

Prospectus provisoire en date du 24 octobre 2000

Les titres décrits dans le présent prospectus ne sont offerts que là où l'autorité compétente a accordé son visa; ils ne peuvent être proposés que par des personnes dûment inscrites. Aucune commission des valeurs mobilières ou autorité de réglementation similaire au Canada 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. Les titres qui doivent être émis en vertu des présentes n'ont pas été et ne seront pas enregistrés en vertu de la loi des États-Unis intitulée Securities Act of 1933, en sa version modifiée, et, sous réserve de certaines exceptions, ils ne peuvent être offerts ni vendus directement ou indirectement aux États-Unis ou à des personnes résidant aux États-Unis. Voir la rubrique intitulée « Mode de placement ».

Premier appel public à l'épargne

[LOGO]

WEBHELP INC.

WEBHELP CANADA INC.

• \$ CA

**Un total de • actions ordinaires de Webhelp Inc.
et actions échangeables de Webhelp Canada Inc.**

Le présent placement consiste en un premier appel public à l'épargne effectué par Webhelp Inc. (« Webhelp ») d'actions de son capital-actions ordinaire (les « actions ordinaires ») et par Webhelp Canada Inc., une filiale en propriété exclusive indirecte de Webhelp, (« Webhelp Canada ») de ses actions échangeables (les « actions échangeables ») et, avec les actions ordinaires, les « titres offerts ». Webhelp et Webhelp Canada vendront un total de • actions ordinaires et actions échangeables dans le cadre du présent placement.

Chaque action échangeable est échangeable au gré du porteur, à tout moment et sans paiement supplémentaire, contre une action ordinaire de Webhelp. Les porteurs d'actions échangeables auront droit de voter, droit aux dividendes et des droits en cas de liquidation qui, dans la mesure du possible, seront fonctionnellement et économiquement équivalents à ceux des porteurs d'actions ordinaires.

Il n'existe actuellement aucun marché par l'entremise duquel les actions ordinaires ou les actions échangeables peuvent être vendues. Webhelp demandera l'inscription des actions ordinaires et Webhelp Canada celle des actions échangeables à la Bourse de Toronto (la « BT ») sous les symboles « WHP » et « WHX » respectivement. L'inscription est assujettie au respect de certaines exigences de la BT, y compris le placement des titres offerts auprès d'un nombre minimum d'actionnaires publics. Le prix d'offre des titres offerts a été déterminé par voie de négociations entre Webhelp, Webhelp Canada et Marchés mondiaux CIBC Inc., RBC Dominion valeurs mobilières Inc. et Yorkton Valeurs Mobilières Inc. (collectivement, les « preneurs fermes »). Voir la rubrique intitulée « Mode de placement ». **En date du 30 septembre 2000, le prix d'offre de chaque titre, compte tenu du présent placement et en présumant l'échange de toutes les actions échangeables contre des actions ordinaires, excède l'actif corporel net consolidé par action ordinaire de Webhelp de • \$ US, ce qui équivaut à un facteur de dilution de • %. Voir la rubrique intitulée « Dilution ».**

Un placement dans des titres offerts est assujéti à un certain nombre de risques qui devraient être examinés attentivement par les acquéreurs éventuels. Voir la rubrique intitulée « Facteurs de risque ».

Prix :	• \$ CA l'action ordinaire
	• \$ CA l'action échangeable

	Prix offert au public	Rémunération des preneurs fermes ¹⁾	Produit net combiné ²⁾
Par action échangeable	• \$ CA	• \$ CA	• \$ CA
Par action ordinaire	• \$ CA	• \$ CA	• \$ CA
Total ³⁾	• \$ CA	• \$ CA	• \$ CA

1) À titre de rémunération additionnelle pour les preneurs fermes, nous avons convenu d'émettre aux preneurs fermes des options de rémunération leur donnant le droit d'acquies un nombre de titres offerts équivalant à 10 % du nombre de titres offerts vendus dans le cadre du présent placement à un prix de levée de • \$ par titre offert (les « options de rémunération »). La moitié des options de rémunération peut être levée 30 jours après la clôture du placement et pendant une période de 24 mois par la suite et l'autre moitié peut être levée 12 mois après la clôture du placement et pendant une période de 24 mois par la suite. Le présent prospectus vise également le placement de la moitié des options de rémunération qui doivent être émises en faveur des preneurs fermes. Voir la rubrique intitulée « Mode de placement ».

2) Avant déduction des dépenses reliées au présent placement estimées à • \$, lesquelles seront payées par Webhelp et Webhelp Canada avec une partie du produit découlant du présent placement.

- 3) Webhelp et Webhelp Canada ont octroyé aux preneurs fermes une option pour couvrir les attributions excédentaires. Cette option peut être levée dans les 30 jours suivant la fin du présent placement pour acheter un maximum de • titres offerts supplémentaires 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, au total, de • \$ CA, • \$ CA et • \$ CA respectivement. Le présent prospectus vise également le placement des titres offerts du capital-actions pouvant être émis lors de la levée de l'option pour attributions excédentaires par les preneurs fermes.

Le présent prospectus vise le placement des actions ordinaires et des actions échangeables ainsi que des droits d'appel et des droits accessoires qui sont décrits sous la rubrique intitulée « Détails sur le placement ». Webhelp Canada peut racheter la totalité des actions échangeables en circulation après le 30 septembre 2015 moyennant un prix par action équivalent au prix de rachat. Dans certaines circonstances, les actions échangeables peuvent être rachetées plus tôt. Voir la rubrique intitulée « Détails sur le placement ».

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

Les souscriptions pour les titres offerts 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 Webhelp, Webhelp Canada et les preneurs fermes peuvent convenir, mais au plus tard le • 2000, et que les certificats représentant les actions ordinaires et les actions échangeables 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, Marchés mondiaux CIBC Inc., est un actionnaire de Webhelp. Par conséquent, Webhelp et Webhelp Canada peuvent être considérées comme étant des émetteurs reliés à Marchés mondiaux CIBC Inc. en vertu des lois sur les valeurs mobilières applicables. Voir la rubrique intitulée « Certaines opérations – Émission d'actions privilégiées convertibles de série B et de bons de souscription » et « Mode de placement ».**

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE DU PROSPECTUS.....	1	DESCRIPTION DU CAPITAL-ACTIONS	41
PRÉSENTATION DE NOS		DÉTAILS SUR LE PLACEMENT	44
RENSEIGNEMENTS FINANCIERS ET		DÉFINITIONS	52
AUTRES	1	INCIDENCES FISCALES FÉDÉRALES	
DÉCLARATIONS PROSPECTIVES	1	CANADIENNES	55
AVIS AUX INVESTISSEURS.....	1	ACTIONS ADMISSIBLES POUR UN	
ADMISSIBILITÉ À DES FINS DE		PLACEMENT FUTUR.....	59
PLACEMENT	2	PLACEMENTS ANTÉRIEURS.....	60
TAUX DE CHANGE.....	2	MODE DE PLACEMENT	61
WEBHELP	3	FACTEURS DE RISQUE.....	63
ACTIVITÉS.....	3	DILUTION.....	79
PRINCIPALES DONNÉES FINANCIÈRES		QUESTIONS D'ORDRE JURIDIQUE.....	79
CONSOLIDÉES	19	CONTRATS IMPORTANTS	80
ANALYSE PAR LA DIRECTION DE LA		VÉRIFICATEURS ET AGENT CHARGÉ DE	
SITUATION FINANCIÈRE ET DES		LA TENUE DES REGISTRES ET DES	
RÉSULTATS D'EXPLOITATION	20	TRANSFERTS.....	80
STRUCTURE DU CAPITAL.....	28	DROITS DE RÉOLUTION ET SANCTIONS	
EMPLOI DU PRODUIT.....	29	CIVILES.....	80
POLITIQUE EN MATIÈRE DE DIVIDENDES.....	29	TABLE DES MATIÈRES DES ÉTATS	
DIRECTION.....	29	FINANCIERS CONSOLIDÉS.....	F-1
OPTIONS VISANT L'ACHAT DE TITRES		ATTESTATION DE WEBHELP CANADA INC.....	C-1
OFFERTS.....	36	ATTESTATION DE WEBHELP INC.....	C-2
PRINCIPAUX ACTIONNAIRES	36	ATTESTATION DES PRENEURS FERMES	C-3
CERTAINES OPÉRATIONS.....	39		

À moins que le contexte ne l'indique autrement, les références dans le présent prospectus à :

- « nous », « notre », « nos » et des expressions similaires font référence à Webhelp et à ses filiales, y compris Webhelp Canada Inc. et iSpoke.com Inc.; et
- « titres offerts » fait référence aux actions ordinaires de Webhelp et aux actions échangeables de Webhelp Canada Inc. offertes en vertu du présent prospectus.

Les renseignements qui se trouvent sur notre site Web ne font pas partie du présent prospectus et on ne devrait pas s'y fier en vue de déterminer s'il faut ou non investir dans les titres offerts.

Les marques de commerce suivantes de Webhelp sont utilisées dans le présent prospectus : Webhelp, Webhelp Express, Web Wizard, Webhelp Direct et Real People. Real Answers. Real Time. (Personnes réelles. Réponses réelles. Temps réel.). Le présent prospectus contient également des marques de commerce et des marques déposées de sociétés autres que Webhelp.

SOMMAIRE DU PROSPECTUS

Le présent sommaire présente certains 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 titres offerts. Vous devriez lire attentivement la totalité du prospectus.

Webhelp

Nous avons développé une technologie exclusive et des services qui nous permettent de fournir du soutien à la clientèle, aux ventes et technique assistés par l'humain aux entreprises et à leurs clients en direct sur Internet.

Notre service principal est le soutien par le biais de conversations en ligne sur le Web que nous fournissons à nos clients 24 heures par jour, sept jours par semaine en utilisant notre plate-forme technologique sur Internet. Notre plate-forme technologique achemine des engagements de conversations-textes en ligne sur notre réseau de plus de 600 agents formés, connus sous le nom de « professionnels de services en ligne ». Ces professionnels de services en ligne, qui sont généralement employés par des fournisseurs tiers à l'extérieur de l'Amérique du Nord, dispensent ce service pour nous sur une base exclusive. Nos professionnels de services en ligne aident les consommateurs de nos clients corporatifs en répondant à leurs questions sur des sujets tels que la façon de naviguer sur les sites Web de nos clients, de trouver des produits et des services et de compléter des achats en ligne. Nous fournissons également des services à nos clients corporatifs par le biais de notre équipe de services professionnels sous forme de développement de programmes, de rapports sur le comportement des consommateurs, de formation et de gestion d'activités.

En mars 2000, nous avons commencé à offrir nos produits et nos services à des clients corporatifs sous le nom de Webhelp Direct. En octobre 2000, nous avons élargi notre gamme de services et nous offrons maintenant un éventail de services Webhelp Direct commercialisés sous le nom de Webhelp P2P. Nos services incluent de la conversation en ligne sur le Web, de la gestion de courriers électroniques, du libre service sur Internet ainsi que la licenciation de notre technologie (sur une base d'hébergement) pour permettre aux clients de fournir de la conversation en ligne sur le Web en utilisant leur propre personnel.

Nous vendons nos services Webhelp Direct principalement par le biais de notre équipe de vente directe de 40 personnes. Nous ciblons des organisations qui font de la vente et qui offrent des services à une clientèle en ligne importante. Nous avons à l'heure actuelle 16 clients. Nous avons mis nos services en application pour des clients tels que Microsoft, American Online, Norelco, Aveo, Community Connect et LessonLink. En outre, nous avons récemment conclu des ententes pour fournir nos services à des clients tels que Petersons et GE Capital.

En raison de l'acceptation croissante d'Internet comme média commercial, les entreprises reconnaissent de plus en plus qu'il est essentiel de créer et d'entretenir des relations solides avec les consommateurs par le biais de ventes et de soutien en ligne. En réunissant notre plate-forme technologique, notre réseau de professionnels de services en ligne et notre équipe de services professionnels, nous croyons que nous pouvons offrir aux utilisateurs en ligne des sites Web de nos clients corporatifs un élément humain au service à la clientèle qui n'est pas disponible sur la plupart des sites Web.

Pour demeurer concurrentielles, plusieurs sociétés impartissent leurs services à la clientèle afin de réduire les coûts, d'augmenter le rendement et de reconcentrer leurs ressources essentielles. Par conséquent, nous croyons qu'il existe une opportunité pour la prestation de services Webhelp Direct sur Internet. Nous croyons que nos services Webhelp Direct donnent à nos clients un certain nombre d'avantages, dont ceux qui suivent :

- la capacité d'augmenter les revenus découlant du commerce électronique en utilisant nos services en vue de faciliter le processus d'achat et d'augmenter les possibilités d'un achat complété;
- une amélioration de la satisfaction des consommateurs en ligne, du taux de conservation de la clientèle et de la fidélisation de nos clients à la marque;
- une compréhension accrue de leurs consommateurs;
- un service imparti qui intègre la technologie, les outils et les services sans que les clients aient besoin d'acheter du matériel ou des logiciels ou de former du personnel; et
- une augmentation du temps qu'un consommateur passera sur le site Web d'un client (l'« adhésivité ») en communiquant avec le consommateur pendant qu'il reste sur le site Web du client.

En plus de notre service Webhelp Direct, nous exploitons un portail consommateur situé au www.webhelp.com qui a été lancé le 30 novembre 1999. Sur notre portail Webhelp, nos professionnels de services en ligne (également connus sous le nom de « professionnels Web Wizard ») axés sur les consommateurs fournissent à des particuliers des services de recherche assistés par l'humain en direct pour trouver des produits, des services et du contenu sur Internet. Nous utilisons notre portail Webhelp principalement comme outil de formation pour les nouveaux professionnels de services en ligne, pour tester de nouvelles applications technologiques, comme outil de mise en marché pour les clients éventuels et comme source de revenus publicitaires.

Notre établissement principal et siège social sont situés au 175, Bloor Street East, North Tower, bureau 400, Toronto (Ontario) M4W 3R8, Canada. Notre numéro de téléphone est le (416) 932-2345.

Le placement

Titres offerts : Un total de • actions ordinaires de Webhelp et actions échangeables de Webhelp Canada.

Emploi du produit : Nous prévoyons utiliser environ • millions \$ pour financer les activités d'exploitation et, en particulier, pour augmenter nos efforts de vente et de mise en marché, environ • millions \$ pour mettre sur pied un ou plusieurs centres Web supplémentaires dirigés par la société, financer l'amélioration de notre technologie, développer de nouveaux services et acheter des éléments d'actif fixes à des fins d'utilisation interne et le solde pour les besoins en fonds de roulement et les besoins généraux de l'entreprise. De temps à autre, nous examinerons des opportunités d'acquisition et nous pouvons utiliser une partie du produit découlant du présent placement pour financer la totalité ou une partie du prix d'achat des acquisitions.

Actions échangeables : *Privilège d'échange :* Chaque action échangeable est échangeable au gré de son porteur à tout moment, sans paiement supplémentaire, contre une action ordinaire et doit être échangée lorsque survient certains événements. Les porteurs d'actions échangeables auront certains droits, notamment celui de recevoir des actions ordinaires en cas de liquidation ou de dissolution de Webhelp Canada ou de Webhelp, ou de toute autre distribution des éléments d'actif de Webhelp Canada ou de Webhelp aux fins de leur liquidation respective. Voir la rubrique intitulée « Détails sur le placement – Droits relatifs aux votes, aux dividendes et aux liquidations ».

Droits de vote : À la clôture du présent placement, Webhelp, Webhelp Canada et un fiduciaire concluront une convention de fiducie de vote et d'échange en vertu de laquelle une action à droit de vote spéciale de Webhelp sera détenue par le fiduciaire pour le bénéfice des porteurs d'actions échangeables. Un nombre de droits de vote, lesquels peuvent être exercés lors de toute assemblée à laquelle les porteurs d'actions ordinaires ont le droit de voter, équivalant au nombre d'actions échangeables en circulation de temps à autre (à l'exception des actions échangeables détenues par Webhelp et les membres du même groupe) sera rattaché à cette action à droit de vote spéciale. En donnant des instructions au fiduciaire, les porteurs d'actions échangeables auront des droits de vote fonctionnellement équivalents à l'égard de Webhelp que ceux qu'ils auraient lors d'un échange d'actions échangeables contre des actions ordinaires. Voir la rubrique intitulée « Détails sur le placement – Droits relatifs aux votes, aux dividendes et aux liquidations ».

Obligation de soutien : En vertu de la convention de soutien en rapport avec les actions échangeables, Webhelp conviendra de prendre toutes les mesures nécessaires pour conserver l'équivalence économique des actions ordinaires et des actions échangeables. Plus précisément, Webhelp ne pourra déclarer ni verser de dividendes sur ses actions ordinaires à moins que Webhelp Canada ne soit en mesure de déclarer et de payer des dividendes équivalentes sur les actions échangeables. Webhelp prendra également toutes les mesures nécessaires en vue de permettre à Webhelp Canada et à une filiale de Webhelp, Webhelp Nova Scotia, de faire tous les paiements ou livraisons d'actions ordinaires aux porteurs d'actions échangeables.

dans le cadre des paiements effectués lors des échanges ou des rachats ou lors de la liquidation ou la dissolution de Webhelp Canada. Voir la rubrique intitulée « Détails sur le placement – Obligation de soutien ».

Rachat : Les actions échangeables seront rachetables par Webhelp Canada après le 30 septembre 2015. Les actions échangeables seront rachetables plus tôt dans certains cas, y compris s'il y a moins de • actions échangeables en circulation, à l'exception des actions échangeables détenues par Webhelp ou les membres du même groupe. Voir la rubrique intitulée « Détails sur le placement – Rachat ».

Incidences fiscales :

À la date de clôture, les actions échangeables constitueront des placements admissibles en vertu de la loi de l'impôt canadienne pour les fiducies régies par des régimes enregistrés d'épargne-retraite, des fonds enregistrés de revenu de retraite et des régimes de participation différée aux bénéfices et ne seront pas des biens étrangers pour cette loi. À la date de clôture, les actions ordinaires constitueront des placements admissibles mais constitueront également des biens étrangers en vertu de cette loi. Voir les rubriques intitulées « Admissibilité à des fins de placement » et « Incidences fiscales fédérales canadiennes ».

**Symbole proposé à
la Bourse de Toronto :**

Actions ordinaires : WHP

Actions échangeables : WHX

Sauf indication contraire, tous les renseignements contenus dans le présent prospectus présument que :

- l'option pour attributions excédentaires ou les options de rémunération des preneurs n'ont pas été levées; et
- la conversion automatique de toutes les actions privilégiées en circulation en 11 209 722 d'actions ordinaires de Webhelp aura lieu à la clôture du présent placement.

Facteurs de risque

Un placement dans les titres offerts est sujet à des facteurs de risque que les investisseurs éventuels devraient examiner attentivement. Ces facteurs de risque incluent, notamment : modèle de services et commercial nouveau et inéprouvé; volatilité des résultats d'exploitation; historique d'exploitation limité; historique de pertes importantes; pertes nettes et flux de trésorerie négatifs découlant des activités; incapacité éventuelle d'attirer, de faire la transition et de conserver les clients; incapacité éventuelle des services de devenir généralement acceptés; le peu de barrières empêchant la concurrence de pénétrer le marché; concurrence dans le domaine du soutien à la clientèle en ligne; le fait de se développer dans le domaine du commerce électronique; incertitude quant à la capacité d'augmenter les taux et les revenus publicitaires; incertitude quant à la capacité de livrer ou de mesurer la livraison des publicités de façon fiable; défaillance ou capacité inadéquate de nos systèmes; incapacité éventuelle d'obtenir et de conserver une part du marché; défaillance éventuelle du matériel, des logiciels et des services de tiers; échec de la stratégie de développement de la marque coûteuse; dépendance envers le personnel clé; incapacité éventuelle de gérer efficacement notre croissance; incapacité d'obtenir de nouveaux clients corporatifs ou de conserver les clients corporatifs actuels; besoin en capitaux additionnels; dilution éventuelle due à des émissions additionnelles de titres après le placement; incapacité éventuelle de réussir à prendre de l'expansion au niveau international et d'intégrer des acquisitions ou des placements; localisation de nos professionnels de services en ligne en Inde et sanctions économiques possibles; responsabilité éventuelle en ce qui a trait à des retenues d'impôt et des dépenses reliées aux avantages sociaux si nos professionnels de services en ligne sont réputés être nos employés; concurrence technologique éventuelle; dépendance envers notre propriété intellectuelle et possibilité de litiges en matière de propriété intellectuelle; croissance et acceptation commerciale d'Internet; inquiétudes éventuelles en matière de sécurité reliées à Internet; inquiétudes en matière de confidentialité des renseignements personnels de nos utilisateurs; dépendance envers du contenu de tiers retrouvé sur Internet et responsabilité éventuelle à l'égard de celui-ci; réglementation possible d'Internet et coûts de conformité éventuels; fluctuation importante possible du cours des titres offerts; incapacité éventuelle de 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 des titres offerts; les dispositions de la loi du Delaware, notre certificat de constitution et nos règlements

administratifs pourraient décourager ou retarder les offres d'achat des titres offerts; aucun marché public antérieur pour les titres offerts; dilution immédiate et importante subie par les acquéreurs de nos actions ordinaires dans le cadre du placement; le fait que nous ne versons pas dividendes; le fait que, après le placement, nos dirigeants, administrateurs et les membres de leur groupe seront en mesure d'avoir la haute main sur l'élection des administrateurs et d'autres questions exigeant l'approbation des actionnaires; incapacité d'intégrer toute nouvelle entreprise ou technologie à l'avenir; incapacité de prendre de l'expansion au niveau international; manque d'expérience d'exploitation sur les marchés internationaux; incapacité éventuelle d'attirer et de retenir des professionnels de services en ligne qualifiés en Inde; défaillance de l'infrastructure technologique de communication en Inde; fin du moratoire en matière de taxes sur les transactions de commerce électronique; vente d'un nombre important de titres offerts après le présent placement qui pourrait avoir un impact défavorable sur leur cours; incapacité éventuelle d'exercer les droits d'échange en vue d'acquérir les actions ordinaires en vue d'une livraison dans un cycle de règlement normal; différence entre incidences fiscales fédérales canadiennes quant au rachat des actions échangeables comparativement à un achat; l'incapacité éventuelle de Webhelp Canada de racheter les actions échangeables en échange d'actions ordinaires, ce qui pourrait faire en sorte que les investisseurs détiennent des « biens étrangers » aux fins de la Loi de l'impôt canadienne et votre incapacité possible de faire appliquer des responsabilités civiles. Voir la rubrique intitulée « Facteurs de risque ».

Sommaire des informations financières historiques consolidées

Le sommaire des données consolidées ci-dessous n'est pas exhaustif et doit être lu avec les principales informations financières consolidées, l'analyse par la direction de la situation financière et des résultats d'exploitation et les états financiers consolidés et les notes afférentes figurant ailleurs dans le présent prospectus.

	Pour la période allant du 27 mai 1999 au 31 décembre 1999	Neuf mois terminés le 30 septembre 2000
Données tirées de l'état des résultats et du bilan :		
Produits	29 857 \$	2 008 078 \$
Bénéfice brut (perte brute)	(815 059)	(4 977 123)
Perte d'exploitation	(4 875 834)	(21 552 869)
Perte nette et perte globale de la période	(4 905 987) \$	(20 879 290) \$
Perte nette par action en circulation et diluée	(0,57) \$	(2,27) \$
Nombre moyen pondéré d'actions en circulation utilisé pour calculer la perte nette par action en circulation et diluée	8 578 630	9 205 794
Perte nette par action en circulation et diluée pro forma	(0,57) \$	(1,32) \$
Nombre moyen pondéré d'actions en circulation utilisé pour calculer la perte nette par action en circulation et diluée pro forma	8 658 003	15 874 126

	Au 30 septembre 2000		
	Résultats réels	Pro forma ¹⁾²⁾	Redressé ³⁾
Données tirées du bilan :			
Espèces et quasi-espèces	7 364 222 \$	12 364 222 \$	- \$
Fonds de roulement	3 700 383	8 700 383	-
Total de l'actif	18 425 172	23 425 172	-
Obligations en vertu de contrats de location-acquisition, déduction faite de la tranche à moins d'un an	102 004	102 004	•
Actions privilégiées convertibles rachetables	37 590 413	0	•
Total des capitaux propres (négatifs)	(28 360 295) \$	14 230 118 \$	-

- 1) Reflète une modification apportée le 24 octobre 2000 aux actions privilégiées convertibles de série A et de série B afin d'émettre 611 888 actions privilégiées convertibles de série B à une société affiliée de Marchés Mondiaux CIBC Inc. à un prix de 8,17 \$ l'action, pour une contrepartie totale au comptant de 5,0 millions de dollars, de modifier le taux de conversion des actions privilégiées convertibles de série A de 0,357 pour une action à 0,393 pour une action et de modifier le taux de conversion des actions privilégiées convertibles de série B de 0,357 pour une action à 1,241 pour une action, ainsi que la conversion de la totalité des actions privilégiées en circulation de Webhelp en 11 209 722 actions ordinaires à la clôture de la présente offre.
- 2) Le nombre d'actions ordinaires au 30 septembre 2000 exclut les options en cours de validité au 20 octobre 2000 visant l'acquisition de 1 106 911 actions ordinaires et les bons de souscription visant l'achat de • actions ordinaires. Se reporter aux rubriques «Options d'achat d'actions ordinaires» et «Certaines opérations – Émission d'actions privilégiées convertibles de série B et de bons de souscription» ainsi qu'aux notes 10 b) et 16 afférentes aux états financiers consolidés.
- 3) Les montants redressés reflètent les montants pro forma redressés pour tenir compte de la vente des titres offerts et déduction faite des frais estimatifs de l'émission.

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 15 de nos états financiers consolidés.

Il n'existe aucun état financier séparé pour Webhelp Canada. Les renseignements financiers la concernant sont inclus dans les états financiers consolidés de Webhelp.

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.

DÉCLARATIONS PROSPECTIVES

Quelques-unes des déclarations sous les rubriques intitulées « Sommaire du prospectus », « Activités », « Analyse par la direction de la situation financière et des résultats d'exploitation » et « Facteurs de risque », et ailleurs dans le présent prospectus constituent des déclarations prospectives. 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 d'acquisitions et de coentreprises et notre stratégie visant à encourager l'adoption générale de nos services et à faire du service Webhelp Direct 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 », ainsi que 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, NFO Interactive, Net Effect Systems 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 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.

AVIS AUX INVESTISSEURS

Webhelp Canada et Webhelp ont l'intention d'essayer d'obtenir des décisions de la part des autorités de réglementation en matière de valeurs mobilières canadiennes qui dispenseront Webhelp Canada et Webhelp et certains de leurs initiés de certaines exigences financières et d'information des lois sur les valeurs mobilières provinciales, à conditions que Webhelp et les initiés de Webhelp Canada, qui sont également des initiés de Webhelp, déposent tous les documents requis auprès des autorités de réglementation en matière de valeurs mobilières provinciales. Si ces décisions sont obtenues, vous ne recevrez pas de documents d'information continue, tels que les états financiers intermédiaires et annuels et les rapports annuels, concernant Webhelp Canada. En lieu et place, vous recevrez des copies des documents d'information fournis par Webhelp à ses actionnaires conformément aux exigences des autorités de réglementation en matière de valeurs mobilières canadiennes.

ADMISSIBILITÉ À DES FINS DE PLACEMENT

L'admissibilité des actions ordinaires et des actions échangeables à des fins de placement par des acquéreurs auxquels l'une des lois suivantes s'appliquent est, dans certains cas, régie par des critères que ces acquéreurs doivent considérer comme des politiques ou des lignes directrices aux termes des lois applicables (et, si besoin est, de leurs règlements d'application) et est assujettie aux normes de placement prudent et aux dispositions de placement générales prévues dans celles-ci :

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

De l'avis de Torys et de Blake, Cassels & Graydon s.r.l., les actions ordinaires et les actions échangeables, si elles sont inscrites à la cote d'une bourse prescrite, constitueront des placements admissibles en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada) (la « Loi de l'impôt canadienne ») pour les fiducies régies par des régimes enregistrés d'épargne-retraite, des fonds enregistrés de revenu de retraite et des régimes de participation différée aux bénéfices (collectivement, les « régimes à impôts reportés »). Les droits accessoires (voir la rubrique intitulée « Détails sur le placement ») ne constitueront pas des placements admissibles en vertu de la Loi de l'impôt canadienne; ils seront des biens étrangers en vertu de cette loi. Cependant, Webhelp Canada est d'avis que la juste valeur marchande des droits accessoires est nominale, et elle en a avisé ses conseillers juridiques. Les régimes enregistrés d'épargne-étude deviennent révocables lors de l'acquisition d'un placement non admissible et, par conséquent, les actions échangeables ne sont pas des placements adéquats pour les fiducies régies par des régimes enregistrés d'épargne-étude. À la date de clôture, en partie selon l'attestation d'un dirigeant de Webhelp Canada concernant certaines questions factuelles, les actions échangeables ne constitueront pas des biens étrangers en vertu de la Loi de l'impôt canadienne pour les régimes à impôts reportés et certaines autres personnes auxquelles la partie XI de la Loi de l'impôt canadienne s'applique, à condition que les actions échangeables soient inscrites à la cote d'une bourse prescrite au Canada (ce qui inclut la Bourse de Toronto). Les actions ordinaires constitueront des placements admissibles pour les régimes à impôts reportés et pour les fiducies régies par des régimes enregistrés d'épargne-études lorsqu'elles seront inscrites à une bourse prescrite et constitueront également des biens étrangers en vertu de la Loi de l'impôt canadienne. Voir les rubriques intitulées « Incidences fiscales fédérales canadiennes – Placements admissibles » et « Incidences fiscales fédérales canadiennes – Biens étrangers ».

TAUX DE CHANGE

Le tableau qui suit présente, pour les périodes indiquées, les renseignements concernant les taux de change d'un dollar américain exprimé en dollars canadiens, en fonction du taux d'achat à midi déclaré par la Banque du Canada pour les conversions en dollars canadiens.

	12 mois terminés le 31 décembre 1999	Neuf mois terminés le 30 septembre 2000
Haut.....	1,5092	1,5070
Bas	1,4433	1,4488
Moyenne.....	1,4826	1,4753

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.

Le 23 octobre 2000, le taux d'achat à midi déclaré par la Banque du Canada pour les dollars américains exprimés en dollars canadiens était de 1,5083.

WEBHELP

Notre établissement principal et notre siège social sont situés au 175, Bloor Street East, North Tower, Bureau 400, Toronto (Ontario) M4W 3R8, Canada.

Webhelp a été constituée sous le régime des lois de l'État du Delaware le 27 mai 1999. Son certificat de constitution a été modifié pour refléter certains changements apportés à son capital autorisé et aux modalités et conditions des actions privilégiées et des actions ordinaires. Voir la rubrique intitulée « Certaines opérations ».

Webhelp Canada a été constituée sous le régime des lois de l'Ontario le 19 novembre 1999.

ACTIVITÉS

Aperçu

Nous avons développé une technologie exclusive et des services qui nous permettent de fournir du soutien à la clientèle, aux ventes et technique et des services de recherche assistés par l'humain aux entreprises et à leurs clients en direct sur Internet.

En mars 2000, nous avons commencé à offrir nos produits et nos services à des clients corporatifs sous le nom de Webhelp Direct. En octobre 2000, nous avons élargi notre gamme de services et nous offrons maintenant un éventail de services Webhelp Direct commercialisés sous le nom de Webhelp P2P. Nos services incluent de la conversation interactive en ligne sur le Web (*Webhelp P2P Engage*), de la gestion de courriers électroniques (*Webhelp P2P Enhance*), du libre service sur Internet (*Webhelp P2P Enable*) ainsi que la licenciation de notre technologie (sur une base d'hébergement) pour permettre aux clients de fournir de la conversation en ligne sur le Web en utilisant leur propre personnel (*Webhelp P2P Empower*).

Notre service principal est le soutien par le biais de conversations en ligne sur le Web que nous fournissons à nos clients 24 heures par jour, sept jours par semaine en utilisant notre plate-forme technologique sur Internet. Notre plate-forme technologique achemine des engagements de conversations-textes en ligne sur notre réseau de plus de 600 agents formés, connus sous le nom de « professionnels de services en ligne ». Ce réseau de professionnels de services en ligne, qui sont généralement employés par des fournisseurs tiers à l'extérieur de l'Amérique du Nord, travaillent pour nous sur une base exclusive. Nous formons ces professionnels de services en ligne sur le service à la clientèle et les techniques de recherche avancées sur Internet, et nous surveillons de façon très étroite leur rendement. Nos professionnels de services en ligne aident les consommateurs de nos clients corporatifs en répondant à leurs questions sur des sujets tels que la façon de naviguer sur les sites Web de nos clients, de trouver des produits et des services et de compléter des achats en ligne. À l'heure actuelle, plus de 90 % de nos professionnels de services en ligne sont situés en Inde; ils travaillent dans trois sociétés différentes sous contrat pour Webhelp. Nous croyons qu'en impartissant cette partie de nos services dans une région ayant une structure de frais moins importante que celle qui est disponible en Amérique du Nord et en tirant parti des opportunités d'étendre la disponibilité des gens à travers des services multiples, nous sommes en mesure de fournir à nos clients un service à un coût moins élevé que celui qu'ils seraient en mesure d'obtenir eux-mêmes ou en impartissant cette fonction en Amérique du Nord.

Nous offrons également des services à nos clients corporatifs par le biais de notre équipe de services professionnels sous forme de développement de programmes, de rapports sur le comportement des consommateurs, de formation et de gestion d'activités. Notre équipe de services professionnels inclut des gens expérimentés qui ont l'expérience du service à la clientèle, du personnel responsable de l'assurance de la qualité, des personnes chargées du développement des programmes et du personnel de formation.

Nous fournissons des services à nos clients en utilisant notre plate-forme technologique qui inclut une banque de connaissances exclusive et des composantes de traitement de paiement, ce qui nous permet de nous occuper d'un vaste éventail de fonctions relatives à la clientèle. L'architecture de notre plate-forme technologique nous permet de soutenir plusieurs consommateurs et de faire fonctionner des applications multiples (par exemple, des applications de conversation en ligne et de courriers électroniques) dans une infrastructure technologique unique. Notre plate-forme technologique est conçue pour être facilement évolutive et stable. Comme toute la plate-forme se trouve sur Internet, nous ne sommes pas limités par la géographie et nos clients n'ont pas besoin d'acheter du matériel ou des logiciels pour se connecter à la plate-forme.

Nous croyons que le soutien par le biais de conversations en ligne sur Internet donne certains avantages par rapport à d'autres formes de soutien à la clientèle et que cette forme de service à la clientèle en ligne deviendra de plus en plus importante. En réunissant notre plate-forme technologique, notre réseau de fournisseurs de services en ligne et notre équipe de services professionnels, nous croyons que nous pouvons offrir aux utilisateurs en ligne des sites Web de nos clients corporatifs un élément humain qui ne se retrouve généralement pas sur la plupart des sites Web.

Nous vendons nos services Webhelp Direct principalement par le biais de notre équipe de vente directe de 40 personnes. Nous avons également des ententes limitées concernant la revente de nos services et nous prévoyons augmenter nos canaux de vente indirects en vue d'augmenter notre accès à la clientèle. Nous ciblons des organisations qui font de la vente et qui fournissent des services à une clientèle en ligne importante. Nous avons actuellement 16 clients et nous avons mis nos services en application pour neuf de ces clients et en générons des revenus, dont Microsoft, American Online, Norelco, Aveo, Community Connect et LessonLink. En outre, nous avons récemment conclu des ententes pour fournir nos services à Peterson et GE Capital.

En plus de notre service Webhelp Direct, nous exploitons un portail consommateur situé au www.webhelp.com. Sur notre portail Webhelp, nos professionnels de services en ligne (également connus sous le nom de « professionnels Web Wizard ») axés sur les consommateurs fournissent à des particuliers des services de recherche assistés par l'humain en direct pour trouver des produits, des services et du contenu sur Internet. Nous utilisons notre portail Webhelp principalement comme outil de formation pour les nouveaux professionnels de services en ligne, pour tester de nouvelles applications technologiques, comme outil de mise en marché pour les clients éventuels et comme source de revenus publicitaires.

Contexte de l'industrie

Internet est devenu un important média qui permet à des millions de gens et d'entreprises de communiquer, de partager des renseignements et de faire du commerce. International Data Corporation (« IDC ») estime que le nombre d'utilisateurs Internet dans le monde passera d'environ 240 millions en 1999 à environ 602 millions en 2003. IDC prévoit aussi que les revenus tirés du commerce électronique mondial passeront d'environ 131 milliards \$ en 1999 à environ 1,6 billion \$ en 2003 et que le nombre d'acheteurs sur Internet passera de 63 millions à 230 millions au cours de la même période. Le volume du contenu disponible pour ces utilisateurs est également en croissance. IDC évalue que le nombre de pages Web passera de 2,2 milliards en 1999 à plus de 16 milliards en 2003. Nous pensons qu'avec la croissance accrue de l'utilisation d'Internet, les entreprises en ligne devront faire face à de nouveaux défis pour attirer et conserver leur clientèle.

Soutien et ventes en ligne. En raison de l'acceptation croissante d'Internet comme média commercial, les entreprises reconnaissent de plus en plus qu'il est essentiel de créer et d'entretenir des relations solides avec les consommateurs par le biais de ventes et de soutien en ligne. L'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. À l'heure actuelle, les principaux modèles de service à la clientèle disponibles pour les entreprises en ligne sont les suivants :

- *Libre service.* Le libre service permet aux consommateurs de résoudre seuls leurs problèmes en leur donnant accès à des banques de connaissances qui se trouvent sur Internet. Les consommateurs trouvent de l'aide en consultant des foires aux questions (« FAQ ») ou des banques de données de rapport de situation, qui permettent notamment d'obtenir le statut de la facturation ou du paiement. Une option d'auto-assistance plus complexe intègre une fonction de recherche sur le site Web fournissant des réponses automatisées qui proviennent d'une banque de connaissances centrale à des questions répétitives. Le libre service sur Internet peut être un outil efficace lorsque la question du consommateur est simple et répétitive et que la réponse se trouve facilement. Cependant, lorsque la question est plus complexe ou plus spécifique ou que la réponse est introuvable, le consommateur est souvent dirigé vers un point de contact secondaire pour obtenir du soutien.
- *Courrier électronique.* Les systèmes de réponse par courrier électronique répondent aux questions d'un consommateur par courrier électronique. Il existe deux types de réponse par courrier électronique : automatique et humaine. Les courriers électroniques générés par le système sont automatiquement envoyés en réponse à des questions répétitives en transmettant des extraits de renseignements d'une banque de connaissances établie. La réponse humaine par courrier électronique implique la connaissance et la participation directes des représentants d'un service à la clientèle pour répondre aux questions des

consommateurs. Le courrier électronique a certains avantages opérationnels. Par exemple, il est pratique pour retransmettre des messages et il fournit aux sociétés une liste de contrôle des requêtes des consommateurs et des réponses associées. Cependant, les systèmes de réponse par courrier électronique ne sont souvent pas en mesure de fournir une réponse immédiate aux requêtes des consommateurs. Selon un récent sondage de Forrester Research, Inc. effectué auprès des premiers adoptants de la réponse par courrier électronique, le délai moyen pour obtenir une réponse à une requête par courrier électronique est de 32 heures.

