés, altérés ou abrogés par notre conseil d'administration.

### **Loi anti-OPA**

L'article 203 de la *Delaware General Corporation Law* stipule que, sous réserve de certaines exceptions précisées dans celle-ci, une société ne doit pas faire de regroupement commercial avec un « actionnaire intéressé » pendant une période de trois ans suivant la date à laquelle cet actionnaire est devenu un actionnaire intéressé, à moins que :

- le conseil d'administration de la Société n'ait approuvé le regroupement commercial ou l'opération qui a fait en sorte que l'actionnaire devienne un actionnaire intéressé avant cette date;
- à la fin de l'opération qui a fait en sorte que l'actionnaire devienne un actionnaire intéressé, l'actionnaire intéressé détenait au moins 85 % des actions comportant droit de vote en circulation de la Société au moment où l'opération a débuté (à l'exclusion de certaines actions); ou
- à cette date ou après celle-ci, le regroupement commercial a été approuvé par le conseil d'administration de la Société et par le vote affirmatif d'au moins 66 2/3 % des actions comportant droit de vote qui ne sont pas détenues par l'actionnaire intéressé.

Sauf comme précisé dans l'article 203 de la *Delaware General Corporation Law*, un actionnaire intéressé est défini comme :

- toute personne qui est le propriétaire de 15 % ou plus des actions comportant droit de vote en circulation de la Société ou est une personne qui a des liens avec la Société ou un membre de son groupe et qui était le propriétaire de 15 % ou plus des actions comportant droit de vote en circulation de la Société, en tout temps au cours des trois ans précédant immédiatement la date pertinente; et
- les membres du même groupe que cette personne et les personnes avec lesquelles elles a des liens.

Dans certaines circonstances, l'article 203 de la *Delaware General Corporation Law* fait en sorte qu'il est plus difficile pour une personne qui serait un « actionnaire intéressé » d'effectuer divers regroupement d'entreprises. Notre certificat de constitution ne nous empêche pas d'être visés par les restrictions imposées par l'article 203 de la *Delaware General Corporation Law*. Il est prévu que les dispositions de l'article 203 de la *Delaware General Corporation Law* peut pousser des sociétés intéressées à nous acquérir à négocier à l'avance avec notre conseil d'administration, étant donné qu'il serait possible de se dérober à l'exigence d'approbation des actionnaires serait évitée si une majorité des administrateurs alors en poste approuvaient, avant le moment où l'actionnaire devient un actionnaire intéressé, le regroupement commercial ou l'opération qui ferait en sorte que l'actionnaire devienne un actionnaire intéressé.

### **Agent chargé des transferts**

L'agent chargé des transferts de nos actions ordinaires sera American Stock Transfer & Trust Company, New York (New York) et la Compagnie Trust CIBC Mellon, Toronto (Ontario).

### **Inscriptions boursières**

Nous avons appliqué pour l'inscription de nos actions ordinaires au Nasdaq National Market sous le symbole « WHLP » et nous avons l'intention de demander l'inscription de nos actions ordinaires à la Bourse de Toronto

sous le symbole « WHP ». Ces inscriptions sont assujetties à ce que nous répondions aux exigences du Nasdaq Stock Market et de la Bourse de Toronto, y compris la distribution de titres à un nombre minimal d'actionnaires publics.

## **ACTIONS ADMISSIBLES POUR UN PLACEMENT FUTUR**

### **Restrictions de revente aux États-Unis**

Lorsque le placement sera complété, nous aurons un total de • actions du capital-actions ordinaire en circulation. Les • actions offertes par le présent prospectus seront librement négociables, à moins qu'elles ne soient achetées par des « membres du même groupe » que Webhelp, telle que cette expression est définie dans la règle 144 en vertu de la loi intitulée *Securities Act of 1933*. Les • actions restantes seront « restreintes », ce qui signifie qu'elles seront originalement vendues dans le cadre de placements qui n'ont pas été assujettis à une déclaration d'enregistrement déposée auprès de la Securities and Exchange Commission. Ces actions restreintes ne peuvent être revendues que par l'entremise d'un enregistrement en vertu de la loi intitulée *Securities Act of 1933* ou en vertu d'une dispense d'enregistrement disponible, comme prévu dans la règle 144. En vertu de la règle 144, • de nos actions restreintes peuvent être vendues en • et le reste peut être vendu en • .

La presque totalité de nos actionnaires se sont entendus pour un blocage de 180 jours à l'égard des actions ordinaires qu'ils détiennent ou peuvent acquérir en levant des options d'achat d'actions. Ceci veut généralement dire qu'ils ne peuvent vendre ces actions pendant la période de 180 jours suivant la date du présent prospectus. Voir la rubrique intitulée « Prise ferme » pour des détails additionnels. Après la période de blocage de 180 jours, ces actions peuvent être vendues conformément à la règle 144 une fois qu'elles ont été détenues pendant un an.

Nous avons l'intention de déposer une déclaration d'enregistrement (formulaire S-8) en vertu de la loi intitulée *Securities Act* pour enregistrer les • actions de notre capital-actions ordinaire autorisées et réservées pour émission aux termes de notre régime incitatif à long terme de 1999. Lors du dépôt du formulaire S-8, les actions en circulation de notre capital-actions ordinaire ainsi enregistrées seront librement vendues, sans restriction, sauf les actions détenues par nos dirigeants, nos administrateurs et les autres membres de notre groupe. Voir la rubrique intitulée « Direction — Régime incitatif à long terme de 1999 ».

### **Restrictions de revente canadiennes**

À l'exclusion des actions ordinaires achetées dans le cadre du présent placement, en date du 29 février 2000, les résidents canadiens détenaient • actions du capital-actions ordinaire et des options ou des bons de souscription pour acheter • actions du capital-actions ordinaire. En vertu des lois sur les valeurs mobilières canadiennes applicables, la totalité des actions ou les actions pouvant être émises lors de la levée de ces options ne peuvent être vendues ou autrement aliénées à leur valeur, sauf aux termes d'un prospectus, d'une dispense discrétionnaire ou d'une dispense accordée par la loi disponible seulement dans des circonstances limitées précises, jusqu'à ce que nous ayons été un émetteur assujetti pendant au moins 12 mois ou 18 mois dans le cas d'une personne de contrôle en vertu des lois sur les valeurs mobilières canadiennes applicables, dans la province dans laquelle l'actionnaire ou le bénéficiaire de l'option réside. Nous deviendrons un émetteur assujetti lorsque nous déposerons le présent prospectus auprès des autorités de réglementation en matière de valeurs mobilières de ces provinces et lorsque ces autorités émettront un visa à l'égard du prospectus. Nous prévoyons que les visas seront émis en date du présent prospectus. Nous avons l'intention de demander à ces autorités de réglementation une dispense discrétionnaire qui permettrait la vente de nos actions ordinaires par des résidents de ces provinces qui sont nos employés, consultants et autres fournisseurs de services et qui acquièrent ces actions lors de la levée des options d'achat d'actions après que nous avons été un émetteur assujetti pendant 180 jours, à condition que l'employé, le consultant ou le fournisseur de services en question ait détenu les actions ou les options d'achat d'actions pendant une période combinée d'au moins un an et que la vente soit effectuée par l'entremise des services du Nasdaq National Market.

Si la dispense discrétionnaire est accordée ou si d'autres mesures prises pour permettre la vente de ces actions ordinaires réussissent, • actions du capital-actions ordinaire émises ou pouvant être émises lors de la levée des options en circulation et des options acquises, qui seraient autrement assujetties aux restrictions de revente décrites ci-dessus, seront admissibles à une revente 180 jours après la clôture du présent placement.

## Titres entiercés

Nous avons l'intention de demander des dispenses discrétionnaires aux organismes de réglementation en matière de valeurs mobilières dans chacune des provinces du Canada pour être dispensés des règles d'entiercement applicables, conformément aux politiques de la Bourse de Toronto et aux instructions proposées des autorités de réglementation en matière de valeurs mobilières canadiennes concernant la disposition d'actions détenues par certaines personnes reliées à une société faisant un premier appel public à l'épargne. Dans l'éventualité où cette dispense n'est pas obtenue, plusieurs porteurs d'actions ordinaires peuvent devoir conclure des conventions d'entiercement avec nous et un fiduciaire aux termes desquelles les actions détenues par ces personnes seront placées en entiercement auprès du fiduciaire et seront libérées après une période de temps prescrite.

## PRISE FERME

Nous avons conclu une convention de prise ferme avec les preneurs fermes nommés ci-dessous. CIBC World Markets Corp., U.S. Bancorp Piper Jaffray Inc. et RBC Dominion Securities Corporation agissent à titre de représentants des preneurs fermes.

La convention de prise ferme permet l'achat d'un nombre spécifique d'actions du capital-actions ordinaire par chacun des preneurs fermes. Les obligations des preneurs fermes sont individuelles, ce qui veut dire que chaque preneur ferme doit acheter un nombre précis d'actions mais qu'il n'est pas responsable de l'engagement de tout autre preneur ferme d'acheter des actions. Sous réserve des modalités et conditions de la convention de prise ferme, chaque preneur ferme a individuellement convenu d'acheter le nombre d'actions du capital-actions énoncé à la suite de son nom ci-dessous :

<u>Preneur ferme</u>	<u>Nombre d'actions</u>
CIBC World Markets Corp.....	
U.S. Bancorp Piper Jaffray Inc.	
RBC Dominion Securities Corporation.....	
Total	_____

Les preneurs fermes ont convenu d'acheter la totalité des actions offertes par le présent prospectus (à l'exception de celles couvertes par l'option pour attributions excédentaires décrite ci-dessous) si toute action est achetée. En vertu de la convention de prise ferme, si un preneur ferme ne respecte pas son engagement d'acheter des actions, les engagements des preneurs fermes non défaillants peuvent être augmentés. Les obligations des preneurs fermes en vertu de la convention de prise ferme peuvent être résiliées lorsque surviennent certains événements déclarés, y compris un changement défavorable et important dans l'état des marchés financiers.