- *Téléphone.* Les représentants d'un centre d'appel reçoivent des appels téléphoniques concernant le service à la clientèle ou les traitements de commandes et y répondent. La réponse vocale fournie par le biais des centres d'appel téléphonique a de tout temps été le principal mécanisme de service à la clientèle pour les entreprises hors ligne. Cependant, les centres d'appel ne sont pas idéaux pour les entreprises en ligne car les représentants du service à la clientèle ne peuvent voir l'écran de l'ordinateur du consommateur et un consommateur peut devoir se débrancher d'Internet afin de contacter le centre d'appel. Les représentants du service à la clientèle doivent également parler une langue clairement, ce qui peut limiter le bassin de main-d'oeuvre dans lequel les centres d'appel peuvent engager des employés. En outre, les représentants du service à la clientèle ne sont en mesure de desservir qu'un seul consommateur à la fois.
- *Voix sur IP.* Plus récemment, le service à la clientèle vocal a été offert sur Internet en utilisant la voix sur IP. Cette technologie permet à un consommateur qui n'a qu'une seule ligne téléphonique d'appeler le soutien à la clientèle sans avoir à mettre fin à sa connexion Internet. Même si cette option de service à la clientèle devrait entraîner une diminution des frais de télécommunications pour le fournisseur de services par rapport au soutien téléphonique régulier, ses limites sont pour le reste en grande partie les mêmes.
- *Conversation en ligne.* La conversation en ligne permet aux consommateurs et aux représentants du service à la clientèle de communiquer en temps réel sur Internet en utilisant du texte et des graphiques. Le soutien par le biais de conversations en ligne peut être réactif ou proactif. La conversation en ligne réactive est entamée par le consommateur. La conversation en ligne proactive débute lorsqu'un représentant du service à la clientèle s'occupe activement d'un consommateur conformément à des règles commerciales établies, par exemple la durée pendant laquelle le consommateur s'est retrouvé sur un site ou sur une page Web. Grâce au soutien au moyen de conversations en ligne, les consommateurs peuvent obtenir une réponse instantanée à leur requête, contrairement au temps de réponse moyen pour les courriers électroniques. Comme le téléphone et la voix sur IP, la conversation en ligne implique une interaction humaine en temps réel. Cependant, les représentants du service à la clientèle sont en mesure de s'occuper de plusieurs conversations en ligne en même temps, ce qui donne à cette option de service à la clientèle en ligne un avantage opérationnel important sur le téléphone ou la voix sur IP.

Importance de l'interaction humaine. PC Computing a récemment fait part des 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 sur Internet disent qu'ils seraient susceptibles de dépenser plus d'argent en ligne s'ils pouvaient communiquer avec le représentant d'un service à la clientèle avant de donner des renseignements sur leur carte de crédit. Selon Net Effect, 94 % des visiteurs de sites de commerce électronique n'achètent pas en ligne parce que les sites ne sont pas assez interactifs (tels qu'offrir les services de conversation en ligne et les rappels instantanés). Une étude menée par Forrester Research, Inc. a permis de découvrir qu'il était très difficile de convertir des surfers Web en acheteurs de produits. Les données de Forrester démontrent que le taux actuel de conversion des surfers Web en acheteurs de produits est de 2,7 %. Nous croyons que l'interaction humaine qui facilite la navigation des consommateurs sur les sites de commerce électronique permettra d'augmenter ce taux de conversion et de diminuer les coûts d'acquisition du consommateur.

Demande croissante pour des services impartis. Pour demeurer concurrentielles, plusieurs sociétés impartissent afin de réduire les coûts, d'augmenter l'efficacité et de reconcentrer leurs ressources essentielles. Par exemple, IDC prévoit que d'ici 2003 les dépenses relatives aux services impartis aux centres d'appel atteindront 42 milliards \$. Nous croyons que la demande pour des services impartis continuera à montrer une forte croissance. Selon IDC, devenir plus axées sur le consommateur est une priorité de nombreuses sociétés. Les pressions concurrentielles, la déréglementation et le comportement des consommateurs convergent tous pour pousser les sociétés à développer des plans stratégiques pour leurs processus de service à la clientèle.

Nous pensons qu'il existe une opportunité importante pour le service à la clientèle en direct et de personne à personne sur Internet. Nous croyons également qu'en vue d'augmenter les revenus en ligne, d'améliorer la

satisfaction et le taux de conservation des consommateurs et de réduire les coûts d'acquisition de la clientèle, les entreprises doivent fournir un véhicule efficace pour les ventes et le soutien en ligne.

La stratégie Webhelp

Nous avons développé une technologie et des services qui nous permettent d'offrir du soutien à la clientèle, aux ventes et technique et des services de recherche assistés par l'humain en direct sur Internet en utilisant notre plate-forme technologique et notre réseau de plus de 600 professionnels de services en ligne qualifiés. En outre, nous aidons des particuliers à trouver des produits, des services et du contenu sur notre portail Web. Notre plate-forme technologique achemine des conversations-textes en ligne qui proviennent de consommateurs vers l'un de nos professionnels de services en ligne en fonction de leur disponibilité et de leurs compétences 24 heures par jour, sept jours par semaine. Notre plate-forme technologique permet à des entreprises et à des particuliers d'utiliser Internet plus efficacement pour acheter et pour vendre des biens et des services et pour trouver du contenu.

Notre but est de tirer profit de notre technologie exclusive en renforçant notre position en tant que fournisseur de soutien à la clientèle, aux ventes et technique assisté par l'humain en direct sur Internet. Les éléments clés de notre stratégie sont les suivants :

Augmenter le nombre d'entreprises qui utilisent notre plate-forme de service. En vue d'augmenter la sensibilisation des entreprises en ligne aux avantages associés à l'utilisation de notre plate-forme technologique intégrée, nous agrandissons notre équipe de vente directe et nous examinons des opportunités d'augmenter l'utilisation de nos canaux de vente indirecte et les initiatives de mise en marché de nos clients corporatifs, notamment grâce au récent lancement de notre gamme de services à la clientèle Webhelp P2P. En plus de nos clients corporatifs actuels, nous prévoyons cibler d'autres clients corporatifs et les sites à adhérents en ligne les plus fréquemment visités. Nous estimons que nous pouvons vendre nos services à ce marché cible si nous nous basons sur nos antécédents jusqu'à présent avec Microsoft, American On-line et d'autres clients et sur notre capacité d'exécuter les engagements, comme l'a démontré notre portail Webhelp.

En vue d'augmenter la notoriété de Webhelp et de nos services parmi les utilisateurs Internet et les entreprises, nous avons l'intention d'utiliser une variété d'initiatives de développement de la marque en ligne et hors ligne, y compris de la publicité, de la mise en marché directe, des salons professionnels, des commandites et des relations publiques. En outre, nous utilisons notre portail Webhelp pour faire la démonstration de nos services à nos clients corporatifs éventuels.

Cultiver des avenues de revenus multiples. Nous avons l'intention de cultiver des avenues de revenus multiples grâce à notre plate-forme technologique et notre réseau de professionnels de services en ligne qualifiés. À l'heure actuelle, nous avons identifié et essayons d'exploiter les opportunités de revenus additionnels suivantes :

- services éducatifs sur Internet;
- licenciation élargie de notre technologie sur une base d'hébergement à nos clients corporatifs;
- services fournis sur des appareils sans fil;
- frais de transaction de commerce électronique payés par nos clients corporatifs; et
- outils et services tarifés additionnels sur notre portail Webhelp.

Améliorer et développer encore plus nos services de soutien interactifs et humains. Nous avons l'intention de continuer à mettre notre plate-forme technologique à niveau afin de pouvoir offrir de nouvelles fonctions et caractéristiques à nos clients corporatifs et sur notre portail Webhelp. Par exemple, nous avons développé une technologie connue sous le nom de « white-boarding » pour avoir une interaction graphique collaborative permettant aux consommateurs et aux professionnels de services en ligne de communiquer par le biais de notre plate-forme technologique en utilisant des graphiques et du texte.

Recueillir et analyser des données pour aider nos clients corporatifs. Nous recueillons, stockons et analysons des données qui proviennent d'utilisateurs de notre service Webhelp Direct, notamment les questions posées, les transcriptions des conversations en ligne et des renseignements personnels limités. Nous faisons un rapport sur ces données au client Webhelp Direct applicable. Nous croyons que ces données donnent à nos clients Webhelp Direct une compréhension accrue de leurs consommateurs et leur permet de cibler leurs activités de promotion commerciale, de mise en marché et de développement des produits. En outre, nos données permettent à nos clients Webhelp Direct de compiler de façon constante des données pour leurs banques de données FAQ.

Faire des acquisitions et créer des coentreprises. Nous prévoyons faire des acquisitions et créer des coentreprises pour renforcer notre technologie, diversifier nos services, obtenir de nouveaux canaux de distribution, élargir la couverture de nos destinataires et ouvrir de nouvelles avenues de revenus.

Service Webhelp Direct

Depuis le lancement de nos services auprès de nos clients corporatifs en mars 2000, nous avons commercialisé nos services pour les clients corporatifs sous le nom de Webhelp Direct. Notre service Webhelp Direct est un service tarifié qui offre à nos clients corporatifs une variété de façons pour améliorer leur service à la clientèle en ligne par le biais de notre plate-forme technologique. Webhelp Direct peut être conçu sur mesure pour répondre aux besoins spécifiques de chacune de nos clients corporatifs et leur donner un service personnalisé. Nous fournissons actuellement à nos clients corporatifs du soutien à la clientèle par le biais de conversations-textes, des réponses par courrier électronique et de la collecte et de l'analyse de données sur les consommateurs. Notre plate-forme technologique compile également des listes de FAQ et traite les paiements des consommateurs.

Nous avons récemment commencé à accorder les licences à l'égard de notre technologie (sur une base d'hébergement) pour permettre à nos clients de fournir de la conversation en ligne sur le Web en utilisant leur propre personnel.

Notre service principal est le soutien par le biais de conversations en ligne et en direct sur le Web, service que nous fournissons à nos clients 24 heures par jour, sept jours par semaine en utilisant notre plate-forme technologique sur Internet. Les consommateurs entrent en contact avec nos professionnels de services en ligne en direct par le biais de notre plate-forme technologique en utilisant un lien ou un bouton conçu sur mesure sur les sites Web de nos clients. Nos professionnels de services en ligne conversent en mode texte en direct et utilisent des techniques de recherche avancées pour aider les consommateurs en temps réel, les guider à travers les sites Web de nos clients corporatifs, répondre à leurs questions, leur fournir du service à la clientèle, leur offrir de l'assistance aux ventes et leur envoyer des courriers électroniques de suivi. En outre, comme notre banque de connaissances donne un aperçu du comportement des consommateurs, nous identifions des opportunités de rationaliser et d'améliorer les sites Web de nos clients.

Nous croyons que notre plate-forme technologique et nos professionnels de services en ligne qualifiés donnent à nos clients un certain nombre d'avantages dont les suivants :

- *Augmentation des revenus découlant du commerce électronique.* Nos clients peuvent augmenter leurs revenus découlant du commerce électronique en utilisant notre plate-forme technologique et nos professionnels de services en ligne pour fournir du soutien interactif en direct et des renseignements en vue de faciliter le processus d'achat et d'augmenter les possibilités d'un achat complété. Nos clients peuvent obtenir des revenus additionnels grâce à un professionnel de services en ligne qui recommande des produits et des services connexes ou améliorés.
- *Service imparti abordable et coût de soutien à la clientèle réduit.* En répondant aux besoins des consommateurs de façon interactive, en direct et en contexte par le biais d'Internet, nos services sont généralement plus économiques que les autres solutions actuellement employées telles que le courrier électronique, la voix sur IP et les services à la clientèle téléphoniques traditionnels. En utilisant notre service imparti complet et intégré, nos clients évitent d'avoir à acheter, à entretenir et à mettre sur pied de nouveaux systèmes améliorés et à engager et à former du nouveau personnel. En répartissant ces coûts entre notre portail Webhelp et des clients multiples, nous sommes en mesure de faire profiter nos clients d'économies d'échelle sous forme de prix moins élevés.
- *Satisfaction et taux de conservation de la clientèle accrus.* En fournissant du soutien à la clientèle interactif en direct 24 heures par jour, sept jours par semaine, nous pouvons améliorer la satisfaction de la clientèle en ligne, ce qui augmente le taux de conservation de la clientèle et crée la fidélité à la marque de nos clients corporatifs. Nous croyons que l'assistance aux ventes et le service proactifs fournis par nos professionnels de services en ligne est plus utile et accessible pour les consommateurs que l'aide automatisée et les caractéristiques de FAQ utilisées par la plupart des sites Web commerciaux. Par exemple, un professionnel de services en ligne qui aide un consommateur qui a des difficultés à compléter une commande parce qu'il entre des renseignements dans un mauvais format peut voir l'écran du consommateur, identifier rapidement le problème et guider le consommateur afin qu'il utilise le format adéquat.

- *Service axé sur le consommateur.* Contrairement aux services autonomes qui utilisent des moteurs de recherche automatisés, notre plate-forme technologique et nos professionnels de services en ligne permettent aux consommateurs de poser des questions en utilisant un anglais simple qui peut même contenir des fautes d'orthographe et des erreurs typographiques. Nos professionnels de services en ligne, qui ont reçu une formation sur le site Web, les produits et les services des clients, interprètent ces questions en utilisant leur bon sens et des questions de suivi. Cette facilité d'utilisation rend nos services moins frustrants pour l'utilisateur que les banques de données FAQ et les services d'aide à la recherche.
- *Meilleure compréhension des intérêts du consommateur.* En regroupant et en analysant des renseignements sur les expériences en ligne des consommateurs dans la banque de connaissances et en fournissant des rapports sur leurs intérêts et leurs besoins, notre plate-forme technologique peut donner à nos clients corporatifs des renseignements qui peuvent être utilisés pour concentrer et ajuster la direction et le développement de leurs sites Web et de leurs banques de données FAQ de même que leurs activités globales. Nous utilisons les données recueillies grâce à des engagements précédents et conservées dans notre banque de connaissances pour aider nos professionnels de services en ligne à répondre aux questions des consommateurs plus efficacement.
- *Service à la clientèle instantané.* En communiquant avec des consommateurs pendant qu'ils sont sur le site Web de notre client, nous augmentons le temps qu'ils passent sur le site Web du client. Cette adhésivité accrue fait en sorte que le consommateur sera plus susceptible de compléter une transaction d'achat.

En octobre 2000, nous avons commencé à commercialiser nos services Webhelp Direct par le biais d'un éventail de services maintenant connus sous le nom de Webhelp P2P. L'éventail des services incluent de la gestion de courrier électronique (*Webhelp P2P Enhance*) et du libre service sur Internet (*Webhelp P2P Enable*) ainsi que la licenciation de notre technologie (sur une base d'hébergement) pour permettre à nos clients de fournir de la conversation en ligne sur le Web en utilisant leur propre personnel (*Webhelp P2P Empower*).

Clients

À l'heure actuelle, nous avons 16 clients Webhelp Direct. En outre, plusieurs de nos clients ont accru l'utilisation qu'ils font de nos produits et services et ils les emploient maintenant dans d'autres parties de leur organisation. Nous fournissons une variété de services à ces clients, notamment de l'assistance à la navigation sur les sites Web assistée par l'humain, des réponses aux requêtes des consommateurs, du soutien technique, de l'assistance aux ventes, des réponses par courrier électronique et de l'assistance éducative en ligne. Nous aidons également nos clients à développer de façon appropriée les services qu'ils offrent par le biais de conversations en ligne et nous fournissons des rapports détaillés sur les consommateurs et sur les niveaux de service. Voici quelques exemples des services que nous fournissons à nos clients corporatifs :

Microsoft. MSN est le réseau de services Internet par le biais duquel Microsoft Corporation offre des courriers électroniques, des services de communication personnels, une communauté en ligne, un accès sur mesure à des nouvelles, un accès Internet et d'autres services. En mars 2000, nous avons lancé avec Microsoft les services « MSN Support Professional » en vertu desquels les professionnels de services en ligne ont des conversations en ligne avec les utilisateurs du réseau MSN pour les aider à naviguer sur le site MSN et à trouver des renseignements sur Microsoft. Microsoft a accru son utilisation de nos services pour inclure le soutien technique par le biais de conversations en ligne, le soutien à la clientèle pour ses services de courriers électroniques Hotmail et eGreetings et le soutien aux ventes pour le réseau eShop UK de MSN. Nous fournissons également des rapports détaillés à Microsoft afin de l'aider à comprendre la nature des interactions avec la clientèle en utilisant nos services.

American Online. AOL est un service Internet complet offrant des renseignements, des produits, des adresses de courrier électronique, du divertissement, des communautés en ligne et d'autres services par le biais d'une plate-forme unique. Nous avons commencé à fournir du service à la clientèle en direct pour le magasin CompuServe de AOL le 30 août 2000 et AOL a depuis ajouté nos services à son service Shop Direct.

Norelco. Norelco, une division de Philips Electronics, vend des produits de rasage et de toilette par le biais de son site Web, de magasins de détail et par d'autres moyens. En août 2000, Norelco a conclu une entente pour que nous lui fournissions du soutien à la clientèle en ligne et en direct et de l'assistance à la navigation sur le site. Ce service de soutien à la clientèle a été lancé le 4 octobre 2000.

Community Connect. Community Connect Inc. crée et met sur pied des communautés interactives en ligne ciblées sur différents groupes ethniques. En vertu d'une entente que nous avons conclue en mai 2000, nous

dispensons nos services de soutien à la clientèle Webhelp Direct par le biais de conversations en ligne afin d'aider les consommateurs à s'inscrire et à naviguer sur les sites Web de ces communautés.

LessonLink. LessonLink Inc., une filiale de Viviance, fournit des produits et des services éducatifs par le biais de ses sites Web. Le 18 août 2000, nous avons conclu une entente avec LessonLink pour offrir du tutorat en ligne et en direct qui sera vendu par le biais de ses sites Web. Les étudiants peuvent souscrire à des blocs de temps pour obtenir l'aide de nos professionnels de services en ligne qui ont été formés en tutorat sur un sujet particulier, soit séparément ou dans le cadre d'un forfait qui inclut d'autres produits d'assistance éducatifs de LessonLink. Nous recevons un pourcentage des revenus découlant des souscriptions pour le tutorat en ligne qui ont été obtenus par LessonLink. Nous avons lancé ce service le 9 octobre 2000.

Nous fournissons généralement nos services Webhelp Direct en vertu d'ententes qui ont une durée de 60 jours à un an.

Nous vendons nos services à nos clients principalement à l'engagement, si la durée par engagement peut raisonnablement être déterminée. En outre, nous pouvons également vendre nos services à nos clients sur une base horaire, utilisateur ou transactionnelle et nous obtenons une partie des revenus reçus par le client par le biais des transactions en ligne. Nous facturons généralement des frais d'implantation si les coûts de démarrage sont importants.

Services Webhelp en français et en allemand

Le 6 juin 2000, nous avons conclu une entente avec un groupe d'investisseurs menée par Europ@web, un fonds de capital de risque Internet européen, relativement à la prestation de services de type Webhelp en français. En vertu des modalités de cette entente, nous avons acquis une participation de 19,88 % à un coût nominal dans une nouvelle société – Webhelp.fr, S.A. – mise sur pied pour fournir ces services. Aux termes de l'entente, nous avons reçu 1 million \$ en paiements jusqu'à présent et nous recevons des paiements additionnels de 4 millions \$ pendant le restant de l'année 2000. En outre, nous recevons certains honoraires sur une base continue relativement aux services procurés à Webhelp.fr. En retour, nous avons accordé à Webhelp.fr une licence à l'égard de certains droits de propriété intellectuelle exclusifs pour fournir des services de type Webhelp en français pendant quatre ans. Nous avons également conclu une entente de services avec Webhelp.fr relativement aux services initiaux et continus que nous fournissons. Le 31 août 2000, nous avons apporté une modification à cette entente pour permettre la fourniture des services de type Webhelp en allemand. Aux termes des modalités de l'entente modifiée, nous avons obtenu un paiement de 500 000 \$ et nous recevons des paiements additionnels de 3 000 000 \$ pendant l'année 2000 et des frais continus à l'égard des services que nous fournirons. Nous avons l'intention de tirer parti d'opportunités additionnelles pour prendre de l'expansion dans d'autres langues telles que l'espagnol et l'italien.

Portail Webhelp

En plus de notre service Webhelp Direct, nous exploitons un portail consommateur situé au www.webhelp.com. Sur notre portail Webhelp, nos professionnels de services en ligne, connus sous le nom de « professionnels Web Wizard » sur notre portail Webhelp, offrent aux utilisateurs individuels des services de recherche assistés par l'humain en direct pour trouver des produits, des services et du contenu sur Internet.

Notre portail Webhelp nous donne les avantages suivants :

- C'est une source de revenus publicitaires.
- Il sert d'outil de mise en marché pour nos services Webhelp Direct.
- Il nous permet d'équilibrer et d'optimiser l'utilisation de nos professionnels de services en ligne.
- Il permet à nos professionnels de services en ligne d'acquérir de l'expérience sur notre plate-forme technologique.
- Il nous permet de tester et d'évaluer de nouvelles applications technologiques.
- Il nous aide à évaluer les capacités et les besoins en formation de nos professionnels de services en ligne.

Nous fournissons actuellement les services sur notre portail Webhelp gratuitement. En outre, en avril 2000, nous avons commencé à offrir un service de souscription tarifé à nos utilisateurs. Le service tarifé est en cours de développement et achemine actuellement la requête d'un utilisateur au début de la file d'attente pour que ceux-ci puissent obtenir un temps de réponse plus rapidement.

Nous recueillons, stockons et analysons des données sur les visiteurs de notre portail Webhelp, comme par exemple leur nom, leur âge, leur adresse de courrier électronique, les questions qu'ils ont posées et les transcriptions des conversations en ligne. Nous étudions ces données pour améliorer notre banque de connaissances interne, ce qui permet à nos professionnels Web Wizard de répondre aux questions des clients plus efficacement. Ces données sont recueillies conformément à notre politique de confidentialité qui se trouve sur notre site Web. En outre, nous vendons des renseignements sur l'adresse de courrier électronique d'utilisateurs, qui ont consenti à donner ce genre de renseignements, à des tiers pour obtenir des revenus additionnels grâce à notre portail Webhelp.

Activités

Nous fournissons des services Internet assistés par l'humain en direct à partir de nos quatre centres Web situés en Inde et au Canada. Les centres Web sont des installations où nos professionnels de services en ligne et du personnel de direction local travaillent; ils contiennent généralement un environnement de travail ouvert intégrant mobilier de bureau, postes de travail informatiques et une connectivité à notre plate-forme technologique, laquelle est hébergée à l'extérieur des centres Web. Nous avons des contrats exclusifs avec des sociétés externes qui nous fournissent la majorité de nos professionnels de services en ligne et centres Web équipés de postes de travail perfectionnés et qui nous donnent accès à des sources de courant de secours. L'utilisation de sociétés externes nous donne la flexibilité d'étendre rapidement nos activités afin de faire face à la demande accrue et aux nouveaux clients corporatifs. À l'heure actuelle, nous utilisons plus de 500 professionnels de services en ligne externes en Inde. Nous avons l'intention de prendre de l'expansion par le biais du développement de nos activités en Inde et nous sommes en cours de discussions avec des sociétés externes additionnelles pour faciliter cette expansion. Nous croyons que cette stratégie nous permettra de réaliser des économies grâce au large effectif de personnes instruites et parlant anglais qui se trouvent 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 en Inde. Les fournisseurs de services externes sont obligés par contrat de répondre à nos besoins en professionnels de services en ligne et en centres Web. Nos ententes nous permettent de former les professionnels de services en ligne afin qu'ils répondent aux normes de service à la clientèle et de qualité. Le 15 juin 2000, nous avons lancé un centre Web à Montréal, au Canada, centre que nous exploitons et que nous gérons à titre d'installation louée. À l'heure actuelle, plus de 50 professionnels de services en ligne sont employés dans notre centre Web de Montréal. Ce centre Web est principalement axé sur la fourniture de services à nos clients corporatifs mais il dispensera également des services pour notre portail Webhelp. Notre centre Web de Montréal nous permet également de développer et tester de nouveaux services et de nouvelles méthodes à proximité de notre siège social, et il sert aussi de centre de sauvegarde pour les services de nos clients corporatifs.

Nous donnons à nos professionnels de services en ligne la formation et les outils nécessaires pour avoir plusieurs conversations en ligne en direct et utiliser des moteurs de recherche multiples de façon simultanée. Notre programme de formation de 40 heures pour les professionnels de services en ligne inclut de la formation sur les applications, la communication et les ventes, des leçons sur la culture nord-américaine (aux professionnels de services en ligne qui ne se trouvent pas en Amérique du Nord), des notions d'assurance de la qualité et beaucoup de formation pratique. Tous les professionnels de services en ligne reçoivent cette formation de base, mais nous choisissons des professionnels de services en ligne qui seront certifiés après un programme de formation avancé axé sur le soutien aux ventes et le service à la clientèle pour nos clients corporatifs de Webhelp Direct. Ces professionnels de services en ligne pour les entreprises reçoivent des instructions sur la vente suggestive spécifique à des sites et sur les techniques de soutien à la clientèle et sont formés pour bien connaître les détails d'un client corporatif Webhelp Direct spécifique. On leur apprend aussi comment utiliser des outils appropriés pour aider les consommateurs des clients corporatifs. Le programme de formation des professionnels de services en ligne pour les entreprises inclut des instructions sur l'ouverture des lignes de communication avec les consommateurs, la présentation des solutions, les techniques de vente suggestives, la manipulation des objections et la clôture des transactions de commerce électronique.

Nos processus d'assurance de la qualité sont conçus pour assurer que tous nos professionnels de services en ligne conservent un niveau élevé de compétences et fournissent un service uniforme. Dans chaque centre Web, les futurs professionnels de services en ligne et les formateurs sur les lieux doivent répondre à des exigences spécifiques et respecter des lignes directrices avant de se joindre à notre équipe. En vue d'assurer une certaine cohérence, au fur et à mesure que de nouveaux centres Web ouvrent, une équipe de formateurs principaux qui proviennent de notre siège social à Toronto se rend sur place pour certifier les formateurs. Une fois que les programmes de formation ont été réussis, les superviseurs Webhelp sur place et des spécialistes en assurance de la qualité de deuxième niveau à

Toronto continuent de surveiller la qualité du service. La rétroaction et l'encadrement continus aident à maintenir la qualité du travail des professionnels de services en ligne et leur satisfaction.

Équipe de services professionnels

Nous avons actuellement 50 personnes qui concentrent leurs efforts sur la fourniture de services de haute qualité à nos clients corporatifs. Ces personnes servent de principales interfaces entre nous et nos clients corporatifs. Leurs responsabilités incluent la mise en oeuvre des services pour les nouveaux clients, le travail avec nos clients corporatifs actuels en vue d'établir des stratégies de communication en ligne, la création des procédures et des processus de formation et de service à la clientèle, la création de procédures d'assurance de la qualité et l'analyse et la fourniture de rapports comportementaux à nos clients corporatifs sur une base continue.

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 à long terme avec des entreprises prépondérantes et en leur fournissant des services Webhelp Direct personnalisés. Notre équipe de vente cible d'importantes sociétés de même que des organisations qui effectuent de la vente ou offrent des services à une large clientèle. Notre équipe de vente directe compte à l'heure actuelle 40 personnes et elle est complétée par une équipe de soutien aux ventes composée de cinq personnes. Notre équipe de vente travaille en étroite collaboration avec notre équipe du service à la clientèle Webhelp Direct afin d'assurer que les clients existants et éventuels reçoivent un niveau optimal de services. Cette division du travail permet à l'équipe de vente de se concentrer sur le développement des relations et d'explorer de nouvelles opportunités commerciales pendant que l'équipe du service à la clientèle s'occupe de la gestion des comptes existants pour assurer la satisfaction du client corporatif et parvenir à une croissance des revenus. Nous croyons que cette structure permet d'obtenir un service à la clientèle optimal et une équipe de vente plus efficace.

Revendeurs. Nous avons récemment conclu des ententes pour vendre notre service Webhelp en utilisant un certain nombre de canaux de ventes indirects, y compris des conventions avec des revendeurs et des fournisseurs de services complémentaires. En vertu des conventions avec les revendeurs, nous agissons à titre de sous-traitant et nous fournissons nos services Webhelp Direct dans le cadre d'un projet plus important. En vertu de nos ententes avec des fournisseurs de services complémentaires, chaque partie obtiendrait des commissions lors de la vente des services des autres parties ce qui nous permettrait d'offrir une gamme de services plus étendue et de tirer partie de nouveaux canaux de distributions fournis par d'autres parties.

Nous vendons nos services à nos clients principalement à l'engagement, si la durée de l'engagement peut être raisonnablement déterminée. En outre, nous pouvons également vendre nos services à nos clients à l'heure, à l'utilisation ou à la transaction, ce qui nous permet de recevoir une partie des revenus réalisés par le biais des transactions en ligne. Nous accordons également des licences à l'égard de notre technologie à nos clients sur une base d'hébergement et du nombre de licences et de serveurs dédiés obtenus. Nous facturons généralement des frais de mise en oeuvre si les coûts de préparation sont importants. Les paiements sont généralement effectués nets 30 jours suivant la date de facturation.

Publicité. Nos ventes de publicité pour notre portail Webhelp sont faites principalement par des tiers responsables de la publicité. Nous compléterons notre utilisation de tiers responsables de la publicité avec des initiatives de ventes internes limitées. Nous prévoyons être en mesure de livrer des opportunités publicitaires à valeur élevée par le biais d'espace de vente sur des lieux spécifiques à haute visibilité sur notre portail Webhelp. À l'avenir, nous livrerons des messages ciblés en utilisant un aperçu des intérêts des utilisateurs obtenu grâce à une étude de mots clés et à notre banque de conversations de ligne.

Conventions de publicité. Jusqu'en avril 2000, nous nous fiions sur 24/7 Media comme unique tiers responsable de la publicité. Le 15 mai 2000, nous avons conclu une convention d'édition de site Web avec Engage, Inc. en vertu de laquelle Engage vend et sollicite également de la publicité sur notre portail Webhelp. En vertu des modalités de nos conventions, 24/7 Media et Engage vendent et sollicitent de la publicité sur notre portail Webhelp. 24/7 Media et Engage conservent 30 à 35 % des ventes publicitaires nettes et nous versent les 65 à 70 % qui restent. L'entente avec Engage vient à terme le 12 septembre 2000. Nous sommes actuellement en train de négocier avec Engage une prolongation possible de cette entente. Le contrat avec 24/7 Media prend fin le 9 novembre 2000.

Le 26 avril 2000, nous avons également conclu une convention de gestion de courriers électroniques avec 24/7 Media en vertu de laquelle nous fournissons à 24/7 Media nos banques de courriers électroniques et d'autres

renseignements sur les utilisateurs qui nous ont autorisés à fournir les renseignements les concernant à des tiers afin de solliciter des annonceurs pour qu'ils intègrent des bannières publicitaires et d'autres appareils publicitaires aux messages distribués par courrier électronique aux utilisateurs de nos services. Cette convention a une durée d'un an et sera automatiquement renouvelée pendant des périodes successives d'un an à moins que l'une ou l'autre des parties ne donne un avis à l'effet contraire 60 jours avant la fin de la période de validité. L'une ou l'autre des parties peut résilier cette convention sur préavis écrit de 90 jours quelle qu'en soit la raison. 24/7 Media nous versera chaque mois 70 % du revenu net obtenu grâce à la vente de publicité pendant la durée du contrat.

Le 10 mai 2000, nous avons conclu une convention de gestion de banque de données en ligne avec 24/7 Media aux termes de laquelle 24/7 Media, par le biais de sa division 24/7 Mail, recueille et gère des renseignements sur nos utilisateurs qui nous ont autorisés à fournir les renseignements les concernant à des tiers et les vend à des tiers annonceurs. 24/7 Media vend des renseignements à des tiers annonceurs en fonction des préférences de nos utilisateurs et des renseignements démographiques les concernant sans aucune référence à Webhelp. 24/7 Media nous verse alors une redevance mensuelle correspondant à 60 % des revenus nets. Cette convention a une durée d'un an et sera automatiquement renouvelée pendant des périodes successives d'un an à moins que l'une ou l'autre des parties ne donne un avis à l'effet contraire 60 jours avant la fin de la période de validité. L'une ou l'autre des parties peut résilier cette convention sur préavis écrit de 90 jours.

Sites Web affiliés à notre portail Webhelp. Le 19 juillet 2000, nous avons conclu une convention avec Linkshare en vertu de laquelle Linkshare facilite notre programme de mise en marché affiliée en gérant les liens de mise en marché entre Webhelp et les membres du réseau d'affiliés Linkshare. En vertu de notre programme de mise en marché affiliée, nous rémunérons des sites Web affiliés qui envoient des utilisateurs vers notre portail Webhelp. En retour, nous sommes rémunérés lorsque nous contribuons à la circulation sur les sites de nos affiliés et que cette circulation résulte en visites, en ventes de produits ou en piste de clients éventuels. Nous n'avons pas obtenu de revenus importants en vertu de cette entente.

En outre, nous avons des conventions d'affilié avec CNET, AllAdvantage, GoTo.com, Webpersonals.com, Homestead.com, Snapfish.com, Backwire.com, Winfreestuff.com et Frictionless. La plupart de ces conventions ont une durée d'un an et peuvent être résiliées par l'une ou l'autre des parties sur préavis écrit de 30 jours. La convention avec Snapfish.com a une durée de sept mois.

Commanditaires et fournisseurs de contenu. La plus grande partie du contenu de notre portail Webhelp est fournie aux termes de conventions conclues avec les propriétaires d'autres sites Web en vertu desquelles ils créent des pages Web comarqués pour notre portail Webhelp. Nous développons le reste du contenu. Nous obtenons généralement 30 à 50 % du revenu généré grâce à la publicité affichée sur ces pages Web comarquées. La plupart de nos conventions avec ces fournisseurs de contenu ont une durée d'un an et peuvent généralement être renouvelées pendant des périodes additionnelles d'un an, à moins que l'une ou l'autre des parties ne donne un avis à l'effet contraire. Nous prévoyons ajouter d'autres fournisseurs de contenu au portail pour diversifier nos services de base et à supplément.

Mise en marché

Notre équipe de mise en marché peut être divisée en deux secteurs clés fonctionnels : une équipe de mise en marché Webhelp Direct qui se concentre sur le soutien de l'équipe de vente et la création de la notoriété de Webhelp Direct et une équipe de mise en marché auprès des consommateurs qui gère notre portail Webhelp et les revenus qui y sont associés.

Webhelp Direct. Notre objectif de mise en marché clé pour Webhelp Direct est de bâtir la notoriété et la crédibilité de la marque afin d'agrandir notre base de clients corporatifs Webhelp Direct. Nous avons récemment lancé la gamme de services Webhelp P2P, incluant de la conversation interactive sur le Web en direct (*Webhelp P2P Engage*), de la gestion de courriers électroniques (*Webhelp P2P Enhance*), du libre service sur Internet (*Webhelp P2P Enable*) ainsi que la licenciation de notre technologie (sur une base d'hébergement) pour permettre à nos clients de fournir de la conversation en ligne sur le Web en utilisant leur propre personnel (*Webhelp Empower*). L'objectif de cette initiative est d'augmenter la productivité des services que nous offrons et de donner à nos clients différentes opportunités de services pour qu'ils soient en mesure de faire face à leurs besoins individuels.

Notre marché cible est celui des décideurs de niveau cadre des organisations dont les sites commerciaux et à adhérents sont les plus fréquemment visités sur Internet. Nous avons développé une stratégie de communication commerciale intégrée qui implique de la publicité en ligne (courrier électronique, bannières et commandites) et hors ligne (médias imprimés, publipostage) de même que des événements tels que des conventions de l'industrie.

D'autres initiatives de mise en marché importantes incluent la participation à des salons professionnels clés de l'industrie, des exposés lors de conférence sur l'industrie 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 menons nos activités de mise en marché de concert avec une stratégie de relations publiques agressive afin d'optimiser l'efficacité de ces efforts.

Portail Webhelp. Notre objectif clé est de créer et gérer un portail consommateur Webhelp et d'accroître tous les revenus connexes. Ceci inclut le développement et la gestion de partenaires de contenu, la gestion d'affiliés de même que le développement de nouvelles avenues de revenus. Notre stratégie de mise en marché entreprise à consommateur inclut une variété d'initiatives de publicité en ligne et de mise en marché affiliée pour augmenter la circulation sur notre portail de même que de la mise en marché hors ligne en utilisant notamment les médias extérieurs et imprimés.

Concurrence

Les concurrents sur le marché du soutien à la clientèle en ligne peuvent généralement être séparés en deux catégories : les développeurs de logiciels et les fournisseurs de services. Les développeurs de logiciels offrent principalement des technologies de soutien à la clientèle en ligne. Les sociétés dans cette catégorie incluent celles dont les principales activités consistent à concevoir des logiciels de gestion de courriers électroniques telles que Kana et eGain, celles qui se concentrent sur les logiciels de connaissances libre service comme AskJeeves, Primus et Support.com et celles qui se spécialisent dans la création de logiciels de conversation en ligne tels que Liveperson, Facetime et Weblive. Les concurrents dans la catégorie des fournisseurs de services offrent du soutien à la clientèle en ligne imparfait. Ces sociétés développent leurs propres logiciels de soutien ou obtiennent des licences technologiques auprès d'un développeur de logiciels. PeopleSupport, Brigade Solutions, LookSmart.com et eAssist.com tombent dans cette catégorie, tout comme certains centres d'appel traditionnels qui offrent maintenant des services de soutien Webhelp Direct tels que Convergys, Sykes et Teletech.

Nous pouvons également devoir faire face à de la concurrence éventuelle provenant de fabricants de logiciels pour les entreprises, comme Oracle et Siebel Systems. En outre, des sociétés établies spécialisées en technologie telles que IBM et Microsoft peuvent également utiliser leurs relations et capacités existantes pour offrir des applications de vente et de service à la clientèle en direct.

Nous croyons que la concurrence s'intensifiera au fur et à mesure que nos concurrents actuels augmenteront 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;
- une clientèle plus large;
- une meilleure notoriété de la marque;
- une gamme de produits et de services plus diversifiée; et
- des ressources financières de mise en marché et autres beaucoup plus importantes.