Le présent placement est fait simultanément aux États-Unis et dans toutes les provinces du Canada. Les actions du capital-actions ordinaire seront offertes aux États-Unis par l'entremise des preneurs fermes, directement ou par l'entremise des membres de leur groupe ou leurs représentants qui sont des courtiers aux États-Unis. Les actions du capital-actions ordinaire seront offertes dans toutes les provinces du Canada par Marchés mondiaux CIBC Inc. et RBC Dominion valeurs mobilières Inc., les membres canadiens du même groupe que CIBC World Markets Corp. et RBC Dominion Securities Corporation respectivement et d'autres courtiers inscrits qui peuvent être désignés par les preneurs fermes. Sous réserve des lois applicables, Les preneurs fermes peuvent offrir les actions du capital-actions ordinaire à l'extérieur du Canada et des États-Unis.

Les actions devraient être prêtes aux fins de livraison le ou vers le • 2000 sur paiement de fonds immédiatement disponibles. Les représentants nous ont avisés que les preneurs fermes proposent d'offrir les actions directement au public au prix d'offre qui apparaît sur la page couverture du présent prospectus. De plus, les représentants peuvent offrir certaines des actions à d'autres courtiers en valeurs mobilières à ce prix moins une concession de • \$ par action. Les preneurs fermes peuvent également autoriser, et ces courtiers peuvent réallouer, une concession n'excédant • \$ par action à d'autres courtiers. Après la libération des actions pour la vente auprès du public, les représentants peuvent changer le prix d'offre et d'autres modalités de vente de temps à autre.

Nous avons accordé aux preneurs fermes une option pour couvrir les attributions excédentaires. Cette option, qui peut être levée pendant un maximum de 30 jours suivant la date du présent prospectus, permet aux preneurs

fermes de nous acheter un maximum de • actions additionnelles pour couvrir les attributions excédentaires. Si les preneurs lèvent la totalité ou une partie de cette option, ils acquerront les actions couvertes par l'option au prix d'offre initial au public qui apparaît sur la page couverture du présent prospectus, moins l'escompte et les commissions de prise ferme. Si cette option est levée en totalité, le prix total offert au public sera de • \$ et le produit total nous revenant sera de • \$. Les preneurs fermes ont individuellement convenu que, dans la mesure où l'option pour attributions excédentaires est levée, ils achèteront chacun un nombre d'actions additionnelles proportionnel au nombre initial d'actions qu'ils ont achetées et qui est reflété dans le tableau qui précède.

Le tableau suivant présente les renseignements concernant les montants des escomptes et des commissions qui seront versés aux preneurs fermes.

<u>Par action</u>	<u>Total sans le levée de l'option pour attributions excédentaires</u>	<u>Total avec la levée complète de l'option pour attributions excédentaires</u>
\$	\$	\$

Nous estimons que nos dépenses totales reliées à l'offre, à l'exclusion des escomptes et des commissions de prise ferme, seront d'environ • \$.

Nous avons convenu d'indemniser les preneurs fermes contre certaines responsabilités, y compris les responsabilités en vertu de la loi intitulée *Securities Act of 1933* et des lois sur les valeurs mobilières provinciales canadiennes applicables.

Nous et nos dirigeants et administrateurs et la presque totalité de tous nos autres actionnaires actuels avons accepté que les actions du capital-actions ordinaire que nous détenons en propriété véritable, à l'exclusion des titres qui sont convertibles en actions du capital-actions ordinaire et des titres qui peuvent être échangés ou exercés contre des actions du capital-actions ordinaire, soient « bloquées » pendant une période de 180 jours. Ceci veut dire que pour une période de 180 jours suivant la date du présent prospectus, ni nous ni ces personnes ne pouvons offrir, vendre, engager en garantie ou autrement aliéner ces titres sans le consentement préalable écrit de CIBC World Markets Corp.

Les représentants nous ont informés que les preneurs fermes ne prévoient pas faire des ventes discrétionnaires excédant 5 % des actions offertes par le présent prospectus.

À notre demande, les preneurs fermes ont réservé pour la vente un maximum de • actions pour les employés, administrateurs et autres personnes avec lesquelles nous avons des liens. Ces actions réservées seront vendues au prix d'offre initial au public qui apparaît sur la page couverture du présent prospectus. Le nombre d'actions disponibles pour la vente au public en général dans le cadre du placement sera déduit dans la mesure où les actions réservées sont achetées par ces personnes. Les preneurs fermes offriront au public en général, selon les mêmes modalités que les autres actions offertes par le présent prospectus toutes les actions réservées qui n'auront pas été achetées par ces personnes.

Il n'existe aucun marché de négociation établi pour les actions. Le prix d'offre pour les actions a été déterminé par nous et les représentants en fonction des facteurs suivants :

- notre historique et nos perspectives et ceux de l'industrie dans laquelle nous faisons concurrence;
- notre rendement financier passé et actuel;
- l'évaluation de notre gestion et l'état actuel de notre développement;
- nos perspectives concernant les bénéfices futurs;
- la situation actuelle des marchés de valeurs mobilières américains et canadiens applicables au moment du présent placement;
- la valeur marchande des sociétés ouvertes qui d'après nous et les représentants nous sont comparables; et
- d'autres facteurs que nous avons jugés pertinents.

Aux termes des instructions générales de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario et de la Commission des valeurs mobilières du Québec, les preneurs fermes ne peuvent, pendant la période de placement, offrir d'acheter ou acheter nos actions ordinaires. Ces restrictions sont assujetties à certaines exceptions, pourvu que l'offre ou l'achat n'ait pas lieu dans le but de créer un marché réel ou apparent pour la négociation de ces titres ou augmenter leur cours. Ces exceptions comprennent une offre ou un achat autorisé en vertu du règlement de la Bourse de Toronto concernant les activités de stabilisation et de maintien passif du marché ainsi qu'une offre ou un achat effectué pour le compte d'un client lorsque l'ordre n'est pas sollicité durant la période de placement.

Sous réserve de ce qui précède, les règles de la Securities and Exchange Commission peuvent limiter la capacité des preneurs fermes à offrir d'acheter ou à acheter des actions avant que le placement des actions ne soit complété. Cependant, les preneurs fermes peuvent exercer les activités suivantes conformément à ces règles :

- Opérations de stabilisation — Les représentants peuvent faire des offres d'achat ou des achats afin de stabiliser, fixer ou maintenir le cours des actions aussi longtemps que les offres de stabilisation n'excèdent pas un maximum précis.
- Attributions excédentaires et opérations de couverture du syndicat de placement — Les preneurs fermes peuvent créer une position à découvert sur les actions en vendant plus d'actions que le nombre qui est précisé sur la page couverture du présent prospectus. Si une position à découvert est créée dans le cadre du placement, les représentants peuvent procéder à des opérations de couverture du syndicat de placement en achetant des actions sur le marché libre. Les représentants peuvent également choisir de réduire toute position à découvert en levant la totalité ou une partie de l'option pour attributions excédentaires.
- Demandes de pénalité — Si les représentants achètent des actions sur le marché libre dans le cadre d'une opération de stabilisation ou d'une opération de couverture du syndicat de placement, ils peuvent réclamer une concession de vente aux preneurs fermes et aux membres du syndicat de placement qui ont vendu ces actions dans le cadre du présent placement.

Les opérations de stabilisation et de couverture du syndicat de placement peuvent faire en sorte que les prix des actions soient plus élevés que ceux qui auraient prévalu en l'absence de ces opérations. L'imposition de demandes de pénalité peut également avoir un effet sur le cours des actions si elle décourage la libération d'actions.

Ni nous ni les preneurs fermes n'avons fait de déclaration ou de prévision quant à l'effet que les opérations décrites ci-dessous peuvent avoir sur le cours des actions. Ces opérations peuvent survenir sur le Nasdaq National Market, la Bourse de Toronto ou autrement. Une fois qu'elles sont commencées, ces opérations peuvent être arrêtées en tout temps sans préavis.

En plus des escomptes et des commissions de prise ferme décrites ci-dessus, un membre du même groupe que CIBC World Markets Corp., un représentant des preneurs fermes, a acquis un total de 3 671 329 actions de série B en décembre 1999 à un prix d'achat de 8,17 \$ par action pour un prix d'achat total d'environ 30 000 000 \$. Ces actions seront converties en actions du capital-actions ordinaire une fois le placement complété. En vertu des règles de la National Association of Securities Dealers, Inc., l'acquisition de ces actions à un prix en-dessous du prix initial au public peut être considéré comme étant une rémunération additionnelle des preneurs fermes. En fonction du prix initial au public de \$ par action, cette rémunération additionnelle des preneurs fermes s'élève à environ \$.

En vertu des règles de la National Association of Securities Dealers, Inc., une fois le placement complété, les actions du capital-actions ordinaire qui seront détenues par ce membre du même groupe que CIBC World Markets Corp. ne peuvent être vendues, transférées, assignées ou hypothéquées pendant une période d'un an après la date du présent prospectus, sauf aux dirigeants des preneurs fermes (aux personnes qui ont des liens avec ces derniers et qui ne sont pas des administrateurs) et aux membres du syndicat de placement, à leurs dirigeants et aux personnes avec lesquelles ils ont des liens.

### **QUESTIONS D'ORDRE JURIDIQUE**

La validité des actions de notre capital-actions ordinaire offertes par les présentes sera examinée pour nous par Torsys, 237, Park Avenue, New York (New York) 10017 et Maritime Life Tower, 79, rue Wellington Ouest, bureau 3000,

Toronto (Ontario) M5K 1N2. Certaines questions d'ordre juridiques dans le cadre du placement des actions de notre capital-actions ordinaire offertes par les présentes seront examinées pour le compte des preneurs fermes par Bingham Dana s.r.l., 150, Federal Street, Boston (Massachusetts) 02110 et par Blake, Cassels & Graydon s.r.l., Commerce Court Ouest, bureau 2300, Toronto (Ontario) M5L 1A9.

### **OÙ TROUVER DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS**

Nous avons déposé une déclaration d'enregistrement (formulaire S-1) auprès de la Securities and Exchange Commission dans le cadre du présent placement. De plus, une fois le placement complété, nous devons déposer des rapports annuels, trimestriels et actuels, des circulaires de sollicitation de procurations et d'autres renseignements auprès de la Securities and Exchange Commission. Vous pouvez consulter et copier la déclaration d'enregistrement et tout autre document que nous déposons dans la salle de référence publique de la Securities and Exchange Commission située au 450 Fifth Street, N.W. Washington, D.C. 20549. Veuillez contacter la Securities and Exchange Commission au 1 800-SEC-0330 pour de plus amples renseignements concernant la salle de référence publique. Nos dépôts auprès de la Securities and Exchange Commission sont disponibles pour le public sur le site Internet de la Securities and Exchange Commission au « <http://www.sec.gov> ».

Le présent prospectus fait partie de la déclaration d'enregistrement et ne contient pas tous les renseignements inclus dans la déclaration d'enregistrement. Lorsque référence est faite dans le présent prospectus à un contrat ou à un autre document, la référence peut ne pas être complète et vous devriez vous référer aux annexes qui font partie de la déclaration d'enregistrement pour lire la copie du contrat ou du document.

## TABLE DES MATIÈRES DES ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

	<u>Page</u>
Rapport des vérificateurs	F-2
Bilan consolidé	F-3
État consolidé des résultats et de la perte globale	F-4
État consolidé des capitaux propres	F-5
État consolidé des flux de trésorerie	F-6
Notes afférentes aux états financiers consolidés	F-7

## RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

Aux administrateurs de  
**Webhelp.com Inc.**

Nous avons vérifié le bilan consolidé ci-joint de **Webhelp.com Inc.** [une société au stade du démarrage] au 31 décembre 1999 et les états consolidés des résultats et de la perte globale, des capitaux propres et des flux de trésorerie de la période allant du 27 mai 1999 au 31 décembre 1999. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues aux États-Unis. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers. Nous estimons que notre vérification constitue une base raisonnable à l'expression de notre vérification.

À notre avis, les états financiers consolidés susmentionnés donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière consolidée de **Webhelp.com Inc.** au 31 décembre 1999 ainsi que des résultats consolidés de son exploitation et de ses flux de trésorerie consolidés pour la période allant du 27 mai 1999 au 31 décembre 1999 selon les principes comptables généralement reconnus aux États-Unis.

Toronto, Canada  
Le 12 janvier 2000  
[les 22 janvier, 6 mars et • 2000 respectivement  
pour les notes 9 b), 6 b) et 12]

Comptables agréés

Webhelp.com Inc. [une société au stade du démarrage]

## BILAN CONSOLIDÉ

[libellé en dollars américains]

Au 31 décembre  
1999

\$

### ACTIF

#### Actif à court terme

Espèces et quasi-espèces	21 178 857
Débiteurs	32 795
Charges payées d'avance	2 475 294
Montant à recevoir d'un actionnaire [note 6 a) i)]	2 563 280
<b>Total de l'actif à court terme</b>	<b>26 250 226</b>
Immobilisations corporelles nettes [note 4]	2 354 797
Immobilisations incorporelles nettes [note 5]	582 207
<b>Total de l'actif</b>	<b>29 187 230</b>

### PASSIF ET CAPITAUX PROPRES

#### Passif à court terme

Créditeurs	1 563 287
Salaires à payer et autres charges connexes	134 928
Autres charges à payer	53 401
<b>Total du passif à court terme</b>	<b>1 751 616</b>

Engagements et éventualité [note 9]

#### Capitaux propres

Capital social [note 6]

Actions privilégiées convertibles, valeur nominale de 0,01 \$; 20 000 000 d'actions autorisées; pouvant être émises en série

Actions privilégiées convertibles de série A, valeur nominale de 0,01 \$; 15 000 000 d'actions désignées, émises et en circulation; préférence de liquidation totale de 19 200 000 \$

150 000

Actions privilégiées convertibles de série B, valeur nominale de 0,01 \$; 3 671 329 actions désignées, émises et en circulation; préférence de liquidation totale de 72 435 321 \$

36 713

Actions ordinaires, valeur nominale de 0,01 \$; 65 000 000 d'actions autorisées; 31 276 224 actions émises et en circulation

87 415

Capital d'apport additionnel

42 067 473

Déficit accumulé au cours du stade de démarrage

(14 905 987)

**Total des capitaux propres**

**27 435 614**

**Total du passif et des capitaux propres**

**29 187 230**

Au nom du conseil d'administration :

Administrateur

Administrateur

*Voir les notes ci-jointes.*

## ÉTAT CONSOLIDÉ DES RÉSULTATS ET DE LA PERTE GLOBALE

[libellé en dollars américains]

	Pour la période allant du 27 mai 1999 au 31 décembre 1999 \$
<b>Produits</b>	<b>29 857</b>
<b>Coût des services rendus</b>	<b>844 916</b>
<b>Bénéfice brut (perte brute)</b>	<b>(815 059)</b>
<b>Charges d'exploitation</b>	
Ventes et marketing	654 124
Charges générales et administratives <i>[note 3]</i>	3 110 672
Développement de produits	180 638
Amortissement des immobilisations incorporelles	48 063
Amortissement des immobilisations corporelles	67 278
<b>Total des charges d'exploitation</b>	<b>4 060 775</b>
Perte d'exploitation	(4 875 834)
Intérêts débiteurs nets	30 153
<b>Perte nette et perte globale pour la période</b>	<b>(4 905 987)</b>
<b>Perte nette par action – en circulation et diluée</b>	<b>(0,20) \$</b>
<b>Nombre moyen pondéré d'actions en circulation utilisé pour calculer la perte nette par action en circulation et diluée</b>	<b>24 095 508</b>
<b>Perte nette pro forma par action – en circulation et diluée</b>	<b>(0,20) \$</b>
<b>Nombre moyen pondéré d'actions en circulation utilisé pour calculer la perte nette par action en circulation et diluée pro forma</b>	<b>24 317 751</b>

Webhelp.com Inc. [une société au stade du démarrage]

## ÉTAT CONSOLIDÉ DES FLUX DE TRÉSORERIE

[libellé en dollars américains]

Pour la période  
allant du 27 mai  
1999 au  
31 décembre  
1999  
\$

---

### ACTIVITÉS D'EXPLOITATION

Perte nette de la période	(4 905 987)
Ajouter éléments n'influant pas sur les liquidités	
Charges payées en actions ordinaires [note 3]	2 600 000
Amortissement	115 341
	(2 190 646)
Variations nettes des soldes hors caisse du fonds de roulement liées à l'exploitation [note 10]	2 512 569
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation</b>	<b>321 923</b>

### ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT

Achats d'immobilisations corporelles	(131 654)
Achats d'actifs [note 3]	(4 256 400)
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement</b>	<b>(4 388 054)</b>

### ACTIVITÉS DE FINANCEMENT

Produit de l'émission de l'emprunt de relais [note 6 a] i]]	2 000 000
Émission d'actions ordinaires, déduction faite des frais d'émission [note 6 a] ii]]	16 412
Émission d'actions privilégiées convertibles de série A, déduction faite des frais d'émission	3 377 250
Émission d'actions privilégiées convertibles de série B, déduction faite des frais d'émission	29 851 326
Rachat d'actions ordinaires	(10 000 000)
<b>Flux de trésorerie liés aux activités de financement</b>	<b>25 244 988</b>

**Augmentation nette des espèces et quasi-espèces  
au cours de la période et espèces et quasi-espèces  
à la fin de la période**

**21 178 857**

---

Voir les notes ci-jointes



Webhelp.com Inc. [une société au stade du démarrage]

## ÉTAT CONSOLIDÉ DES CAPITAUX PROPRES

[libellé en dollars américains]

	Actions privilégiées convertibles de série A – valeur nominale		Actions privilégiées convertibles de série B – valeur nominale		Actions ordinaires – valeur nominale		Capital d'apport additionnel	Déficit accumulé au cours du stade de démarrage	Total des capitaux propres
	Nombre	\$	Nombre	\$	Nombre	\$			
<b>Solde au 27 mai 1999 [création]</b>									
<i>[note 6 a] ii]</i>	—	—	—	—	23 760 000	15	—	—	15
Émission d'actions ordinaires <i>[note 6 a] ii]</i>	—	—	—	—	240 000	2 400	47 600	—	50 000
Émission d'actions privilégiées <i>[note 6 a] i]</i>	15 000 000	150 000	—	—	—	—	7 790 530	—	7 940 530
Émission d'actions ordinaires <i>[note 3]</i>	—	—	—	—	8 500 000	85 000	4 414 730	—	4 499 730
Émission d'actions privilégiées <i>[note 6 a] i]</i>	—	—	3 671 329	36 713	—	—	29 814 613	—	29 851 326
Rachat d'actions ordinaires <i>[note 6 a] ii]</i>	—	—	—	—	(1 223 776)	—	—	(10 000 000)	(10 000 000)
Perte nette de la période	—	—	—	—	—	—	—	(4 905 987)	(4 905 987)
<b>Solde au 31 décembre 1999</b>	<b>15 000 000</b>	<b>150 000</b>	<b>3 671 329</b>	<b>36 713</b>	<b>31 276 224</b>	<b>87 415</b>	<b>42 067 473</b>	<b>(14 905 987)</b>	<b>27 435 614</b>

Voir les notes ci-jointes.