Ces concurrents peuvent conclure des ententes stratégiques ou commerciales avec des sociétés plus importantes, mieux établies et mieux financées. Ils peuvent également mettre en oeuvre des campagnes de mise en marché plus élaborées, adopter des politiques en matière de prix plus agressives et faire des offres plus intéressantes pour les entreprises en vue de les inciter à utiliser leurs produits et services. Tout délai dans l'acceptation générale par le marché des ventes et du service à la clientèle en direct et en ligne serait susceptible de porter atteinte à notre position concurrentielle. Des délais pourraient donner à nos concurrents actuels du temps supplémentaire pour améliorer leurs services ou leurs produits et pourraient également donner à nos nouveaux concurrents du temps pour développer des applications de vente et de service à la clientèle en ligne et pour solliciter des clients corporatifs éventuels au sein de nos marchés cibles. Une concurrence accrue pourrait entraîner des pressions sur les prix, une réduction des marges d'exploitation et la perte d'une part du marché.

Le marché du soutien aux ventes et à la clientèle en direct et en ligne est nouveau et il n'existe aucune barrière importante pour y pénétrer. Des entités nouvelles ou établies, y compris les entités qui fournissent ou distribuent de la technologie en vue d'offrir de l'interaction humaine en direct et en ligne, peuvent pénétrer ce marché dans un

avenir rapproché. De plus, nos clients corporatifs existants et éventuels qui choisissent de fournir des services de vente et de soutien à la clientèle en ligne à l'interne peuvent ne pas utiliser ou continuer à utiliser nos services.

Notre portail Webhelp fait également face à de la concurrence directe provenant de sociétés qui dispensent des services de recherche, de recherche spécialisée et de répertoire Web sur Internet. Certains de nos concurrents proposent de l'assistance humaine dont About.com, AskJeeves et Keen.com. Lycos et Yahoo! sont des concurrents qui ne fournissent pas de services de recherche assistés par l'humain mais qui procurent aux utilisateurs Internet d'autres moyens d'obtenir le contenu désiré en ligne.

Réglementation

Nous sommes assujettis à divers lois et règlements gouvernementaux 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, les 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 être totalement déterminées et, par conséquent, cette législation pourrait nous rendre sujets ou nos clients corporatifs 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 façon, avoir un effet défavorable sur nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière. De plus, l'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 clients corporatifs 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 ce genre de 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 clients corporatifs en ligne de recueillir ou d'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 exiger des services en ligne qu'ils établissent des politiques en matière de confidentialité. La *Federal Trade Commission* des États-Unis a intenté des poursuites contre des services en ligne relativement à la façon dont ils recueillent des renseignements sur les utilisateurs Internet, dont ils utilisent ces renseignements ou dont ils sont fournis à des tiers et elle a débuté des enquêtes sur les pratiques en matière de confidentialité de sociétés qui recueillent des renseignements sur les particuliers sur Internet. L'Union européenne a édicté ses propres règlements en matière de confidentialité 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, y compris certains changements récemment proposés, pourraient créer des incertitudes sur le marché qui seraient susceptibles de réduire la demande pour nos services ou d'augmenter les coûts reliés à l'exercice de nos activités en raison de frais de litige ou de frais de livraison de service accrus, ou qui pourraient, d'une certaine façon, avoir un effet défavorable et important sur nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière.

Cela pourrait 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 prenons de l'expansion à l'extérieur de l'Amérique du Nord, l'environnement réglementaire international à l'égard d'Internet pourrait avoir un effet défavorable et important sur nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière.

Employés

En date du 30 septembre 2000, nous avions 178 employés à temps plein, parmi lesquels 60 étaient des employés responsables de la gestion, des finances, du service à la clientèle et de l'administration, 40 ont été principalement engagés pour le développement technologique et les systèmes informatiques, 60 pour les activités commerciales, la mise en marché et l'expansion des affaires et 28 pour notre centre Web de Montréal. Nous avons engagé ou engagé sous contrat environ 50 professionnels de services en ligne dans notre centre Web de Montréal. 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 19 800 pieds carrés d'espace pour une durée de cinq ans à compter du 1^{er} juillet 2000. Cette installation est utilisée pour de l'espace à bureaux administratifs, y compris les ventes et la mise en marché, les finances et l'administration, les activités et la technologie. Nous louons également environ 5 200 pieds carrés d'espace à bureaux additionnel à Toronto (Ontario) en vertu d'un bail qui expire le 14 novembre 2000, sous réserve de notre droit de le renouveler pendant une période supplémentaire d'un an. Nous louons aussi 6000 pieds carrés d'espace à bureaux à Minneapolis, Minnesota, en vertu d'un bail au mois. Nous avons signé un bail de cinq ans par 12 500 pieds carrés d'espace à bureaux à Minneapolis, Minnesota, que nous prévoyons occuper d'ici le 31 octobre 2000. Nous avons également conclu une offre de location d'environ 8800 pieds carrés d'espace à Montréal (Québec) jusqu'au 14 juillet 2004 et nous utiliserons cet espace comme centre Web. Le 1^{er} octobre 2000, un bail de trois ans pour environ 2 500 pieds carrés d'espaces de bureaux à Santa Monica (Californie) est entré en vigueur. Nous croyons que de l'espace convenable additionnel ou de rechange est et sera disponible à l'avenir selon des modalités commercialement raisonnables.

Litiges

Le 22 janvier 2000, trois porteurs d'actions ordinaires de eliance Corporation ont entamé une poursuite pour leur propre compte et, prétendument, pour le compte de eliance, contre nous, Kerry Adler, notre chef de la direction et président, Laura Hantho, notre chef de l'exploitation, et plusieurs autres personnes et entités. La poursuite judiciaire a été introduite au tribunal de district du quatrième district judiciaire du comté de Hennepin, État du Minnesota. Dans le cadre de la poursuite judiciaire, les demandeurs ont contesté selon un certain nombre de motifs la vente et le transfert de certains éléments d'actif de eliance en notre faveur en 1999, alléguant, entre autres, que l'opération avait été accomplie par les défendeurs en violation des obligations fiduciaires qu'ils devaient alors respecter à titre de dirigeants ou d'administrateurs d'eliance. Le 11 mai 2000, les demandeurs ont modifié leur plainte pour introduire contre nous une réclamation pour violation de contrat, enrichissement injustifié et transfert frauduleux dans le cadre de l'opération relative à eliance. Le 8 août 2000, le tribunal a entendu notre requête en rejet. La décision sur notre requête en rejet est en attente.

Plusieurs des parties à la poursuite judiciaire du 22 janvier 2000, à l'exception de nous, sont également des parties à un litige qui a été préalablement déposé le ou vers le 27 septembre 1999 au tribunal de district du Minnesota des États-Unis. Dans le cadre de cette poursuite judiciaire, il a été allégué que le conseil d'administration de eliance a été constitué de façon non conforme et que le conseil n'avait pas l'autorité nécessaire pour accomplir divers actes. Même si le tribunal de district fédéral a émis une injonction interlocutoire qui empêche les demandeurs de la poursuite judiciaire fédérale d'interférer avec les activités d'eliance, la poursuite judiciaire demeure en suspend et les défendeurs essaient de la faire rejeter pour absence de compétence de la juridiction fédérale.

Le 22 février 2000, trois porteurs d'actions privilégiées actuels de eliance ont entamé une poursuite judiciaire contre David Erickson, Robert Griggs et Dianhai Du (les trois porteurs d'actions ordinaires de eliance qui sont les demandeurs dans le cadre de la poursuite judiciaire déposée le 22 janvier 2000) pour violation de contrat, fraude et fraude en matière de valeurs mobilières. Cette poursuite judiciaire a également débuté devant le tribunal de district du quatrième district judiciaire du comté de Hennepin, État du Minnesota. Vers le 6 avril 2000, Erickson, Griggs et Du ont déposé une réponse, introduit une demande reconventionnelle et fait un appel en garantie. L'appel en garantie introduit contre nous et d'autres entités des réclamations qui sont identiques aux réclamations de la plainte du 22 janvier 2000. Le 20 juin 2000, le juge en chef du tribunal de district du Minnesota pour le comté de Hennepin a séparé l'appel en garantie de cette poursuite et l'a regroupé avec la poursuite du 22 janvier 2000.

Nous croyons que les réclamations contre nous, M. Adler et Mme Hantho dans le cadre de ces poursuites judiciaires sont sans fondement et nous avons l'intention de nous défendre vigoureusement lors de ce procès. Même

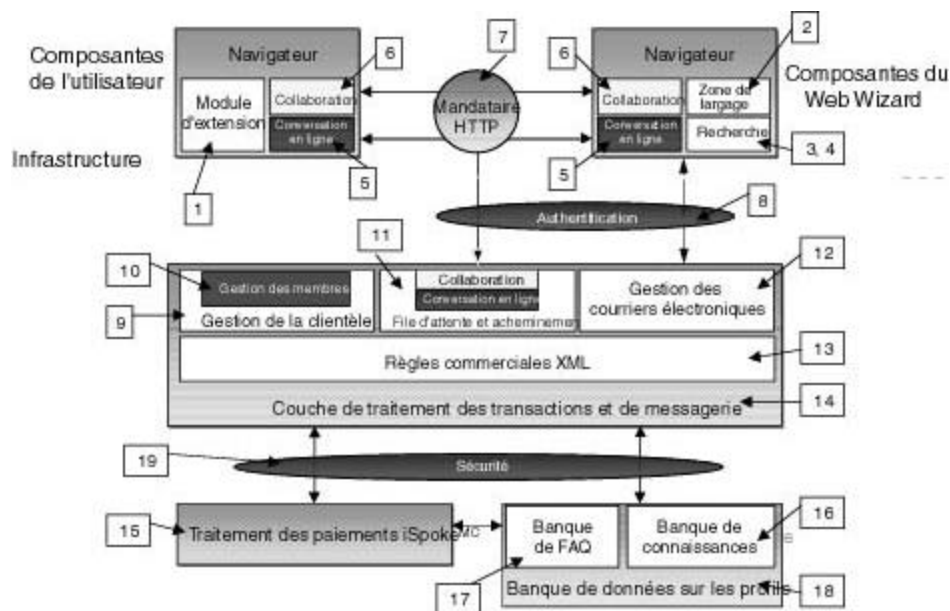
si nous ne pouvons le garantir, en fonction des faits dont nous disposons, nous croyons que le résultat de ces procédures n'aura pas d'effet défavorable important sur notre situation financière.

TECHNOLOGIE

Nous avons développé une plate-forme technologique pour fournir du soutien à la clientèle, aux ventes et technique assisté par l'humain en direct sur Internet. Les demandes d'aide, qu'elles proviennent des consommateurs sur les sites Web de nos clients ou d'un utilisateur Internet de notre portail Webhelp, sont acheminées par le biais d'Internet vers l'un de nos 600 professionnels de services en ligne et plus en fonction de la source de la demande. Nous sommes également en mesure d'acheminer des demandes vers des professionnels de services en ligne qui ont des connaissances spéciales sur un sujet ou un client en particulier. Nous stockons et analysons les données sur les consommateurs dans notre banque de connaissances exclusive. Notre module de traitement des paiements nous permet de compléter les transactions dans le cadre de notre service à la clientèle en ligne.

Notre plate-forme technologique inclut des modules logiciels exclusifs et brevetés qui fonctionnent sur des serveurs multiples. Elle est conçue pour pouvoir être facilement extensible et elle est très stable. Comme toute la plate-forme se trouve sur Internet, nous ne sommes pas limités par la géographie et nos clients n'ont pas besoin d'acheter du matériel ou des logiciels pour se brancher sur notre plate-forme.

Comme notre plate-forme technologique peut gérer différents flux de travail en même temps, nous sommes en mesure de nous intégrer à différents sites Web de clients et de personnaliser nos services sans avoir à reconcevoir la plate-forme. Différentes composantes peuvent être ajoutées et combinées selon les besoins spécifiques du client. Notre technologie est conçue pour nous permettre d'augmenter la capacité des composantes du système de façon individuelle sans avoir à élargir la totalité du système. Le diagramme suivant illustre comment chaque composante séparée de notre plate-forme technologique est intégrée pour créer un système unifié :



Composantes de l'utilisateur. Les consommateurs entrent dans notre système sur Internet par le biais des sites Web de nos clients corporatifs, de notre portail Webhelp ou de modules d'extension qui peuvent être téléchargés. Les utilisateurs Internet interagissent avec nos professionnels de services en ligne en utilisant leur navigateur Web existant.

- 1) Le module d'extension peut être installé comme un bouton sur la barre de menus d'un navigateur et permet aussi aux utilisateurs d'accéder à un professionnel de services en ligne partout sur Internet. Les consommateurs de nos clients corporatifs peuvent également utiliser ce module d'extension pour accéder à un professionnel de services en ligne directement sans avoir à aller sur les sites Web des clients.

Composantes du professionnel de services en ligne. Peu importe si un professionnel de services en ligne aide le consommateur d'une de nos clients corporatifs ou répond à une demande de recherche sur notre portail Webhelp, chacun d'entre eux utilise les mêmes outils de base.

- 2) Les professionnels de services en ligne peuvent renvoyer les résultats au navigateur de l'utilisateur sous forme de pages Web, ce qui s'appelle le pousser de page, ou de liens vers des pages Web en utilisant notre interface « zone de largage » exclusive.
- 3) Pour une demande de recherche, un professionnel de services en ligne utilise son navigateur en combinaison avec des outils de recherche avancés pour effectuer des recherches sur Internet en utilisant des moteurs de recherche multiples de façon simultanée.
- 4) Pour un client corporatif, les professionnels de services en ligne formés à répondre aux questions des consommateurs de ce client peuvent également faire des recherches dans la banque de connaissances de ce client. Les professionnels de services en ligne ont aussi la possibilité de faire des recherches dans notre banque de connaissances exclusive pour trouver des résultats passés pertinents.
- 5) Les professionnels de services en ligne et les utilisateurs communiquent en conversant en mode texte. Les utilisateurs communiquent avec les professionnels de services en ligne par le biais d'un messenger instantané en mode HTML qui n'exige pas de l'utilisateur qu'il télécharge ou installe des programmes additionnels. Même si nous utilisons actuellement sous licence le logiciel de conversation en ligne de eGain pour la plupart de nos conversations-textes en ligne, nous avons développé notre propre logiciel de conversation en ligne exclusif que nos clients corporatifs les plus récents utilisent et que certains de nos clients plus anciens pourraient venir à utiliser. Notre conversation-texte en ligne peut être entamée par l'utilisateur par le biais d'un clic sur un lien ou un bouton, ou par le professionnel de services en ligne en fonction de règles commerciales définies selon le client, comme le temps que l'utilisateur a passé sur un site ou une page Web.
- 6) Plus récemment, nous avons ajouté aux capacités de notre plate-forme technologique un outil de « white-boarding » pour l'interaction graphique collaborative. Avec le « white-boarding », les utilisateurs et les professionnels de services en ligne peuvent annoter des images et des documents multiples de façon collaborative sur des pages séparées. Nous sommes également en train de développer un outil de partage de formulaires collaboratif qui permet aux professionnels de services en ligne d'aider les utilisateurs à remplir des formulaires en ligne. Cet outil devrait être complété au cours du troisième trimestre de cette année.

Composantes communes

- 7) Des serveurs mandataires et d'autres serveurs similaires servent d'intermédiaires pour les communications entre les consommateurs, les professionnels de services en ligne et notre plate-forme technologique.
- 8) Une couche d'authentification utilisant un protocole SSL permet de garantir la sécurité des communications entre les consommateurs, les professionnels de services en ligne et notre plate-forme technologique.

Infrastructure

- 9) Le modèle de données intégré à la composante de gestion des consommateurs permet l'ajout de nouveaux champs de données pour répondre aux exigences spécifiques d'un client concernant la collecte de données.
- 10) La composante de gestion des membres permet la création de comptes de membres et la gestion de ces comptes par les utilisateurs, les professionnels de services en ligne et nos clients.
- 11) Les composantes de file d'attente et d'acheminement relient un utilisateur de nos services à un professionnel de services en ligne disponible en équilibrant le flux de travail/serveurs Web et les personnes qui s'occupent des conversations-textes. Comme les professionnels de services en ligne opérationnels sont équilibrés à travers les serveurs de conversations en ligne, ceux-ci gèrent leur flux de travail également.
- 12) Une fois qu'une conversation en ligne est complétée, la composante de gestion de courriers électroniques facilite l'envoi d'une transcription de la session au consommateur par le biais d'un courrier électronique de suivi. Nous pouvons également fournir du soutien à la clientèle par courrier électronique en nous servant de cette composante. Nous utilisons actuellement sous licence la technologie de courrier électronique de eGain.
- 13) Nos règles commerciales définissent le flux de travail en fonction des besoins des clients.

- 14) La couche de traitement des transactions et de messagerie fait passer les messages entre les composantes relatives au consommateur, au professionnel de services en ligne, à la gestion des membres, à la file d'attente et à l'acheminement et à la gestion de courriers électroniques.
- 15) La composante de traitement des paiements iSpoke intègre notre technologie de traitement des paiements exclusive. iSpoke se branche à VisaNet pour le traitement des cartes de crédit.
- 16) Notre banque de connaissances emmagasine des transcriptions de conversations en ligne et de collaborations et fait une indexation intégrale du texte.
- 17) Les questions et les réponses qui reviennent le plus souvent dans notre banque de connaissances sont stockées et classées comme questions répétitives.
- 18) Les résultats de la banque de FAQ et de connaissances sont catalogués et stockés avec les renseignements sur les utilisateurs dans la banque de données sur les profils. Nous avons une banque de données active sur les utilisateurs qui fournit les renseignements nécessaires pour cibler la publicité et pour livrer l'information pertinente aux utilisateurs.
- 19) Les données sur les consommateurs sont encodées.

Nous avons également un service d'application qui surveille chaque serveur et équilibre la charge entre nos serveurs. En gérant efficacement le processus de distribution et de file d'attente des sessions, nous prévoyons réussir à faire face à tout besoin accru pour nos services sans arrêt ou changement de système.

De plus, la totalité de notre plate-forme technologique Webhelp a été conçue afin que le flux de travail puisse continuer après une interruption des communications. Ceci permet à chaque requête successive, même si elle provient du même utilisateur Internet d'être traitée par un serveur différent si nécessaire. Comme les demandes de données sont faites de façon abstraite par nos serveurs Web, nous n'avons pas à maintenir une connexion au serveur qui s'est occupé en premier lieu d'un utilisateur. En outre, chaque composante de la plate-forme technologique ne doit pas nécessairement résider physiquement dans le même système et l'architecture n'est pas limitée à l'instance unique d'une composante. Ceci nous donne la capacité de traiter des charges accrues en ajoutant du nouveau matériel sans avoir à changer le serveur d'application sous-jacent ou la couche d'intégration.

Nos services de banques de données finaux incluent deux chargeurs multidisques identiques stockant chacun simultanément toutes les données en direct, un chargeur multidisque de sauvegarde continue qui peut être mis à jour en réexécutant les opérations récentes et une unité de sauvegarde sur bande. Toutes les interactions avec la banque de données sont canalisées par le biais du serveur d'application, ce qui réduit la possibilité de corruption et permet à différents professionnels de services en ligne d'accéder aux mêmes données en même temps.

En septembre 2000, nous avons acquis des licences pour utiliser la plate-forme de commerce électronique de Delano pour faciliter l'intégration de produits de gestion des relations avec la clientèle provenant de tiers tels que Siebel, PeopleSoft et Oracle. La plate-forme de commerce électronique de Delano s'intègre très bien au niveau architectural à notre plate-forme technologique car elles ont toutes deux des architectures intégrant des composantes fonctionnant selon le flux de travail. Cette similarité nous permet de tirer partie des composantes-clés de la plate-forme de commerce électronique de Delano telles que l'intégration à Siebel avec peu d'efforts de développements additionnels. En outre, nous avons également acquis des licences à l'égard des solutions de gestion de courrier électronique rapide pour la clientèle et de campagnes de mise en marché par courrier électronique.

Matériel. La plus grande partie de nos activités relatives au matériel informatique sont effectuées dans notre installation informatique à Chicago, Illinois, sur le site d'Exodus Communications et nous sauvegardons les données en temps réel sur le site de Visi, Inc. à Minneapolis, Minnesota.

PRINCIPALES DONNÉES FINANCIÈRES CONSOLIDÉES

La présente section présente nos principales données financières consolidées historiques. Vous devez lire attentivement les états financiers consolidés 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 consolidés.

Les données tirées de l'état des résultats de la période allant de la date de constitution de Webhelp, le 27 mai 1999, au 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 données tirées de l'état des résultats pour les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 et le bilan au 30 septembre 2000 sont tirées des états financiers non vérifiés figurant dans le présent prospectus.

Les informations pro forma et redressées incluses dans les données tirées du bilan tiennent compte de l'émission d'actions ordinaires à la conversion de la totalité des 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	Neuf mois terminés le 30 septembre 2000
Données tirées de l'état des résultats :		
Produits	29 857 \$	2 008 078 \$
Coût des services rendus	844 916	6 985 201
Bénéfice brut (perte brute)	(815 059)	(4 997 123)
Charges d'exploitation :		
Ventes et marketing	654 124	7 093 016
Charges générales et administratives	3 110 672	5 559 462
Développement de produits	180 638	372 993
Amortissement des immobilisations corporelles	67 278	718 928
Amortissement des immobilisations incorporelles	48 063	157 563
Amortissement de la rémunération différée sous forme d'actions	—	2 673 784
Total des charges d'exploitation	4 060 775	16 575 746
Perte d'exploitation	(4 875 834)	(21 552 869)
Intérêts créditeurs nets	9 847	677 740
Intérêts débiteurs	(40 000)	(4 151)
Perte nette et perte globale de la période	(4 905 987) \$	(20 879 280) \$
Perte nette par action en circulation et diluée	(0,57) \$	(2,27) \$
Nombre moyen pondéré d'actions en circulation utilisé pour calculer la perte nette par action en circulation et diluée	8 578 630	9 205 794
Perte nette par action en circulation et diluée pro forma	(0,57) \$	(1,32) \$
Nombre moyen pondéré d'actions en circulation utilisé pour calculer la perte nette par action en circulation et diluée pro forma	8 658 003	15 874 126

	Au 30 septembre 2000		
	Résultats réels	Pro forma ^{1) 2)}	Redressé ³⁾
Données tirées du bilan :			
Espèces et quasi-espèces	7 364 222 \$	12 364 222 \$	-
Fonds de roulement	3 700 383	8 700 383	-
Total de l'actif	18 425 172	23 425 172	-
Obligations en vertu de contrats de location-acquisition, déduction faite de la tranche à moins d'un an	102 004	102 004	•
Actions privilégiées convertibles rachetables	37 590 413	0	•
Total des capitaux propres (négatifs)	(28 360 295) \$	14 230 118	-

- 1) Reflète une modification apportée le 24 octobre 2000 aux actions privilégiées convertibles de série A et de série B afin d'émettre 611 888 actions privilégiées convertibles de série B à une société affiliée de Marchés Mondiaux CIBC Inc. à un prix de 8,17 \$ l'action, pour une contrepartie totale au comptant de 5,0 millions de dollars, de modifier le taux de conversion des actions privilégiées convertibles de série A de 0,357 pour une action à 0,393 pour une action et de modifier le taux de conversion des actions privilégiées convertibles de série B de 0,357 pour une action à 1,241 pour une action, ainsi que la conversion de la totalité des actions privilégiées en circulation de Webhelp en 11 209 722 actions ordinaires à la clôture de la présente offre.
- 2) Le nombre d'actions ordinaires au 30 septembre 2000 exclut les options en cours de validité au 20 octobre 2000 visant l'acquisition de 1 106 911 actions ordinaires et les bons de souscription visant l'achat de • actions ordinaires. Se reporter aux rubriques «Options d'achat d'actions ordinaires» et «Certaines opérations – Émission d'actions privilégiées convertibles de série B et de bons de souscription» ainsi qu'aux notes 10 b) et 16 afférentes aux états financiers consolidés.
- 3) Les montants redressés reflètent les montants pro forma redressés pour tenir compte de la vente des titres offerts et déduction faite des frais estimatifs de l'émission.

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

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

Aperçu

Nous avons élaboré une technologie exclusive et des services qui nous permettent d'offrir des services à la clientèle, de ventes, de soutien technique et de recherche sur Internet en direct assistés. Nous nous concentrons sur la prestation de services aux entreprises clientes sous notre marque Webhelp Direct. Nous exploitons également un portail pour consommateurs (notre «portail Webhelp») situé à l'adresse suivante : www.webhelp.com.

Webhelp a été constituée en société en vertu des lois du Delaware le 27 mai 1999 et Webhelp Canada a été constituée en vertu des lois de l'Ontario le 19 novembre 1999. Jusqu'au 30 novembre 1999, lorsque nous avons lancé notre portail Webhelp, nous nous occupions 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 portail Webhelp et nous avons entrepris des activités de marketing. Au cours de cette période, nous avons aussi entrepris des discussions à l'égard d'un projet de regroupement d'entreprises avec eliance Corporation. En novembre 1999, nous avons déterminé que le projet de regroupement d'entreprises ne nous était pas profitable et nous avons mis un terme à ces discussions. À ce moment-là, nous avons convenu d'acheter certains actifs de eliance et conclu un contrat de services avec celle-ci en vertu duquel eliance convenait de nous fournir des services limités pour les centres Web jusqu'au 31 mai 2000.

Depuis le lancement de notre portail Webhelp le 30 novembre 1999, nous nous sommes concentrés sur le recrutement de personnel, le lancement et la croissance de nos services Webhelp Direct aux entreprises clientes, l'élaboration plus poussée de notre technologie et de notre plate-forme de technologie et le développement de la notoriété de notre marque par des campagnes publicitaires en ligne et traditionnelles. Nous avons octroyé des licences pour notre technologie et notre propriété intellectuelle en français et en allemand.

Les états financiers inclus dans le présent prospectus et la présente analyse par la direction de la situation financière et des résultats d'exploitation ont trait aux résultats consolidés de Webhelp et couvrent la période allant du 27 mai 1999 au 31 décembre 1999, notre période de création, et la période de neuf mois allant du 1^{er} janvier 2000 au 30 septembre 2000. La fin d'exercice de la Société est le 31 décembre. Pour la période de la création au 31 décembre 1999, nous étions une société au stade du démarrage et enregistrons peu de produits d'exploitation. Depuis le 1^{er} janvier 2000, nous avons concentré nos efforts sur les activités entraînant des produits d'exploitation et nous consacrons la majorité de nos fonds disponibles aux activités d'exploitation. Par conséquent, nous ne sommes plus une société au stade du démarrage.

Depuis le lancement de notre portail Webhelp le 30 novembre 1999, nous avons enregistré des produits publicitaires liés à ce portail. Ces produits ont consisté principalement en produits publicitaires tirés majoritairement de 24/7 Media, Inc., notre gérant de publicité externe. Nous constatons les produits d'exploitation au fur et à mesure qu'ils sont réalisés d'après les messages publicitaires réels livrés ou la durée de temps qu'une annonce est placée sur notre portail Webhelp. Nous comptabilisons ces produits, déduction faite des commissions à verser aux gérants de publicité externes. Nos contrats avec des gérants de publicité externes ne fournissent pas les nombres garantis de messages publicitaires livrés. Jusqu'en avril 2000, nous nous sommes fiés exclusivement à 24/7 Media comme gérant de publicité externe. Bien que nous ayons l'intention d'accroître les capacités de nos gérants de publicité externes par des initiatives de ventes internes, nous prévoyons que la majorité de notre publicité continuera d'être gérée par les gérants de publicité externes.

En mars 2000, nous avons commencé à enregistrer des produits d'exploitation provenant de notre service Webhelp Direct. Dans le cadre de notre service Webhelp Direct, nous offrons aux entreprises clientes des services à la clientèle, de vente et de soutien technique sur leurs sites Web en utilisant notre technologie et notre plate-forme de technologie ainsi que notre réseau de professionnels de services en ligne. Nous offrons généralement ces services à un tarif par utilisation, sauf que nous prévoyons commencer à octroyer des licences pour notre technologie et notre plate-forme de technologie de façon autonome. Nous prévoyons que notre service Webhelp Direct représentera une proportion importante de nos produits d'exploitation dans le futur. Nous comptabilisons les produits d'exploitation tirés du service Webhelp Direct conformément à la nature des services offerts, qui devraient être typiquement par mission, si la durée de temps par mission est raisonnablement calculable, ou autrement par heure ou par usager.

En juin 2000, nous avons commencé à enregistrer des produits d'exploitation provenant de nos contrats relatifs à la technologie sous licences et à offrir des services à des tiers en offrant des services reliés à Webhelp dans les langues autres que l'anglais. En vertu de ces contrats, nous avons octroyé par licence notre technologie, une certaine propriété intellectuelle et l'accès à notre plate-forme de technologie afin d'offrir les services Webhelp en français et en allemand. Les produits d'exploitation sont réalisés sur les droits de licence initiaux ou des produits de la vente de la propriété intellectuelle, des services actuels offerts aux sociétés affiliées internationales et d'autres frais professionnels ou frais de consultation.

Depuis le lancement de notre portail Webhelp, nous avons offert aux usagers inscrits un service de recherche humain en direct gratuit. En avril 2000, nous avons commencé à offrir, par abonnement, une version de classe supérieure de notre service de recherche. Le service de classe supérieure place la demande d'un usager à la tête de la queue de recherche pour une réponse plus rapide. Nous avons l'intention de développer des services additionnels dans le cadre de ce service de classe supérieure. À ce jour, nous avons enregistré des produits d'exploitation peu élevés provenant de ce service de classe supérieure.

Le coût des services rendus consiste principalement en honoraires versés à des fournisseurs de services externes qui mettent à notre disposition des professionnels de centres Web et des professionnels de services en ligne à des coûts variables. Nous avons présentement des contrats avec trois fournisseurs de services externes en Inde. Tous nos contrats avec des fournisseurs de services externes sont libellés en dollars américains. Nous prévoyons renégocier et élargir ces contrats au cours de l'exercice 2000. Nous exploitons aussi notre propre centre Web à Montréal et enregistrons les coûts de ce centre Web dans le coût des services rendus. Au 30 septembre 2000, nous avons engagé plus de 600 professionnels de services en ligne à nos centres Web. Le nombre de professionnels de services en ligne nécessaires pour répondre à nos besoins d'affaires variera selon un nombre de facteurs, dont l'utilisation des services de recherche de notre portail Webhelp et le nombre et l'importance de nos contrats avec les entreprises clientes et la performance de nos professionnels de services en ligne.

Le coût des services rendus comprend également les paiements aux fournisseurs de contenu sur notre portail Webhelp et les frais d'hébergement de sites Web. Les frais d'hébergement de sites Web sont surtout des dépenses associées à la gestion externe de nos serveurs Web et aux licences de technologie s'y rapportant.

Nous avons aussi enregistré des charges pour les ventes et le marketing, des charges générales et administratives ainsi que des frais pour le développement de produits, l'amortissement des immobilisations corporelles et d'autres charges hors caisse connexes sous forme d'amortissement des immobilisations incorporelles, d'amortissement des frais de développement de logiciels capitalisés et d'amortissement de la rémunération différée sous forme d'actions. Conformément à la norme SFAS n° 86 intitulée «*Accounting for the Costs of Computer Software to be Sold, Leased or Otherwise Marketed*», nous comptabilisons les frais de développement de logiciels et de développement de sites Web. Nous amortissons ces coûts sur une période de 24 mois. Les charges générales et administratives incluent des frais liés à certains clients au chapitre de la formation, de l'assurance de la qualité, et de la gestion de comptes pour nos entreprises clients. Le développement de produits exclut les coûts capitalisés en vertu de la norme SFAS n° 86 ainsi que l'amortissement des frais capitalisés correspondants.

Depuis notre création en mai 1999, nous avons subi des pertes d'exploitation et enregistré des flux de trésorerie négatifs. Au 30 septembre 2000, nous avons un déficit accumulé de 35,8 millions \$, qui comprenait 10,0 millions \$ liés au rachat d'une partie de nos actions ordinaires en décembre 1999. Notre entreprise doit faire ses preuves 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. Et si nous atteignons la rentabilité, nous pouvons ne pas être en mesure de la maintenir.

Compte tenu de notre passé récent et de l'évolution rapide de notre entreprise, nous pensons que les comparaisons des produits et des résultats d'exploitation d'une période à l'autre ne sont guère concluants et qu'ils ne sont pas représentatifs de notre rendement futur.

Résultats d'exploitation

Neuf mois terminés le 30 septembre 2000 par rapport à la période allant de la création au 31 décembre 1999

Produits d'exploitation. Les produits d'exploitation durant la période de neuf mois terminée le 30 septembre 2000 se sont établis à environ 2,0 millions \$ en regard de 30 000 \$ durant la période de création. Ils incluaient 933 000 \$ en produits d'exploitation provenant de la publicité sur notre portail Webhelp, 714 000 \$ provenant de la technologie, des droits de licence et des frais de services liés à Webhelp.fr et 361 000 \$ provenant de notre service Webhelp Direct. Les produits d'exploitation durant la période de création consistaient entièrement en produits publicitaires. Durant la période de création, nous avons tiré des produits seulement de la période d'un mois, soit du 30 novembre 1999, date à laquelle nous avons lancé notre portail Webhelp, au 31 décembre 1999.

Coût des services rendus. Le coût des services rendus durant la période de neuf mois terminée le 30 septembre 2000 est d'environ 7,0 millions \$ comparativement à 845 000 \$ durant la période de création. Au cours de la période de création, nous avons enregistré un coût des services rendus seulement pour la période d'un mois allant du 30 novembre 1999 au 31 décembre 1999. Le coût des services rendus pour les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 comprend environ 6,2 millions \$ pour les services des professionnels des centres Web et de services en ligne, 490 000 \$ pour les frais d'hébergement de sites Web et 287 000 \$ pour le contenu de notre portail Webhelp. Cette augmentation est surtout due à l'offre de services pour une période de neuf mois au lieu d'une période d'un mois, une hausse du nombre de professionnels de services en ligne et une augmentation du contenu offert sur notre portail Webhelp. Nous avons l'intention d'accroître le pourcentage de professionnels de services en ligne géré en Inde et à d'autres emplacements à l'étranger et nous prévoyons que notre coût moyen pour les professionnels de services en ligne diminuera en conséquence.

Ventes et marketing. Les charges de ventes et de marketing durant les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 ont totalisé environ 7,1 millions \$ contre 654 000 \$ durant la période de création. Cette hausse découle principalement d'une augmentation des initiatives en publicité et promotion de la marque depuis le lancement de notre portail Webhelp et d'une hausse de notre personnel de ventes et marketing liée à notre service Webhelp Direct. Environ 40 % des dépenses en ventes et marketing représentaient des paiements à des tiers pour le trafic Internet direct à notre portail Webhelp. Nous prévoyons que le coût diminuera dans le futur et représentera un pourcentage moins élevé de l'ensemble de nos frais de ventes et de marketing. Les charges de ventes et marketing

devraient grimper considérablement dans le futur à mesure que notre entreprise prendra de l'expansion, que le nombre d'employés de notre groupe des ventes s'élèvera et que nous dépenserons pour asseoir la notoriété de la marque.

Charges générales et administratives. Les charges générales et administratives durant les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 ont totalisé approximativement 5,6 millions \$ comparativement à 3,1 millions \$ durant la période de création. Le montant de la période de création comprenait 2,6 millions \$ versés à eliance et imputés aux charges de 1999 comme nous le verrons plus loin. Outre ce paiement de 2,6 millions \$ à eliance, les charges générales et administratives ont augmenté surtout en raison de l'accroissement du personnel en vue de la prestation de services de formation, du contrôle de la qualité et de gestion de l'actif pour nos entreprises clientes. Nous prévoyons que ces charges continueront d'augmenter tous les mois et 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 de produits. Les charges de développement de produits durant les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 sont d'environ 373 000 \$ par rapport à 181 000 \$ durant la période de création. Cette augmentation résulte surtout d'une hausse des frais de développement de produits et des frais de consultation de tiers liés à la conception, au développement, à la mise à l'essai et à l'amélioration de notre technologie, de notre portail Webhelp et de notre service Webhelp Direct. Nous prévoyons que ces charges continueront de monter à mesure que nous investirons dans notre technologie et nos services. Les charges de développement de produits excluent un montant de 631 000 \$ des frais de développement de logiciels capitalisés au cours des neuf mois terminés le 30 septembre 2000 comparativement à néant au cours de la période de la création.

Amortissement. Nous avons enregistré des charges d'amortissement d'environ 3,6 millions \$ durant les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 en regard de 115 000 \$ durant la période de création. Les charges d'amortissement durant les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 consistent en 708 000 \$ d'amortissement des immobilisations corporelles, 158 000 \$ d'amortissement des immobilisations incorporelles et environ 2,7 millions \$ d'amortissement des frais de rémunération différée sous forme d'actions. Cette hausse découle d'un accroissement des immobilisations corporelles et incorporelles moyennes durant les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 et de l'amortissement de la rémunération différée sous forme d'actions qui a débuté le 28 janvier 2000.

Rémunération différée 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. Nous comptabilisons les options d'achat d'actions selon la méthode de la valeur intrinsèque conformément à la prise de position 25 du Accounting Principles Board («APB 25») et présentons les informations pro forma exigées par le Financial Accounting Standards Board dans sa norme SFAS n° 123 intitulée «Accounting for Stock-Based Compensation». Au 30 septembre 2000, nous avons enregistré 2,4 millions \$ de rémunération différée dans la section des capitaux propres négatifs de notre bilan, déduction faite de l'amortissement. Ce montant résulte des options d'achat d'actions octroyées à des prix de levée inférieurs à la juste valeur marchande réputée de nos actions ordinaires. Durant la période terminée le 30 septembre 2000, nous avons amorti 2,7 millions \$ de rémunération différée sous forme d'actions. La rémunération différée sous forme d'actions sera amortie sur la période de trois ans au cours de laquelle ces options s'acquièrent.

Intérêts. Les intérêts créditeurs durant les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 se sont établis à 678 000 \$ contre 10 000 \$ durant la période de création de sept mois. Cette hausse résulte des intérêts créditeurs générés par le produit des actions privilégiées de série A et de série B émises en décembre 1999.

Impôts sur les bénéfices. Il n'y avait aucune provision pour les impôts fédéral et provinciaux et les impôts d'État pour les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 à cause de nos pertes d'exploitation.

Durant la période de création allant du 27 mai 1999 au 31 décembre 1999

Produits d'exploitation. Les produits d'exploitation durant la période d'un mois suivant le lancement de notre portail Webhelp le 30 novembre 1999 jusqu'au 31 décembre 1999 se sont établis à 30 000 \$ et consistaient en produits tirés du bandeau publicitaire provenant de 24/7 Media.

Coût des services rendus. Le coût des services rendus durant la période d'un mois allant du lancement de notre portail Webhelp le 30 novembre 1999 au 31 décembre 1999 a totalisé 845 000 \$. Ce coût a consisté principalement en coûts de 743 000 \$ associés aux services des professionnels des centres Web et de services en ligne. Les frais d'hébergement de sites Web se sont établis à 76 000 \$ et les charges liées à l'offre du contenu sur notre portail Webhelp à 26 000 \$.

Ventes et marketing. Les charges de ventes et de marketing durant la période de création ont totalisé 654 000 \$ et ont consisté principalement en charges publicitaires de 614 000 \$ et charges salariales de 40 000 \$. La publicité a comporté 410 000 \$ dépensés en publicité en ligne et 204 000 \$ dépensés sur les médias hors ligne.