Webhelp.com Inc. [une société au stade du démarrage]

## **NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS**

[libellé en dollars américains]

**31 décembre 1999**

### **1) NATURE DES ACTIVITÉS**

Webhelp.com Inc. [« Webhelp » ou la « société »] offre des capacités de recherche Internet axées sur le Web. Le produit le plus important de la Société est le service Webhelp.com qui offre des capacités de recherche assistée en temps réel, du service à la clientèle et des services de commerce électronique aux consommateurs et aux sociétés à partir de la même plate-forme technologique. Les principaux marchés de la Société sont situés en Amérique du Nord.

La Société a été constituée dans l'État du Delaware le 27 mai 1999 sous la raison sociale de BlueSky Ventures Inc. Le 20 novembre 1999, elle a changé sa raison sociale pour Webhelp.com Inc. Le 30 novembre 1999, la Société a lancé son site Web.

La Société était au stade du démarrage au 31 décembre 1999 et s'occupait surtout de mobiliser des capitaux et de développer des marchés.

### **2) PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES**

Les présents états financiers consolidés ont été dressés conformément aux principes comptables généralement reconnus aux États-Unis et sont libellés en dollars américains.

Voici un sommaire des principales conventions comptables utilisées dans la préparation des présents états financiers consolidés.

#### **Utilisation d'estimations**

La préparation des états financiers consolidés conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction établisse des estimations et formule des hypothèses qui influent sur les montants présentés pour les actifs et passifs à la date des états financiers consolidés et les montants présentés des produits et charges au cours de la période visée. Les résultats réels pourraient différer considérablement de ces estimations.

#### **Mode de consolidation**

Les présents états financiers consolidés incluent les comptes de la Société et de ses filiales en propriété exclusive, Ispoke.com Inc., société américaine, et Webhelp Canada Inc., société canadienne. Tous les comptes et opérations intersociétés ont été éliminés lors du regroupement.

#### **Immobilisations corporelles**

**NOTES AFFÉRENTES AUX  
ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS**  
[libellé en dollars américains]

**31 décembre 1999**

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût moins l'amortissement cumulé. L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire sur les périodes suivantes :

Logiciels	3 ans
Matériel informatique	3 à 5 ans
Mobilier et agencements	3 à 5 ans

### **Immobilisations incorporelles**

Les immobilisations incorporelles représentent les permis, les marques de commerce, les marques et d'autres immobilisations incorporelles. Les immobilisations incorporelles sont amorties selon la méthode linéaire sur trois ans. La direction revoit régulièrement l'évaluation et l'amortissement des immobilisations incorporelles. On calcule s'il y a eu une baisse de valeur en comparant la valeur comptable de l'immobilisation incorporelle aux produits nets non actualisés projetés que devrait entraîner l'activité s'y rapportant.

### **Espèces et quasi-espèces**

La Société investit son excédent de trésorerie dans des titres de créance et considère tous les placements très liquides achetés avec une échéance initiale de trois mois ou moins comme des quasi-espèces. Au 31 décembre 1999, toutes les quasi-espèces de la Société étaient classées comme détenues jusqu'à l'échéance.

### **Concentrations du risque de crédit et évaluations du risque de crédit**

Les instruments financiers qui soumettent la Société à des concentrations de risque de crédit comprennent surtout les espèces et quasi-espèces. Les espèces et quasi-espèces consistent principalement en titres de créance détenus auprès d'institutions financières à cote de solvabilité élevée en Amérique du Nord. Au 31 décembre 1999, 94 % des espèces et quasi-espèces étaient détenues par une institution. La Société n'a pas enregistré de perte importante dans ses espèces et quasi-espèces.

La Société exerce ses activités auprès de sociétés dans divers secteurs d'activité principalement aux États-Unis et au Canada. La Société effectue régulièrement des évaluations du crédit de ses clients et n'exige généralement pas de garantie. Des provisions sont maintenues pour les problèmes éventuels de crédit.

**NOTES AFFÉRENTES AUX  
ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS**  
[libellé en dollars américains]

**31 décembre 1999**

### **Constatation des produits**

Les produits de la période terminée le 31 décembre 1999 consistaient uniquement en produits publicitaires provenant de contrats publicitaires à court terme. Dans le cadre de ces contrats, la Société livre du matériel imprimé [par exemple, des bannières, des pages de commandite et des badges] aux usagers de son portail pour consommateurs sur une période déterminée pour un tarif déterminé. Les tarifs publicitaires, mesurés typiquement d'après le coût par millier d'impressions [« CPM »], dépendent du fait que les impressions sont à rotation générale sur le site Web de la Société ou visent des auditoires cibles et des propriétés précises dans des secteurs spécifiques de la page Internet de Webhelp. La Société constate les produits fondés sur les impressions réelles livrées.

Aucune opération de publicité réciproque n'a eu lieu pour l'exercice terminé le 31 décembre 1999.

À partir de l'an 2000, la Société prévoit réaliser des produits additionnels au moyen des services aux sociétés et aux consommateurs qui pourraient inclure :

- les services de recherche facturés par usager ou par engagement;
- les droits d'adhésion facturés sur une base mensuelle;
- les frais d'opération de commerce électronique.

Les services de recherche seront comptabilisés d'après le nombre réel d'engagements livrés à des tarifs contractuels par réponse. Les produits tirés des droits d'adhésion seront constatés au prorata selon le temps écoulé. Les services de commerce électronique à la commission seront enregistrés lorsque le consommateur a conclu son opération en ligne avec le client tiers de la Société et la valeur de notre commission peut être déterminée.

## **NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS**

[libellé en dollars américains]

**31 décembre 1999**

### **Conversion de devises**

Les actifs et passifs enregistrés en devises sont convertis au taux de change à la date du bilan. Les produits et charges sont convertis au cours moyen en vigueur durant la période. Les gains et pertes de change figurent dans les charges générales et administratives.

### **Comptabilisation de la rémunération sous forme d'actions**

La Société comptabilise les options d'achat d'actions de ses employés selon la méthode de la valeur intrinsèque conformément à la prise de position 25 du Accounting Principles Board [« APB 25 »] et présente les informations pro forma exigées par le Statement of Financial Accounting Standards [« SFAS »] n° 123 intitulé « Accounting for Stock-Based Compensation ».

### **Coûts publicitaires**

La Société passe en charges les coûts publicitaires au fur et à mesure qu'ils sont engagés. Les dépenses publicitaires pour la période allant du 27 mai 1999 au 31 décembre 1999 se sont établies à 614 432 \$.

### **Impôts sur les bénéfices**

La Société utilise la méthode du passif pour comptabiliser les impôts sur les bénéfices comme exigé par la SFAS n° 109 intitulée « Accounting for Income Taxes ». Selon cette méthode, les actifs et passifs d'impôts reportés sont calculés d'après les écarts entre la valeur comptable et la valeur fiscale des actifs et passifs. Les actifs et passifs d'impôts reportés sont mesurés d'après les taux d'impôt adoptés et les lois qui seront en vigueur lorsque les écarts sont censés se résorber.

### **Perte nette par action**

La perte nette par action en circulation est calculée en divisant la perte nette de la période par le nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation pour la période. Le bénéfice par action dilué reflète la dilution possible des titres par l'ajout d'autres titres équivalant à des actions ordinaires dans le nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation pour une période, s'il y a dilution.

### **Perte nette pro forma par action et état pro forma des capitaux propres**

La perte nette pro forma par action a été calculée comme décrit ci-dessus et tient également compte de la conversion des actions privilégiées non incluses ci-dessus qui seront automatiquement converties à la réalisation du

Webhelp.com Inc. [une société au stade du démarrage]

## NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

[libellé en dollars américains]

**31 décembre 1999**

premier appel public à l'épargne de la Société, comme si la conversion avait eu lieu. Le calcul de la perte nette en circulation et diluée historique et pro forma par action et l'état pro forma des capitaux propres se présentent comme suit :

	<b>Période allant du 27 mai 1999 au 31 décembre 1999 \$</b>
Perte nette historique	<b>(4 905 987)</b>
Nombre moyen pondéré d'actions en circulation utilisé pour calculer la perte nette en circulation et diluée par action	<b>24 095 508</b>
Perte nette en circulation et diluée par action	<b>(0,20) \$</b>
Perte nette pro forma	<b>(4 905 987)</b>
Nombre moyen pondéré d'actions ordinaires utilisé pour calculer la perte nette par action en circulation et diluée [tiré de ce qui précède]	<b>24 095 508</b>
Redressement afin de refléter l'effet de conversion présumé des actions privilégiées depuis la date de leur émission	<b>222 243</b>
Nombre moyen pondéré d'actions en circulation utilisé pour calculer la perte nette par action en circulation et diluée pro forma	<b>24 317 751</b>
Perte nette par action en circulation et diluée pro forma [note 1]	<b>(0,20) \$</b>
 <b>État pro forma des capitaux propres</b>	
Capital social	
Actions privilégiées convertibles, valeur nominale de 0,01 \$; 20 000 000 d'actions autorisées ; pouvant être émises en série	Actions privilégiées convertibles de sé
Actions ordinaires, valeur nominale de 0,01 \$; 65 000 000 d'actions autorisées; 49 947 553 actions émises et en circulation [pro forma]	<b>274 128</b>
Capital d'apport additionnel	<b>42 067 473</b>
Déficit accumulé au cours du stade de démarrage	<b>(14 905 987)</b>
Total des capitaux propres	<b>27 435 614</b>

## **NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS**

[libellé en dollars américains]

**31 décembre 1999**

### **Secteurs d'activité**

Au 31 décembre 1999, aux fins de gestion, la Société est gérée comme un secteur d'activité et comme telle, elle a déterminé qu'elle ne présente pas de secteur isolable.