Charges générales et administratives. Les charges générales et administratives durant la période de création 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 représente les coûts approximatifs qui ont été versés par eliance relativement à notre entreprise durant la période où nous étions en discussion avec eliance au sujet du projet de regroupement d'entreprises. Ces dépenses, qui auraient autrement été payées par nous, incluent les charges salariales et les charges générales et administratives durant la période allant du 19 juillet 1999 au 31 décembre 1999. En outre, ce montant comprend une indemnisation à l'égard de tous autres frais ou obligations engagés par eliance en notre nom. Ce montant inclut aussi 272 000 \$ de charges générales et administratives pour les charges salariales 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.

Charges de développement de produits. Les charges de développement de produits durant la période de création se sont établis à 181 000 \$ et 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 portail Webhelp.

Amortissement. Durant la période de création, nous avons enregistré des charges d'amortissement de 115 000 \$, qui représentent l'amortissement des immobilisations corporelles et l'amortissement des immobilisations incorporelles.

Intérêts. Durant la période de création, nous avons versé des intérêts de 40 000 \$ qui représentaient principalement les intérêts débiteurs sur notre emprunt de relais de 2,0 millions \$. Cet emprunt de relais a été annulé dans le cadre de notre placement privé du 29 décembre 1999. 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 provinciaux et les impôts d'État durant la période de création à cause de nos pertes d'exploitation.

Situation de trésorerie et sources de financement

Depuis notre création, nous avons financé nos activités principalement au moyen de trois placements privés d'actions et d'un emprunt de relais de 2,0 millions \$ contracté auprès d'un actionnaire important. Au 30 septembre 2000, nous avons émis 42,3 millions \$ de titres de participation au cours de cinq opérations en contrepartie de 35,8 millions \$ au comptant, de l'annulation de l'emprunt de relais de 2,0 millions \$ et de 4,5 millions \$ d'actifs. En vertu d'une lettre d'intention ayant force exécutoire datée du 18 novembre 1999, le 29 décembre 1999, nous avons émis 15 000 000 d'actions privilégiées de série A pour une contrepartie au comptant de 3,4 millions \$, de 2,6 millions \$ de souscriptions d'actions à recevoir et l'annulation de l'emprunt de relais de 2,0 millions \$. Le 3 janvier 2000, nous avons recueilli les souscriptions d'actions à recevoir. Le 31 décembre 1999, nous avons émis 3 671 329 actions privilégiées convertibles de série B à un investisseur institutionnel pour une contrepartie au comptant de 30,0 millions \$. Nous avons utilisé 10,0 millions \$ du produit pour racheter environ 437 062, ou environ 5 %, des actions ordinaires de nos fondateurs. De plus, nous nous fions à une facilité de carte de crédit de 400 000 \$ et nous avons donné en garantie 400 000 \$ de nos liquidités pour des sommes dues en vertu de la facilité. Nous avons également émis une lettre de crédit d'un montant de 181 000 \$ dans le cadre d'une entente de location d'installations. Le 24 octobre 2000, nous avons émis 611 888 actions privilégiées de série B additionnelles de Webhelp pour une contrepartie au comptant de 5,0 millions de dollars.

Le 29 novembre 1999, nous avons signé avec eliance une lettre d'entente ayant force exécutoire en vertu de laquelle nous achèterions certains actifs de eliance et signerions un contrat de services Internet en contrepartie d'un certain nombre de nos actions ordinaires et un montant au comptant. En vertu de cette lettre d'entente, le 29 décembre 1999, nous avons signé un contrat de services Internet et avons acquis, en vertu d'un contrat d'achat d'actifs (conjointement la «convention avec eliance»), certains actifs de eliance, en échange de 4,3 millions \$ au comptant et 3 035 714 actions ordinaires. Au moment de la signature de la convention avec eliance, celle-ci était contrôlée par l'un de nos actionnaires minoritaires d'alors. Au 29 novembre 1999, les 3 035 714 actions ordinaires avaient une juste valeur de 1,49 \$ l'action et une juste valeur globale de 4,5 millions \$. La contrepartie totale versée en vertu de la convention avec eliance était de 8,8 millions \$.

Dans le cadre de l'opération avec eliance, nous avons acquis certaines immobilisations corporelles, des immobilisations incorporelles, dont des licences, des marques de commerce, des marques et d'autres immobilisations incorporelles, des charges payées d'avance et un mois d'un contrat de services Internet. Nous avons aussi signé un contrat pour l'offre de services professionnels de centres Web et de services en ligne pour la période allant du 1^{er} janvier 2000 au 31 mai 2000. Nous avons comptabilisé cet achat d'actifs comme suit : 2,3 millions \$ pour les immobilisations corporelles, 630 000 \$ pour les immobilisations incorporelles, 3,3 millions \$ pour les charges payées d'avance et une imputation de 2,6 millions \$ à notre compte des résultats de 1999. Le montant de 2,6 millions \$ représentait un remboursement de dépenses engagées par eliance en notre nom et une libération de toutes les obligations antérieures auprès de eliance. Les charges payées d'avance étaient de 2,0 millions \$ représentant un paiement anticipé à l'égard du contrat de services Internet. Dans le cadre du contrat de services Internet, nous avons obtenu le droit d'acheter des services de eliance à un tarif fondé sur les coûts directs de eliance plus des frais généraux limités. Nous avons enregistré dans les charges payées d'avance une estimation de l'excédent de la juste valeur des services sur les paiements réels à effectuer. Ce paiement anticipé de 2,0 millions \$ a été amorti selon l'usage, sur la durée du contrat terminé le 31 mai 2000. Les charges payées d'avance acquises comprenaient également 684 000 \$ relatifs aux services professionnels de centres Web et de services en ligne de eliance pour le mois de décembre 1999 et 585 000 \$ de charges publicitaires payées d'avance par eliance pour notre compte.

Depuis notre création, nous avons enregistré des flux de trésorerie négatifs liés aux activités d'exploitation de 15,3 millions \$ et, dans la période de neuf mois terminée le 30 septembre 2000, nous avons utilisé 14,4 millions \$ pour financer les activités d'exploitation. Les flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation depuis la création jusqu'au 30 septembre 2000 ont été utilisés pour couvrir les pertes d'exploitation de 25,8 millions \$, contrebalancées par 5,0 millions \$ d'éléments hors caisse et une diminution du fonds de roulement hors caisse de 5,5 millions \$. Dans un proche avenir, nous prévoyons que la capacité d'autofinancement sera négative. Les sorties nettes liées aux activités d'investissement depuis la création ont totalisé 4,7 millions \$. Cela comprend 3,0 millions \$ liés à l'achat d'actifs de eliance en décembre 1999 et 1,7 million \$ d'autres immobilisations corporelles. De ce montant, le prix d'achat versé pour les immobilisations corporelles de 700 000 \$ est exclu relativement à l'achat de licences de logiciels le 30 septembre 2000 que nous prévoyons utiliser pour augmenter notre gamme de services offerts. Cet achat a été inclus dans nos immobilisations corporelles. Le paiement des licences est exigible moyennant 250 000 \$ au plus tard le 30 novembre 2000, 250 000 \$ au plus tard le 27 décembre 2000 et 200 000 \$ au plus tard le 26 janvier 2001. Durant la période de neuf mois terminée le 30 septembre 2000, nous avons engagé et capitalisé des dépenses de 1,2 million \$ relatives à notre projet d'offre publique.

Nous n'avons pas présentement d'engagements importants à l'égard des dépenses en capital autres que l'achat des licences de logiciels mentionné ci-dessus. Nous n'avons pas d'engagements ou d'obligations importants en matière d'immobilisations autres que dans le cadre de contrats de location-exploitation et de location-acquisition pour des installations ou du matériel. Le montant de ces engagements en vertu de contrats de location-exploitation et de location-acquisition est de 852 000 \$ pour l'exercice 2000. Dans le futur, nous essaierons de financer les achats d'immobilisations par des contrats de location-acquisition. Nous prévoyons conclure d'autres contrats de location-exploitation pour l'espace de bureau destiné aux ventes et au marketing au cours de l'exercice 2000 et de l'espace administratif additionnel à l'exercice 2001 ou l'exercice 2002. Les nouveaux baux accroîtront nos engagements en vertu de contrats de location-exploitation minimaux au moment où il seront signés.

Nos besoins en liquidités dépendent de nombreux facteurs, dont l'acceptation par le marché de nos produits de recherche, les investissements futurs dans notre technologie et le contenu de notre portail Webhelp 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. Notre niveau actuel de dépenses devrait 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.

Au 30 septembre 2000, notre principale source de liquidités représentait 7,4 millions \$ en espèces et quasi-espèces. De plus, le 24 octobre 2000, nous avons recueilli un montant additionnel de 5,0 millions \$ dans le cadre de la vente de 611 888 actions privilégiées de série B. Notre capacité de générer des produits importants reste incertaine. Nous avons enregistré des pertes de 25,8 millions \$ depuis notre création, et un déficit de 35,8 millions \$ au 30 septembre 2000. 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 de nos initiatives en marketing et promotion de la marque. Nous prévoyons que les charges d'exploitation s'accroîtront considérablement au cours des 24 prochains mois et qu'avec les dépenses en capital plus élevées, elles constitueront une utilisation importante de nos liquidités. Bien que nous n'ayons présentement aucun contrat ou engagement en place, nous pourrions aussi utiliser les liquidités pour financer des acquisitions d'entreprises et de technologies complémentaires.

Nous croyons 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. Durant les 12 prochains mois, sans tenir compte du produit du présent placement, nous dépendrons d'autres formes de financement pour financer notre croissance prévue et le développement ultérieur de notre plan d'entreprise. Afin de combler nos besoins en liquidités à long terme, nous devons peut-être obtenir des fonds additionnels. Nous ne disposons pas présentement de facilité de crédit fournissant des liquidités à long terme. Nous serons peut-être appelés à mobiliser des fonds additionnels plus tôt en recourant à des financements privés ou publics ou à d'autres arrangements si nous procédons à des acquisitions ou avons besoin autrement de fonds pour nos activités. Il peut s'avérer difficile, sinon impossible, d'obtenir du financement additionnel à des conditions raisonnables. L'incapacité de mobiliser des capitaux lorsque c'est nécessaire pourrait nuire à notre entreprise, notre situation financière et nos résultats d'exploitation. Si des fonds additionnels sont obtenus par des émissions d'actions, une dilution additionnelle pourrait s'ensuivre, et toute action additionnelle pourrait être assortie de droits, de préférences ou de privilèges supérieurs aux actions ordinaires.

Les espèces et quasi-espèces sont principalement détenues sous forme de liquidités et de titres d'emprunt auprès de grandes institutions financières, portant intérêt à des taux d'environ 5,0 % à 7,0 % 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. Nos obligations en vertu de nos contrats avec les centres Web établis en Inde sont libellés en dollars US et ne représentent pas de risque de marché à court terme pour nous. Notre risque à l'égard du marché lié aux fluctuations des devises est surtout limité à nos espèces et quasi-espèces. Ce risque est pour nous négligeable. Le produit du présent placement sera libellé en dollars canadiens. Une tranche importante de nos charges est établie en dollars américains, et par conséquent, nous assumerons un certain risque de change à cet égard. De plus, les fonds obtenus dans le cadre du présent placement seront mobilisés en partie par Webhelp et en partie par Webhelp Canada. Notre capacité de virer des fonds entre ces sociétés sans engager de retenues d'impôt à la source pourrait être sérieusement limitée.

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.

En décembre 1999, la *Securities and Exchange Commission* a émis le *Staff Accounting Bulletin* («SAB») n° 101. Le SAB n° 101 résume certains points de vue du personnel quant à l'application des principes comptables généralement reconnus à la constatation des produits dans les états financiers. Nous sommes d'avis que nos principes actuels concernant la constatation des produits sont conformes au SAB n° 101.

En janvier 2000, le Emerging Issues Task force («EITF») a publié l'abrégé EITF 99-17 intitulé «*Accounting for Advertising Barter Transactions*», en vertu duquel on a atteint le consensus que les produits et charges soient constatés à leur juste valeur pour une opération de troc publicitaire seulement si la juste valeur de la publicité cédée

dans l'opération est calculable d'après l'expérience passée de l'entité au chapitre des rentrées de fonds, des titres négociables ou d'une autre contrepartie facilement convertible en un montant connu de liquidités pour une publicité similaire auprès des acheteurs non apparentés à la contrepartie dans l'opération de troc. Nos conventions actuelles sont conformes à l'abrégi EITF 99-17.

En mars 2000, le EITF a publié l'abrégi EITF 00-2 «*Accounting for Website Development Costs*», en vertu duquel on a atteint le consensus que tous les coûts liés aux logiciels utilisés pour exploiter un site Web devraient être comptabilisés selon la norme SOP 98-1 à moins qu'il existe un plan ou qu'un plan soit en cours d'élaboration en vue de commercialiser les logiciels à l'externe, auquel cas les coûts ayant trait aux logiciels seraient comptabilisés selon la norme 86. Nos conventions actuelles sont conformes à l'abrégi EITF 00-2.

En mars 2000, le Financial Accounting Standards Board a émis l'interprétation n° 44 intitulée «*Accounting for Certain Transactions Involving Stock Compensation – an interpretation of APB Opinion No. 25*» (la «FIN n° 44»). La FIN n° 44 clarifie l'application de la prise de position 25 du Accounting Principles Board et, entre autres choses, clarifie ce qui suit : la définition d'un employé aux fins de l'application de la prise de position APB 25, les critères pour déterminer si un régime est admissible à titre de régime non compensatoire, les conséquences comptables de diverses modifications apportées aux conditions des options d'achat d'actions et des octrois d'options d'achat d'actions établies antérieurement et la comptabilisation d'un échange de primes de rémunération sous forme d'actions dans un regroupement d'entreprises. La FIN n° 44 entre en vigueur le 1^{er} juillet 2000, mais certaines conclusions contenues dans la FIN n° 44 couvrent des faits spécifiques qui se sont produits après le 15 décembre 1998 ou le 12 janvier 2000. Le 19 octobre 2000, nous avons modifié le prix de levée des options d'achat d'actions en cours de validité afin de refléter la conjoncture actuelle du marché. En vertu de la FIN n° 44, nous serons tenus de comptabiliser une prime variable à l'égard de la rémunération différée sous forme d'actions.

En juillet 2000, le EITF a publié l'abrégi EITF 99-19 intitulé «*Recording Revenue Gross as a Principal versus Net as an Agent*», en vertu duquel on a atteint le consensus qu'une société doit constater les produits d'après a) le montant brut facturé à un client parce qu'elle a tiré des produits de la vente de biens ou services ou b) le montant net conservé parce qu'elle a gagné une commission ou que les honoraires sont affaire de jugement tout dépendant des faits et circonstances appropriés. Le EITF a également prévu un ensemble de facteurs ou d'indices à considérer dans le cadre de cette évaluation. Nos conventions actuelles de la Société sont conformes à l'abrégi EITF 99-19.

STRUCTURE DU CAPITAL

Le tableau suivant présente les informations suivantes au 30 septembre 2000 :

	<u>Résultats réels</u>	<u>Pro forma ^{1) 2)}</u>	<u>Redressé ^{1) 2) 3)}</u>
Obligations en vertu de contrats de location-acquisition, déduction faite de la tranche à moins d'un an	102 044	102 044	•
Actions privilégiées convertibles rachetables			
Actions privilégiées convertibles rachetables, valeur nominale de 0,01 \$; 20 000 000 d'actions autorisées; pouvant être émises en série			
Actions privilégiées convertibles rachetables, série A, valeur nominale de 0,01 \$; 15 000 000 d'actions désignées, émises et en circulation; convertibles en 5 357 143 actions ordinaires à un taux de 0,357 pour 1 (aucune action émise et en circulation – montant pro forma et redressé); préférence de liquidation totale de 19 200 000 \$ (néant – pro forma et redressé)	7 898 798	—	—
Actions privilégiées convertibles rachetables, série B, valeur nominale de 0,01 \$; 3 671 329 actions désignées, émises et en circulation; convertibles en 1 311 189 actions ordinaires à un taux de 0,357 pour 1 (aucune action émise et en circulation – montant pro forma et redressé); préférence de liquidation totale de 72 435 321 \$ (néant – pro forma et redressé)	29 691 615	—	—
Capitaux propres (négatifs) :			
Actions ordinaires, valeur nominale de 0,01 \$; 65 000 000 d'actions autorisées			
11 170 080 actions émises et en circulation	111 701	—	—
22 379 802 actions émises et en circulation de manière pro forma ²⁾	—	223 787	—
• actions émises et en circulation de manière redressée	—	—	•
Capital d'apport additionnel	9 752 514	52 230 841	•
Rémunération différée sous forme d'actions	(2 439 243)	(2 439 243)	•
Déficit cumulé	(35 785 267)	(35 785 267)	•
Total des capitaux propres (négatifs)	<u>(28 360 295) \$</u>	<u>14 230 118 \$</u>	<u>• \$</u>
Total de la structure du capital	<u>9 332 162 \$</u>	<u>14 332 162 \$</u>	<u>• \$</u>

- 1) Reflète une modification apportée le 24 octobre 2000 aux actions privilégiées convertibles de série A et de série B afin d'émettre 611 888 actions privilégiées convertibles de série B à une société affiliée de Marchés Mondiaux CIBC Inc. à un prix de 8,17 \$ l'action, pour une contrepartie totale au comptant de 5,0 millions de dollars, de modifier le taux de conversion des actions privilégiées convertibles de série A de 0,357 pour une action à 0,393 pour une action et de modifier le taux de conversion des actions privilégiées convertibles de série B de 0,357 pour une action à 1,241 pour une action, ainsi que la conversion de la totalité des actions privilégiées en circulation de Webhelp en 11 209 722 actions ordinaires à la clôture de la présente offre.
- 2) Le nombre d'actions ordinaires au 30 septembre 2000 exclut les options en cours de validité au 20 octobre 2000 visant l'acquisition de 1 106 911 actions ordinaires et les bons de souscription visant l'achat de • actions ordinaires. Se reporter aux rubriques «Options d'achat d'actions ordinaires» et «Certaines opérations – Émission d'actions privilégiées convertibles de série B et de bons de souscription» ainsi qu'aux notes 10 b) et 16 afférentes aux états financiers consolidés.
- 3) Les montant redressés reflètent les montants pro forma redressés pour tenir compte de la vente des titres offerts et déduction faite des frais estimatifs de l'émission.

EMPLOI DU PRODUIT

Nous prévoyons que le produit net découlant de la vente des titres offerts sera d'environ • millions \$. Si les preneurs fermes lèvent l'option pour attributions excédentaires en totalité, le produit net sera d'environ • millions \$. Le « produit net » est le montant qui devrait être reçu après le paiement de la rémunération des preneurs fermes et des autres dépenses reliées au placement. Afin d'estimer le produit net, nous présumons que le prix du premier appel public à l'épargne sera de • \$ par titre.

Nous prévoyons utiliser environ • millions \$ pour financer les activités d'exploitation et, surtout, pour l'expansion de nos efforts de ventes et de mise en marché, environ • millions \$ pour mettre sur pied un ou plusieurs centres Web additionnels gérés par la société, financer l'amélioration de notre technologie, développer de nouveaux services et acheter des immobilisations pour usage interne et le solde pour les besoins en fonds de roulement et pour les besoins généraux de la société. De temps à autre, nous prendrons en considération les possibilités d'acquisition et nous utiliserons peut-être une partie du produit découlant du présent placement pour financer la totalité ou une partie du prix d'achat des acquisitions.

Le montant et la planification de ces dépenses sont soumis à notre discrétion et ces dépenses 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 notre capital-actions. 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.

DIRECTION

Administrateurs et dirigeants de Webhelp

Le tableau suivant présente certains renseignements concernant les dirigeants et administrateurs de Webhelp

<u>Nom</u>	<u>Âge</u>	<u>Poste</u>
Kerry E. Adler..... Toronto (Ontario)	35	Chef de la direction, président et administrateur
Laura Hantho Toronto (Ontario)	39	Chef de l'exploitation et administratrice
Hugh Cumming Toronto (Ontario)	30	Directeur des technologies
Tom Cronin Toronto (Ontario)	36	Chef de la direction financière
Dan Walter..... Omaha (Nebraska)	43	Directeur du développement des activités
Deven Parekh New York (New York)	31	Administrateur
Jeff Horing..... New York (New York)	36	Administrateur
Wes Nichols Pacific Palisades (Californie)	35	Administrateur

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

Kerry Adler est notre chef de la direction, notre président et un administrateur depuis notre création. De juillet 1999 à novembre 1999, M. Adler a été président de eliance, un fournisseur de services de 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 et l'un des premiers fondateurs de SITEL Teleservices Canada, un fournisseur pour les grandes sociétés de services à la clientèle externes par téléphone ou sur Internet et de programmes de ventes. Son expérience antérieure inclut des rôles à titre de premier vice-président de (CTC) Canadian Telephone Corporation, une agence de services de télémarketing, de conseiller de direction pour AT&T Canada Corp. (Unitel Corporation), d'associé directeur pour RPW Systems & Services, Inc., un fabricant de logiciels et de chef de la direction et fondateur pour CORPFON Cellular Inc., une société de revente de téléphones cellulaires. M. Adler est également administrateur et dirigeant de Webhelp Canada.

Laura Hantho est notre chef de l'exploitation et une administratrice de depuis notre création. De juillet 1999 à novembre 1999, Mme Hantho a été chef de l'exploitation de eliance. 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 professionnels. 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 chez IBM, notamment en commercialisation, dans les ventes et en ingénierie des systèmes. Mme Hantho est également administratrice et dirigeante de Webhelp Canada.

Hugh Cumming est notre directeur des technologies depuis novembre 1999. De juillet 1999 à novembre 1999, M. Cumming a été le directeur des technologies de eliance. 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 également inclus des postes de vice-président du SIG pour Canadian Telephone Corporation, de président et de fondateur de Computer Engineering Co., une société d'ingénierie des systèmes, d'ingénieur de logiciels pour IBM Canada Ltd., de développeur de logiciels pour Ecolab Inc., un fournisseur de produits et de services pour les marchés hospitaliers, spécialisés et industriels, et d'ingénieur de logiciels pour SoftQuad Inc., un fabricant de logiciels.

Tom Cronin est notre chef de la direction financière 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 LLP 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 notre directeur du développement des activités depuis novembre 1999. D'août à novembre 1999, M. Walter a été premier vice-président de eliance. 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.

Deven Parekh est administrateur depuis octobre 2000 et directeur de Insight Capital Partners. De 1992 à 1999, M. Parekh était directeur de Berenson Minella & Company, une firme de services bancaires d'investissement située à New York, où il a siégé sur le comité des fusions et des acquisitions et il a mené les efforts reliés aux services bancaires d'investissement de la firme dans l'industrie aérospatiale. Avant de travailler pour Berenson Minella, M. Parekh était un spécialiste en services bancaires d'investissement chez The Blackstone Group où il était impliqué

dans le domaine des conseils en fusions et acquisitions et les activités principales. M. Parekh est également administrateur de Webhelp Canada.

Jeffrey Horing est un administrateur depuis décembre 1999. M. Horing a cofondé Insight Capital Partners en 1995 et est l'associé gérant de Insight depuis lors. M. Horing a été avant cela un membre du groupe des technologies chez Warburg, Pincus, une firme de placement de titres de sociétés privées, 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 depuis mars 2000. Il est un cofondateur et un associé-gérant de Direct Partners, l'une des plus importantes agences de mise en marché stratégique en Amérique du Nord, où il est responsable de la planification stratégique et de la croissance mondiale. De février 1992 à mars 1994, avant de fonder Direct Partners en 1994, M. Nichols a été membre de l'équipe de la haute direction de National Direct Marketing Corp., un fournisseur de services de mise en marché des investissements, 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 services de comptes 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 Parekh. 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.

Conventions avec les principaux actionnaires

Aux termes d'une convention de vote entre actionnaires modifiée et reformulée datée du 31 décembre 1999, les porteurs d'actions privilégiées de série A, composés de Insight Capital Partnerships, W-W-H Investors LLC et Imprimis SB LP, ont droit de nommer deux membres du conseil d'administration et les porteurs d'actions privilégiées de série B, composés de CIBC WMC Inc., ont droit de nommer un membre au conseil d'administration. La convention prévoit un nombre de sept administrateurs qui peuvent siéger au conseil et elle prévoit également que Kerry Adler, Laura Hantho, Hugh Cumming et Dan Walter peuvent nommer deux hauts dirigeants pour siéger au conseil. Actuellement, cinq administrateurs siègent au conseil. Jeff Horing et Deven Parekh siègent à titre d'administrateurs nommés par les porteurs d'actions privilégiées de série A. Kerry Adler et Laura Hantho siègent au conseil à titre d'administrateurs nommés par Kerry Adler, Laura Hantho, Hugh Cumming et Dan Walter. La convention sera résiliée une fois le placement complété. À ce moment-là, les parties n'auront aucun droit contractuel leur permettant de nommer nos administrateurs.

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 notre vice-président, finances et activités 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 notre vice-président, développement des activités, Côte ouest, 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. De 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 notre vice-président, développement des activités, Est, décembre 1999. Il est venu chez nous de SITEL Corporation où il était 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 LLP.

John Burton est notre chef du contentieux depuis février 2000. D'août 1992 à février 2000, il a été un associé chez Torgys 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 notre vice-président à la mise en marché stratégique, Canada, depuis mars 2000. Avant cela et 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 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 notre directeur, gestion de la marque 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 notre directeur, partenariats internationaux 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 Telesécurité. De novembre 1997 à mars 1999, il a lancé Europ Telesécurité 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 stratégique à la maison. De mai 1995 à décembre 1996, il a été le directeur, développement du marché.

Cory Basil est notre directeur principal, produits et mise en marché 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 membres de la direction

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.

Contrats d'emploi

Nous avons conclu des contrats d'emploi avec chacun de nos dirigeants, soit 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 :

<u>Dirigeants</u>	<u>Salaire de base annuel</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 année civile 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.

Si l'emploi de M. Adler prend fin autrement que pour un motif valable ou s'il démissionne pour un motif valable, pour la période de 12 mois suivant la fin de son emploi, nous devons lui verser son salaire de base annuel sur trois mois ainsi que des prestations d'assurance vie et médicale, à condition 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 de MM. Cumming, Walter ou Cronin prend fin autrement que pour un motif valable ou s'ils démissionnent pour un motif valable, pendant les 12 mois suivant la fin de leur emploi ou jusqu'à ce qu'ils aient trouvé un emploi rémunéré, selon la première éventualité à survenir, la société devra leur verser leur salaire de base annuel ainsi que des prestations d'assurance vie et médicale, à condition 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 un motif valable ou s'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 dirigeant a convenu de ne pas utiliser ou divulguer nos renseignements confidentiels. Chaque dirigeant a également convenu de nous céder toutes les innovations, découvertes et inventions développées au cours de son emploi. Chaque 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.

Régime incitatif à long terme

Nous commanditons le régime incitatif à long terme de 1999 de Webhelp Inc. En vertu du régime, un total de 2 142 857 actions ordinaires seront disponibles pour l'émission de primes pour nos employés, administrateurs et consultants. Au 20 octobre 2000, 1 106 911 options d'achat d'actions étaient en vigueur en vertu du régime à un prix de levée moyen pondéré de • \$.

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 de rémunération 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 attribuées sous forme d'options d'achat d'actions, d'octrois de titres restreints, de droits à la plus-value des actions ou d'autres primes en actions ou 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 ordinaires 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.

Le régime de retraite permettra aux employés américains 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. 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

Le certificat de constitution de Webhelp stipule que nos administrateurs ne seront pas tenus personnellement responsables par nous ou nos actionnaires pour des dommages monétaires s'ils contreviennent à leurs fonctions de fiduciaires à titre d'administrateurs, sauf s'ils sont responsables de ce qui suit :

- toute infraction à leur 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 inconduite intentionnelle ou une violation légale en toute connaissance;

- le paiement illégal de dividendes ou des achats d'actions illégaux en vertu de l'article 174 de la loi du Delaware intitulée *General Corporation Law*; ou
- toute transaction qui a permis à l'administrateur d'obtenir un bénéfice personnel inapproprié.

Si la loi du Delaware intitulée *General Corporation Law* est modifiée pour éliminer ou limiter la responsabilité personnelle des administrateurs, la responsabilité de nos administrateurs sera alors éliminée ou limitée dans la pleine mesure permise par la loi du Delaware intitulée *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 de nos administrateurs au moment de cette abrogation ou modification. Même si notre certificat de constitution accorde aux administrateurs une protection contre des condamnations pour des dommages monétaires s'ils contreviennent à leur devoir de diligence, cela n'élimine pas ce devoir ni n'a d'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 nos dirigeants seulement s'ils sont des administrateurs et qu'ils agissent à titre d'administrateurs 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 de la loi du Delaware intitulée *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 loi du Delaware intitulée *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 ou qu'elles ont été nos administrateurs, dirigeants, employés ou représentants ou parce qu'elles nous servaient ou toute autre entité légale à tout titre à notre demande alors qu'elles étaient nos administrateurs, dirigeants, employés ou représentants; 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.

Administrateurs et dirigeants de Webhelp Canada

Le tableau qui suit présente certains renseignements concernant les administrateurs et dirigeants de Webhelp Canada.

<u>Nom</u>	<u>Âge</u>	<u>Poste</u>
Kerry E. Adler..... Toronto (Ontario)	35	Chef de la direction, président et administrateur
Laura Hantho..... Toronto (Ontario)	39	Chef de l'exploitation et administratrice
Deven Parekh..... New York (New York)	31	Administrateur
Barry Reiter..... Toronto (Ontario)	51	Aministrateur
Tom Cronin Toronto (Ontario)	37	Chef de la direction financière

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

Kerry Adler est notre chef de la direction et président et l'un de nos administrateurs depuis notre création. M. Adler est également administrateur et dirigeant de Webhelp.

Laura Hantho est chef de l'exploitation et administratrice depuis notre création. Mme Hantho est également administratrice et dirigeante de Webhelp.

Deven Parekh est administrateur depuis Octobre 2000. M. Parekh est également administrateur de Webhelp.

Barry Reiter est administrateur depuis octobre 2000. M. Reiter est le président du conseil d'administration du groupe des technologies chez Torys, un cabinet d'avocats situé à New York et à Toronto. Il est associé chez Torys depuis 1982. M. Reiter est actuellement administrateur de Algorighmics, Inc. (dont il est président du conseil), Alliance Atlantis Communications Inc., Efos Inc., Lorus Therapeutics, Royal Bank Ventures Inc., 724 Solutions Inc., Battery Technologies Inc. et Telepanel Systems.

Tom Cronin est un des dirigeants depuis octobre 2000. M. Cronin est également un des dirigeants de Webhelp.

OPTIONS VISANT L'ACHAT DE TITRES OFFERTS

Actions ordinaires

Le tableau suivant présente certains renseignements à l'égard de toutes les options visant l'achat d'actions ordinaires qui sont en circulation en date du 24 octobre 2000, qui sont toutes en rapport avec Webhelp. Il n'existe actuellement aucune option en circulation en vue d'acheter des actions échangeables.

<u>Porteur de l'option</u>	<u>Titres visés par des options</u>	<u>Prix d'achat des titres visés par des options (\$)</u>	<u>Date d'expiration de l'option</u>
Administrateurs de Webhelp (2 personnes)	142 857	•	28 janvier au 31 juillet 2010
Hauts dirigeants de Webhelp (à l'exclusion de ceux qui sont mentionnés ci-dessus) (1 personne)	142 857	•	28 janvier 2010
Administrateurs de filiales de Webhelp (à l'exclusion de ceux qui sont mentionnés ci-dessus)	Néant	Néant	S/O
Hauts dirigeants de filiales de Webhelp (à l'exclusion de ceux qui sont mentionnés ci-dessus)	Néant	Néant	S/O
Employés de Webhelp (87 personnes)	347 679	•	28 janvier au 19 octobre 2010
Employés de filiales de Webhelp (107 personnes)	263 214	•	28 janvier au 19 octobre 2010
Autres (113 personnes)	210 304	•	28 janvier 2000
TOTAL	1 106 911		

- 1) Le 19 octobre 2000, le conseil d'administration a modifié le prix de levée des options existantes; ce prix est passé de 18,18 \$ à un prix qui sera déterminé en fonction du prix d'offre.

PRINCIPAUX ACTIONNAIRES

Le tableau suivant présente certains renseignements concernant la propriété véritable des actions ordinaires de Webhelp en date du 30 septembre 2000, compte tenu du placement :

- de chaque personne qui, à notre connaissance, détient en propriété véritable plus de 5% des actions ordinaires;
- de chacun des administrateurs;
- du chef de la direction;
- de chacun des hauts dirigeants nommés dans le tableau dans lequel figure le salaire annuel de base et la prime garantie (voir la rubrique intitulée « Direction – Contrats d'emploi »); et
- de tous les 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.

Nom et adresse du propriétaire véritable	Nombre d'actions ¹⁾	Pourcentage de propriété ¹⁾	
		Avant le placement	Après le placement
Kerry Adler..... a/s Webhelp Inc. 175, Bloor Street East North Tower, bureau 400 Toronto (Ontario) M4W 3R8	4 880 619 ²⁾	21,7 %	• %
Laura Hantho..... a/s Webhelp Inc. 175, Bloor Street East North Tower, bureau 400 Toronto (Ontario) M4W 3R8	1 301 499 ³⁾	5,8 %	• %
Hugh Cumming..... a/s Webhelp Inc. 175, Bloor Street East North Tower, bureau 400 Toronto (Ontario) M4W 3R8	976 124 ⁴⁾	4,4 %	• %
Insight Capital Partners..... 527 Madison Avenue 10 th Floor New York, New York 10022	3 241 194 ⁵⁾	14,4 %	• %
eliance Corporation..... 7800 Equitable Drive Suite 250 Minneapolis, Minnesota 55344	2 776 915 ⁶⁾	12,4 %	• %
W-W-H Investors LLC..... 411 West Putnam Greenwich, Connecticut 06830	2 651 886 ⁷⁾	11,8 %	• %
CIBC WMC Inc. 425 Lexington Avenue New York, New York 10017	5 316 642 ⁸⁾	23,7 %	• %

Nom et adresse du propriétaire véritable	Nombre d'actions ¹⁾	Pourcentage de propriété ¹⁾	
		Avant le placement	Après le placement
Dan Walter a/s Webhelp Inc. 175, Bloor Street East North Tower, bureau 400 Toronto (Ontario) M4W 3R8	813 436 ⁹⁾	3,6 %	• %
Tom Cronin Inc. a/s Webhelp 175, Bloor Street East North Tower, bureau 400 Toronto (Ontario) M4W 3R8	35 714 ¹⁰⁾	*	*
Deven Parekh a/s Insight Capital Partners 527 Madison Avenue 10 th Floor New York, New York 10022	0 ¹¹⁾	*	*
Jeffrey Horing a/s Insight Capital Partners 527 Madison Avenue 10 th Floor New York, New York 10022	17 857 ¹²⁾	*	*
Wes Nichols a/s Webhelp Inc. 175, Bloor Street East North Tower, bureau 400 Toronto (Ontario) M4W 3R8	11 905 ¹³⁾	*	*
Tous les dirigeants et administrateurs, dans l'ensemble (8 personnes) ^{2) 3) 4) 9) 10) 11) 12) 13) 14)}	8 037 154 ¹⁴⁾		

* 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 30 septembre 2000.

2) Ces actions sont détenues par une société à responsabilité limitée, un des membres de celle-ci est indirectement contrôlé par une fiducie, de laquelle M. Adler et sa famille sont bénéficiaires. N'inclut pas un maximum de 1 607 143 actions ordinaires détenues par eliance Corporation qui sont entières, sous réserve d'une option collective détenue par M. Adler, Mme Hantho, M. Cumming, M. Walter et Shukie Halfon pour acheter ces actions.

3) Ces actions sont détenues par une société à responsabilité limitée, un des membres de celle-ci est indirectement contrôlé par une fiducie, de laquelle Mme Hantho et sa famille sont bénéficiaires. N'inclut pas un maximum de 1 607 143 actions ordinaires détenues par eliance Corporation qui sont entières, sous réserve d'une option collective détenue par Mme Hantho, M. Adler, M. Cumming, M. Walter et Shukie Halfon pour acheter ces actions.

4) Ces actions sont détenues par une société à responsabilité limitée, un des membres de celle-ci est indirectement contrôlé par une fiducie, de laquelle M. Cumming est le bénéficiaire. N'inclut pas un maximum de 1 607 143 actions ordinaires détenues par eliance Corporation qui sont entières, sous réserve d'une option collective détenue par M. Cumming, M. Adler, Mme Hantho, M. Walter et Shukie Halfon pour acheter ces actions.

5) Représente 8 250 000 actions privilégiées de série A qui seront converties automatiquement en 3 241 071 actions ordinaires lorsque le placement sera complété. Ces actions sont détenues par cinq fonds gérés par Insight Capital Partners : Insight Capital Partners II, L.P. détiendra 565 713 actions ordinaires; Insight Capital Partners (Cayman) II, L.P. détiendra 62 857 actions ordinaires; Insight Capital Partners

III, L.P. détiendra 1 835 905 actions ordinaires; Insight Capital Partners (Co-Invest) III, L.P. détiendra 321 809 actions ordinaires; et Insight Capital Partners (Cayman) III, L.P. détiendra 454 787 actions ordinaires.

- 6) Inclut 1 964 286 actions ordinaires qui sont entières à titre de garantie pour les dispositions d'indemnisation de la convention d'achat d'actif datée du 29 décembre 1999 conclue entre nous, notre filiale en propriété exclusive et eliance Corporation. 1607 928 des actions ordinaires entières sont assujetties à une option collective pour acheter des actions détenues par M. Adler, Mme Hantho, M. Cumming, M. Walter et Shukie Halfon.
- 7) Représente 6 750 000 actions privilégiées de série A qui seront converties automatiquement en 2 651 786 actions ordinaires lorsque le placement sera complété.
- 8) Représentera 4283 217 actions privilégiées de série B qui seront converties automatiquement en 5316 642 actions ordinaires lorsque le placement sera complété. N'inclut pas les actions ordinaires que CIBC WMC Inc. peut avoir le droit d'acheter lors de l'exercice d'un bon de souscription émis par Webhelp en sa faveur le 24 octobre 2000. Voir la rubrique « Certaines opérations – Émission d'actions privilégiées convertibles de série B et de bons de souscription ».
- 9) N'inclut pas un maximum de 1 607 143 actions ordinaires détenues par eliance Corporation qui sont entières, sous réserve d'une option collective détenue par M. Walter, M. Adler, Mme Hantho, M. Cumming et Shukie Halfon pour acheter ces actions.
- 10) Représente actuellement des options pouvant être levées pour acheter 35 714 actions ordinaires.
- 11) N'inclut pas 3 241 071 actions ordinaires qui seront détenues par cinq fonds gérés par Insight Capital Partners.
- 12) Représente actuellement les options pouvant être levées pour acheter 17 857 actions ordinaires. N'inclut pas 3 241 071 actions ordinaires qui seront détenues par cinq fonds gérés par Insight Capital Partners. M. Horing, 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 celles-ci.
- 13) Représente des options pour acheter 11 905 actions ordinaires qui pourront être levées dans un délai de 60 jours.
- 14) Inclut un total de 1 607 143 actions ordinaires détenues par eliance qui sont entières, sous réserve d'une option pour acheter jusqu'à ce nombre d'actions collectivement détenues par M. Adler, Mme Hantho, M. Cumming et M. Walter.

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 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 privilégiées de série A pour un prix d'achat de 0,53 \$ par action, ou un total de 8 000 000 \$ avant déduction des frais. Au départ, chaque action privilégiée de série A était convertible en 0,357 action ordinaire. Simultanément avec la modification des actions privilégiées de série B mentionnée ci-dessous sous la rubrique intitulée « Émission d'actions privilégiées de série B et de bons de souscription », les actions privilégiées de série A ont été modifiées afin que chaque action privilégiée de série A soit convertible en 0,393 action ordinaire. Par conséquent, les actions privilégiées de série A seront converties automatiquement en un total de 5 893 080 actions ordinaires lorsque le placement sera complété. Parmi ces actions privilégiées, 5797 592 actions ont été émises à Insight Capital Partners III, L.P., 1436 168 actions ont été émises à Insight Capital Partners (Cayman) III, L.P.; 1 016 240 actions ont été émises à Insight Capital Partners (Co-Invest) III, L.P.; 4781 250 actions ont été émises à W-W-H Investors LLC et 1968 750 actions ont été émises à Imprimis SB LP. Les porteurs actuels des actions privilégiées de série A sont des actionnaires de contrôle de eliance. La valeur de liquidation des actions privilégiées de série A est de 1,28 \$ par action plus les dividendes courus et non versés. Lors de la liquidation, les porteurs d'actions privilégiées de série A et de série B recevront les montants auxquels ils ont droit sur une base équivalente, sauf que les porteurs d'actions privilégiées de série A auront le droit de partager équitablement avec les porteurs d'actions ordinaires le reliquat des éléments d'actif de la Société, comme si les actions privilégiées de série B avaient été converties en actions ordinaires.

Opération avec eliance

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, pour le nom et l'adresse URL « Webhelp.com » et les marques de commerce « Webhelp.com », « Webhelpme », « Webhelpmecom » et « Webhelpmesell ». Le prix d'achat s'élevait à 4256 400 \$ en espèces et 3 035 714 actions ordinaires, parmi lesquelles 1964 286 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.

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 1964 286 des actions qu'elle a reçues à titre de contrepartie pour l'achat d'éléments d'actif à nos avocats, 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 Shukie Halfon peuvent acheter un maximum de 1 607 143 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 535 714 actions assujetties à cette option ont été achetées à un prix de 1,68 \$ par action. Les secondes 535 714 actions ont été achetées à un prix de 3,36 \$ par action et les dernières 535 715 actions ont été achetées à un prix de 5,04 \$ 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 d'utilisation de logiciel. Aux termes d'une convention d'utilisation de logiciels datée du 29 décembre 1999, eliance nous a accordé une licence perpétuelle non exclusive et sans redevance pour utiliser et modifier les versions lisibles par machine du moteur de transaction *eBus*. Le moteur de transaction *eBus* consiste en une architecture de composantes facilement élargie fournissant une suite de services génériques pour faciliter les fonctions de commerce électronique et les fonctions connexes de notre portail Webhelp. 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 a fourni, jusqu'au 31 mai 2000, des services de centre Web sur une base exclusive dans le secteur des demandes de recherche sur Internet par les consommateurs. Les services incluaient le recrutement et la formation de professionnels de services en ligne à un des 150 postes de travail du centre Web.

Émission d'actions privilégiées convertibles de série B et de bons de souscription

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 Marchés mondiaux CIBC Inc. (l'un des preneurs fermes du présent placement) et un autre porteur d'actions ordinaires, nous avons émis 3 671 329 actions privilégiées de série B à CIBC WMC pour un prix d'achat d'environ 8,17 \$ par action, ou un total de 30 000 000 \$ avant déduction des frais. Avec 10 millions \$ du produit, nous avons racheté 262 238 actions ordinaires à M. Adler moyennant 6 millions \$, 69 930 actions à Mme Hantho moyennant 1,6 million \$, 52 446 actions à M. Cumming moyennant 1,2 million \$, 43 706 actions à M. Walter moyennant 1 million \$ et 8 742 actions à d'autres porteurs d'actions ordinaires moyennant 200 000 \$. Ces actions représentaient environ 5 % des actions détenues par les fondateurs. Le 24 octobre 2000, CIBC WMC a souscrit à 611 888 actions privilégiées de série B supplémentaires à un prix de 8,17 \$ l'action, ou un total de 5 millions \$ avant de déduire les dépenses. Au début, chaque action privilégiée de série B était convertible en 0,357 action ordinaire. Simultanément avec la souscription par CIBC WMC d'actions privilégiées de série B additionnelles qui a eu lieu le 24 octobre 2000, les actions privilégiées de série B ont été modifiées afin que chaque action privilégiée de série B soit convertible en 1,241 action ordinaire. Par conséquent, les actions privilégiées de série B seront converties automatiquement en un total de 5316 642 actions ordinaires lorsque le placement sera complété. La valeur de liquidation des actions privilégiées de série B est de 8,17 \$ l'action, plus 5 % par année et les dividendes accumulés 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. Sur une base équivalente, sauf que les porteurs d'actions privilégiées de série B auront le droit de partager équitablement avec les porteurs d'actions ordinaires le reliquat des éléments d'actif de la société si les actions privilégiées de série B sont converties en actions ordinaires.

Simultanément avec l'émission de 611 888 actions privilégiées de série B supplémentaires en faveur de CIBC WMC, nous avons émis en faveur de CIBC WMC un bon de souscription pour acheter des actions ordinaires. Le bon de souscription donnera à CIBC WMC le droit d'acheter des actions supplémentaires au prix du premier appel public à l'épargne de \$ pendant une période de cinq ans après la réalisation du présent placement. CIBC WMC aura le droit d'acheter des actions ordinaires supplémentaires uniquement si la valeur de Webhelp, avant de tenir compte du présent placement, se situe en-dessous de 155,5 millions \$.

Droits d'enregistrement de certains porteurs

Webhelp est 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 Shukie Halfon la possibilité de demander un enregistrement en vertu de la loi des États-Unis intitulée *Securities Act of 1933* 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 depuis la réalisation d'un appel public à l'épargne d'actions ordinaires enregistrées en vertu de la loi des États-Unis intitulée *Securities Act of 1933*. Parmi ces actions, incluant les actions émises lors de la conversion des actions privilégiées de série A et des actions privilégiées de série B en actions ordinaires à la clôture du placement, 2776 915 sont détenues par eliance, 565 735 sont détenues par Insight Capital Partners II, L.P., 62 859 sont détenues par Insight Capital Partners (Cayman) II, L.P., 1835 974 sont détenues par Insight Capital Partners III, L.P., 321 822 sont détenues par Insight Capital Partners (Co-Invest) III, L.P., 454 804 sont détenues par Insight Capital Partners (Cayman) III, L.P., 1878 420 sont détenues par W-W-H Investors LLC, 773 466 sont détenues par Imprimis SB LP, 5 316 642 sont détenues par CIBC WMC, Inc., 4 880 619 sont détenues véritablement par Kerry Adler, 1 301 499 sont détenues véritablement par Laura Hantho, 976 124 sont détenues véritablement par Hugh Cumming et 813 437 sont détenues par Dan Walter. En général, eliance ou un ou des actionnaires détenant au total au moins 75 % des actions privilégiées de série B peuvent demander que nous enregistrons la vente de leurs actions ordinaires à une seule occasion, et un ou des actionnaires, à l'exception de eliance et des porteurs d'actions privilégiées de série B, détenant au total au moins 20 % des actions assujetties à la convention peuvent demander que nous enregistrons la vente de leurs actions ordinaires 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 ordinaires sur une déclaration d'enregistrement que nous déposons. Nous sommes obligés d'assumer toutes les dépenses afférentes à l'enregistrement de ces actions, sauf les enregistrements demandés par eliance, ou, dans certaines circonstances, dans le cadre du retrait d'une demande d'enregistrement par un actionnaire qui le demande. Le 19 avril 2000, nous avons conclu une convention d'enregistrement de droits avec WH Holdings, Ltd., une société des îles Caïmans, qui a acquis 258 799 actions ordinaires de eliance. La convention d'enregistrement de droits a permis à WH Holdings que nous enregistrons ses 258 799 actions si nous enregistrons des actions sur une déclaration d'enregistrement sur le formulaire S-3. Notre obligation d'enregistrer les actions assujetties à la convention prend fin cinq ans après la réalisation d'un appel public à l'épargne d'actions ordinaires enregistrées en vertu de la loi des États-Unis intitulée *Securities Act of 1933*.

DESCRIPTION DU CAPITAL-ACTIONS

Webhelp

La description suivante de notre capital-actions ne prétend pas être complète et est sujette à tous égards aux lois applicables du Delaware et aux dispositions applicables de notre certificat de constitution et de nos règlements administratifs.

En date du 24 octobre 2000, notre capital-actions autorisé était constitué de 85 000 000 d'actions ordinaires, ayant chacune une valeur nominale de 0,01 \$, parmi lesquelles 11 170 080 étaient émises et en circulation (à l'exclusion des actions de trésorerie) et détenues selon les registres par des actionnaires, et 1106 911 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 20 000 000 d'actions privilégiées, ayant chacune une valeur nominale de 0,01 \$, parmi lesquelles 15 000 000 ont été désignées à titre d'actions privilégiées de série A et 4283 217 actions ont été désignées à titre d'actions privilégiées de série B et étaient émises et en circulation. Avant de tenir compte

du présent placement mais en incluant la conversion de toutes les actions privilégiées, il y aura 22 379 802 actions ordinaires 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 loi du Delaware intitulée *General Corporation Law*, exige l'approbation de nos actionnaires, à l'exception des questions concernant uniquement une autre catégorie d'actions. Dans l'éventualité de notre liquidation ou de notre dissolution, 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. Les porteurs d'actions ordinaires n'ont aucun droit de vote cumulatif. Tous les porteurs d'actions ordinaires ont le droit de voter à l'élection des administrateurs. Nous avons une catégorie d'administrateurs. Sous réserve de tous les privilèges qui peuvent être applicables à toute action privilégiée en circulation, les porteurs de nos actions ordinaires ont le droit de recevoir des dividendes en espèces au prorata sur une base proportionnelle par action lorsque ces dividendes sont déclarés par le conseil d'administration à partir des fonds légalement disponibles pour leur paiement. Les porteurs de nos actions ordinaires ne sont assujettis à aucune évaluation en ce qui concerne leurs actions.

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 prix 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 19 283 217 actions privilégiées en deux séries. À la réalisation du présent placement, les actions privilégiées de série A seront converties automatiquement en 5 893 080 actions ordinaires et les actions privilégiées de série B seront converties automatiquement en 5 316 642 actions ordinaires.

Action à droit de vote spéciale

Dans le cadre de la clôture du présent placement ou avant celle-ci, nous émettrons une action à droit de vote spéciale. Voir la rubrique intitulée « Détails sur le placement »

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; quorum. 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. Les administrateurs exercent leurs fonctions jusqu'à la prochaine assemblée annuelle des actionnaires ou jusqu'à ce que leurs successeurs respectifs aient été dûment élus ou qualifiés. 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 peuvent 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 loi du Delaware intitulée *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; dispositions concernant les préavis. Nos règlements stipulent que, sauf indication contraire dans la loi du Delaware intitulée *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 loi du Delaware intitulée *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 peuvent être adoptés, altérés ou abrogés par notre conseil d'administration.

Loi anti-OPA

L'article 203 de la loi du Delaware intitulée *General Corporation Law* stipule que, sous réserve d'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 est 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 loi du Delaware intitulée *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 du même 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 loi du Delaware intitulée *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 soustrait pas à l'application des restrictions imposées par l'article 203 de la loi du Delaware intitulée *General Corporation Law*. Il est prévu que les dispositions de l'article 203 de la loi du Delaware intitulée *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 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.

Webhelp Canada

La description suivante de notre capital-actions ne prétend pas être complète et est sujette à tous égards aux lois ontariennes applicables et aux dispositions de nos statuts constitutifs et de nos règlements administratifs.

En date du 20 octobre 2000, notre capital-actions autorisé était composé d'un nombre illimité d'actions ordinaires parmi lesquelles 100 actions ordinaires étaient émises et en circulation et détenues par Webhelp. Avant la clôture du présent placement, nous créerons des actions échangeables et il est prévu que Webhelp transférera la totalité de ses actions ordinaires de Webhelp Canada à Webhelp Nova Scotia, une filiale en propriété exclusive de Webhelp.

Actions ordinaires

Sous réserve des dispositions de la *Loi sur les sociétés par actions*, les porteurs d'actions ordinaires auront le droit de recevoir un avis de convocation, d'assister et de voter à toutes les assemblées des actionnaires de Webhelp Canada (à l'exception d'une assemblée d'une catégorie ou d'une série d'actions autres que les actions ordinaires) et ont également droit à un vote (en personne ou par procuration) pour chaque action ordinaire qu'ils détiennent.

Les porteurs d'actions ordinaires peuvent recevoir, lorsqu'ils sont déclarés par les administrateurs de Webhelp Canada, des dividendes au taux et à la date qui seront déterminés de temps à autre par les administrateurs de Webhelp Canada.

Advenant la liquidation ou la dissolution de Webhelp Canada ou toute autre distribution des éléments d'actif de Webhelp Canada entre ses actionnaires à des fins de liquidation, les porteurs d'actions ordinaires auront le droit de participer à toute distribution du reliquat des biens et éléments d'actif de Webhelp Canada.

Actions échangeables

Pour un résumé des caractéristiques des actions échangeables, voir la rubrique intitulée « Détails sur le placement ».

DÉTAILS SUR LE PLACEMENT

Ceci est un premier appel public à l'épargne d'un total de • actions ordinaires de Webhelp et actions échangeables de Webhelp Canada. Le placement des actions ordinaires et des actions échangeables fait partie d'un seul placement pour compte dont la clôture aura lieu au même moment.

Le texte qui suit est un sommaire des dispositions relatives aux actions échangeables et de certaines dispositions de la convention de fiducie de vote et d'échange et de la convention de soutien en rapport avec les actions échangeables. Le présent sommaire est visé dans sa totalité par le texte intégral des dispositions relatives aux actions échangeables, de la convention de fiducie de vote et d'échange et de la convention de soutien en rapport avec les actions échangeables.

Généralités

Les actions échangeables sont censées être fonctionnellement et économiquement équivalentes aux actions ordinaires de Webhelp et sont échangeables à tout moment au gré de leur porteur, à raison d'une action ordinaire contre une action échangeable. À la clôture du présent placement, Webhelp Canada, Webhelp et la Compagnie Trust CIBC Mellon, à titre de fiduciaire (le « fiduciaire »), concluront une convention de fiducie de vote et d'échange (la « convention de fiducie de vote et d'échange ») en vertu de laquelle Webhelp émettra une action à droit de vote spéciale (l'« action à droit de vote spéciale ») en faveur du fiduciaire pour qu'il la détienne pour le bénéfice des porteurs d'actions échangeables (à l'exception de Webhelp et des membres du même groupe). En donnant des instructions au fiduciaire en vertu de la convention de fiducie de vote et d'échange, les porteurs d'actions échangeables auront des droits de vote fonctionnellement équivalents à l'égard de Webhelp à ceux qu'ils auraient lors d'un échange des actions échangeables contre des actions ordinaires. Les porteurs d'actions échangeables auront également le droit de recevoir de la part de Webhelp : i) des dividendes en espèces payables en dollars américains ou en dollars canadiens, qui sont économiquement équivalents aux dividendes en espèces, s'il y a lieu, versés par Webhelp sur ses actions ordinaires et ii) des dividendes en actions composés du même nombre d'actions

échangeables que celui des actions ordinaires composant les dividendes versés par Webhelp sur les actions ordinaires, s'il y a lieu. Les actions échangeables sont sujettes à des rajustements ou à des modifications dans l'éventualité d'une division d'actions ou d'un autre changement apporté à la structure du capital de Webhelp en vue de conserver la relation d'une pour une initiale entre les actions ordinaires et les actions échangeables.

Droits relatifs aux votes, aux dividendes et aux liquidations

Droits de vote à l'égard de Webhelp Canada

Sauf si la loi l'exige ou en vertu de la convention de soutien en rapport avec les actions échangeables, des dispositions relatives aux actions échangeables pour ce qui est des modifications apportées aux actions échangeables ou de la convention de fiducie de vote et d'échange, les porteurs d'actions échangeables n'auront pas le droit de recevoir un avis de convocation ou d'assister ou de voter aux assemblées des actionnaires de Webhelp Canada.

Conformément aux modalités de la convention de soutien en rapport avec les actions échangeables, ni Webhelp ni un des membres du même groupe n'exercera de vote à l'égard d'une action échangeable qu'il détient, mais il nommera des fondés de pouvoir à l'égard de ces actions échangeables dans le seul but d'assister aux assemblées des porteurs d'actions échangeables afin d'être compté pour qu'il y ait quorum à ces assemblées.

Droits de vote à l'égard de Webhelp

L'action à droit de vote spéciale détenue par le fiduciaire pour le bénéfice des porteurs inscrits d'actions échangeables (à l'exception de Webhelp et des membres du même groupe) sera rattachée à un nombre de votes, lesquels peuvent être exercés lors d'une assemblée à laquelle les actionnaires de Webhelp ont le droit de voter, équivalent au nombre d'actions échangeables en circulation de temps à autre (à l'exception des actions échangeables détenues par Webhelp et les membres du même groupe).

Chaque porteur inscrit d'une action échangeable (à l'exception de Webhelp et des membres du même groupe), à la date de clôture des registres pour toute assemblée à laquelle les actionnaires de Webhelp ont le droit de voter, pourra donner des instructions au fiduciaire pour exercer les votes rattachés à l'action à droit de vote spéciale pour chaque action échangeable qu'il détient. Le fiduciaire exercera chacun des votes rattachés à l'action à droit de vote spéciale uniquement en fonction des instructions qui lui ont été données par le porteur pertinent et, en l'absence d'instructions de la part d'un porteur inscrit quant à la façon de voter, n'exercera pas ces votes. Un porteur inscrit peut, en en faisant la demande au fiduciaire, obtenir une procuration du fiduciaire lui donnant le droit d'exercer directement lors de l'assemblée pertinente les droits de vote rattachés à l'action à droit de vote spéciale qu'il peut exercer. Dans le cadre de chaque assemblée, dans la mesure où le fiduciaire n'a pas, lorsqu'on le lui a demandé, signé et remis des procurations de la façon précitée aux porteurs inscrits, le fiduciaire exercera ses droits de vote à titre de porteur de l'action à droit de vote spéciale par procuration ou en personne.

Le fiduciaire enverra aux porteurs inscrits des actions échangeables un avis de convocation à chaque assemblée à laquelle les actionnaires de Webhelp ont le droit de voter ainsi que les documents reliés aux assemblées et des instructions quant à la manière dont le porteur peut donner au fiduciaire des instructions sur la façon d'exercer les droits de vote rattachés à l'action à droit de vote spéciale. Cet envoi par le fiduciaire commencera le même jour que l'envoi de cet avis et ces documents par Webhelp à ses actionnaires. Le fiduciaire enverra également aux porteurs inscrits des actions échangeables des copies de tous les bulletins d'information, états financiers intermédiaires et annuels, rapports et autres documents envoyés par Webhelp à ses actionnaires en même temps qu'ils sont envoyés aux actionnaires de Webhelp. Si ces documents sont fournis au fiduciaire par Webhelp, le fiduciaire enverra également aux porteurs inscrits des actions échangeables tout document envoyé par des tiers aux actionnaires de Webhelp, y compris les circulaires concernant les procurations sollicitées par des dissidents et les circulaires d'offre de dépôt et d'échange, aussitôt que possible après que ces documents lui ont été remis.

Tous les droits d'un porteur inscrit d'actions échangeables quant aux instructions qu'il peut donner au fiduciaire en vue d'exercer les droits de vote rattachés à l'action à droit de vote spéciale cesseront d'exister lors de l'échange (que ce soit par voie d'un rachat, d'une rétractation ou d'une liquidation ou par le biais de l'exercice des droits d'appel connexes) de toutes les actions échangeables de ce porteur contre des actions ordinaires. En outre, la fiducie régissant les droits des porteurs inscrits des actions échangeables quant aux instructions qu'ils peuvent donner au fiduciaire à l'égard de l'exercice des droits de vote rattachés à l'action à droit de vote spéciale peut être résiliée ou modifiée avec l'approbation des porteurs d'actions échangeables, de la façon indiquée sous la rubrique intitulée « Modification et approbation ».

Droits relatifs aux dividendes

Les porteurs d'actions échangeables auront le droit de recevoir, sous réserve des lois applicables et du prochain paragraphe, des dividendes i) dans le cas d'un dividende en espèces déclaré sur les actions ordinaires, en un montant en espèces pour chaque action échangeable correspondant au montant du dividende en espèces déclaré sur chaque action ordinaire; ii) dans le cas d'un dividende en actions déclaré sur les actions ordinaires et qui doit être versé en actions ordinaires, en un nombre d'actions échangeables pour chaque action échangeable équivalent au nombre d'actions ordinaires qui doivent être versées pour chaque action ordinaire ou iii) dans le cas d'un dividende déclaré sur les actions ordinaires en un bien autre qu'un montant en espèces ou des actions ordinaires, d'un type et d'une valeur identiques ou économiquement équivalents au type et à la valeur du bien déclaré à titre de dividende sur chaque action ordinaire (comme déterminé de bonne foi par le conseil d'administration de Webhelp Canada et à sa seule discrétion). Les dividendes en espèces sur les actions échangeables sont payables en dollars américains ou en un équivalent en dollars canadiens du montant en dollars américains, au gré de Webhelp Canada. La date de déclaration, la date de clôture des registres et la date de paiement des dividendes sur les actions ordinaires seront les mêmes que celles des dividendes correspondants pour les actions ordinaires.

Dans le cas d'un dividende en actions déclaré sur les actions ordinaires et qui doit être payé en actions ordinaires, au lieu de déclarer un dividende en actions correspondant sur les actions échangeables, le conseil d'administration de Webhelp Canada peut, à sa discrétion et sous réserve des lois applicables, subdiviser, rediviser ou modifier (chacune de ces opérations étant désignée comme une « subdivision ») chaque action échangeable émise et non émise afin que chaque action échangeable avant la subdivision devienne un nombre d'actions échangeables équivalant à la somme de i) un et ii) du nombre d'actions ordinaires qui doivent être versées à titre de dividende en actions sur chaque action ordinaire. Dans un tel cas, cette subdivision entrera en vigueur à la date de versement du dividende déclaré sur les actions ordinaires sans qu'aucune autre mesure ou formalité ne soit prise de la part du conseil d'administration de Webhelp Canada ou des porteurs d'actions échangeables. Aucune approbation de la part des porteurs d'actions échangeables n'est requise quant à une modification des statuts de Webhelp Canada pour donner effet à cette subdivision. La date de clôture des registres en vue de déterminer les porteurs d'actions échangeables ayant le droit de recevoir des actions échangeables dans le cadre de toute subdivision d'actions échangeables et la date de cette subdivision correspondront aux mêmes dates que la date de clôture des registres et la date de paiement respectivement des dividendes en actions correspondant déclarés sur les actions ordinaires.

Droits en cas de liquidation de Webhelp Canada

Dans l'éventualité d'une liquidation ou d'une dissolution de Webhelp Canada ou de toute autre distribution des éléments d'actif de Webhelp Canada entre ses actionnaires en vue d'une liquidation, les porteurs d'actions échangeables auront des droits préférentiels, sous réserve des lois applicables, pour recevoir de la part de Webhelp Canada le montant de liquidation de la société pour chaque action échangeable détenue. Advenant une liquidation ou une dissolution, Webhelp Nova Scotia aura un droit d'appel dérogatoire en cas de liquidation pour racheter la totalité des actions échangeables en circulation (à l'exception des actions échangeables détenues par Webhelp et les membres du même groupe) auprès de leurs porteurs à la date de liquidation de la société moyennant un prix d'achat par action équivalent au montant de liquidation de la société. Si Webhelp Nova Scotia exerce le droit d'appel en cas de liquidation à l'égard des actions échangeables d'un porteur et verse tous les montants qu'elle doit payer à ce porteur dans le cadre de cet exercice, Webhelp Canada ne sera plus obligée de verser à ce porteur tout dividende déclaré et non versé sur ces actions échangeables.

Si un événement d'insolvabilité de la société survient et se prolonge, chaque porteur inscrit d'actions échangeables (à l'exception de Webhelp et des membres du même groupe) aura le droit de donner des instructions au fiduciaire quant à l'exercice du droit d'échange à l'égard d'une partie ou de la totalité des actions échangeables qu'il détient, ce qui obligera Webhelp à acheter ces actions échangeables au porteur. Aussitôt que possible après la survenance d'un événement d'insolvabilité de la société ou un événement qui peut, avec le temps ou la remise d'un avis, devenir un événement d'insolvabilité de la société, Webhelp Canada ou Webhelp donnera un avis écrit de ce fait au fiduciaire. Dès que possible par la suite, le fiduciaire avisera chaque porteur inscrits d'actions échangeables de cet événement ou événement potentiel ainsi que de leurs droits concernant le droit d'échange. Le prix d'achat payable par Webhelp pour chaque action échangeable achetée en vertu du droit d'échange correspondra au montant de liquidation de la société. Si Webhelp achète les actions échangeables d'un porteur en vertu d'un droit d'échange, Webhelp Canada ne sera plus obligée de verser à ce porteur tout dividende déclaré et non versé sur ces actions échangeables.

Droits en cas de liquidation de Webhelp

Afin que les porteurs d'actions échangeables puissent participer dans une mesure proportionnelle à celle des porteurs d'actions ordinaires, le cinquième jour ouvrable précédant la date d'entrée en vigueur d'un événement de liquidation de Webhelp, chaque action échangeable (à l'exception de celles qui sont détenues par Webhelp et les membres du même groupe) sera, aux termes du droit d'échange automatique, automatiquement échangée contre le montant de liquidation de Webhelp aux termes de la convention de fiducie de vote et d'échange. Sur demande d'un porteur et après remise par celui-ci des certificats représentant ses actions échangeables, dûment endossés en blanc et accompagnés par le document de transfert que Webhelp peut raisonnablement exiger, Webhelp remettra ou fera en sorte que l'agent des transferts remette : i) les certificats représentant le nombre total d'actions ordinaires dues en fonction du montant de liquidation de Webhelp, inscrits au nom du porteur ou à tout autre nom que le porteur peut choisir et ii), s'il y a lieu, un chèque pour le montant total des dividendes en faveur du porteur à l'adresse inscrite dans le registre des titres, dans chacun de ces cas moins tout montant retenu ou déduit à des fins d'impôt. Pour une description de certaines obligations de Webhelp à l'égard des droits relatifs aux dividendes et droits en cas de liquidation des porteurs d'actions échangeables, voir la rubrique intitulée « Obligation de soutien » ci-dessous.

Rétractation

Sous réserve de l'exercice par Webhelp Nova Scotia de son droit d'appel en cas de rétractation, les porteurs d'actions échangeables auront le droit de se rétracter (soit de demander à Webhelp de racheter) une ou plusieurs des actions échangeables qu'ils détiennent moyennant un prix de rétractation par action échangeable équivalent au prix de rétractation. Les porteurs d'actions échangeables peuvent se rétracter en présentant à Webhelp Canada ou au fiduciaire : i) le ou les certificats représentant le nombre d'actions échangeables qu'ils désirent faire racheter; ii) une demande de rétractation dûment signée indiquant le nombre d'actions échangeables que le porteur désire faire racheter et la date de rétractation; et iii) tout autre document qui peut être exigé pour donner suite au rachat des actions qui ont fait l'objet d'une rétractation. Un porteur désirant exercer le droit de rétractation doit présenter les documents qui précèdent à Webhelp Canada ou au fiduciaire au moins 10 jours ouvrables avant la date de rétractation précisée sur la demande de rétractation.

Lorsqu'un porteur demande à Webhelp Canada de racheter des actions qui ont fait l'objet d'une rétractation, Webhelp Nova Scotia a un droit d'appel dérogatoire en cas de rétractation pour acheter, à la date de rétractation, la totalité et non moins que la totalité des actions qui ont fait l'objet d'une rétractation à un prix d'achat par action équivalent au prix de rétractation. Lorsqu'elle recevra une demande de rétractation, Webhelp Canada en avisera immédiatement Webhelp Nova Scotia. Webhelp Nova Scotia doit alors informer Webhelp Canada dans les cinq jours ouvrables suivants si elle désire exercer son droit d'appel en cas de rétractation. Si Webhelp Nova Scotia n'en informe pas Webhelp Canada, Webhelp Canada doit alors aviser le porteur aussitôt que possible par la suite que Webhelp Nova Scotia n'exerce pas le droit d'appel en cas de rétractation. Si, pendant cette période de cinq jours ouvrables, Webhelp Nova Scotia informe Webhelp Canada qu'elle désire exercer le droit d'appel en cas de rétractation, alors, à condition que la demande de rétractation ne soit pas révoquée par le porteur de la façon décrite ci-dessous, la demande de rétractation sera uniquement considérée comme une offre de vente des actions qui ont fait l'objet d'une rétractation faite par le porteur à Webhelp Nova Scotia, conformément au droit d'appel en cas de rétractation. Si Webhelp Nova Scotia exerce le droit d'appel en cas de rétractation à l'égard des actions qui ont fait l'objet d'une rétractation d'un porteur et paie tous les montants qui lui sont payables dans le cadre de cet exercice, Webhelp Canada ne sera plus obligée de verser à ce porteur tout dividende déclaré et non versé sur ses actions qui ont fait l'objet d'une rétractation.

Un porteur peut révoquer sa demande de rétractation par écrit à tout moment avant la fermeture des bureaux le jour ouvrable précédant la date de rétractation, auquel cas les actions qui ont fait l'objet d'une rétractation ne seront ni rachetées par Webhelp Nova Scotia ni par Webhelp Canada. Si un porteur ne révoque pas sa demande de rétractation, les actions qui ont fait l'objet d'une rétractation seront, à la date de rétractation, rachetées par Webhelp Nova Scotia ou par Webhelp Canada, selon le cas, de la façon indiquée ci-dessus. Webhelp Canada ou Webhelp Nova Scotia, selon le cas, remettra ou fera en sorte que l'agent des transferts remette : i) les certificats représentants le nombre total d'actions ordinaires dues en fonction du prix de rétractation total inscrites au nom du porteur ou à tout autre nom que le porteur peut choisir et ii), s'il y a lieu, un chèque pour le montant total des dividendes au nom du porteur à l'adresse inscrite dans le registre des titres ou à l'adresse précisée dans la demande de rétractation, ou les conservera à des fins de cueillette par le porteur au bureau inscrit de Webhelp Canada ou au bureau de l'agent des transferts comme précisé par Webhelp Canada, dans chacun des cas moins le montant retenu ou déduit à des fins d'impôt.

Si, en raison d'exigences de solvabilité ou des lois applicables, Webhelp Canada n'est pas autorisée à racheter la totalité des actions qui ont fait l'objet d'une rétractation déposées par un porteur qui se rétracte, et à condition que Webhelp Nova Scotia n'ait pas exercé le droit d'appel en cas de rétractation à l'égard de ces actions qui ont fait l'objet d'une rétractation, Webhelp Canada ne rachètera qu'un nombre d'actions qui ont fait l'objet d'une rétractation déposées par le porteur (arrondi par défaut au nombre entier d'actions le plus près) qui n'est pas contraire à ces dispositions des lois applicables. Le fiduciaire, pour le compte du porteur de toute action qui a fait l'objet d'une rétractation et qui n'a pas été ainsi rachetée par Webhelp Canada exigera, aux termes du droit d'échange, que Webhelp achète les actions qui ont fait l'objet d'une rétractation et qui n'ont pas été rachetées à la date de rétractation.

Rachat

Sous réserve des lois applicables et du droit d'appel au rachat, Webhelp Canada rachètera, à la date de rachat, la totalité et non moins que la totalité de toutes les actions échangeables alors en circulation moyennant un prix de rachat par action équivalent au prix de rachat. Webhelp Canada fournira aux porteurs inscrits des actions échangeables, au moins 60 jours avant la date de rachat ou tout autre nombre de jours que le conseil d'administration de Webhelp Canada peut déterminer comme étant raisonnable dans les circonstances pour une date de rachat découlant, entre autres, d'une opération de contrôle de Webhelp, d'un événement de vote à l'égard des actions échangeables ou d'un événement de vote à l'égard des actions échangeables exempté, un avis écrit du rachat proposé des actions échangeables par Webhelp Canada ou Webhelp Nova Scotia aux termes du droit d'appel au rachat décrit ci-dessous.

Webhelp Nova Scotia aura un droit d'appel au rachat dérogatoire pour acheter, à la date de rachat, la totalité mais non moins que la totalité des actions échangeables alors en circulation (à l'exception des actions échangeables détenues par Webhelp ou les membres du même groupe) moyennant un prix d'achat par action équivalent au prix de rachat. Lors de l'exercice du droit d'appel au rachat, les porteurs seront obligés de vendre leurs actions échangeables à Webhelp Nova Scotia. Si Webhelp Nova Scotia exerce le droit d'appel au rachat à l'égard des actions échangeables d'un porteur et paie tous les montants dus à ce porteur dans le cadre de cet exercice, les droits et obligations de Webhelp Canada quant au rachat des actions échangeables à cette date de rachat prendront fin et elle ne sera pas obligée de verser aux porteurs tout dividende déclaré et non versé sur ces actions échangeables.

La « date de rachat » correspondra à la date, s'il y a lieu, établie par le conseil d'administration de Webhelp Canada pour le rachat par Webhelp Canada de la totalité et non moins que la totalité des actions échangeables en circulation aux termes des dispositions relatives aux actions échangeables, laquelle date ne peut survenir plus tôt que le 30 septembre 2015 :

- i) qu'il y ait moins que • actions échangeables en circulation (à l'exception des actions échangeables détenues par Webhelp et les membres du même groupe), tel que ce nombre d'actions peut être rajusté par le conseil d'administration de Webhelp Canada pour donner effet à toute subdivision ou tout regroupement d'actions échangeables ou tout dividende en actions sur celle-ci, toute émission ou distribution de droits visant l'acquisition d'actions échangeables ou tout titre échangeable contre des actions échangeables ou convertibles en actions échangeables, toute émission ou distribution d'autres titres, droits, preuves de dette ou éléments d'actif ou toute autre restructuration du capital ou opération affectant les actions échangeables, auquel cas le conseil d'administration de Webhelp Canada peut avancer cette date de rachat à une date qui se situe avant le 30 septembre 2015, selon ce qui peut être déterminé sur préavis écrit d'au moins 60 jours aux porteurs inscrits d'actions échangeables et au fiduciaire;
- ii) qu'une opération de contrôle de Webhelp ne survienne, auquel cas, à condition que le conseil d'administration de Webhelp Canada détermine, de bonne foi et à sa seule discrétion, qu'il n'est pas raisonnablement possible de renouveler en grande partie les modalités et conditions relatives aux actions échangeables dans le cadre de cette opération de contrôle de Webhelp et que le rachat de la totalité et non moins que la totalité des actions échangeables en circulation est nécessaire pour permettre que cette opération de contrôle de Webhelp soit complétée conformément à ses modalités, le conseil d'administration de Webhelp Canada peut avancer cette date de rachat à une date qui se situe avant le 30 septembre 2015, selon ce qui peut être déterminé, sur remise d'un préavis écrit d'un certain nombre de jours aux porteurs inscrits d'actions échangeables et au fiduciaire, selon ce que le conseil d'administration de Webhelp Canada peut déterminer comme étant raisonnablement possible dans les circonstances;

- iii) qu'un événement de vote à l'égard des actions échangeables ne soit proposé, auquel cas, à condition que le conseil d'administration de Webhelp Canada ait déterminé, de bonne foi et à sa seule discrétion, qu'il n'est pas raisonnablement possible d'accomplir le but commercial prévu par l'événement de vote à l'égard des actions échangeables, lequel but commercial doit être de bonne foi et ne doit pas avoir pour fins principales de faire en sorte que survienne une date de rachat, de toute manière commercialement raisonnable, qui n'entraîne pas un événement de vote à l'égard des actions échangeables, la date de rachat correspondra au jour ouvrable précédant la date de clôture des registres pour toute assemblée ou vote des porteurs d'actions échangeables en vue d'examiner un événement de vote à l'égard des actions échangeables et le conseil d'administration de Webhelp Canada donnera un préavis écrit d'un certain nombre de jours de ce rachat aux porteurs inscrits d'actions échangeables et au fiduciaire, selon ce qu'il peut déterminer comme étant raisonnablement possible dans ces circonstances; ou
- iv) qu'un événement de vote à l'égard des actions échangeables exempté ne soit proposé et que les porteurs d'actions échangeables ne puissent pas prendre les mesures nécessaires lors d'une assemblée ou d'un autre vote des porteurs d'actions échangeables en vue d'approuver ou de désapprouver, selon le cas, l'événement de vote à l'égard des actions échangeables exempté, auquel cas la date de rachat correspondra au jour ouvrable suivant le jour où les porteurs d'actions échangeables ne peuvent pas prendre ces mesures, et le conseil d'administration de Webhelp Canada donnera un préavis d'un certain nombre de jours à l'égard de ce rachat aux porteurs inscrits d'actions échangeables et au fiduciaire, selon ce qu'il peut déterminer comme étant raisonnable dans ces circonstances,

à condition cependant que tout défaut ou omission accidentel de donner un avis de rachat en vertu des paragraphes i), ii), iii) ou iv) ci-dessus, à moins de 10 % de ces porteurs d'actions échangeables n'affecte pas la validité de ce rachat.

Offres publiques d'achat ou offres de dépôt

La convention de soutien en rapport avec les actions échangeables stipule que, dans l'éventualité où une offre de dépôt, d'une offre d'échange d'actions, d'une offre publique de rachat, d'une offre publique d'achat ou d'une opération similaire à l'égard des actions ordinaires de Webhelp (chacune une « offre ») est proposée par Webhelp ou à Webhelp ou ses actionnaires et est recommandée par le conseil d'administration de Webhelp ou est autrement effectuée ou doit être effectuée avec le consentement et l'approbation du conseil d'administration de Webhelp et que les actions échangeables ne sont pas autrement échangées ou rachetées par Webhelp Canada ou Webhelp Nova Scotia, Webhelp utilisera ses efforts raisonnables pour permettre à ses porteurs d'actions échangeables de participer à cette offre dans la même mesure et selon une base économiquement équivalente à celles des porteurs d'actions ordinaires de Webhelp. Sans limiter la généralité de ce qui précède, Webhelp utilisera tous ses efforts raisonnables pour s'assurer que les porteurs d'actions échangeables puissent participer à toutes les offres sans devoir exercer leur droit de rétractation à l'égard de leurs actions échangeables, comme décrit sous la rubrique intitulée « - Rétractation » ou, si nécessaire, pour s'assurer que toute rétractation de ce genre ne soit effectuée que lors de la clôture de l'offre et soit conditionnelle à celle-ci, et aux seules fins de faire des dépôts en vertu de l'offre.