La Société compte des bureaux aux États-Unis et au Canada. Pour la période terminée le 31 décembre 1999, tous les produits de la Société ont été réalisés aux États-Unis et 250 000 \$ des immobilisations incorporelles et corporelles de la Société étaient détenus au Canada, le reste l'étant aux États-Unis.

### **Nouvelles normes comptables**

Le Financial Accounting Standards Board a émis la SFAS n° 133 intitulée « Accounting for Derivative Instruments and Hedging Activities » et la SFAS n° 137 intitulée « Deferral of Effective Date for SFAS No. 133 », lesquelles s'appliquent aux exercices commençant après le 15 juin 2000. La direction n'a pas encore déterminé l'incidence de la nouvelle norme comptable sur la situation financière consolidée ou les résultats d'exploitation consolidés de la Société.

### **3) ACHAT D'ACTIFS**

Le 29 décembre 1999, la Société a acquis, dans le cadre d'une convention d'achat de l'actif [la « convention avec eliance »], certains des actifs de eliance Corporation [« eliance »], en échange de 4 256 400 \$ au comptant et de 8 500 000 actions ordinaires de la Société [note 6]. Au moment de la convention avec eliance, eliance était contrôlée par un actionnaire existant de la Société. Les 8 500 000 actions ordinaires de la Société avaient une juste valeur de 4 533 333 \$.

Dans le cadre de la convention avec eliance, la Société a acquis i) certaines immobilisations corporelles, ii) certaines immobilisations incorporelles comme des permis, des marques de commerce et marques, iii) d'autres immobilisations incorporelles, iv) des charges payées d'avance et v) un contrat de services Internet d'un mois. Une partie de la contrepartie versée représentait un remboursement des dépenses engagées par eliance pour le compte de la Société et une libération des obligations antérieures à l'égard de eliance. Par conséquent, ces charges ont été imputées aux charges générales et administratives de la période en cours.

La contrepartie versée se compose comme suit :

---

	\$
Immobilisations corporelles	<b>2 290 421</b>

Webhelp.com Inc. [une société au stade du démarrage]

**NOTES AFFÉRENTES AUX  
ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS**  
[libellé en dollars américains]

**31 décembre 1999**

Immobilisations incorporelles [note 5]	630 270
Charges payées d'avance	3 269 042
Actif net acquis	6 189 733
Remboursement des dépenses et libération	2 600 000
<b>Total de la contrepartie</b>	<b>8 789 733</b>

En même temps que la convention avec eliance était signée, la Société et eliance ont conclu une convention d'entiercement d'actions en vertu de laquelle 5 500 000 des actions ordinaires émises à eliance ont été déposées en main tierce pour une période de cinq ans. Si eliance ne respecte pas certaines de ses obligations en vertu de la convention avec eliance au cours de la première année de la convention d'entiercement, la Société aura le droit de recouvrer une tranche de ces actions auprès du dépositaire légal à titre d'indemnisation.

#### 4) IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Les immobilisations corporelles se composent de ce qui suit :

	1999
	\$
<b>Coût</b>	
Logiciels	764 673
Matériel informatique	1 432 037
Mobilier et agencements	225 365
	<b>2 422 075</b>
<b>Moins amortissement cumulé</b>	
Logiciels	21 240
Matériel informatique	39 778
Mobilier et agencements	6 260
	<b>67 278</b>
<b>Valeur comptable nette</b>	<b>2 354 797</b>

#### 5) IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

Les immobilisations incorporelles comprennent des permis, des marques de commerce, des marques et d'autres immobilisations incorporelles.

**NOTES AFFÉRENTES AUX  
ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS**  
[libellé en dollars américains]

**31 décembre 1999**

	<b>1999</b> \$
Immobilisations incorporelles, déduction faite de l'amortissement cumulé de 48 063 \$ [note 3]	<b>582 207</b>

## **6) CAPITAL SOCIAL**

### **a] Capital social émis et en circulation**

Le 29 décembre 1999, la Société a approuvé une division d'actions à raison de 16 000 pour une. Tous les renvois aux montants d'actions ordinaires et aux montants par action ont été retraités afin de refléter cette division de manière rétroactive.

### **i] Actions privilégiées convertibles**

Sous réserve de certaines clauses anti-dilution, toute action privilégiée convertible de série A ou B, valeur nominale de 0,01 \$ par action, est convertible au gré du porteur en un même nombre d'actions ordinaires. Les actions privilégiées convertibles de séries A et B seront automatiquement converties en actions ordinaires en cas d'appel public à l'épargne, avec un produit brut [déduction nette des décotes et de la rémunération des preneurs fermes] d'au moins 25 000 000 \$.

Les porteurs d'actions privilégiées convertibles de séries A et B ont le droit de recevoir des dividendes non cumulatifs lorsqu'ils sont déclarés par le conseil d'administration. Ces dividendes passent avant la déclaration ou le versement de tout dividende sur actions ordinaires de la Société. Sous réserve de certaines clauses anti-dilution, les dividendes par action des actions privilégiées convertibles de séries A et B doivent être au moins égaux au dividende par action déclaré ou versé sur les actions ordinaires de la Société. Au 31 décembre 1999, aucun dividende n'a été déclaré sur les actions privilégiées convertibles de séries A et B.

En cas de liquidation, les porteurs d'actions privilégiées convertibles de séries A et B ont une préférence de liquidation par rapport aux porteurs d'actions ordinaires égale respectivement à 1,28 \$ et 19,73 \$ par action, plus tout dividende déclaré et non versé. Le reste de l'actif sera réparti entre les porteurs d'actions ordinaires.

Tout porteur d'actions privilégiées convertibles de séries A et B en circulation a droit au nombre de vote égal au nombre d'actions ordinaires entières en lesquelles les actions privilégiées convertibles qu'il détient peuvent être converties.

## NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

[libellé en dollars américains]

### 31 décembre 1999

Le 10 novembre 1999, la Société a reçu 2 000 000 \$ sous forme d'un emprunt de relais [l'« avance »] de Insight Investors, portant intérêt à 8 %. Le 29 décembre 1999, une convention [la « convention avec Insight Capital »] a été signée entre la Société et InSight Capital Partners III, L.P., InSight Capital Partners (Cayman) III, L.P., et InSight Capital Partners (co-Invest) III, L.P., [ensemble, « Insight Investors »], en vertu de laquelle Insight Investors a acheté en tout 15 000 000 d'actions privilégiées convertibles de série A pour une contrepartie totale de 8 000 000 \$ qui comprenait 6 000 000 \$ au comptant et la conversion de l'avance en actions privilégiées convertibles. Au 31 décembre 1999, 2 563 280 \$ de la contrepartie au comptant étaient à payer par Insight Investors. Ce montant a été payé après la fin de la période.

Le 31 décembre 1999, une convention [la « convention avec la CIBC »] a été signée entre la Société et CIBC WMC Inc. [la « CIBC »], selon laquelle la CIBC a acheté 3 671 329 actions privilégiées convertibles de série B pour une contrepartie totale au comptant de 30 000 000 \$. La Société a engagé des coûts de 59 470 \$ en rapport avec cette émission.

*ii]*

### *Actions ordinaires*

Les porteurs d'actions ordinaires avec une valeur nominale de 0,01 \$ par action ont droit à un vote par action et les dividendes peuvent être déclarés et versés sur les actions ordinaires à même les fonds légalement disponibles. À la dissolution ou la liquidation de la Société, les porteurs d'actions ordinaires auront le droit de recevoir tous les actifs de la Société disponibles pour distribution à ses actionnaires, sous réserve des droits de préférence de toute action privilégiée en circulation.

Le 27 mai 1999, la Société a émis un total de 23 760 000 actions ordinaires aux actionnaires fondateurs de la Société en échange de toutes leurs participations dans l'architecture de système et le plan d'entreprise de la Société.

Le 10 juin 1999, la Société a émis 240 000 actions ordinaires à un tiers pour 50 000 \$ au comptant.

Du produit brut de 30 000 000 \$ de l'émission à la CIBC d'actions privilégiées convertibles de série B en vertu de la convention avec la CIBC, 10 000 000 \$ ont servi à racheter 1 223 776 actions ordinaires de certains des actionnaires de la Société.

Voir également la note 3.