Certaines restrictions

Sans l'approbation des porteurs d'actions échangeables, comme énoncé ci-dessous sous la rubrique intitulée « - Modification et approbation », Webhelp Canada ne pourra pas :

- i) payer des dividendes sur les actions ordinaires de Webhelp Canada ou toute autre action ayant un rang inférieur aux actions échangeables, à l'exception des dividendes en actions payables en actions ordinaires de Webhelp Canada ou en toute autre action ayant un rang inférieur aux actions échangeables, selon le cas;
- ii) racheter, acheter ou faire toute distribution de capitaux à l'égard des actions ordinaires de Webhelp Canada ou toute autre action ayant un rang inférieur aux actions échangeables;
- iii) racheter ou acheter toute autre action de Webhelp Canada ayant un rang égal aux actions échangeables en ce qui concerne le paiement des dividendes ou de toute distribution en cas de liquidation;
- iv) émettre des actions échangeables, à condition que Webhelp puisse, à tout moment, avec ou sans cette approbation, émettre des actions échangeables A) aux termes de tout régime de droits des actionnaires ou régime incitatif en actions adopté par Webhelp Canada; B) par voie d'un dividende en actions en faveur des porteurs d'actions échangeables ou C) par voie de toute subdivision d'actions échangeables décrite ci-dessus sous la rubrique intitulée « Droits relatifs aux votes, aux dividendes et aux liquidations »; ou

- v) émettre toute action de Webhelp Canada ayant un rang égal ou supérieur aux actions échangeables, sauf par voie de dividendes en actions en faveur des porteurs de ces actions échangeables.

Les restrictions dans les paragraphes i), ii), iii) et iv) ci-dessus ne s'appliqueront pas à tout moment lorsque les dividendes sur les actions échangeables en circulation correspondant aux dividendes déclarés et versés sur les actions ordinaires ont été déclarés et payés en totalité.

Modification et approbation

Les dispositions relatives aux actions échangeables ne peuvent être complétées, modifiées ou abrogées qu'avec l'approbation des porteurs d'actions échangeables. Toute approbation de ce genre ou toute autre approbation ou consentement qui doit être donné par les porteurs d'actions échangeables sera réputé avoir été suffisamment donné s'il est donné conformément aux lois applicables, sous réserve que cette approbation ou ce consentement soit approuvé par une résolution adoptée par au moins deux tiers des votes exercés à l'égard de cette résolution lors d'une assemblée des porteurs d'actions échangeables dûment convoquée et tenue, à laquelle les porteurs d'au moins 25 % des actions échangeables alors en circulation étaient présents ou représentés par procuration. S'il n'y avait pas quorum lors de cette assemblée, après une demi-heure suivant le moment qui a été déterminé pour la tenue de cette assemblée, l'assemblée sera alors reportée à l'endroit et au moment (au moins cinq jours plus tard) désignés par le président de cette assemblée. Lors de cette assemblée de reprise, les porteurs d'actions échangeables présents ou représentés par procuration peuvent traiter toute question pour laquelle l'assemblée a été originellement convoquée et une résolution adoptée lors de celle-ci par le vote affirmatif d'au moins deux tiers des votes exercés à l'égard de cette résolution constituera l'approbation et le consentement des porteurs d'actions échangeables.

Conformément aux modalités de la convention de soutien en rapport avec les actions échangeables, ni Webhelp ni un des membres du même groupe n'exercera de droits de vote à l'égard de toute action échangeable qu'il détient, même s'il nommera des fondés de pouvoir à l'égard de ces actions échangeables, dans le seul but d'assister aux assemblées des porteurs de parts d'actions échangeables afin d'être compté pour qu'il y ait quorum pendant ces assemblées.

Obligation de soutien

Aux termes d'une convention de soutien en rapport avec les actions échangeables qui doit être conclue par Webhelp, Webhelp Canada et Webhelp Nova Scotia à la clôture du présent placement (la « convention de soutien en rapport avec les actions échangeables »), Webhelp respectera les engagements suivants aussi longtemps que les actions échangeables (à l'exception des actions échangeables détenues par Webhelp ou les membres du même groupe) demeureront en circulation :

- i) Webhelp ne déclarera ni ne versera de dividendes sur ses actions ordinaires, à moins que Webhelp Canada ne soit en mesure : A) de déclarer et de verser des dividendes simultanément ou de payer, selon le cas, des dividendes équivalents sur les actions échangeables ou B) de subdiviser simultanément les actions échangeables au lieu d'un dividende en actions (comme stipulé dans les dispositions relatives aux actions échangeables);
- ii) Webhelp informera Webhelp Canada à l'avance de la déclaration de tout dividende sur les actions ordinaires et s'assurera que : A) la date de déclaration, la date de clôture des registres et la date de paiement des dividendes sur les actions échangeables sont les mêmes que celles des dividendes correspondants sur les actions ordinaires ou B) la date de clôture des registres et la date d'une subdivision des actions échangeables au lieu d'un dividende en actions (comme stipulé dans les dispositions relatives aux actions échangeables) sont les mêmes que la date de clôture des registres et la date de paiement des dividendes en actions correspondants sur les actions ordinaires;
- iii) Webhelp s'assurera que la date de clôture des registres pour tout dividende déclaré sur les actions ordinaires se situe au moins 10 jours ouvrables suivant la date de déclaration de ce dividende;
- iv) Webhelp prendra toutes les mesures et fera toutes les choses raisonnablement nécessaires ou souhaitables pour permettre à Webhelp Canada, conformément aux lois applicables, de payer aux porteurs d'actions échangeables le montant de liquidation de la société, le prix de rachat et le prix de rétractation applicables et de remplir autrement ses obligations en regard du règlement de ces montants dans l'éventualité d'une liquidation ou d'une dissolution de Webhelp Canada, d'une demande de rétractation par un porteur d'actions échangeables ou d'un rachat des actions échangeables par Webhelp Canada;

- v) Webhelp prendra toutes les mesures et fera toutes les choses raisonnablement nécessaires ou souhaitables pour permettre à Webhelp Nova Scotia, conformément aux lois applicables, de remplir ses obligations découlant de l'exercice qu'elle fera des droits d'appel, y compris la livraison des actions ordinaires aux porteurs d'actions échangeables, conformément aux dispositions du droit d'appel applicable; et
- vi) si Webhelp devient une « institution financière désignée » (telle que cette expression est définie dans la Loi de l'impôt) ou ne négocie pas sans lien de dépendance avec une telle personne, Webhelp prendra toutes les mesures et fera toutes les choses raisonnablement nécessaires ou souhaitables pour faire en sorte que Webhelp Nova Scotia exerce le droit d'appel en cas de rétractation, si cela lui est demandé par un porteur d'actions échangeables qui fait une demande de rétractation.

La convention de soutien en rapport avec les actions échangeables et les dispositions relatives aux actions échangeables stipuleront que, sans l'approbation préalable de Webhelp Canada et des porteurs d'actions échangeables donnée de la manière indiquée sous la rubrique intitulée « - Modification et approbation », Webhelp ne pourra émettre ou distribuer des actions ordinaires additionnelles, des titres échangeables contre des actions ordinaires, convertibles en actions ordinaires ou portant des droits permettant d'acquérir des actions ordinaires, des droits, des options ou des bons de souscription pour souscrire à des actions ordinaires, des preuves de dette ou d'autres éléments d'actif à tous les porteurs d'actions ordinaires ou à la plus grande partie de ceux-ci, à moins qu'une distribution égale ou économiquement équivalente sur les actions échangeables ou une modification apportées à celles-ci (ou aux droits des porteurs de celles-ci) ne soit faite simultanément. Le conseil d'administration de Webhelp Canada se verra irréfutablement accorder le pouvoir de déterminer de bonne foi et à sa seule discrétion si toute distribution correspondante sur les actions échangeables ou modification apportée à celles-ci est identique ou économiquement équivalente à toute distribution sur les actions ordinaires ou changement proposé qui doit être apporté à celles-ci. Dans l'éventualité d'une offre de dépôt, d'une offre d'échange d'actions, d'une offre publique d'achat, d'une offre publique de rachat ou d'une opération similaire à l'égard des actions ordinaires recommandée par le conseil d'administration de Webhelp et dans le cadre de laquelle les actions échangeables ne sont pas rachetées par Webhelp Canada ou par Webhelp Nova Scotia aux termes du droit d'appel au rachat, Webhelp utilisera des efforts raisonnables pour prendre toutes les mesures nécessaires ou souhaitables en vue de permettre aux porteurs d'actions échangeables de participer à cette opération dans la même mesure et sur une base économiquement équivalente à celles des porteurs d'actions ordinaires.

Afin d'aider Webhelp à respecter ses obligations en vertu de la convention de soutien en rapport avec les actions échangeables et de permettre à Webhelp Nova Scotia d'exercer ses droits d'appel, Webhelp Canada devra aviser Webhelp et Webhelp Nova Scotia de la survenance certains événements, tels que la liquidation ou la dissolution de Webhelp, qu'elles soient volontaires ou involontaires, la réception par Webhelp Canada d'une demande de rétractation de la part d'un porteur d'actions échangeables et l'émission par Webhelp Canada d'actions échangeables, de droits, d'options ou de bons de souscription visant l'acquisition d'actions échangeables ou d'autres titres échangeables contre des actions échangeables ou convertibles en actions échangeables.

En vertu de la convention de soutien en rapport avec les actions échangeables, Webhelp consentira à ne pas exercer, et fera en sorte que les membres du même groupe n'exerce pas, tout droit de vote rattaché aux actions échangeables qu'elle détient ou qu'ils détiennent en rapport avec toute question examinée lors des assemblées des porteurs d'actions échangeables. Webhelp a également convenu d'utiliser tous ses efforts raisonnables pour réussir à maintenir l'inscription des actions échangeables à la cote d'une bourse canadienne.

À l'exception des changements administratifs ayant pour but d'ajouter les engagements d'une ou de toutes les parties, d'apporter certaines modifications nécessaires, de remédier aux ambiguïtés ou de corriger toute erreur de copiste (dans chacun des cas à condition que les conseils d'administration de Webhelp et Webhelp Nova Scotia sont d'avis que ces modifications ne sont pas préjudiciables à l'intérêt des porteurs d'actions échangeables), la convention de soutien en rapport avec les actions échangeables ne peut être modifiée sans l'approbation des porteurs d'actions échangeables donnée de la manière présentée sous la rubrique intitulée « - Modification et approbation ».

Rang

Les actions échangeables auront préséance sur les actions ordinaires de Webhelp Canada et toute autre action ayant un rang inférieur au leur en regard du paiement des dividendes ou d'une distribution des éléments d'actif dans l'éventualité d'une liquidation ou d'une dissolution de Webhelp Canada, qu'elle soit volontaire ou involontaire, ou de toute autre distribution d'éléments d'actif de Webhelp Canada entre ses actionnaires à des fins de liquidation.

Droits de retenue

Webhelp Canada, Webhelp Nova Scotia, Webhelp et l'agent des transferts auront le droit de déduire et de retenir sur tout dividende ou contrepartie autrement payable à tout porteur d'actions échangeables ou d'actions ordinaires tous les montants qu'ils doivent déduire et retenir en rapport avec les paiements en vertu de la Loi de l'impôt canadienne, du Code ou de toute disposition d'une loi fiscale provinciale, étatique, locale ou étrangère. Tout montant retenu sera considéré à toutes fins comme ayant été payé aux porteurs d'actions pour le compte duquel cette déduction et ce retrait ont été faits, à condition que ces montants retenus soient réellement remis aux autorités fiscales appropriées. Si le montant qui doit ainsi être déduit ou retenu sur un paiement versé à un porteur dépasse la partie en espèces du montant autrement payable au porteur, Webhelp Canada, Webhelp Nova Scotia, Webhelp ou l'agent des transferts, selon le cas, peut vendre ou disposer autrement de l'autre partie de la contrepartie nécessaire pour lui fournir des fonds suffisants afin de lui permettre de respecter ces exigences en matière de déduction ou de retenue. Webhelp Canada, Webhelp Nova Scotia, Webhelp ou l'agent des transferts, selon le cas, doit aviser le porteur de toute vente de ce genre et lui remettre tout solde non utilisé du produit net de cette vente.

DÉFINITIONS

À moins d'indication contraire, les expressions suivantes ont le sens qui leur a été attribué ci-dessous lorsqu'elles sont utilisées dans le présent prospectus.

« **Actionnaires de Webhelp** » désigne les porteurs d'actions ordinaires de Webhelp.

« **Actions qui ont fait l'objet d'une rétractation** » désigne les actions échangeables à l'égard desquelles un porteur a remis une demande de rétractation.

« **Bénéficiaires** » désigne, de temps à autre, les porteurs inscrits des actions échangeables, à l'exception des actions échangeables détenues par Webhelp ou les membres du même groupe.

« **Code** » désigne le *Internal Revenue Code of 1986* des États-Unis, en sa version modifiée.

« **Cours actuel** » désigne, à l'égard d'une action ordinaire à toute date, l'équivalent en dollars canadiens de la moyenne des cours vendeur et acheteur des actions ordinaires pendant une période de 20 jours de négociation consécutifs se terminant au plus tard trois jours de négociation précédant cette date à la BT ou, si les actions ordinaires ne sont pas inscrites à la cote de la BT à ce moment-là, à toute autre bourse ou système de cotation automatisé à la cote duquel les actions ordinaires sont inscrites, selon le cas, et qui peut être choisi par le conseil d'administration de Webhelp Canada à cette fin, à condition cependant que si, de l'avis du conseil d'administration de Webhelp Canada, la distribution publique ou les activités de négociation des actions ordinaires pendant cette période ne créent pas un marché qui reflète la juste valeur marchande des actions ordinaires, alors, le cours actuel d'une action ordinaire puisse être déterminé par le conseil d'administration de Webhelp Canada de bonne foi et à sa discrétion, et à condition également que tout autre choix, opinion ou décision du conseil d'administration de Webhelp Canada soit définitif et exécutoire.

« **Date de liquidation de la société** » désigne la date d'entrée en vigueur de la liquidation ou de la dissolution de Webhelp Canada.

« **Date de rétractation** » désigne le jour ouvrable où un porteur d'actions échangeables désire que Webhelp Canada rachète les actions échangeables, de la façon énoncée dans les dispositions relatives aux actions échangeables, laquelle date ne peut survenir moins de 10 jours ouvrables et plus de 10 jours ouvrables après la date à laquelle la demande de rétractation est reçue par Webhelp Canada.

« **Demande de rétractation** » désigne une demande de rachat d'actions échangeables dûment signée faite par un porteur d'actions échangeables, conformément aux dispositions relatives aux actions échangeables.

« **Dispositions relatives aux actions échangeables** » désigne les droits, privilèges, restrictions et conditions rattachés aux actions échangeables.

« **Droit d'appel au rachat** » désigne le droit dérogatoire de Webhelp Nova Scotia d'acheter la totalité mais non moins que la totalité des actions échangeables des porteurs d'actions échangeables (à l'exception de Webhelp et des membres du même groupe) à la date de rachat en échange du prix de rachat aux termes des dispositions relatives aux actions échangeables.

« **Droit d'appel en cas de liquidation** » désigne le droit dérogatoire de Webhelp Nova Scotia dans l'éventualité de la liquidation ou la dissolution proposée de Webhelp Canada et nonobstant celles-ci, pour acheter auprès des porteurs d'actions échangeables (à l'exception de Webhelp et des membres du même groupe) la totalité et non moins que la totalité des actions échangeables à la date de liquidation de la société en échange du montant de liquidation de la société aux termes des dispositions relatives aux actions échangeables.

« **Droit d'appel en cas de rétractation** » désigne le droit dérogatoire de Webhelp Nova Scotia, dans l'éventualité de l'exercice d'un droit en vertu de l'article 6 des dispositions relatives aux actions échangeables par un porteur d'actions échangeables exigeant que Webhelp Canada rachète ces actions échangeables, d'acheter à ces porteurs à la date de rétractation, la totalité mais non moins que la totalité des actions échangeables, sous réserve d'une demande de rétractation en échange du prix de rétractation, aux termes des dispositions relatives aux actions échangeables.

« **Droit d'échange** » désigne le droit d'échange accordé par Webhelp au fiduciaire à titre de fiduciaire des bénéficiaires, pour leur compte et leur avantage, aux termes de la convention de fiducie de vote et d'échange, qui permet d'exiger de Webhelp qu'elle rachète la totalité ou une partie des actions échangeables et le droit d'échange automatique des porteurs d'actions échangeables en échange d'actions ordinaires, plus un montant par action égal au montant des dividendes, lorsque survient un événement d'insolvabilité de la société et que celui-ci se prolonge.

« **Droits accessoires** » désigne le droit d'échange automatique, le droit d'échange et les droits de vote, collectivement.

« **Droits d'appel** » désigne le droit d'appel en cas de liquidation, le droit d'appel au rachat et le droit d'appel en cas de rétractation, collectivement.

« **Droits d'échange automatique** » désigne l'avantage tiré de l'obligation de Webhelp, dans l'éventualité d'un événement de liquidation de Webhelp, d'acheter la totalité des actions échangeables en circulation (à l'exception des actions échangeables détenues par Webhelp ou les membres du même groupe) auprès de leurs porteurs le cinquième jour ouvrable précédant la date d'entrée en vigueur d'un tel événement de liquidation de Webhelp en échange d'actions ordinaires, plus le montant total des dividendes aux termes de la convention de fiducie de vote et d'échange.

« **Droits de vote** » désigne les droits des porteurs d'actions échangeables de donner des instructions à l'égard des droits de vote rattachés à l'action à droit de vote spéciale, conformément à la convention de fiducie de vote et d'échange.

« **Équivalent en dollars canadiens** » désigne, en ce qui concerne un montant exprimé dans une devise autre que les dollars canadiens (le « montant en devise étrangère ») à toute date, le produit obtenu en multipliant :

« **Événement d'insolvabilité de la société** » désigne le consentement de Webhelp Canada à une procédure de faillite, d'insolvabilité ou en liquidation contre elle, ou le dépôt d'une requête, d'une réponse ou d'un consentement cherchant à obtenir une dissolution ou une liquidation en vertu d'une loi sur la faillite, sur l'insolvabilité ou d'une loi analogue, y compris, mais sans s'y limiter, la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies* (Canada) et la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* (Canada), dans le cadre duquel Webhelp Canada n'est pas en mesure de contester de bonne foi ces procédures débutées à son égard dans les 30 jours après qu'elle en ait eu connaissance, ou le consentement par Webhelp au dépôt de cette requête ou de la nomination d'un syndique ou l'institution par Webhelp Canada de cette procédure, ou une cession générale par Webhelp pour le bénéfice de créanciers, ou l'admission par écrit par Webhelp Canada de son incapacité de payer ses dettes en général, telles qu'elles sont dues, ou le fait que Webhelp Canada ne soit pas autorisée, aux termes des exigences de solvabilité des lois applicables, à racheter toute action ayant fait l'objet d'une rétractation.

« **Événement de liquidation de Webhelp** » désigne : i) toute décision par le conseil d'administration de Webhelp d'instituer une procédure en liquidation ou en dissolution volontaire à l'égard de Webhelp ou d'effectuer une distribution de ses éléments d'actif entre ses actionnaires à des fins de liquidation ou ii) A) à la réception par Webhelp d'un avis ou B) au moment à compter duquel Webhelp a connaissance d'une réclamation, d'une poursuite, d'une requête ou d'une autre procédure que l'on menace de faire ou qui est instituée à l'égard de la liquidation ou dissolution involontaire de Webhelp ou pour effectuer une autre distribution des éléments d'actif de Webhelp entre ses actionnaires à des fins de liquidation, selon la première éventualité à survenir, dans chacun des cas A) ou B) ci-dessus lorsque Webhelp n'a pas été en mesure de contester de bonne foi une telle procédure débutée contre elle dans les 30 jours suivant lesquels elle en a pris connaissance.

« **Événement de vote à l'égard des actions échangeables exempté** » désigne toute question à l'égard de laquelle les porteurs d'actions échangeables ont droit de vote à titre d'actionnaires de Webhelp Canada afin d'approuver ou de désapprouver, selon le cas, tout changement aux actions échangeables ou aux droits des porteurs d'actions échangeables lorsque l'approbation ou la désapprobation, selon le cas, de ce changement est nécessaire pour conserver l'équivalence des actions ordinaires et des actions échangeables.

« **Événement de vote à l'égard des actions échangeables** » désigne : toute question à l'égard de laquelle les porteurs d'actions échangeables ont droit de vote à titre d'actionnaires de Webhelp Canada, à l'exception d'un événement de vote à l'égard des actions échangeables et, pour plus de certitude, à l'exclusion de toute question à l'égard de laquelle les porteurs d'actions échangeables ont droit de vote (ou celui de donner des instructions de vote au fiduciaire) à titre de bénéficiaires en vertu de la convention de fiducie de vote et d'échange.

« **Jour ouvrable** » désigne tout jour où les banques commerciales sont ouvertes pour affaires à Toronto (Ontario) et à New York (New York), à l'exception d'un samedi, d'un dimanche ou d'un jour férié à Toronto (Ontario) en vertu des lois de la province d'Ontario ou des lois fédérales du Canada ou à New York (New York) en vertu des lois de l'État de New York ou des lois fédérales des États-Unis.

« **Membre du même groupe** » que toute personne désigne toute autre personne, directement ou indirectement, contrôlant, contrôlée par ou sous le contrôle commun de cette personne. Aux fins de cette définition, « contrôle » (y compris avec les sens corrélatifs, les expressions « contrôlé par » et « sous le contrôle commun de ») appliqué à une personne désigne la possession par une autre personne, directement ou indirectement, du pouvoir de diriger ou de faire en sorte que soient dirigées la gestion et les politiques de cette personne mentionnée en premier, que ce soit par le biais d'une propriété de titres comportant droit de vote, par le biais d'un contrat ou autrement.

« **Montant de liquidation de la société** » désigne, en rapport avec chaque action échangeable, un montant correspondant au cours actuel d'une action ordinaire le dernier jour ouvrable précédant la date de liquidation de la société, lequel montant doit être réglé par la livraison d'une action ordinaire, plus le montant des dividendes.

« **Montant de liquidation de Webhelp** » désigne, à l'égard de chacune des actions échangeables, un montant équivalant au cours actuel d'une action ordinaire le cinquième jour ouvrable précédant la date d'entrée en vigueur d'un événement de liquidation de Webhelp, lequel montant doit être réglé par la remise d'une action ordinaire, plus le montant des dividendes.

« **Montant des dividendes** » désigne à tout moment à l'égard d'une action échangeable le montant complet de tous les dividendes, le cas échéant, déclarés et non versés sur chacune de ces actions échangeables détenues par un porteur à la date de clôture des registres des dividendes survenant avant ce moment.

« **Opération de contrôle de Webhelp** » désigne toute fusion, offre de dépôt, vente importante d'actions, de droits ou d'intérêts sur celles-ci ou associés à celles-ci, ou opération similaire impliquant Webhelp ou toute proposition de faire une telle opération.

« **Prix de rachat** » désigne, à l'égard de chacune des actions échangeables, un montant équivalent au cours actuel d'une action ordinaire le dernier jour ouvrable précédant la date de rachat, lequel montant doit être réglé par le biais de la remise d'une action ordinaire plus le montant des dividendes.

« **Prix de rétractation** » désigne, à tout moment à l'égard de chacune des actions échangeables, un montant équivalant au cours actuel d'une action ordinaire le dernier jour ouvrable précédant la date de rétractation, lequel montant doit être réglé par le biais de la remise d'une action ordinaire, plus le montant des dividendes.

« **Résident canadien** » désigne un résident du Canada aux fins de la Loi de l'impôt canadienne.

« **Webhelp Nova Scotia** » désigne Webhelp Nova Scotia Company, une filiale en propriété exclusive de Webhelp.

- i) le montant en devise étrangère; et

- ii) le cours du comptant à midi à cette date de cette devise étrangère exprimée en dollars canadiens, tel que déclaré par la Banque du Canada ou, si le cours du comptant à midi n'est pas disponible, tout autre cours du comptant à cette date pour cette devise étrangère exprimée en dollars canadiens qui peut être jugé approprié par le conseil d'administration de Webhelp Canada à cette fin.

INCIDENCES FISCALES FÉDÉRALES CANADIENNES

De l'avis de Torys et de Blake, Cassels & Graydon LLP, le texte qui suit est un juste 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 ou d'actions échangeables 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 et les actions échangeables à titre de biens en immobilisation et iii) négocie sans lien de dépendance avec Webhelp, Webhelp Canada et Webhelp Nova Scotia et n'est pas une société de ce groupe. 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 pour qui Webhelp est ou sera une société étrangère affiliée au sens où l'entend la Loi de l'impôt canadienne.

Les actions ordinaires et les actions échangeables seront généralement considérées comme des biens en immobilisation d'un porteur, à moins qu'elles ne soient détenues dans le cadre d'une entreprise dont la principale activité consiste à acheter et à vendre des actions ou ne soient acquises dans le cadre d'une opération à caractère commercial. Les porteurs qui sont des résidents canadiens dont les actions échangeables ou les actions ordinaires ne seraient pas autrement admissibles à titre de biens en immobilisation ont le droit de faire un choix irrévocable en vertu du paragraphe 39(4) de la Loi de l'impôt canadienne pour que leurs titres canadiens, y compris leurs actions échangeables, soient considérés comme des biens en immobilisation pendant l'année d'imposition au cours de laquelle le choix est fait et pendant toutes les années subséquentes. En outre, les actions ordinaires et les actions échangeables détenues par une institution financière, telle que cette expression est définie aux fins des règles sur l'évaluation du prix du marché dans la Loi de l'impôt canadienne, ne seront généralement pas considérées comme étant des biens en immobilisation. Les porteurs qui sont des institutions financières devraient consulter leurs propres conseillers fiscaux pour déterminer les incidences fiscales qui les concernent relativement à l'application des règles sur l'évaluation du prix du marché.

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, 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 (l'« ACDR »). 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 est de nature générale et ne prétend pas être, ni ne devrait être interprété comme étant, un avis juridique ou fiscal destiné à un acquéreur particulier. Par conséquent, les acquéreurs éventuels sont priés de consulter leurs propres conseillers fiscaux à l'égard de leur situation particulière.

Aux fins de la Loi de l'impôt canadienne, tous les montants concernant l'acquisition, la propriété ou la disposition d'actions ordinaires ou d'actions échangeables, y compris les dividendes, le prix de base rajusté et le produit d'une disposition, doivent être exprimés en dollars canadiens. Les montants exprimés en dollars américains doivent être convertis en dollars canadiens en fonction du taux de change du dollar canadien/dollar américain généralement en vigueur au moment où le montant est perçu ou versé.

Dividendes

Dividendes sur les actions échangeables. Les dividendes sur les actions échangeables reçus ou réputés être reçus par un porteur qui est un particulier seront inclus dans le calcul du revenu du porteur et seront assujettis aux

règles de majoration et de crédit fiscal pour dividendes normalement applicables à des dividendes imposables reçus par une société résidant au Canada.

Les dividendes sur les actions échangeables reçus ou réputés être reçus par un porteur qui est une société, à l'exception d'une institution financière désignée, telle que cette expression est définie dans la Loi de l'impôt canadienne, seront inclus dans le calcul du revenu du porteur et, sous réserve de la discussion ci-dessous concernant la contestation de la déduction des dividendes versés à des sociétés, seront généralement déductibles du calcul de son revenu imposable.

Un dividende reçu par un porteur qui est une institution financière désignée ne sera déductible du calcul de son revenu imposable que si : i) le porteur n'a pas acquis les actions échangeables dans le cours normal de ses activités ou si ii), au moment où le dividende est reçu, les actions échangeables sont inscrites à la cote d'une bourse prescrite au Canada (ce qui inclut la BT) et le porteur, seul ou avec des personnes avec lesquelles il ne négocie pas sans lien de dépendance, ne reçoit pas et n'est pas réputé recevoir de dividendes à l'égard de plus de 10 % des actions échangeables en circulation, soit directement ou par le biais d'une société de personnes ou, dans certains cas, d'une fiducie.

Si Webhelp, ou une autre personne avec laquelle Webhelp ne négocie pas sans lien de dépendance, est une institution financière désignée au moment où un dividende sur les actions ordinaires est versé ou réputé être versé, alors, sous réserve de l'exemption décrite ci-dessous, un porteur qui est une société n'aura pas le droit de déduire le dividende ou le dividende réputé du calcul de son revenu imposable. En général, une société est une institution financière admissible si c'est une banque, une société de fiducie, une coopérative de crédit, une société d'assurances ou une société dont la principale activité consiste à prêter de l'argent à des personnes avec lesquelles la société négocie sans lien de dépendance ou à acheter les créances de ces personnes ou une combinaison de ces activités, ou une société qui est contrôlée par une ou plusieurs de ces entités ou qui y est reliée. Webhelp a informé ses conseillers juridiques qu'elle était d'avis que ni elle ni une autre personne avec laquelle elle négocie sans lien de dépendance n'est une institution financière désignée à l'heure actuelle. Rien ne garantit cependant que ce statut ne changera pas avant qu'un dividende ne soit reçu ou réputé être reçu par un actionnaire qui est une société. Dans tous les cas, cette règle ne s'appliquera pas si, au moment où le dividende est versé ou réputé être versé à un porteur, Webhelp est reliée à Webhelp Canada aux fins de la Loi de l'impôt canadienne, si les actions échangeables sont inscrites à la cote d'une bourse prescrite au Canada (ce qui inclut la BT) et si les dividendes à l'égard d'au plus 10 % des actions échangeables en circulation sont versés ou réputés être versés au porteur, au porteur et aux personnes avec lesquelles le porteur ne négocie pas sans lien de dépendance ou à une société de personnes ou une fiducie dont le porteur ou une personne qui ne négocie pas sans lien de dépendance est un membre ou un bénéficiaire.

Un porteur qui est une « société privée », telle que cette expression est définie dans la Loi de l'impôt canadienne, ou une autre société résidant au Canada et contrôlée ou réputée être contrôlée par ou pour le bénéfice d'un particulier (à l'exception d'une fiducie) ou d'un groupe relié de personnes (à l'exception des fiducies) peut devoir payer un impôt remboursable en vertu de la partie IV de la Loi de l'impôt canadienne de 33 1/3 % des dividendes reçus ou réputés être reçus sur les actions ordinaires dans la mesure où ces dividendes sont déductibles du calcul du revenu imposable du porteur. Un porteur qui est une « société privée sous contrôle canadien », telle que cette expression est définie dans la Loi de l'impôt canadienne, peut devoir payer un impôt remboursable supplémentaire de 6 2/3 % sur les dividendes ou les dividendes réputés qui ne sont pas déductibles du calcul du revenu imposable.

Les actions échangeables seront des « actions privilégiées imposables » et des « actions privilégiées à court terme » aux fins de la Loi de l'impôt canadienne. Par conséquent, Webhelp Canada peut être assujettie à un impôt de 66 2/3 % en vertu de la partie VI.1 de la Loi de l'impôt canadienne sur les dividendes versés ou réputés être versés sur les actions échangeables. Webhelp Canada aura également le droit de déduire les 9/4 de tout impôt payable en vertu de la partie VI.1 du calcul de son revenu imposable. Les dividendes reçus ou réputés être reçus sur les actions échangeables ne seront pas assujettis à l'impôt de 10 % en vertu de la partie IV.1 de la Loi de l'impôt canadienne.

Dividendes sur les actions ordinaires. 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 assujetti 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.

Rachat ou échange des actions échangeables

Lors du rachat (y compris une rétractation) d'une action échangeable par Webhelp Canada, le porteur sera réputé avoir reçu un dividende équivalent au montant, s'il y a lieu, qui correspond à l'excédent du produit du rachat (la juste valeur marchande au moment où les actions ordinaires plus le montant des dividendes, s'il y a lieu, sont reçus par le porteur lors du rachat) par rapport au capital versé aux fins de la Loi de l'impôt canadienne pour les actions échangeables au moment du rachat. Le montant de tout dividende réputé de ce genre sera assujéti au traitement fiscal décrit sous la rubrique intitulée « Dividendes – Dividendes sur les actions échangeables ». Lors du rachat, le porteur sera également réputé avoir disposé des actions échangeables pour un produit de disposition équivalent au produit du rachat, moins le montant de ce dividende réputé et réalisera généralement un gain en capital (ou subira une perte en capital) équivalant au montant par lequel ce produit de disposition est supérieur (ou inférieur) au prix de base rajusté des actions échangeables du porteur. Voir la rubrique intitulée « - Imposition des gains en capital ou des pertes en capital » ci-dessous. Dans certains cas, le montant de tout dividende réputé de ce genre reçu par un porteur qui est une société lors du rachat des actions échangeables peut être considéré comme un produit d'une disposition et non comme un dividende.

Lorsqu'une action échangeable sera échangée par Webhelp ou Webhelp Nova Scotia contre des actions ordinaires, le porteur réalisera généralement un gain en capital (ou subira une perte en capital), dans la mesure où le produit de disposition des actions échangeables est supérieur (ou inférieur) au prix de base rajusté des actions échangeables du porteur et de tous frais de disposition raisonnables. À cette fin, le produit de la disposition correspondra au total de la juste valeur marchande, au moment de l'échange, des actions ordinaires reçues lors de l'échange, de tout montant de dividende reçu par le porteur dans le cadre de la contrepartie de l'échange et du montant de tout montant en espèces reçu au lieu d'une fraction d'action. Voir la rubrique intitulée « - Imposition des gains en capital ou des pertes en capital » ci-dessous.

En raison de l'existence des droits d'appel, du droit d'échange et du droit d'échange automatique, un porteur d'actions échangeables ne peut contrôler s'il recevra des actions ordinaires par voie d'un rachat d'actions échangeables par Webhelp Canada ou par voie d'un achat des actions échangeables par Webhelp ou Webhelp Nova Scotia. Comme décrit ci-dessous, les incidences fiscales fédérales canadiennes d'un rachat diffèrent de celles d'un achat.

Acquisition et disposition des actions ordinaires

Le prix des actions ordinaires reçu lors d'une rétractation, d'un rachat ou d'un échange d'actions échangeables sera équivalent à la juste valeur marchande de ces actions à ce moment et correspondra à la moyenne du prix de base rajusté des autres actions ordinaires détenues par le porteur à titre de biens en immobilisation à ce moment.

Une disposition ou une disposition réputée d'actions ordinaires par un porteur entraînera généralement un gain en capital (ou une perte en capital), dans la mesure où le produit de la disposition est supérieur (ou inférieur) au prix de base rajusté des actions ordinaires d'un porteur et de tous frais de disposition raisonnables.

Imposition des gains en capital ou des pertes en capital

En vertu des modifications proposées à la Loi de l'impôt canadienne, la moitié de tout gain en capital (un « gain en capital imposable ») seront généralement inclus dans le revenu du porteur pendant l'année d'imposition au cours de laquelle la disposition survient et la moitié de toute perte en capital (une « perte en capital admissible ») peuvent être déduits des gains en capital imposables pendant une année d'imposition au cours de laquelle la disposition survient, conformément aux règles de la Loi de l'impôt canadienne et des modifications proposées. Les pertes en capital admissibles qui ne peuvent être déduites des gains en capital imposables pendant l'année d'imposition peuvent généralement être reportées rétroactivement sur trois ans ou prospectivement indéfiniment pour compenser les gains en capital imposables pendant ces années, dans la mesure et dans les circonstances énoncées dans la Loi de l'impôt canadienne et les modifications proposées.

Les gains en capital réalisés par les particuliers et certaines fiducies peuvent donner lieu à un impôt minimal de remplacement en vertu de la Loi de l'impôt canadienne. Un porteur qui est une société privée sous contrôle canadien peut devoir payer un impôt remboursable de 6 2/3 % sur les gains en capital imposables.

Si le porteur d'une action échangeable est une société, le montant de toute perte en capital découlant de la disposition ou de la disposition réputée d'une action échangeable peut être déduit du montant des dividendes reçus ou réputés être reçus par ce porteur sur l'action, dans la mesure et dans les circonstances prescrites par la Loi de l'impôt canadienne. Des règles semblables s'appliquent lorsqu'une société est un membre d'une société de personnes ou un bénéficiaire d'une fiducie qui détient des actions échangeables ou lorsqu'une fiducie ou une société de personnes dont une société est un bénéficiaire ou un membre est un membre d'une société de personnes ou un bénéficiaire d'une fiducie qui détient ces actions.

Placements admissibles

Lorsqu'elles seront inscrites à la cote d'une bourse prescrite (ce qui inclut la BT), les actions échangeables constitueront des placements admissibles en vertu de la Loi de l'impôt canadienne pour les fiducies régies par des régimes enregistrés d'épargne-retraite, des fonds enregistrés de revenu de retraite et des régimes de participation différée aux bénéfices (collectivement, les « régimes à impôts reportés »).

Les droits accessoires ne constitueront pas des placements admissibles en vertu de la Loi de l'impôt canadienne. Cependant, Webhelp Canada est d'avis, et en a informé ses conseillers juridiques, que la juste valeur marchande de ces droits est nominale. Les conseillers juridiques n'expriment aucune opinion quant à la pertinence ou l'exactitude de cette évaluation. Toute détermination de la valeur ne lie pas l'ACDR. Si cette évaluation des droits accessoires est correcte, il ne devrait y avoir aucune conséquence importante en vertu de la Loi de l'impôt canadienne pour les régimes à impôts reportés détenant des droits accessoires. L'enregistrement d'un régime d'épargne-étude devient révoquant s'il acquiert un placement non admissible et, par conséquent, les actions échangeables ne sont pas des placements adéquats pour les fiducies régies par un régime enregistré d'épargne-étude.

Les actions ordinaires constituent des placements admissibles en vertu de la Loi de l'impôt canadienne pour les régimes à impôts reportés et les fiducies régies par des régimes enregistrés d'épargne-étude, à condition que ces actions soient inscrites à la cote d'une bourse prescrite (ce qui inclut la BT).

Biens étrangers

À la date de clôture, en partie selon l'attestation d'un dirigeant de Webhelp Canada, les actions échangeables ne constitueront pas des biens étrangers en vertu de la Loi de l'impôt canadienne pour les régimes à impôts reportés et certaines autres personnes auxquelles la partie XI de la Loi de l'impôt canadienne s'applique, à condition que les actions échangeables soient inscrites à la cote d'une bourse prescrite au Canada (ce qui inclut la BT). Les droits accessoires constitueront des biens étrangers en vertu de la Loi de l'impôt canadienne. Cependant, Webhelp Canada est d'avis, et en a avisé ses conseillers juridiques, que la juste valeur marchande de ces droits est nominale. Les conseillers juridiques n'expriment aucune opinion quant à la pertinence ou l'exactitude de cette évaluation. Toute détermination de valeur ne lie pas l'ACDR. Les actions ordinaires constitueront des biens étrangers en vertu de la Loi de l'impôt canadienne.

Déclaration de renseignements sur la propriété étrangère

Un porteur d'actions ordinaires ou d'actions échangeables qui est une « entité canadienne désignée » pendant une année d'imposition ou une période fiscale et dont le coût indiqué total des « biens étrangers désignés », y compris les actions, à tout moment pendant l'année ou la période fiscale dépasse 100 000 \$ CA devra déposer une déclaration de renseignements divulguant les renseignements prescrits pour l'année ou la période. Sous réserve de certaines exceptions, un contribuable qui est un résident canadien pendant l'année sera généralement une entité canadienne désignée. Les porteurs d'actions ordinaires ou d'actions échangeables devraient consulter leurs propres conseillers pour savoir s'ils sont ou non conformes à ces règles.

Droits d'appel

Webhelp Canada est d'avis, et en a informé ses conseillers juridiques, que la juste valeur marchande des droits d'appel est nominale. Les conseillers juridiques n'expriment aucune opinion quant à la pertinence ou l'exactitude de cette évaluation. Toute détermination de la valeur ne lie pas l'ACDR. Si cette évaluation des droits d'appel est correcte, l'octroi de droits d'appel à Webhelp Nova Scotia n'entraînera pas un gain en capital pour le porteur. Cependant, si l'ACDR remet en question cette évaluation et réussit en bout de ligne à établir que les droits d'appel ont une juste valeur marchande dépassant un montant nominal, les porteurs peuvent réaliser un gain en capital à la suite de l'octroi des droits d'appel. Le traitement fiscal général des gains en capital et des pertes en capital fait l'objet d'une discussion sous la rubrique intitulée « - Imposition des gains en capital ou des pertes en capital » ci-dessus.

Règles proposées relatives aux entités de placement étrangères

Le 22 juin 2000, le ministre des Finances (Canada) a déposé un avant-projet de loi concernant l'imposition des entités de placement étrangères (« EPE »). Le 7 septembre 2000, le ministre a annoncé des modifications proposées à cet avant-projet de loi, incluant le délai de l'entrée en vigueur des propositions pour s'appliquer aux années d'imposition commençant après 2001, et il a sollicité l'observation du public jusqu'au 31 décembre 2000. Comme ces règles sont présentement publiques, sous réserve de certaines exceptions, elles peuvent exiger d'un porteur qu'il reconnaisse annuellement ses gains (ou pertes) sur les actions échangeables ou actions ordinaires qu'il détient de la société en fonction d'une évaluation du prix du marché, si Webhelp est une EPE comme l'entend l'avant-projet de loi. Le gain (ou la perte) qui en découle sera entièrement imposable (ou déductible dans certaines circonstances) au porteur, plutôt que d'être traité comme un gain en capital (ou une perte en capital). En outre, ces règles peuvent exiger qu'un porteur traite un gain réalisé (ou une perte subie) lors d'une disposition d'actions ordinaires ou d'actions échangeables comme un revenu (ou une perte) ordinaire plutôt que comme un gain en capital (ou une perte en capital). Cependant, ces règles ne s'appliquent pas à une action qui est un « intérêt exonéré ». Les actions ordinaires et les actions échangeables seront des intérêts exonérés à condition que les actions ordinaires et les actions échangeables soient inscrites à la cote d'une bourse prescrite (ce qui inclut la BT), qu'elles soient détenues par un grand nombre d'actionnaires et négociées activement sur une base régulière et que les principales activités de Webhelp ne soient pas celles d'une « entreprise de placement », telle que cette expression est définie dans l'avant-projet de loi.

Il est impossible de prédire si les règles proposées seront adoptées dans la forme contenue dans l'avant-projet de loi ou les changements qui pourront être apportés aux règles proposées avant qu'elles ne soient adoptées. Webhelp estime que, si les règles proposées s'appliquaient en date des présentes, elle serait une EPE mais que les actions ordinaires et les actions échangeables constitueraient des intérêts exonérés et que, par conséquent, les porteurs de ces actions ne seraient pas assujettis aux règles relatives aux EPE, à condition que les actions ordinaires et les actions échangeables soient inscrites à la cote d'une bourse prescrite, qu'elles soient détenues par un grand nombre d'actionnaires et qu'elles soient négociées activement sur une base régulière. De plus, Webhelp prévoit exercer ses activités de façon que, si les règles proposées sont adoptées dans la forme contenue dans l'avant-projet de loi, les actions ordinaires et les actions échangeables continueront d'être des intérêts exonérés, à condition que ces actions continuent d'être inscrites à la cote d'une bourse prescrite, d'être détenues par un grand nombre d'actionnaires et d'être négociées activement sur une base régulière.

ACTIONS ADMISSIBLES POUR UN PLACEMENT FUTUR

Restriction de revente

Tous 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. Ce blocage peut être abandonné par Marchés mondiaux CIBC Inc. au nom des preneurs fermes bien qu'elle ne nous ait donné aucune indication de son intention d'abandonner ces restrictions.

Restrictions de revente aux États-Unis

Webhelp est 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 Shukie Halfon la possibilité de demander un enregistrement en vertu de la loi des États-Unis intitulée *Securities Act of 1933* 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 depuis la date du présent placement. Parmi ces actions, incluant les actions émises lors de la conversion des actions privilégiées de série A et des actions privilégiées de série B en actions ordinaires à la clôture du placement, 2776 915 sont détenues par eliance, 565 735 sont détenues par Insight Capital Partners II, L.P., 62 859 sont détenues par Insight Capital Partners (Cayman) II, L.P., 1835 974 sont détenues par Insight Capital Partners III, L.P., 321 822 sont détenues par Insight Capital Partners (Co-Invest) III, L.P., 454 804 sont détenues par Insight Capital Partners (Cayman) III, L.P., 1878 420 sont détenues par W-W-H Investors LLC, 773 466 sont

détenues par Imprimis SB LP, 5 316 642 sont détenues par CIBC WMC, Inc., 4 880 619 sont détenues véritablement par Kerry Adler, 1 301 499 sont détenues véritablement par Laura Hantho, 976 124 sont détenues véritablement par Hugh Cumming et 813 437 sont détenues par Dan Walter. En général, eliance ou un ou des actionnaires détenant au total au moins 75 % des actions privilégiées de série B peuvent demander que nous enregistrons la vente de leurs actions ordinaires à une seule occasion, et un ou des actionnaires, à l'exception de eliance et des porteurs d'actions privilégiées de série B, détenant au total au moins 20 % des actions assujetties à la convention peuvent demander que nous enregistrons la vente de leurs actions ordinaires 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 afférentes à l'enregistrement de ces actions, sauf les enregistrements demandés par eliance, ou, dans certaines circonstances, dans le cadre du retrait d'une demande d'enregistrement par un actionnaire qui le demande. Le 19 avril 2000, nous avons conclu une convention d'enregistrement de droits avec WH Holdings, Ltd., une société des îles Caïmans, qui a acquis 258 799 actions ordinaires de eliance Corporation. La convention d'enregistrement de droits a permis à WH Holdings que nous enregistrons ses 258 799 actions si nous enregistrons des actions sur une déclaration d'enregistrement sur le formulaire S-3. Notre obligation d'enregistrer les actions ordinaires assujetties à chacune de ces ententes prend fin cinq ans après la réalisation d'un appel public à l'épargne d'actions ordinaires enregistrées en vertu de la loi des États-Unis intitulée *Securities Act of 1933*.

Nous avons l'intention de déposer une déclaration d'enregistrement (formulaire S-8) en vertu de la loi sur les valeurs mobilières des États-Unis 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 pourront être librement vendues, sans restriction, sauf les actions détenues par nos dirigeants, nos administrateurs et les autres membres de notre groupe.

Restrictions de revente canadiennes

Au 20 octobre 2000, les résidents canadiens détenaient 406 701 options ou bons de souscription pour acheter des actions ordinaires. En vertu des lois sur les valeurs mobilières canadiennes applicables, la totalité des actions pouvant être émises lors de la levée de ces options ne peuvent être vendues ou autrement aliénées contre 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 des visas à l'égard du prospectus. Nous prévoyons que les visas seront émis en date du présent prospectus.

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 (ajustées pour refléter la subdivision des actions ordinaires à raison de 16 000 pour 1 et le regroupement d'actions à raison de 2,8 pour 1 approuvé le 19 octobre 2000), lesquelles opérations concernent toutes Webhelp :

<u>Date</u>	<u>Raison pour l'émission</u>	<u>Prix par action</u>	<u>Actions émises</u>
29 décembre 1999..... (aux termes de conventions datées respectivement du 29 novembre 1999 et du 18 novembre 1999)	Acquisition d'éléments d'actif Placement privé	1,49 \$ US 0,53 \$ US	3 035 714 actions ordinaires 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
24 octobre 2000.....	Placement privé	8,17 \$ US	611 888 actions privilégiées de série B

MODE DE PLACEMENT

Nous avons conclu une convention de prise ferme en date du • 2000 (la « convention de prise ferme ») avec Marchés mondiaux CIBC Inc., RBC Dominion valeurs mobilières Inc. et Yorkton Valeurs Mobilières Inc. qui sont les preneurs fermes du présent placement.

La convention de prise ferme permet l'achat d'un nombre spécifique de titres offerts du capital-actions 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 de titres offerts mais qu'il n'est pas responsable de l'engagement de tout autre preneur ferme d'acheter des titres offerts. Sous réserve des modalités et conditions de la convention de prise ferme, chaque preneur ferme a individuellement convenu d'acheter le nombre de titres offerts du capital-actions ordinaire énoncé à la suite de son nom ci-dessous :

<u>Preneur ferme</u>	<u>Nombre de titres offerts</u>
Marchés mondiaux CIBC Inc.....	•
RBC Dominion Securities Corporation.....	•
Yorkton Valeurs Mobilières Inc.....	•
Total.....	<u>•</u>

En échange de leurs services à titre de preneurs fermes, nous avons convenu de verser aux preneurs fermes une rémunération de • \$ CA pour chaque titre offert qu'ils auront acheté.

En outre, nous avons convenu d'émettre en faveur des preneurs fermes des options de rémunération leur donnant le droit d'acquérir un nombre de titres offerts équivalant à 10 % du nombre de titres offerts vendus dans le cadre du présent placement à un prix de levé de • \$ le titre offert. La moitié des options de rémunération peuvent être levées 30 jours après la clôture du placement et pendant une période de 24 mois par la suite et l'autre moitié peut être levée 12 mois après la clôture du placement et pendant une période de 24 mois par la suite.

Les preneurs fermes ont convenu d'acheter la totalité des titres offerts par le présent prospectus (à l'exception de ceux couverts 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 titres offerts, les engagements des preneurs fermes non défaillants peuvent être augmentés au gré des preneurs fermes non défaillants. 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.

Les titres offerts devraient être prêts aux fins de livraison le ou vers le • 2000 sur paiement de fonds immédiatement disponibles. Les preneurs fermes nous ont avisés qu'ils proposent d'offrir les titres offerts directement au public au prix d'offre qui apparaît sur la page couverture du présent prospectus. De plus, les preneurs fermes peuvent offrir certains des titres offerts à d'autres courtiers en valeurs mobilières à un prix ne dépassant pas • \$ le titre. Les preneurs fermes peuvent également autoriser, et ces courtiers peuvent réallouer, une concession n'excédant pas • \$ par titre à d'autres courtiers. Après la libération des titres offerts pour la vente auprès du public, les preneurs fermes 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 d'acheter un maximum de • titres offerts additionnels pour couvrir les attributions excédentaires, le cas échéant, et à des fins de stabilisation du marché. Si les preneurs fermes lèvent la totalité ou une partie de cette option, ils acquerront les titres offerts couverts par l'option au prix d'offre initial au public qui apparaît sur la page couverture du présent prospectus, moins la rémunération des preneurs fermes. 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 qu'aussi longtemps que les conditions de la convention de prise ferme sont remplies, dans la mesure où l'option pour attributions excédentaires est levée, ils achèteront chacun un nombre de titres offerts additionnels proportionnel au nombre initial de titres offerts qu'ils ont achetés et qui est reflété dans le tableau qui précède.

Nous estimons que nos dépenses totales reliées au placement, à l'exclusion de la rémunération 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 et de contribuer aux paiements que les preneurs fermes doivent faire en regard de ces responsabilités.

Nous et nos dirigeants et administrateurs et la presque totalité de tous nos autres actionnaires actuels avons accepté que les actions ordinaires que nous détenons en propriété véritable, à l'exclusion des titres qui sont convertibles en actions ordinaires et des titres qui peuvent être échangés ou exercés contre des actions ordinaires, 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, directement ou indirectement, offrir, vendre, engager en garantie ou autrement aliéner ces titres sans le consentement préalable écrit de Marchés mondiaux CIBC Inc.

À notre demande, les preneurs fermes ont réservé pour la vente un maximum de 5 % des titres offerts qui doivent être vendus dans le cadre du placement pour les employés, administrateurs et autres personnes avec lesquelles nous avons des liens telles que les clients, les fournisseurs, les conseillers et les amis et la famille des employés et des administrateurs. Ces titres offerts réservés seront vendus au prix initial offert au public qui apparaît sur la page couverture du présent prospectus. Ces personnes doivent s'engager à acheter des titres offerts au plus tard à la fermeture des bureaux le jour suivant la date du présent prospectus. Le nombre de titres offerts disponibles pour la vente au public en général dans le cadre du placement sera réduit dans la mesure où les titres offerts réservés sont achetés par ces personnes. Les preneurs fermes offriront au public en général, selon les mêmes modalités que les autres titres offerts par le présent prospectus tous les titres offerts réservés qui n'auront pas été achetés par ces personnes.

Il n'existe aucun marché de négociation établi pour les actions ordinaires ou les actions échangeables. Le prix d'offre des actions ordinaires et des actions échangeables a été déterminé par nous et les preneurs fermes 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 canadiens et américains applicables au moment du présent placement;
- la valeur marchande des sociétés ouvertes qui d'après nous et les preneurs fermes 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 des actions ordinaire ou des actions échangeables. 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 des actions échangeables ou des actions ordinaires ou augmenter leur cours. Ces exceptions comprennent une offre ou un achat autorisé en vertu du règlement de la BT 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.

Un membre du même groupe que Marchés mondiaux CIBC Inc., l'un des preneurs fermes, détient un total de 4 283 217 actions privilégiées de série B, parmi lesquelles 3 671 329 actions ont été acquises le 31 décembre 1999 à un prix de 8,17 \$ l'action pour un prix d'achat total d'environ 30 millions \$ et 611 888 actions ont été acquises le 24 octobre 2000, également à un prix de 8,17 \$ l'action, pour un prix d'achat total d'environ 5 000 000 \$. En présumant que le produit net du présent placement est d'au moins 25 000 000 \$, ces actions seront converties automatiquement en 5 316 642 actions ordinaires à la réalisation du présent placement. Ce membre du même groupe détient également un bon de souscription pour acheter des actions ordinaires supplémentaires dans certaines

circonstances. Voir la rubrique intitulée « Certaines opérations – Émission d’actions privilégiées convertibles de série B et de bons de souscription ».

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 ordinaires et les actions échangeables.

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, notre historique d’exploitation est limité et nous pourrions ne jamais devenir rentables

Webhelp a été constituée en société le 27 mai 1999 et Webhelp Canada a été constituée en société le 19 novembre 1999. Ni l’une ni l’autre de ces sociétés n’a généré de revenu avant le lancement du portail Webhelp le 30 novembre 1999. Par conséquent, notre 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. Afin de répondre de façon stratégique à un environnement concurrentiel très 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 ne pouvons avoir la certitude que notre stratégie commerciale aboutira ou que nous deviendrons un jour rentables.

Depuis notre création et jusqu’au 30 septembre 2000, nous avons subi des pertes nettes totalisant 25,8 millions \$ et nous prévoyons continuer à subir et obtenir des flux de trésorerie découlant des activités négatifs, ce qui pourrait entraîner la baisse du prix de nos actions

Nous avons subi des pertes importantes depuis notre création et prévoyons avoir des pertes accrues et des flux de trésorerie négatifs dans un avenir rapproché. Pour la période allant de notre création, soit le 27 mai 1999, jusqu’au 30 septembre 2000, nous avons déclaré des pertes nettes de 25,8 millions \$. Pour la période de neuf mois terminée le 30 septembre 2000, nous avons enregistré une perte nette de 20,9 millions \$ et, au 30 septembre 2000, nous avons un déficit cumulé de 35,8 millions \$. Nous avons déclaré une perte nette de 0,57 \$ par action pour la période allant de notre création jusqu’au 31 décembre 1999 et une perte de 2,27 \$ par action pour les neuf mois terminée le 30 septembre 2000. Nous prévoyons continuer à subir des pertes et à générer des flux de trésorerie négatifs à l’avenir car nous continuons à augmenter nos ressources au niveau de la direction et à consacrer nos ressources financières pour développer la fidélité à la marque de commerce par la mise en marché et de la promotion, de l’amélioration de nos services existants et de la diversification de nos autres services. Notre incapacité à endiguer nos pertes nettes et à générer des flux de trésorerie positifs pourrait entraîner la baisse du prix de nos actions.

Si nos dépenses d’exploitation et le coût des revenus continuent d’excéder la croissance de nos revenus, nous pourrions ne jamais devenir rentables

L’importance de nos pertes dépendra dans une large mesure du taux de croissance de nos coûts d’exploitation et du coût des revenus par rapport à la croissance des revenus. Nous prévoyons actuellement que nos dépenses d’exploitation, qui se sont établies à 16,6 millions \$ pour la période de neuf mois terminée le 30 septembre 2000, continueront d’augmenter au fur et à mesure que nous élargirons notre infrastructure et nos activités de ventes et de mise en marché, que nous financerons d’autres développements et améliorations de notre portail Webhelp, que nous augmenterons notre personnel administratif et que nous élaborerons et acquerrons des technologies complémentaires. Le montant des dépenses dans ces secteurs dépendra de plusieurs facteurs, dont notre capacité à attirer du financement, notre taux de croissance, l’efficacité de nos initiatives de mise en marché et la concurrentialité de notre marché. Nous prévoyons actuellement que la majorité du produit découlant du présent placement sera investi dans ces secteurs sur une période de trois ans. Nous prévoyons que notre coût des revenus augmentera à un taux qui peut excéder la croissance de nos revenus en raison d’investissement continu dans le développement de notre infrastructure technologique et dans le contenu de notre portail Webhelp, de même qu’en raison du développement accru de nos capacités de service à la clientèle offert par nos fournisseurs externes qui emploient les professionnels de services en ligne. Nous pouvons également engager des frais reliés à l’expansion de

nos centres Web dans lesquels nos professionnels de services en ligne travaillent. En raison de la gratuité des services de notre portail Webhelp, nous subissons des coûts pour les professionnels de services en ligne sans obtenir la contrepartie de revenus directs suffisants pour couvrir ces dépenses. En outre, au fur et à mesure que nous prendrons de l'expansion, nous ajouterons des professionnels de services en ligne et devront supporter les coûts connexes associés à leur recrutement, à leur formation et à l'assurance de la qualité. Les coûts des professionnels de services en ligne peuvent augmenter plus rapidement que notre capacité à utiliser les professionnels de services en ligne supplémentaires efficacement. Ceci fera en sorte que nous engagerons plus de coûts que ce que nous serons en mesure de recouvrer des revenus connexes. Nous pouvons également subir des frais à cause des inefficacités d'exploitation qui peuvent exister dans les centres Web en raison des flux d'appels inégaux, du caractère inadéquat de la formation, des problèmes technologiques ou de notre décision d'augmenter les niveaux de personnel dans les centres Web en prévision des demandes commerciales ainsi que des frais associés au développement, à la mise en marché et au lancement de nouveaux services. Si nous ne sommes pas en mesure de réduire l'augmentation de nos frais d'exploitation ou si notre croissance des revenus ne commence pas à dépasser les frais d'exploitation, nous pourrions ne jamais devenir rentables.

Nos résultats d'exploitation peuvent être volatiles et difficiles à prédire, ce qui peut entraîner la baisse du cours de nos actions ordinaires et actions échangeables

Nous avons un historique d'exploitation limité et, au fur et à mesure que nos activités se développent, nous pouvons être sujets à des fluctuations importantes de nos revenus et de nos résultats d'exploitation. Nous engageons actuellement un niveau important de dépenses fixes pour les dépenses d'exploitation reliées au développement de nos activités, sans tenir compte des coûts des revenus, de la mise en marché discrétionnaire et de l'amortissement. Le niveau de ces dépenses fixes est actuellement d'environ 1,55 million \$ par mois. Nous prévoyons que notre revenu et nos résultats d'exploitation fluctueront en raison d'un certain nombre de facteurs, notamment les changements dans les taux publicitaires ainsi que le moment et le caractère saisonnier des dépenses de mise en marché. En raison de notre historique d'exploitation limité et de notre incapacité à prédire de façon exacte notre revenu, nous pouvons ne pas être en mesure de prévoir nos résultats d'exploitation ou prendre des mesures au moment opportun pour réduire les frais afin de limiter l'impact des changements sur nos revenus. Ceci pourrait entraîner des variations importantes de nos résultats d'exploitation d'un trimestre à un autre. En conséquence, nos revenus et nos résultats d'exploitation trimestriels peuvent fluctuer, ce qui pourrait affecter de façon défavorable le cours de nos actions ordinaires et de nos actions échangeables, notre capacité de réunir des capitaux qui peuvent être nécessaires de temps à autre à l'avenir et notre viabilité à long terme.

Si nous n'attirons pas et ne faisons pas la transition des clients au moment opportun, nous ne générerons pas suffisamment de revenus ou nous ne deviendrons pas rentables

Notre capacité à générer des revenus au moment opportun grâce aux clients sera affectée par le temps que cela nous prend pour leur vendre nos services et pour faire la transition entre leurs services et notre plate-forme technologique, les frais reliés à cette transition et la longueur des contrats conclus avec ces clients. À l'heure actuelle, nous n'avons pas un historique de vente de nos services suffisant pour prédire avec exactitude notre cycle de ventes moyen. Nous croyons que le cycle de ventes moyen à partir du moment où nous livrons une proposition active à un client jusqu'au moment où nous fournissons nos premiers services s'échelonne entre un et six mois. Le temps de transition entre les services d'un client vers nos services dépendra de la nature des services que nous offrirons. Jusqu'à présent, notre expérience limitée suggère que nous pouvons faire la transition entre les services d'un client et les nôtres en moins d'un mois. Nous croyons que plusieurs de nos clients voudront avoir une période d'essai de nos services avant de conclure un contrat à long terme. Nos contrats initiaux seront susceptibles d'avoir une durée pouvant aller jusqu'à 90 jours. Par la suite, nous prévoyons que nos contrats auront généralement une durée d'un an. Les coûts de transition entre les services des clients et les nôtres, et les frais initiaux de formation et de développement associés aux contrats individuels varieront avec chaque contrat. Si nous ne sommes pas en mesure de minimiser ces frais de transition ou de recouvrer les coûts de ces transitions auprès de nos clients, nos résultats d'exploitation pourraient être affectés de façon défavorable.

Si nous ne sommes pas en mesure de retenir les clients, cela pourrait avoir un effet défavorable sur nos revenus

Au cours de l'exercice 2000, nous prévoyons que les revenus provenant des clients seront dérivés d'un nombre limité de clients. Nous avons actuellement 16 clients. Si nous ne complétons pas de ventes ou si nous n'augmentons pas le nombre de comptes existants pour avoir suffisamment de clients, nos revenus futurs ne répondront pas à nos

attentes actuelles et ceci pourrait avoir un impact sur notre rentabilité, nos flux de trésorerie et le cours de nos actions ordinaires.

Nous prévoyons que les contrats conclus avec nos clients auront généralement une durée d'un an après une période d'essai de 60 à 90 jours pour l'implantation de nos services Webhelp Direct. Par conséquent, si nous ne sommes pas en mesure d'offrir des services intéressants à nos clients pendant la durée de ces contrats, si nos clients choisissent les services d'un concurrent 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 pourraient ne pas renouveler leurs contrats. Si nous n'obtenons pas un nombre suffisant de renouvellements de contrats ou si ces contrats sont renouvelés selon des modalités moins favorables que les contrats originaux, nous ne générerons pas suffisamment de revenus pour réussir.

Si la conversation-texte en ligne n'est pas largement adoptée comme un moyen de fournir du soutien à la clientèle, aux ventes et technique, notre stratégie commerciale pourrait échouer

Notre stratégie commerciale est concentrée sur la prestation de services de soutien à la clientèle, aux ventes et technique sur les sites Web de nos clients et sur notre portail Webhelp, principalement en utilisant de la conversation-texte en ligne. Jusqu'à présent, nous avons investi la plupart de nos fonds dans le développement, la mise en marché et l'exploitation de notre plate-forme de conversation-texte en ligne et des services offerts par nos professionnels de services en ligne. Il existe plusieurs autres moyens de fournir des services similaires aux nôtres en utilisant d'autres technologies, y compris des banques de données de questions répétitives, des systèmes de réponse par courrier électronique, les centres d'appel téléphonique et, plus récemment, la voix sur IP. Si la conversation-texte en ligne ne devient pas un moyen accepté de fournir du soutien à la clientèle, aux ventes et technique, nos activités pourraient échouer. Il est difficile de prédire la mesure et le taux auquel les utilisateurs adopteront nos services. Nous ne pouvons vous garantir que nos services seront largement acceptés.

Il existe peu de barrières pour pénétrer notre marché et si des sociétés plus importantes et ayant des ressources plus élevées offrent des services concurrentiels, nos activités pourraient échouer

Nous prévoyons que la concurrence pour le type de services que nous fournissons augmentera car il n'existe pas de barrières importantes pour pénétrer notre marché. Les nouveaux participants sur le marché représentent une menace pour nos activités. Même si nous avons demandé un brevet pour notre architecture de système, ceci n'empêchera pas des concurrents de pénétrer nos marchés. Les concurrents existants ou futurs peuvent développer ou offrir des technologies ou des services qui sont comparables ou supérieurs aux nôtres, ce qui pourrait porter préjudice à nos activités. La concurrence peut également augmenter en raison de la consolidation de l'industrie. Nous pouvons ne pas être en mesure de réussir à faire concurrence. Il existe maintenant une technologie qui permet aux sociétés d'offrir des services à des utilisateurs par le biais de conversation en ligne. Par conséquent, la technologie en elle-même n'est pas une barrière suffisante pour les concurrents éventuels. Il n'y a aucune raison de croire que les concurrents ne seront pas en mesure de développer des services concurrentiels.

Nous devons réussir à rivaliser avec d'autres sociétés ou nous perdrons une part du marché et nos activités échoueront

Le marché pour nos services est très concurrentiel, évolue rapidement et est très affecté par le lancement de nouveaux produits et services. Nous faisons concurrence au niveau des prix, du service à la clientèle et des capacités techniques. Les pressions concurrentielles pourraient réduire notre part du marché ou faire en sorte que nous devions réduire le prix de nos services, ce qui pourrait porter préjudice à nos activités et à nos résultats d'exploitation. Webhelp Direct fait concurrence à des développeurs de logiciels, des fournisseurs de services et d'autres fabricants de logiciels importants et sociétés spécialisées en technologie établies. Les concurrents dans la catégorie de développement de logiciels incluent ceux dont les activités principales sont les logiciels de courrier électronique tels que Kana et eGain, ceux dont l'activité principale est l'élaboration de logiciels à base de connaissances libre service tels que AskJeeves, Primus et Support.com, et ceux qui se spécialisent dans la fabrication de logiciels de conversation en ligne tels que Liveperson, Facetime et Weblin. Les concurrents dans la catégorie des fournisseurs de service offrent du soutien à la clientèle en ligne imparti et incluent PeopleSupport, Brigade Solutions, LookSmart.com et eAssist, de même que certains centres d'appel traditionnels qui offrent maintenant des services Webhelp Direct. Notre portail Webhelp rivalise directement avec des sociétés qui fournissent des services de recherche sur Internet, de recherche spécialisée et des répertoire Web tels que AskJeeves, About.com et Yahoo.

Nos concurrents potentiels peuvent avoir des historiques d'exploitation plus longs, des ressources financières, techniques ou autres plus importantes ou une meilleure notoriété que nous. Nos concurrents peuvent également être

en mesure de faire face plus rapidement aux nouvelles technologies et aux changements au niveau des exigences des clients. Si nous ne sommes pas en mesure de rivaliser, nous pouvons perdre ou pouvons ne pas être en mesure d'accroître notre part du marché, ou nous pouvons devoir être forcés de réduire nos prix afin de conserver et d'augmenter notre part du marché. Par conséquent, nos résultats d'exploitation et notre situation financière pourraient être affectés de façon défavorable et importante.

Nous faisons face à des risques reliés au fait d'offrir des services commerciaux relativement nouveaux dans des secteurs commerciaux, en particulier dans le domaine du commerce électronique, dont nous avons une expérience limitée

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 actuels. Tout particulièrement, nous croyons que notre succès futur dépendra en grande partie de notre capacité à augmenter de façon importante nos revenus en fournissant du service à la clientèle, comme la conversation interactive en ligne pour les entreprises 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 pourraient être affectés de façon défavorable et importante.

Notre incapacité à maintenir une circulation élevée d'utilisateurs sur notre portail Webhelp 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 portail Webhelp, nous pourrions devoir fournir aux annonceurs et à nos fournisseurs de contenu comarqué, connus sous le nom de commanditaires, de l'espace publicitaire gratuit ou réduire les frais qu'ils nous versent, ce qui, par conséquent, diminuerait nos revenus. Nos ententes avec des annonceurs et commanditaires exigent souvent que nous affichions une publicité un nombre minimal de fois ou qu'un nombre minimal d'utilisateurs demandent du contenu additionnel en cliquant sur des hyperliens publicitaires ou promotionnels. Si nous n'atteignons pas ces objectifs d'utilisation minimaux, nous pourrions ne pas avoir droit à quelque revenu que ce soit en vertu de ces ententes. Nous pouvons recevoir des frais de commandite de même qu'une partie des revenus découlant des transactions reçus par des commanditaires tiers de la part des utilisateurs Internet qui proviennent de notre portail Webhelp. Si nous ne pouvons respecter ces objectifs d'utilisation minimaux, les commanditaires diminuent généralement les honoraires qu'ils nous versent ou nous conservons le contenu comarqué sur notre portail Webhelp gratuitement pendant une période compensatoire jusqu'à ce que nous ayons atteint ces objectifs.

Les commanditaires peuvent mettre fin à leur relation avec nous si nous ne sommes pas en mesure d'atteindre les objectifs d'utilisation minimaux décrits ci-dessus. Nos contrats de commandite ont des durées habituellement brèves d'un an ou moins et peuvent être résiliés sur préavis relativement court d'habituellement 30 jours. Nous pouvons ne pas être en mesure d'attirer des commanditaires additionnels ou de renouveler nos ententes de commandite existantes si elle prennent fin, ce qui pourrait diminuer une source importante de revenus futurs. Une résiliation pourrait également faire perdre des ressources et des efforts de programmation et de conception importants que nous avons dédiés à l'intégration du contenu provenant de commanditaires à notre portail Webhelp.

Si nous n'augmentons pas le contenu disponible sur notre portail Webhelp en vue d'attirer de nouveaux utilisateurs et d'accroître les revenus publicitaires, nous pouvons ne pas devenir rentables

Pour augmenter les taux et les revenus publicitaires, nous aurons besoin de continuer à diversifier le contenu disponible sur notre portail Webhelp en vue d'accroître le nombre d'utilisateurs qui visitent notre portail Webhelp et le temps qu'ils passent en ligne sur celui-ci. Puisque nous investissons dans du nouveau contenu ou nous en faisons l'acquisition, les coûts de ce contenu peuvent augmenter plus rapidement que les revenus correspondants. L'importance de nos pertes dépendra également en partie de notre capacité à attirer des annonceurs, des utilisateurs individuels et des clients corporatifs et à augmenter les revenus qu'ils rapportent. Par conséquent, il est possible que nous ne devenions jamais rentables ou, si nous le devenons, que nous ne le soyons pas de façon continue. Si nous ne devenons pas rentables sur une base continue à l'avenir, nous pouvons être incapables de continuer à exercer nos activités.

Si nous ne sommes pas en mesure de rivaliser efficacement pour obtenir des utilisateurs, nos revenus pourraient être réduits, notre marge de profits pourrait diminuer et, par conséquent, nos activités pourraient échouer

La concurrence pourrait entraîner une diminution de la circulation des utilisateurs sur notre portail Webhelp, des réductions des prix pour notre publicité, des restrictions sur notre capacité à facturer des frais de souscription pour notre service à supplément Webhelp Express ou des diminutions dans les frais de souscription futurs que nous facturons pour le service Webhelp Express, des marges réduites ou des pertes accrues pour conserver la part du marché et la perte d'une part du marché, ce qui pourrait avoir un effet défavorable et important sur nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière. Nous faisons face à une concurrence intense pour obtenir des utilisateurs et des annonceurs. Plusieurs de nos concurrents actuels et éventuels ont des historiques d'exploitation plus anciens, des bases d'utilisateurs plus importantes, des relations avec leurs clients plus longues, une meilleure reconnaissance de la marque ou du nom et des ressources financières techniques et de mise en marché beaucoup plus élevées que les nôtres. En raison de leurs ressources plus importantes, nos concurrents peuvent être en mesure de faire face rapidement aux nouvelles technologies et aux changements dans les exigences des clients, de développer et de promouvoir leurs services plus efficacement que nous ou ils peuvent essayer de copier notre soutien à la clientèle assisté par l'humain en direct et notre modèle de recherche. Il est possible qu'un ou plusieurs de nos concurrents puissent dominer un ou plusieurs des segments du marché.

La concurrence pour attirer des revenus publicitaires est intense et si nous ne sommes pas en mesure d'augmenter nos revenus publicitaires, nos activités pourraient échouer

Nous faisons concurrence à d'autres portails Internet et sites Web pour attirer des utilisateurs Internet, des annonceurs et des commanditaires. Nous sommes également en concurrence avec les médias hors ligne traditionnels, y compris les médias imprimés et la télévision, pour obtenir une part des budgets publicitaires. Les annonceurs exercent une pression particulièrement intense pour offrir de la publicité à coût réduit sur Internet, ce qui rend difficile de prévoir les revenus publicitaires futurs. Nous sommes vulnérables à cette pression car la plupart de nos revenus actuels proviennent des ventes d'espace publicitaire et des commandes sur notre portail Webhelp.

Si nous ne sommes pas en mesure de livrer ou de mesurer la livraison des publicités de façon fiable, nos revenus publicitaires pourraient diminuer de façon importante

Nous comptons actuellement sur la publicité qui est une source importante de revenus. Nous nous fions sur des tiers pour vendre, gérer et livrer la publicité sur notre portail Webhelp. Jusqu'en avril 2000, nous comptons exclusivement sur 24/7 Media, Inc. en tant que responsable de la publicité, et nous comptons maintenant sur une combinaison de ces tiers et d'efforts commerciaux internes. Si nos tiers responsables de la publicité ne sont pas en mesure de vendre suffisamment de publicité, de le faire à des taux suffisants, de livrer de la publicité commandée 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 livraison et de suivi fiables des placements publicitaires sur les sites Web est une tâche de plus en plus importante et complexe et, à l'heure actuelle, les programmes logiciels disponibles et les autres méthodes de suivi évoluent rapidement. Dans la mesure où nous ou nos tiers responsables de la publicité devons faire face à des défaillances de système ou à des difficultés importantes dans l'exploitation de notre système de gestion publicitaire, nous pourrions ne pas être en mesure de livrer des publicités par le biais de notre portail Webhelp. Toute défaillance prolongée de notre système de gestion publicitaire ou autre difficulté importante de ce dernier pourrait nous obliger à fournir de la publicité gratuitement. En outre, les annonceurs peuvent ne plus faire de la publicité sur notre portail Webhelp ou peuvent payer moins cher pour la publicité s'ils ne perçoivent pas que nos mesures des impressions et des clics publicitaires sont exactes et fiables.

La défaillance de nos systèmes pourrait porter préjudice à notre capacité d'attirer et de retenir des clients corporatifs, des utilisateurs Internet et des annonceurs

La qualité de nos services est essentielle pour notre réputation et pour leur acceptation par le marché et, de ce fait, pour notre capacité à intégrer des clients corporatifs à nos services Webhelp Direct et des utilisateurs Internet à notre portail Webhelp. Toute défaillance de système pouvant causer des interruptions dans la disposition de nos services pourrait entraîner des interruptions dans les services que nous fournissons à nos clients corporatifs et une circulation moins importante sur notre portail Webhelp. Étant donné que nos revenus provenant de notre portail Webhelp sont principalement tirés de la publicité et que le fait d'attirer des annonceurs dépend également de notre capacité d'attirer des utilisateurs Internet, une réduction de la circulation sur notre portail Webhelp pourrait diminuer

de façon importante nos revenus. Jusqu'à présent, nous avons eu six pannes de système totalisant 14 heures dans l'ensemble. Des interruptions similaires devraient survenir de temps à autre à l'avenir. Si ces interruptions continuent ou se répètent, nos services pourraient devenir moins intéressants pour les clients corporatifs, les annonceurs, les entreprises et les consommateurs.

Toute augmentation importante de l'utilisation de nos services exigera que nous agrandissions et adaptions notre infrastructure de réseau et ajoutions des logiciels et du matériel. Si nous ne sommes pas en mesure d'ajouter du matériel, des logiciels ou de l'infrastructure de réseau pour faire face à cette utilisation accrue, cela pourrait causer des interruptions de système imprévues. Toute incapacité de le faire au moment opportun ou selon des modalités commercialement raisonnables pourrait avoir un impact négatif sur nos revenus et nos profits.

Si des fournisseurs ne sont pas en mesure d'exécuter nos contrats ou décident de ne pas les renouveler, nos services pourraient être affectés de façon défavorable

La livraison de nos services a été et peut à l'avenir être interrompue en raison de défaillances chez des fournisseurs de matériel, de logiciels, d'accès Internet et de services. En outre, notre succès dépend dans une mesure importante de nos relations clés avec les fournisseurs qui emploient et dirigent nos professionnels de services en ligne qualifiés (qui sont essentiels aux services que nous fournissons à nos clients corporatifs et sur notre portail Webhelp). Nous comptons sur Exodus Communications pour le soutien et la gestion des serveurs, sur eGain Communications Corporation pour la prise en charge du serveur secondaire et sur Onvoy, Inc. pour les sauvegardes du système. Ces relations sont régies par des ententes à court terme. Si ces ententes devaient être annulées ou résiliées, ou si les sociétés n'étaient pas en mesure de livrer les services qu'elles se sont engagées à fournir, et si nous étions incapables de remplacer ou de renouveler ces ententes ou services selon des modalités satisfaisantes, notre capacité de fournir des services pourrait être compromise. En plus de ces ententes, nous avons des ententes avec des sociétés indiennes pour fournir des services Internet. Nous dépendons de eGain Communications Corporation pour les technologies relatives au serveur de collaboration.