### **b] Options d'achat d'actions**

Le 28 janvier 2000, les actionnaires ont approuvé le régime incitatif à long terme de 1999 [le « régime de 1999 »] à l'intention des administrateurs, des dirigeants, des employés et de tiers, qui peuvent être approuvés de temps à autre

## **NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS**

[libellé en dollars américains]

**31 décembre 1999**

par le conseil d'administration, [ensemble, les « bénéficiaires »] pour lesquels jusqu'à 3 500 000 actions sont réservées aux fins d'émission dans le cadre du régime de 1999. Aux termes du régime de 1999, les administrateurs, les dirigeants et certains employés ont le droit de recevoir des primes sous forme d'options, de droits à la plus-value d'actions, d'octrois de valeurs assujetties à des restrictions, de primes de rendement ou d'autres primes sous forme d'actions. Au 31 décembre 1999, aucune prime n'a été accordée en vertu du régime de 1999. Après la fin de la période, et au 6 mars 2000, la Société a octroyé des options d'achat d'actions à certains bénéficiaires comme suit :

<b>Nombre d'options</b>	<b>Prix de levée par action \$</b>	<b>Date d'échéance</b>
1 434 500	4,95 \$	mars 2010
355 350	8,17 \$	mars 2010
1 789 850		

Toutes les options d'achat d'actions s'acquièrent trimestriellement et de manière uniforme sur une période de trois ans, sauf pour 56 850 des options d'achat d'actions émises qui s'acquièrent annuellement sur une période de trois ans.

### **7) OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS**

Outre la convention avec eliance [note 3], la Société a conclu un contrat de services d'entreprise avec eliance durant la période au cours de laquelle eliance offre à la Société certains services. Environ 100 000 \$ en services ont été rendus à la Société en rapport avec ce contrat en 1999. Aucun solde n'était impayé en vertu de ce contrat au 31 décembre 1999.

Au 31 décembre 1999, la Société a une souscription à recevoir de Insight Investors [note 6 a) i)].

### **8) IMPÔTS SUR LES BÉNÉFICES**

Aucune provision pour impôts sur les bénéfices n'a été établie parce que la Société a enregistré des pertes d'exploitation.

**NOTES AFFÉRENTES AUX  
ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS**  
[libellé en dollars américains]

**31 décembre 1999**

Les impôts sur les bénéfices reportés reflètent les incidences fiscales nettes des écarts temporaires entre la valeur comptable des actifs et passifs et leur valeur fiscale. Les principaux éléments des actifs d'impôts reportés de la Société se présentent comme suit :

	Période allant du 27 mai 1999 au 31 décembre 1999 \$
Report en avant de la perte d'exploitation nette	785 000
Moins-value	—
Total des actifs d'impôts reportés	785 000
Provision pour moins-value, se rapportant à la période en cours	(785 000)
<b>Actifs d'impôts reportés nets</b>	<b>- 3/4</b>

La matérialisation des actifs d'impôts reportés dépend des gains futurs, le cas échéant, dont on ne saurait déterminer le moment ni le montant. Par conséquent, les actifs d'impôts reportés ont été entièrement compensés par une provision pour moins-value. La provision pour moins-value s'est accrue de 785 000 \$ durant la période allant du 27 mai 1999 au 31 décembre 1999.

Au 31 décembre 1999, la Société a des reports en avant de pertes d'exploitation nettes aux fins de l'impôt fédéral d'environ 2 308 000 \$, qui arrivent tous à échéance en 2019.

## 9) ENGAGEMENTS ET ÉVENTUALITÉS

### a) Engagements en vertu de baux

Les loyers à payer minimums futurs pour les locaux et le matériel par année et en tout, en vertu de contrats de location-exploitation non résiliables, comprennent ce qui suit :

	\$
2000	884 000
2001	195 000
2002	195 000
2003	16 000

**NOTES AFFÉRENTES AUX  
ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS**  
[libellé en dollars américains]

**31 décembre 1999**

1 290 000

---

La charge locative pour la période a totalisé environ 22 000 \$.

***b) Éventualité***

Le 22 janvier 2000, trois actionnaires de eliance ont intenté une poursuite en leur nom et, censément, au nom de eliance contre la Société, certains dirigeants et certaines autres personnes et entités (ensemble, les « défendeurs »). Dans cette poursuite, les plaignants contestent, pour diverses raisons, la vente et la cession de certains actifs de eliance en 1999 en vertu de la convention avec eliance. Ils allèguent, entre autres, que ces opérations ont été effectuées par les défendeurs en violation de l'obligation fiduciaire à laquelle ils étaient alors astreints comme administrateurs et dirigeants de eliance. Les plaignants exigent des dommages non spécifiés et certains autres redressements. La Société conteste vigoureusement cette poursuite. Bien que la Société ne puisse donner aucune assurance, d'après les faits connus, elle croit que l'issue de ce litige n'aura aucun effet néfaste important sur sa situation financière.

**10) ÉTAT CONSOLIDÉ DES FLUX DE TRÉSORERIE**

La variation nette des soldes hors caisse du fonds de roulement liée à l'exploitation se compose comme suit :

	<b>Période allant du 27 mai 1999 au 31 décembre 1999 \$</b>
<b>Augmentation (diminution) de l'actif à court terme</b>	
Débiteurs	(32 795)
Charges payées d'avance	793 748
<b>Augmentation du passif à court terme</b>	
Créditeurs	1 563 287
Salaires à payer et charges connexes	134 928
Autres charges à payer	53 401
	<b>2 512 569</b>

---

Il n'y a eu aucun montant au comptant versé durant la période pour les intérêts ou les impôts sur les bénéfices.

**NOTES AFFÉRENTES AUX  
ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS**  
[libellé en dollars américains]

**31 décembre 1999**

Les points suivants sont exclus de l'état consolidé des flux de trésorerie pour la période allant du 27 mai 1999 au 31 décembre 1999 :

- l'émission de 23 760 000 actions ordinaires de la Société en échange de l'architecture de système et du plan d'entreprise [note 6 a] ii];
- la conversion de l'avance de 2 000 000 \$ dans le cadre de l'émission des actions privilégiées convertibles de série A [note 6 a] i];
- l'émission de 8 500 000 actions ordinaires dans le cadre de la contrepartie pour la convention avec eliance [note 3].

**11) RAPPROCHEMENT AVEC LES PRINCIPES COMPTABLES GÉNÉRALEMENT RECONNUS AU CANADA**

Les présents états financiers consolidés ont été dressés conformément aux principes comptables généralement reconnus aux États-Unis et sont libellés en dollars américains. Les principes comptables généralement reconnus aux États-Unis diffèrent de ceux au Canada. Les conventions comptables de la Société qui diffèrent incluent la comptabilisation de la rémunération sous forme d'actions. En outre, selon les principes comptables généralement reconnus au Canada, le rachat des actions ordinaires [note 6 a] i] serait traité comme une déduction de 10 000 000 \$ du capital social et non comme une imputation directe de 10 000 000 \$ au déficit. L'application des principes comptables généralement reconnus au Canada n'entraînerait pas d'écart important dans la mesure du bilan consolidé, des états consolidés des capitaux propres, des résultats et des flux de trésorerie au 31 décembre 1999 et pour la période allant du 27 mai 1999 au 31 décembre 1999.

**12) FAIT POSTÉRIEUR À LA DATE DU BILAN**

Le 2000, la Société a déposé un prospectus visant le placement de actions ordinaires à un prix d'achat de \$ par action ordinaire pour un produit brut de \$. La Société a octroyé aux preneurs fermes une option d'attribution excédentaire en vue d'acheter actions ordinaires au prix d'offre durant la période venant à échéance 30 jours après la date de clôture.

## RENSEIGNEMENTS CANADIENS COMPLÉMENTAIRES

Conformément aux exigences des lois sur les valeurs mobilières applicables dans chacune des provinces du Canada, les renseignements contenus dans le prospectus américain sont intégrés au présent prospectus dans leur ensemble et sont complétés par les renseignements additionnels suivants.

### Questions relatives à l'entreprise

Notre siège social et principal établissement sont situés au 1, rue Dundas Ouest, bureau 2500, Toronto (Ontario) M5G 1Z3. Nous avons été constitués en vertu des lois de l'État du Delaware le 27 mai 1999 sous la dénomination de « Blue Sky Ventures, Inc. ». Nous avons modifié notre certificat de constitution le 2 décembre 1999 pour changer le nom de la Société en Webhelp.com Inc. Nous avons alors modifié notre certificat de constitution le 29 décembre 1999 afin d'augmenter le nombre total d'actions du capital-actions ordinaire autorisé de 1 500 actions à 60 000 000 d'actions, de créer une nouvelle catégorie d'actions privilégiées incluant 16 000 000 d'actions autorisées, de créer une nouvelle série d'actions privilégiées incluant 15 000 000 d'actions autorisées et de subdiviser nos actions ordinaires pour que chaque action du capital-actions ordinaire devienne 16 000 actions du capital-actions ordinaire. Le 30 décembre 1999, nous avons modifié notre certificat de constitution pour augmenter le nombre des actions du capital-actions ordinaire autorisées à 65 000 000 d'actions, pour augmenter le nombre d'actions du capital-actions privilégié autorisées à 20 000 000 d'actions et pour créer une nouvelle série d'actions privilégiées incluant 3 571 329 actions autorisées.

### Placements antérieurs

Le tableau qui suit présente les seules opérations impliquant la vente de titres de participation au cours des 12 mois précédant la date du présent prospectus (ajusté pour refléter la subdivision à raison de 1 pour 16 000 mentionnée ci-dessus) :

<u>Date</u>	<u>Raison pour l'émission</u>	<u>Prix par action</u>	<u>Actions émises</u>
27 mai 1999	Capitalisation initiale	Moins de 0,01 \$ US	23 760 000 actions ordinaires
10 juin 1999	Placement privé	0,20833 \$ US	240 000 actions ordinaires
29 décembre 1999 (aux termes de conventions datées du 26 novembre 1999)	Acquisition d'éléments d'actif	0,53\$ US	8 500 000 actions ordinaires
	Placement privé	0,53 \$ US	15 000 000 d'actions privilégiées convertibles de série A
31 décembre 1999	Placement privé	8,17 \$ US	3 671 329 actions privilégiées convertibles de série B

### Options visant l'achat de titres

Le tableau suivant présente certains renseignements à l'égard de toutes les options visant l'achat de nos titres qui sont en circulation en date du 29 février 2000.

<b>Porteur de l'option</b>	<b>Titres visés par des options</b>	<b>Prix d'achat des titres visés par des options (\$)</b>	<b>Date d'expiration de l'option</b>
Administrateurs de la Société (2 personnes)	400 000	4,95	28 janvier 2010
Dirigeants de la Société (à l'exclusion de ceux qui sont mentionnés ci-dessus) (1 personne)	400 000	4,95	28 janvier 2010
Administrateurs de filiales de la Société (à l'exclusion de ceux qui sont mentionnés ci-dessus)	Néant	Néant	S/O
Dirigeants des filiales de la Société (à l'exclusion de ceux qui sont mentionnés ci-dessus) (1 personne)	Néant	Néant	S/O
Employés de la Société (1 personne)	3 000	4,95	28 janvier 2010
Employés de filiales de la Société (20 personnes)	249 000	4,95	28 janvier 2010
Autres (111 personnes)	737 850	4,95/8,17	28 janvier 2010
<b>Total</b>	<b>1 789 850</b>		

#### **Contrats importants**

Les seuls contrats importants, à l'exception des contrats conclus dans le cours normal des activités, que nous avons conclus au cours des deux dernières années ou qui devraient être conclus sont les suivants :

1. La convention de prise ferme mentionnée sous la rubrique intitulée « Prise ferme » dans le prospectus américain.
2. La convention de droits des investisseurs modifiée et reformulée datée du 31 décembre 1999 avec certains de nos actionnaires. Voir la rubrique intitulée « Certaines opérations — Droits d'enregistrement de certains porteurs » dans le prospectus américain.
3. Convention de services Internet datée du 2 décembre 1999. Voir la rubrique intitulée « Activités — Activités » dans le prospectus américain.
4. Convention de services Internet datée du 19 octobre 1999. Voir la rubrique intitulée « Activités — Activités » dans le prospectus américain.
5. Convention de services Internet datée du 19 octobre 1999. Voir la rubrique intitulée « Activités — Activités » dans le prospectus américain.
6. Convention de services Internet avec eliance Corporation datée du 29 décembre 1999. Voir la rubrique intitulée « Certaines opérations — Opération avec eliance Corporation » dans le prospectus américain.
7. La convention de services de soutien à la clientèle avec Microsoft Corporation entrée en vigueur le 1er février 2000. Voir la rubrique intitulée « Activités — Webhelp Direct » dans le prospectus américain.

8. La convention de services de soutien à la clientèle avec Beenz.com USA datée du 31 janvier 2000. Voir la rubrique intitulée Activités — Webhelp Direct » dans le prospectus américain.
9. Le contrat d'emploi avec Kerry Adler daté du 29 décembre 1999. Voir la rubrique intitulée « Direction — Contrats d'emploi » dans le prospectus américain.
10. La convention d'entiercement d'actions datée du 29 décembre 1999 avec eliance Corporation, iSpoke.com Inc., Kerry Adler, Laura Hantho, Hugh Cumming, Shukie Halfon et Torys. Voir la rubrique intitulée « Certaines opérations — Opération avec eliance Corporation » dans le prospectus américain.

Des copies de ces conventions, après leur signature lorsqu'elles n'ont pas été signées, peuvent être examinées à notre siège social et principal établissement au cours des heures normales de bureau pendant le période de placement de nos actions ordinaires et pendant une période de 30 jours par la suite.

### **Certaines incidences fiscales fédérales canadiennes**

Le texte qui suit est un sommaire des principales incidences fiscales fédérales canadiennes en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada) (la « Loi de l'impôt canadienne ») généralement applicables à un acquéreur d'actions ordinaires aux termes du présent placement qui, aux fins de la Loi de l'impôt canadienne et de la *Convention entre le gouvernement du Canada et le gouvernement des États-Unis d'Amérique en matière d'impôt sur le revenu et sur la fortune, (1980)* (la « convention entre le Canada et les États-Unis ») est et à tout moment pertinent sera un porteur qui i) est un résident ou est réputé être un résident du Canada et n'est pas un résident ou réputé être un résident ou un ancien résident des États-Unis; ii) détient les actions ordinaires à titre de biens en immobilisations; iii) négocie sans lien de dépendance avec la Société et n'est pas une société de son groupe; iv) n'est pas un citoyen ou un ancien citoyen des États-Unis et v) n'utilise pas ou ne détient pas et n'est pas réputé utiliser ou détenir des actions ordinaires dans le cadre de l'exploitation d'une entreprise au Canada. Le présent sommaire ne s'applique pas aux institutions financières telle que cette expression est définie à l'article 142.2 de la Loi de l'impôt canadienne. Le présent sommaire ne s'applique pas à un porteur dont la Société est ou sera une société étrangère affiliée au sens où l'entend la Loi de l'impôt canadienne.

Le présent sommaire est basé sur les dispositions actuelles de la Loi de l'impôt canadienne, de ses règlements d'application et des propositions spécifiques visant à modifier la Loi de l'impôt canadienne ou ses règlements d'application publiquement annoncées par le ministre des Finances (Canada) avant la date du présent prospectus (les « modifications proposées »), sur les dispositions actuelles de la convention entre le Canada et les États-Unis et sur la compréhension qu'ont les conseillers juridiques des politiques administratives et des pratiques d'évaluation actuelles publiées par l'Agence des douanes et du revenu Canada. Le présent sommaire ne tient pas autrement compte ni ne prévoit de changements en matière de droit, que ce soit par suite de mesures judiciaires, gouvernementales ou législatives, ou de changements dans les politiques administratives ou les pratiques d'évaluation, ni ne tient compte des lois ou incidences fiscales provinciales ou étrangères.

**Le présent sommaire n'est pas une présentation exhaustive de toutes les incidences fiscales possibles et les acquéreurs éventuels sont priés de consulter leurs propres conseillers fiscaux à l'égard de leur situation particulière.**

#### *Dividendes sur les actions du capital-actions ordinaire*

L'équivalent en dollars canadiens des dividendes reçues sur les actions ordinaires (y compris le montant de toute retenue d'impôt américaine sur celles-ci) sera inclus dans le calcul du revenu du porteur aux fins de la Loi de l'impôt canadienne. Le montant de ces dividendes ne sera pas assujéti aux règles de majoration et de crédit fiscal pour dividendes généralement applicables aux dividendes imposables versés par une société canadienne imposable dans le cas d'un porteur qui est un particulier et ne sera pas déductible du calcul du revenu imposable dans le cas d'un porteur qui est une société. Un porteur qui est une société privée sous contrôle canadien peut devoir payer un

impôt remboursable additionnel de 6 2/3 % sur ces dividendes. Les porteurs peuvent être admissibles à un crédit pour impôt étranger ou à une déduction aux fins de l'impôt canadien, dans la mesure et dans les circonstances permises par la Loi de l'impôt canadienne à l'égard de toute retenue d'impôt effectuée sur ces dividendes en ce qui concerne un non-résident des États-Unis.

#### *Disposition d'actions du capital-actions ordinaire*

Une disposition ou une disposition réputée d'actions du capital-actions ordinaire (y compris un achat pour annulation ou un rachat de ces actions par la Société) fera généralement en sorte que le porteur réalise un gain en capital (ou une perte en capital) dans la mesure où le produit de disposition revenant au porteur est supérieur (ou inférieur) au prix de base rajusté des actions ordinaires du porteur et de tous les coûts de disposition raisonnables. En vertu des propositions du budget fédéral publié le 28 février 2000, il est proposé que la partie d'un gain en capital incluse dans un revenu à titre de gain en capital imposable et la partie d'une perte en capital qui est déductible des gains en capital imposables conformément aux règles détaillées de la Loi de l'impôt canadienne et des modifications proposées seront réduites des trois quarts aux deux tiers pour les dispositions (ou les dispositions réputées) effectuées après le 27 février 2000. Aux fins du calcul des gains en capital et des pertes en capital, le prix des actions du capital-actions ordinaire d'un porteur et le produit de la disposition de ces actions ordinaires sera l'équivalent en dollars canadiens de celui-ci calculé au taux de change en vigueur à la date de l'acquisition et de la disposition respectivement.

Un porteur qui est une société privée dont le contrôle est canadien pourrait être tenu de payer un impôt remboursable additionnel de 6 2/3 % sur ces gains en capital imposables. Les particuliers, à l'exception de certaines fiducies, pourraient être tenus de payer un impôt minimal de remplacement à l'égard des gains en capital qu'ils ont réalisés.

#### *Rapport sur les biens étrangers*

En général, certains porteurs d'actions ordinaires qui détiennent des biens étrangers désignés, telle que cette expression est définie dans la Loi de l'impôt canadienne, lesquels incluent des actions ordinaires de la Société, dont le prix indiqué total en tout temps au cours d'une année d'imposition est supérieur à 100 000 \$ CA, devront produire une déclaration de renseignements pour l'année d'imposition en question, divulguant le prix de ce bien et le revenu reçu sur ce bien ou découlant de celui-ci.

#### *Admissibilité à des fins de placement pour les régimes enregistrés*

Lorsqu'elles seront inscrites à la Bourse de Toronto et au Nasdaq National Market, les actions ordinaires seront des placements admissibles pour les fiducies régies par des régimes enregistrés d'épargne retraite, des fonds enregistrés de revenu de retraite, des régimes de participation différée aux bénéfices (collectivement, les « régimes enregistrés ») et les régimes enregistrés d'épargne-études. Les actions ordinaires constitueront des biens étrangers pour les régimes enregistrés, les fiducies régies par des régimes de retraite enregistrés et certains autres investisseurs aux fins de la partie XI de la Loi de l'impôt canadienne qui imposent une pénalité à ces investisseurs qui détiennent un bien étranger ayant un coût qui excède certaines limites prescrites dans la Loi de l'impôt canadienne.

#### **Admissibilité à des fins de placement**

L'admissibilité des actions ordinaires pour les investissements effectués par des acquéreurs auxquels une des lois suivantes s'applique est, dans certains cas, régie par des critères que ces acquéreurs doivent considérer comme des politiques ou des lignes directrices aux termes de la loi applicable (et, si besoin est, ses règlements d'application) et est assujettie aux normes de placement prudent et aux dispositions de placement générales prévues dans celle-ci :

*Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt (Canada)      Loi sur les régimes de retraite (Ontario)*

<i>Financial Institutions Act</i> (Colombie-Britannique)	<i>Loi sur les sociétés de prêt et de fiducie</i> (Ontario)
<i>Loan and Trust Corporations Act</i> (Alberta)	<i>Loi sur les assurances</i> (Québec) (pour un assureur, telle que cette expression est définie dans cette loi, constitué en vertu des lois du Québec et qui n'est pas un fonds garanti)
<i>Loi sur les assurances</i> (Manitoba)	<i>Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne</i> (Québec) (pour les sociétés d'épargne et les sociétés de fiducie investissant leurs propres fonds et les dépôts qu'elles reçoivent)
<i>Loi sur les fiduciaires</i> (Manitoba)	<i>Loi sur les régimes complémentaires de retraite</i> (Québec)

### **Vérificateurs et agent chargé de la tenue des registres et des transferts**

Nos vérificateurs sont Ernst & Young s.r.l., Ernst & Young Tower, 222, rue Bay, Toronto (Ontario) M5K 1J7.

L'agent chargé de la tenue des registres et des transferts pour les actions ordinaires est la Compagnie Trust CIBC Mellon à son établissement principal à Toronto.

### **Droits de résolution et sanctions civiles**

Les lois établies par diverses autorités législatives au Canada confèrent à l'acquéreur un droit de résolution qui ne peut être exercé que dans les deux jours suivant la réception ou la réception présumée d'un prospectus et des modifications qui y ont été apportées. Dans certaines provinces ces lois permettent également à l'acquéreur de demander la nullité ou, dans certains cas, des dommages-intérêts par suite d'opérations de placement effectuées avec un prospectus ou des modifications contenant des informations fausses et trompeuses ou par suite de la non-transmission du prospectus. Toutefois, ces actions doivent être exercées dans des délais déterminés par les lois de la province de résidence de l'acquéreur. On se reportera aux dispositions applicables des lois de la province de résidence de l'acquéreur et on consultera éventuellement un conseiller juridique.

## ATTESTATION DE LA SOCIÉTÉ

Le 27 mars 2000

Le texte qui précède constitue un exposé complet, véridique et clair de tous les faits importants se rapportant aux titres offerts par le présent prospectus, comme l'exigent les lois sur les valeurs mobilières de toutes les provinces du Canada et, aux fins de la *Loi sur les valeurs mobilières* (Québec) et de son règlement d'application, ne contient aucune déclaration fautive ou trompeuse susceptible d'affecter la valeur ou le cours des titres qui font l'objet du présent placement.

(signé) KERRY E. ADLER  
Président et chef de la direction

(signé) TOM CRONIN  
Chef de la direction financière

Au nom du conseil d'administration

(signé) JEFF HORING  
Administrateur

(signé) RAMANAN RAGHAVENDRAN  
Administrateur

## ATTESTATION DES PRENEURS FERMES CANADIENS

Le 27 mars 2000

Au meilleur de notre connaissance, information et croyance, le texte qui précède constitue un exposé complet, véridique et clair de tous les faits importants se rapportant aux titres offerts par le présent prospectus, comme l'exigent les lois sur les valeurs mobilières de toutes les provinces du Canada et, aux fins de la *Loi sur les valeurs mobilières* (Québec) et de son règlement d'application, ne contient aucune déclaration fautive ou trompeuse susceptible d'affecter la valeur ou le cours des titres qui font l'objet du présent placement.

MARCHÉS MONDIAUX CIBC INC.

RBC DOMINION VALEURS MOBILIÈRES INC.

Par : (signé) DANIEL J. DAVIAU

Par : (signé) BRUCE M. ROTHNEY

**(L'intérieur du plat verso comprend la liste de questions suivantes, avec le texte « PERSONNES RÉELLES RÉPONSES RÉELLES TEMPS RÉEL » en colonne sur le côté droit.)**

Aide-moi à trouver un recueil de rapports sur La lettre écarlate.  
Combien coûte un trimestre à Notre Dame?  
Qui a dit « all we have to fear is fear itself »?  
Qu'est-ce qu'un ingénieur informatique fait?  
Pourquoi est-ce qu'on appelle le sénat un « organisme continu »?  
Comment dit-on bonne année en latin?  
Quelles sont les sept merveilles du monde?  
Où la planète Neptune se lève-t-elle le 17-01-00?  
Comment puis-je trouver un numéro de téléphone international?

J'aimerais que tu m'aides à trouver le courriel de ma soeur  
Où puis-je trouver des figurines loony toon?  
J'ai besoin d'un fabricant de noeuds papillons dans le nord-est.  
Je cherche des antiquités.  
Où puis-je trouver les meilleurs prix pour certaines télévisions de pointe?  
Où puis-je acheter suédois?  
À combien s'élève une facture moyenne d'interurbains aux États-Unis?  
Quels sont les motifs des annulations d'assurance au New Jersey?  
Qu'est-ce que la théorie des compromis?  
Quel effet a eu l'Euro sur l'économie?  
Où puis-je trouver des classements de fonds communs de placement?

humaniser Internet

Où puis-je m'inscrire à net zero  
Comment puis-je transformer des fichiers ram en fichiers audio?  
Qui vend des ordinateurs athlon conçus sur mesure à Seattle, WA?  
Comment faire pour installer un lecteur de disquettes sur un ordinateur?  
Quel objet a inspiré le faucon du millénaire?  
Quels magazines sont publiés à Boston?  
Qui sont les candidats qui se présentent comme président?  
Est-ce que c'est vrai que PFK ne peut plus utiliser le mot « poulet »?  
Quel a été le dernier juge de la cour suprême à quitter la cour suprême? Quand a lieu le mardi gras?  
Quelles sont les paroles de « November Rain » de Guns & Roses?  
De quels groupes a fait partie Frank Zappa?  
Quand le prochain CD des Hansen va-t-il sortir?  
Présentation des jeux olympiques en 2020 jusqu'en 2050  
Quelles sont les règles du hockey de rue?

Où puis-je trouver des techniques et des dessins de matelassage originaux?  
Qui a été le frappeur partant des Knicks de NY en 1969?  
Quelle équipe a gagné le plus de super bowls?  
Où puis-je trouver des photos du système musculaire humain?  
Quelle est la technologie qui permet la chirurgie plastique au laser?  
Est-ce que les chiens ont froid?  
Quelle est l'origine ou l'histoire de la dyslalie cervicale?  
Pourquoi est-ce que le dentiste quitte la pièce lorsqu'il prend des rayons x de tes dents?  
Je cherche les meilleurs restaurants des Îles Vierges.  
Où puis-je trouver un billet d'avion pas cher?  
Quel est l'aéroport public le plus proche de Consett, Angleterre?

[Logo]

**Webhelp.com Inc.**

actions

*capital-actions*

**CIBC World Markets**

**U.S. Bancorp Piper Jaffray**

**RBC Dominion Securities  
Corporation**

---

**PROSPECTUS**

---

Le    avril 2000

---

**Vous ne devriez vous fier qu'aux renseignements contenus dans le présent prospectus. Aucun courtier, vendeur ou autre personne n'est autorisé à donner des renseignements qui ne se retrouvent pas dans le présent prospectus. Le présent prospectus ne constitue pas une offre de vente ni la sollicitation d'une offre d'achat des titres qu'il décrit dans une juridiction où leur offre ou leur vente est interdite. Les renseignements contenus dans le présent prospectus sont exacts en date du présent prospectus uniquement, peu importe le moment de sa livraison ou de toute vente de ces titres.**

**Jusqu'au \_\_\_\_\_ 2000 (soit 25 jours après le début du placement), tous les courtiers qui effectuent des opérations se rapportant à ces titres, qu'ils participent ou non au placement, peuvent devoir fournir un prospectus. Ceci est en plus de l'obligation qu'ont les courtiers de fournir un prospectus lorsqu'ils agissent à titre de preneurs fermes et à l'égard de leurs attributions ou de leurs souscriptions non vendues.**