Nous dépendons également de la capacité des fournisseurs de matériel pour la livraison, l'installation, la réparation et l'entretien des serveurs et d'autres équipements et services utilisés pour offrir nos services. La plus grande partie de nos activités matérielles ont lieu dans notre installation informatique sur le site d'Exodus Communications à Chicago (Illinois). Nous effectuons la sauvegarde des données de façon quotidienne sur le site de Visi, Inc. à Minneapolis (Minnesota). Nous impartissons également une partie de nos activités relatives au matériel informatique à eGain Communications, Inc. Une défaillance de système sur l'un de ces sites d'exploitation pourrait porter préjudice à l'exécution de nos services. Nos systèmes sont vulnérables aux dommages pouvant être causés par le feu, les inondations, les tremblements de terre, les coupures de courant, les défaillances de télécommunications, les effractions et des événements similaires. Nos systèmes sont également vulnérables aux virus informatiques et à des problèmes perturbateurs similaires. Les virus informatiques ou d'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.

De plus, nos utilisateurs inscrits dépendent de fournisseurs de services Internet, ou FSI, d'autres fournisseurs de services en ligne et d'autres exploitants de sites Web pour accéder à notre portail Webhelp. Plusieurs de ces fournisseurs de services ont connu des interruptions de service importantes par le passé et pourraient devoir faire face à des interruptions de service, des délais et d'autres difficultés d'exploitation à l'avenir en raison de défaillances de système. En outre, nos utilisateurs ont dû faire face à des difficultés en raison de défaillances de navigateur et de système de fournisseur sans rapport avec nos systèmes et services. Les utilisateurs qui naviguent sur Internet en utilisant des versions de Netscape ou de Internet Explorer 3.0 ou moins récentes pourraient constater une dégradation de nos services.

La défaillance de l'infrastructure technologique en Inde pourrait affecter de façon défavorable nos services

Nos activités dépendent de l'infrastructure technologique en Inde afin de livrer les services Webhelp Direct et d'autres services sur le portail Webhelp à partir de nos centres Web Indiens. Toute défaillance du système de télécommunication en Inde pourrait causer des interruptions dans la disponibilité de notre service pour nos clients corporatifs et diminuer la circulation sur notre portail Webhelp. Comme nos revenus provenant de nos clients corporatifs et de notre portail Webhelp dépendent d'une interaction avec un professionnel de services en ligne en Inde, toute interruption de notre capacité à accéder à nos fournisseurs de services causée par une défaillance du système de télécommunication en Inde pourrait réduire significativement nos revenus. Nos liens de communication de secours en Inde ne sont pas fiables et n'ont pas autant de largeur de bande que notre lien principal. Jusqu'à

présent, nous avons eu un arrêt de système en raison d'interruptions du service de télécommunication en Inde qui ont duré 48 heures au total. Des interruptions similaires pourraient survenir de temps à autre à l'avenir. Même si nous examinons continuellement certaines défaillances ou surcharges du système et cherchons à les compenser, la défaillance ou le retard des systèmes de télécommunication indiens ou d'autres infrastructures pourraient avoir un effet défavorable et important sur nos activités. Si ces défaillances se prolongent ou sont répétées, cela pourrait réduire l'attrait de nos services pour les clients corporatifs et les annonceurs, entreprises et consommateurs.

Nous nous en remettons à une stratégie de développement de la marque de commerce coûteuse pour augmenter les revenus et si cette stratégie n'a pas de succès, nos activités pourraient échouer

Nos revenus futurs dépendent de notre capacité à développer la marque de commerce Webhelp. La promotion et la mise en valeur de la marque de commerce Webhelp dépendront en grande partie de notre capacité à fournir des services de haute qualité de façon constante. Nous suivons une stratégie de mise en valeur de la marque de commerce agressive qui comprend de la publicité à grande diffusion et multimédia interentreprise, des programmes promotionnels de même que des activités de relations publiques. En suivant cette stratégie, nous engagerons des dépenses de mise en marché et d'établissement de la marque importantes, dont 6 à 8 millions \$ au cours de l'exercice 2001 pour les programmes publicitaires et promotionnels et d'autres activités. Ces dépenses peuvent excéder toute augmentation des revenus en résultant. En outre, même si la reconnaissance de la marque augmente, le nombre de nouvelles personnes ou entreprises utilisatrices de nos services peut ne pas le faire. De plus, même s'il y a une hausse du nombre de nouveaux utilisateurs, la quantité de circulation sur notre portail Webhelp et le nombre de clients corporatifs qui utilisent nos services de relations avec la clientèle peut ne pas augmenter suffisamment pour justifier ces dépenses. Si notre stratégie de mise en valeur de la marque ne réussit pas, ces dépenses peuvent ne jamais être récupérées et nous pouvons être incapables d'augmenter les revenus futurs.

La perte de membres de notre équipe de la 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 la haute direction, tout particulièrement Kerry Adler, notre président et chef de la direction. Nous croyons que leur compétence 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 professionnels de services en ligne pourraient être difficiles à remplacer. La perte des services de M. Adler ou d'autres membres de notre équipe de la haute direction pourrait interrompre notre croissance ou entraîner une perte de revenus. En outre, étant donné que nous avons un historique d'exploitation limité, 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.

Si nous ne pouvons engager et retenir le personnel qualifié dont nous avons besoin pour réussir, nous pouvons ne pas être en mesure de gérer, et d'étendre nos activités

Notre succès dépend de notre capacité constante à attirer et à retenir du personnel clé, y compris des chefs de l'exploitation et des directeurs du service à la clientèle, ainsi que du personnel technique, commercial et de mise en marché hautement qualifiés. Nous cherchons à engager des employés qui ont une expérience de l'industrie de l'Internet et de l'industrie du soutien à la clientèle. Il existe une concurrence intense entre les sociétés Internet pour obtenir ce genre de personnel et le processus de localisation et de recrutement d'employés ayant les compétences et les caractéristiques dont nous avons besoin peut prendre du temps. En outre, il est souvent plus difficile d'attirer des employés une fois que les actions d'une société sont négociées 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 très volatile dans notre industrie. Nous pouvons ne pas être en mesure 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 en mesure de gérer efficacement la croissance éventuelle de nos activités, nous pouvons ne pas atteindre nos objectifs de revenus et de rentabilité, ce qui pourrait faire chuter le cours de nos actions ordinaires et actions échangeables

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 direction existant et nouveau. Nous ne pouvons assurer que nos systèmes, procédures ou contrôles seront adéquats pour soutenir nos activités ou que nous serons en mesure de gérer notre croissance efficacement. Si nous continuons à prendre de l'expansion et ne pouvons pas gérer cette croissance

avec succès, notre capacité à 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 de réunir des capitaux additionnels à l'avenir en vue de financer nos activités et d'appliquer notre stratégie de croissance et, si nous ne le faisons pas, nos activités pourraient échouer

Nous pouvons avoir besoin de réunir des fonds additionnels par le biais de placements publics ou privés de nos actions ou titres d'emprunt ou auprès d'autres sources en vue de financer nos activités et notre croissance. Nous ne pouvons garantir que les fonds additionnels seront disponibles quand nous en aurons besoin ou que, s'ils sont disponibles, qu'ils le seront selon des modalités favorables pour nous ou nos actionnaires. Si nous ne sommes pas en mesure d'obtenir des fonds suffisants ou si les fonds nécessaires ne sont pas disponibles selon des modalités acceptables, nous pourrions être incapables de diversifier ou d'améliorer nos services. Un manque de fonds suffisants pourrait également nous empêcher de tirer parti des opportunités du marché ou d'être capables de faire face 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.

Toute émission additionnelle de nos actions ou titres d'emprunt pour réunir des fonds supplémentaires pourrait sérieusement diluer votre pourcentage de participation dans notre société

Si nous allons réunir des fonds en émettant des actions additionnelles ou des titres qui sont convertibles en actions additionnelles, le pourcentage de participation que vous détenez dans notre société peut être significativement réduit. Certains types de titres de participation que nous pouvons émettre à l'avenir pourraient avoir des droits, préférences et privilèges prioritaires aux vôtres à titre de porteur de nos actions ordinaires.

Si nous ne sommes pas capables d'identifier des candidats aux fins d'acquisition et d'investissement convenables à des prix raisonnables, notre stratégie commerciale pourrait être affectée de façon négative, ce qui pourrait entraîner la chute du cours de nos actions ordinaires et actions échangeables

Une partie de notre stratégie commerciale consiste à prendre de l'expansion en faisant l'acquisition d'autres entreprises et technologies ou en y faisant des placements. Nous évaluons constamment les acquisitions possibles d'autres technologies et éléments d'actif de même que d'entreprises. Nous pouvons ne pas être en mesure d'identifier de nouveaux candidats aux fins d'acquisition convenables et à vendre à des prix raisonnables ou de compléter toutes les acquisitions désirées. Si nous ne sommes pas capables de trouver des candidats aux fins d'acquisition convenables ou si nous sommes forcés de faire des acquisitions à des prix qui, d'après nous, ne sont pas raisonnables, nous ne serons pas en mesure d'exécuter l'un des éléments de notre stratégie commerciale et nos revenus peuvent être moins élevés que ceux prévus. Dans le cadre de toute acquisition future, nous pouvons devoir émettre des titres de participation, ce qui pourrait diluer la participation de tous nos actionnaires, ou contracter des dettes additionnelles.

Nous pouvons avoir du mal à intégrer toute entreprise ou technologie future que nous pouvons acquérir, ce qui pourrait affecter le succès de nos activités

Toute acquisition que nous pouvons effectuer pourrait impliquer plusieurs risques additionnels, y compris des difficultés à intégrer les activités, les services, les produits et le personnel de l'entreprise acquise. Nous pouvons ne pas être en mesure de réussir à intégrer une partie ou la totalité des entreprises qui peuvent être acquises à nos activités. Nos systèmes, procédures ou contrôles peuvent ne pas être en mesure de soutenir les activités accrues suite à ces acquisitions. Les acquisitions peuvent également détourner l'attention que la direction pourrait porter à d'autres objectifs commerciaux de la société. Nous courons aussi des risques en pénétrant des marchés dans lesquels nous avons peu ou pas d'expérience. Nous pouvons faire des investissements dans des sociétés impliquées dans le développement de technologies ou de services qui sont complémentaires ou connexes à nos activités. Nous ne pouvons vous garantir que les investissements dans ces sociétés entraîneront un rendement et rien ne garantit le moment d'un tel rendement.

Si nous ne sommes pas en mesure de trouver des candidats adéquats pour conclure des ententes internationales, notre stratégie commerciale pourrait échouer

Pour augmenter les revenus, nous prévoyons prendre de l'expansion au niveau international par le biais d'ententes de licence et de service pour fournir nos services dans des langues autres que l'anglais. Le 6 juin 2000, nous avons conclu une entente avec un groupe de placement composé de plusieurs investisseurs et mené par Europ@Web pour mettre sur pied une nouvelle société en vue de fournir nos services de soutien à la clientèle et de recherche assistés par l'humain en direct et en français. Le 31 août 2000, nous avons modifié notre entente pour

permettre que les services soient fournis en allemand. Nous envisageons également d'offrir nos services dans d'autres langues par le biais d'ententes similaires. Nous ne pouvons vous garantir que nous serons en mesure de négocier d'autres partenariats ou ententes de coentreprise acceptables à l'avenir, que ces ententes aboutiront ou que les partenaires éventuels n'essaieront pas de trouver d'autres moyens pour fournir des services de soutien à la clientèle et de recherche assistés par l'humain en direct. De plus, que les parties avec lesquelles nous concluons des ententes de licence et de service allouent ou non suffisamment de ressources à l'entreprise sera hors de notre contrôle. Selon nos obligations et droits dans ces ententes de licence et de service éventuelles, toute résiliation ou annulation de ces ententes pourrait également avoir un effet défavorable sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

Nous avons une expérience limitée des activités internationales et, par conséquent, nous ne sommes pas en mesure de quantifier les coûts et les risques associés à la pénétration de marchés internationaux ou les revenus que nous pouvons réaliser

Nous croyons que l'expansion internationale est importante afin de continuer à prendre de l'expansion et à mettre nos services sur le marché mondial. Cependant, en mettant nos services sur le marché mondial, nos coûts d'exploitation augmenteront et nous devrons faire face à de nouveaux concurrents. En outre, 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 ou à faire la mise en marché ou la distribution de nos services à l'étranger. De plus, nous sommes actuellement incapables de quantifier les coûts associés à la pénétration d'un marché international ou, une fois qu'elles seront mises sur pied, au maintien des activités internationales et rien ne garantit que nos revenus internationaux seront adéquats pour compenser ces dépenses. Jusqu'à présent, nous avons une expérience limitée quant à la mise en marché et la distribution de nos services au niveau international.

En plus de l'incertitude quant à la rentabilité associée à l'établissement d'une présence internationale, il existe des difficultés et des risques inhérents à des activités exercées au niveau international, tels que :

- la conformité aux exigences réglementaires étrangères et les changements dans ces exigences;
- les barrières commerciales;
- la protection des droits de propriété intellectuelle sur les marchés étrangers qui peuvent ne pas offrir le même niveau de protection que celle des États-Unis; et
- les difficultés pour trouver du personnel pour les activités internationales et de les gérer;

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, de ce fait, sur nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière.

Plus de 90 % de nos professionnels de services en ligne sont en Inde et tout changement défavorable dans les politiques gouvernementales ou dans la situation économique ou politique indiennes pourrait avoir un effet négatif sur nos activités.

Nos services de soutien à la clientèle et de recherche assistés par l'humain en direct sur Internet dépendent beaucoup de nos professionnels de services en ligne. La majorité de nos professionnels de services en ligne sont actuellement en Inde, en partie afin de réduire nos coûts d'exploitation. Notre capacité à nous adapter au niveau de la circulation sur notre portail Web peut être affectée par des changements dans les politiques du gouvernement indien, par les mesures fiscales, par l'instabilité sociale et ethnique et par d'autres développements politiques, économiques ou autres en Inde ou affectant ce pays. Depuis qu'elle a obtenu son indépendance en 1947, l'Inde a eu une économie mixte avec un secteur public important et un secteur privé considérablement réglementé. Les gouvernements centraux et étatiques en Inde ont par le passé, entre autres :

- 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.

Le rôle des gouvernements centraux et étatiques indiens dans l'économie indienne, en tant que producteurs, consommateurs et organismes de réglementation, demeure important et d'une façon qui affecte directement notre capacité à compter sur les professionnels de services en ligne situés en Inde. Nous ne pouvons garantir que les politiques de libéralisation économique suivies par les gouvernements récents au cours des dix dernières années 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 utiliser des consultants en Inde.

Nos fournisseurs externes en Inde peuvent ne pas être en mesure d'attirer des professionnels de services en ligne qualifiés, ce qui pourrait affecter la qualité des services Webhelp Direct que nous offrons

Nos professionnels de services en ligne sont des employés de sociétés qui nous fournissent des services de personnel impartis et ils doivent être formés et parler couramment anglais. Étant donné que les services des professionnels de services en ligne nous sont fournis par le biais de sociétés externes, nous avons moins de contrôle sur ces professionnels de services en ligne, ce qui pourrait avoir un impact sur la qualité de leur travail. Si nous ne sommes pas en mesure d'attirer un nombre suffisant de professionnels de services en ligne qualifiés au niveau de la rémunération actuelle, la qualité de nos services Webhelp Direct pourrait en souffrir ou nous pourrions devoir engager des frais d'exploitation accrus pour obtenir des professionnels qualifiés.

Les sanctions économiques imposées à l'Inde par les États-Unis pourraient restreindre l'accès de nos centres Web indiens à la technologie et limiter notre capacité à compter sur les professionnels de services en ligne 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 suite à des discussions avec le gouvernement indien. Ces sanctions ou des sanctions additionnelles pourraient restreindre notre accès à la technologie requise pour construire et exploiter les centres Web qui nous fournissent des services. Les centres Web situés en Inde sont des bâtiments dans lesquels nos professionnels de services en ligne travaillent. Ils intègrent du mobilier de bureau et des bureaux, des postes de travail informatiques et des infrastructures de réseau local. Nous ne pouvons garantir que ces sanctions continueront d'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 professionnels de services en ligne sont considérés comme nos employés plutôt que les employés de nos consultants indépendants

Les consultants qui emploient nos professionnels de services en ligne agissent à titre de fournisseurs de services indépendants pour nous. Une ou plusieurs juridictions ou autorités fiscales, dont le Internal Revenue Service, pourraient chercher à traiter les professionnels de services en ligne 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 consultants indépendants. Nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière pourraient être affectés de façon défavorable et importante si ces revendications sont faites et si nous n'arrivons pas à les contrer ou si nous sommes obligés de traiter les professionnels de services en ligne comme des employés aux fins de l'impôt ou des avantages sociaux ou à toute autre fin.

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, tout particulièrement de notre architecture de système et de notre interface qui sont des composantes importantes de notre plate-forme de livraison de services. Nous comptons actuellement sur une combinaison de droits d'auteur, marques de commerce, lois en matière de brevet, secrets commerciaux, procédures de confidentialité et dispositions contractuelles pour protéger nos droits exclusifs. D'autres parties peuvent contester nos marques de commerce, les demandes de brevet que nous avons déposées ou tout brevet qui peut être émis à la suite d'une demande. Si des contestations sont déposées ou si le *Patent and Trademark Office* des États-Unis rejette nos demandes, l'enregistrement des brevets ou des marques de commerce peut être refusé ou, s'il a été accordé, ils peuvent être radiés par la suite. Nous ne pouvons également vous

garantir que nous développerons des services et technologies exclusifs additionnels qui pourrions 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. En dépit de nos efforts pour protéger nos droits exclusifs, des parties non autorisées peuvent essayer de copier certains aspects de nos services 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 à l'extérieur des États-Unis 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 pourrions être 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 pourrions dans le futur être 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 elle pourrait :

- prendre du temps;
- entraîner des litiges coûteux;
- détourner 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 rendement 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 seront affectés de façon défavorable et importante. L'Internet a connu et devrait continuer à connaître une augmentation importante d'utilisateurs et de la circulation 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 à cause d'une croissance constante. 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 corporatifs 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 des taxes sur Internet.

Nous pouvons être incapables de conserver nos revenus publicitaires si Internet n'est pas adopté comme média publicitaire

Nous prévoyons obtenir une partie importante de nos revenus en vendant des publicités sur notre portail Web. Pour la période allant du 27 mai 1999 (date de notre création) jusqu'au 30 septembre 2000, les revenus publicitaires représentaient environ 46 % de nos revenus. Au cours des trois prochaines années, nous prévoyons que les revenus publicitaires ne représenteront pas plus de 15 % de nos revenus totaux. Nous ne serons pas en mesure de conserver ou d'augmenter nos revenus publicitaires si Internet ne devient pas un média publicitaire intéressant et renouvelable. Par exemple, les utilisateurs Internet peuvent acheter des logiciels « filtreurs » qui limitent les publicités ou les

empêchent de s'afficher à l'écran de leur navigateur. L'adoption étendue de ce logiciel pourrait avoir un impact négatif sur l'utilisation de la publicité sur Internet. Il est également difficile de prédire quelle méthode d'établissement des prix sera adoptée par l'industrie ou les annonceurs. Par exemple, nos revenus publicitaires pourraient diminuer si les taux publicitaires sont basés sur le nombre d'utilisateurs qui accèdent au site Web de l'annonceur à partir de notre portail Web ou qui cherchent des renseignements additionnels au sujet d'un produit ou d'un service en « cliquant » sur une bannière publicitaire plutôt qu'uniquement sur le nombre de fois où une publicité est affichée. Afin de conserver et d'augmenter les revenus publicitaires, 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 portail Web, les revenus publicitaires 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 portail 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 et communiquer sur Internet. Toute atteinte à la sécurité des renseignements confidentiels pourrait empêcher certains consommateurs d'utiliser Internet 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 d'Internet 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 des utilisateurs de nos services

Nous avons une politique de confidentialité qui est affichée sur notre portail Webhelp. Notre politique consiste à ne pas divulguer à un tiers de façon volontaire tout renseignement identifiable individuellement au sujet d'un utilisateur de nos services 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 transcriptions de conversations en ligne. Nous recueillons ces données grâce aux renseignements qui nous sont fournis par les utilisateurs, de l'ensemble des clics des utilisateurs pendant qu'ils sont sur notre portail Webhelp ou sur les sites Web de nos clients corporatifs et des transcriptions des conversations en ligne entre des utilisateurs et nos professionnels de services en ligne. Notre politique et les choix des utilisateurs concernant la diffusion de renseignements personnels recueillis sur notre portail 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 fait des enquêtes sur certaines sociétés Internet concernant l'utilisation de renseignements personnels. Nous pourrions engager des dépenses additionnelles et réaliser des revenus moindres si de nouveaux règlements concernant l'utilisation des renseignements personnels sont mis en application ou si nos pratiques en matière de confidentialité font l'objet d'une enquête. De plus, si des tiers pénétraient sur notre sécurité de réseau ou obtenaient autrement de façon illicite des renseignements personnels concernant les utilisateurs, nous pourrions être sujets à des réclamations coûteuses en matière de responsabilité. Ceci pourrait inclure des réclamations pour des achats non autorisés, des usurpations d'identité ou d'autres réclamations en matière de fraudes similaires, de même que des réclamations pour d'autres utilisations de renseignements personnels à mauvais escient, telles que pour des fins de mise en marché non autorisée.

Nous dépendons du contenu de tiers sur lequel nous n'avons aucun contrôle et si les utilisateurs ne sont pas satisfaits de la qualité du contenu ou sont redirigés vers d'autres pages d'accueil, nos services pourraient devenir moins intéressants pour eux

Nos services de recherche sur Internet sont conçus pour relier directement nos utilisateurs à une page qui se trouve sur le site Web d'un tiers et qui contient une réponse à une question posée. Cependant, lorsque nous essayons de diriger les utilisateurs vers une page sur ces sites Web, certaines sociétés redirige automatiquement 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 autre site Web comparable vers lequel nous pouvons diriger nos utilisateurs, l'utilité et l'attrait de nos services pour les utilisateurs Internet pourraient être réduites. Le cas échéant, la circulation sur notre portail 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, à jour et utiles pour l'utilisateur, l'utilité de nos services pour l'utilisateur sera réduite, ce qui pourrait porter sérieusement atteinte à nos activités.

Des litiges récents pourraient sérieusement affecter notre capacité à accéder à du contenu de tiers

Un juge fédéral du tribunal régional des États-Unis pour le district Nord de la Californie a récemment émis une injonction interlocutoire empêchant l'exploitant d'un site Web qui réunit des renseignements concernant les sites Web de vente aux enchères en ligne, d'accéder au système informatique d'un site Web de vente aux enchères en ligne important en utilisant tout système d'interrogation automatisé sans l'autorisation écrite du site de vente aux enchères. L'injonction, qui doit demeurer en vigueur jusqu'à ce qu'un procès complet ait lieu en mars de l'année prochaine, confirme la réclamation de l'exploitant du site Web de vente aux enchères en ligne à l'effet qu'il détient un droit de propriété protégé sur sa banque de données et que la pratique d'utiliser une technologie automatisée pour faire des recherches dans sa banque de données pour compiler des renseignements en vue de les utiliser sur un autre site Web constitue une violation du droit de propriété. Pour justifier son injonction, le juge a décidé que cette technologie de recherche automatisée pouvait surcharger le système informatique du site Web sur lequel la recherche était effectuée. Si cette décision n'est pas renversée ou si d'autres tribunaux suivent le raisonnement du juge dans cette décision, cela pourrait nous empêcher d'accéder à du contenu de tiers et de fournir des services de comparaison de prix. Nous ne pouvons avoir la certitude que nous serons en mesure d'obtenir le consentement nécessaire pour faire des recherches sur le site Web de tiers et, par conséquent, cette décision pourrait avoir un effet préjudiciable sur nos activités.

Nous pouvons être tenus responsables du contenu trouvé sur Internet

Nous pourrions être exposés à une responsabilité à l'égard du choix des sites Web de tiers qui peuvent être accessibles par l'entremise de notre portail Web. Ces réclamations pourraient avoir trait, entre autres, au fait qu'en nous reliant aux sites Web exploités par des tiers, nous pourrions être responsables d'atteintes à des droits d'auteur, de contrefaçons 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 auxquels nous contribuons ou par l'intermédiaire des fournisseurs d'accès Internet avec lesquels nous avons des relations, et qu'il peut par la suite être distribué 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.

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 à Internet 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 d'Internet et la demande pour nos services. En raison de la popularité et de l'utilisation croissantes d'Internet, il est 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, les prix et les caractéristiques et la qualité des produits et services. Il est impossible de déterminer complètement l'impact de cette législation, laquelle pourrait nous rendre sujets ou nos clients corporatifs 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.

Des juridictions additionnelles peuvent tenter de réglementer la prestation de nos services, ce qui pourrait entraîner l'imposition d'amendes, de pénalités et d'autres sanctions légales éventuelles contre nous

En raison de la nature mondiale d'Internet, il est possible que même si la transmission de nos services provient de nos activités en Amérique du Nord et en Inde, les gouvernements d'états et de pays étrangers où nous n'exerçons pas d'activités peuvent tenter de réglementer nos transmissions ou de nous poursuivre pour violation de leurs lois. Des allégations ou des inculpations de violation de lois locales peuvent être faites par des gouvernements étatiques ou étrangers. Nous pouvons violer ces lois de façon non intentionnelle et ces lois peuvent être modifiées ou de nouvelles lois édictées. Il est également possible que des états ou des pays étrangers cherchent à imposer des taxes de vente 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 mené sur Internet, la croissance de l'utilisation d'Internet pour le commerce pourrait ralentir considérablement, ce qui aura par le fait même un effet négatif sur nos activités et notre rentabilité.

Les tentatives par certains états de réglementer la collecte et l'utilisation de données concernant les utilisateurs sur Internet pourraient avoir un impact sérieux sur notre service Webhelp direct pour nos clients corporatifs

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 clients corporatifs en ligne regroupons ces données, toute loi de ce genre pourrait restreindre ces activités. De plus, les consommateurs qui ont des inquiétudes en matière de confidentialité peuvent éviter les sites Web qui recueillent ce genre de renseignements.

Si le moratoire en matière de taxes imposé par le United States Congress sur les opérations de commerce électronique se termine, notre capacité à devenir rentables peut être sérieusement affectée

La loi intitulée *Internet Tax Freedom Act* promulguée par le United States Congress impose un moratoire de trois ans qui a débuté le 1^{er} octobre 1998 et se termine le 21 octobre 2001 sur les taxes étatiques et locales sur le commerce électronique et sur l'accès Internet, lorsque ces taxes sont multiples ou discriminatoires, à moins que ces taxes n'aient été généralement imposées et n'aient été rendues obligatoires avant le 1^{er} octobre 1998. Il est possible que le moratoire en matière de taxes puisse ne pas être renouvelé avant le 21 octobre 2001. L'impossibilité de renouveler cette loi pourrait permettre à plusieurs états d'imposer des taxes sur le commerce par Internet. L'imposition de ces taxes pourrait avoir un effet défavorable sur notre capacité à devenir rentables.

Si la *Federal Communications Commission* impose des frais d'accès aux fournisseurs de services Internet, cela pourra ralentir sérieusement la croissance d'Internet et avoir un impact 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 des 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.

L'application de lois préexistantes relativement à Internet pourrait ralentir sérieusement la croissance d'Internet et nos activités

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 ou de l'augmentation des frais requis pour fournir les services.

Risques reliés au placement

Si nous ne pouvons respecter les prévisions des investisseurs du marché public, le cours de nos actions ordinaires et actions échangeables peut chuter de façon significative

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 qui changent rapidement sur Internet et l'existence d'une 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 investisseurs pour les périodes futures. Si cela survient, le prix des actions ordinaires et des actions échangeables sera susceptible de chuter. En outre, notre incapacité éventuelle à équilibrer les niveaux de dépenses à court terme avec les 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 investisseurs, ce qui pourrait faire chuter le cours des actions ordinaires et des actions échangeables.

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

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 d'Internet diminue généralement. Par conséquent, notre revenu trimestriel peut fluctuer, affectant de façon défavorable le cours des actions ordinaires et des actions échangeables.

Webhelp a vendu 19 283 217 de ses actions privilégiées, et si celles-ci sont revendues, le cours des actions ordinaires et des actions échangeables pourrait chuter

En décembre 1999, Webhelp a vendu 18 671 329 de ses actions privilégiées et, le 24 octobre 2000, 611 888 actions additionnelles pour un total de 19 283 217. Toutes les actions privilégiées en circulation sont convertibles en 11 209 722 actions ordinaires au gré du porteur à tout moment, sous réserve de la conversion obligatoire à la clôture du présent placement. Si les porteurs de ces actions privilégiées vendent un nombre important de leurs actions et des actions échangeables aux termes d'un appel public à l'épargne, ces ventes pourraient avoir un effet défavorable sur le cours des actions ordinaires et des actions échangeables ou sur notre capacité à se procurer des capitaux propres.

Après le placement, il y aura un nombre important de nos actions ordinaires et actions échangeables admissibles pour un placement futur, ce qui pourrait entraîner une chute du cours de nos actions ordinaires et actions échangeables

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 des actions échangeables ainsi que notre capacité à nous procurer des capitaux propres à l'avenir. Une fois le placement complété, Webhelp aura • actions ordinaires et • actions échangeables en circulation, en présumant que les options en circulation n'auront pas été levées ou les bons de souscription en circulation exercés. Parmi ces actions, les actions ordinaires vendues dans le cadre du placement seront librement négociables sans restriction ou limite. Les porteurs des autres actions ordinaires, lesquelles ne sont pas librement négociables, 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. 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 Shukie Halfon ont la possibilité de demander l'enregistrement en vertu de la loi sur les valeurs mobilières des États-Unis 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. Le 19 avril 2000, nous avons conclu une convention d'enregistrement de droits avec W.H. Holdings, Ltd., une société des îles Caïmans qui a acquis 258 799 de nos actions ordinaires provenant de eliance Corporation. La convention d'enregistrement de droits a donné le droit à W.H. Holdings

d'avoir ses actions inscrites par nous si nous enregistrons des actions sur une déclaration d'enregistrement (formulaire S-3). De plus, 2142 857 d'actions ordinaires sont réservées à des fins d'émission en vertu de notre régime incitatif à long terme de 1999. Lorsque ces actions «bloquées » et d'autres actions émises avant la réalisation du présent placement pourront être mises en vente ou vendues, le cours de nos actions ordinaires et de nos actions échangeables pourrait chuter.

La propriété concentrée peut décourager les offres d'achat de nos actions ordinaires et actions échangeables

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

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

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

Les acquéreurs de titres offerts dans le cadre du placement verront l'actif corporel net pro forma par action de leurs titres offerts dilué immédiatement et de façon importante

Si les titres offerts sont vendus à un prix de • \$ par action, les actionnaires subiront une dilution immédiate de l'actif corporel net pro forma par action ordinaire de • \$ par rapport au prix par action du premier appel public à l'épargne (en présumant que toutes les actions échangeables sont échangées contre des actions ordinaires).

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 versement de dividendes.

Vous pourriez être incapable d'obtenir l'exécution de responsabilités civiles contre Webhelp à l'extérieur du Canada

Webhelp a été constituée sous le régime des lois d'une juridiction étrangère. Même si son siège social se trouve au Canada, il peut vous être impossible de percevoir les montants qui doivent être payés par Webhelp en vertu de jugements émis par des tribunaux au Canada en vertu des dispositions en matière de responsabilité civile des lois sur les valeurs mobilières provinciales.

Vous ne serez pas en mesure de livrer les actions ordinaires pendant un cycle de règlement normal si vous avez l'intention de les vendre immédiatement après l'échange de vos actions échangeables

Un porteur d'actions échangeables qui exerce les droits de rétractation associés à ces actions ne peut préciser une date de rétractation qui est située moins de 10 jours ouvrables suivant la date à laquelle la demande de rétractation est reçue par Webhelp Canada. En raison de la longueur de cette période d'avis, si vous avez l'intention de transmettre une demande de rétractation à Webhelp Canada afin de vendre des actions ordinaires immédiatement par la suite, vous ne serez pas en mesure de livrer les actions ordinaires dans un cycle de règlement normal.

Les incidences fiscales qui vous concernent lors d'un rachat d'actions échangeables différeront de celles d'un achat

En vertu des dispositions relatives aux actions échangeables et de la convention de fiducie de vote et d'échange, nous aurons la discrétion de déterminer si vous recevrez des actions ordinaires de Webhelp en échange d'actions échangeables par le biais d'un rachat d'actions échangeables par Webhelp Canada ou par le biais d'un achat de ces actions échangeables par Webhelp ou Webhelp Nova Scotia. Comme décrit sous la rubrique intitulée « Incidences fiscales fédérales canadiennes – Rachat ou échange des actions échangeables », les incidences fiscales fédérales canadiennes d'un rachat diffèrent de celles d'un achat.

Nous pouvons racheter les actions échangeables dans certaines circonstances

Les actions échangeables ne pourront être rachetées par Webhelp Canada avant le 30 septembre 2015, sauf dans certains cas décrits sous la rubrique intitulée « Détails sur le placement ». Lors d'un tel rachat, vous recevrez des actions ordinaires, lesquelles constituent actuellement des biens étrangers aux fins de la Loi de l'impôt canadienne. Un placement dans des actions qui sont des biens étrangers peut ne pas être compatible avec vos objectifs de placement originaux.

DILUTION

Notre actif corporel net pro forma en date du 30 septembre 2000 était d'environ • millions \$, ou • \$ 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, compte tenu de la conversion de toutes nos actions privilégiées en circulation en actions ordinaires.

Compte tenu des ajustements en rapport avec le placement, notre actif corporel net pro forma en date du 30 septembre 2000 aurait été de • \$ 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 »; et
- l'ajout du nombre d'actions offertes par le présent prospectus au nombre d'actions en circulation.

Le tableau qui suit illustre, en date du 30 septembre 2000, l'augmentation de l'actif corporel net pro forma de • \$ par action et la dilution (la différence entre le prix d'offre par titre offert et l'actif corporel net pro forma par action) pour les nouveaux investisseurs :

Prix d'offre au public par titre offert	• \$
Actif corporel net pro forma par action ordinaire du 30 septembre 2000	•
Augmentation de l'actif corporel net pro forma par action ordinaire attribuable au placement	•
Actif corporel net pro forma par action ordinaire après le placement (en présumant que toutes les actions échangeables sont échangées contre des actions ordinaires)	•
Dilution par action pour les nouveaux investisseurs	• \$

Les calculs qui précèdent :

- n'incluent pas des actions pouvant être émises lors de la levée des options en circulation en date du présent prospectus;
- présumant la conversion de toutes nos actions privilégiées en 11 209 722 actions ordinaires (ce qui inclut l'émission de 611 888 actions privilégiées convertibles de série B du 24 octobre 2000) à la clôture du présent placement; et
- présumant qu'il n'y a pas de levée de l'option pour attributions excédentaires ou les options de rémunération des preneurs fermes; et

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

QUESTIONS D'ORDRE JURIDIQUE

La validité des actions ordinaires et des actions échangeables offertes par les présentes sera examinée pour nous par Torys, Maritime Life Tower, 79, Wellington Street West, bureau 3000, Toronto (Ontario) M5K 1N2 et 237, Park Avenue, New York (New York) 10017. Certaines questions d'ordre juridiques en rapport avec la vente des actions ordinaires et des actions échangeables offertes par les présentes seront examinées pour le compte des preneurs

fermes par Blake, Cassels & Graydon s.r.l., Commerce Court Ouest, bureau 2300, Toronto (Ontario) M5L 1A9. Les avocats de ces cabinets détiennent collectivement moins de 1 % des actions ordinaires de Webhelp.

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 « Mode de placement ».
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 ».
3. La convention relative aux droits d'enregistrement datée du 19 avril 2000 avec WH Holdings, Ltd. Voir la rubrique intitulée « Certaines opérations – Droits d'enregistrement de certains porteurs ».
4. La convention de services Internet datée du 2 décembre 1999. Voir la rubrique intitulée « Activités — Activités ».
5. La convention de services Internet datée du 19 octobre 1999. Voir la rubrique intitulée « Activités — Activités ».
6. La convention de services Internet datée du 14 octobre 2000. Voir la rubrique intitulée « Activités — Activités ».
7. Le contrat d'emploi avec Kerry Adler daté du 29 décembre 1999. Voir la rubrique intitulée « Direction — Contrats d'emploi ».
8. La convention d'entierement d'actions datée du 29 décembre 1999 avec eliance, iSpoke.com Inc., Kerry Adler, Laura Hantho, Hugh Cumming, Shukie Halfon et Torys. Voir la rubrique intitulée « Certaines opérations — Opération avec eliance Corporation ».

Des copies de ces contrats, 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 la période de placement des titres offerts et pendant une période de 30 jours par la suite.

VÉRIFICATEURS ET AGENT CHARGÉ DE LA TENUE DES REGISTRES ET DES TRANSFERTS

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

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

DROITS DE RÉOLUTION 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.

WEBHELP.COM INC.
TABLE DES MATIÈRES DES ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

	<u>Page</u>
RAPPORT DES VÉRIFICATEURS INDÉPENDANTS	F-2
BILAN CONSOLIDÉ	F-3
ÉTAT CONSOLIDÉ DES RÉSULTATS ET DE LA PERTE GLOBALE	F-4
ÉTAT CONSOLIDÉ DES FLUX DE TRÉSORERIE	F-5
ÉTAT CONSOLIDÉ DES ACTIONS PRIVILÉGIÉES CONVERTIBLES RACHETABLES ET DES CAPITAUX PROPRES (NÉGATIFS)	F-6
NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS	F-7

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS INDÉPENDANTS

Aux administrateurs et actionnaires de Webhelp. Inc.

Nous avons vérifié le bilan consolidé ci-joint de Webhelp Inc. (auparavant Webhelp.com Inc.) au 31 décembre 1999 et les états consolidés des résultats et de la perte globale, des actions privilégiées convertibles rachetables et des capitaux propres (négatifs) 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
(le 1^{er} octobre 2000
pour les notes 10 a), 13 b) et 16)

WEBHELP INC.

BILAN CONSOLIDÉ

[libellé en dollars américains]

	Résultats réels	Proforma
	Au	Au
	31 décembre	30 septembre
	1999	2000
	\$	\$
		[non vérifié]
		[non vérifié]
ACTIF		
Actif à court terme		
Espèces et quasi-espèces <i>[note 3]</i>	21 178 857	7 364 222
Débiteurs	32 795	332 133
Charges payées d'avance	2 475 294	1 536 186
Montant à recevoir d'un actionnaire <i>[note 11]</i>	2 563 280	893 834
Autres éléments d'actif	—	263 191
Total de l'actif à court terme	26 250 226	10 389 566
Immobilisations corporelles nettes <i>[note 6]</i>	2 354 797	3 994 803
Frais de placements reportés <i>[note 4]</i>	—	1 200 939
Immobilisations incorporelles nettes <i>[note 7]</i>	582 207	424 644
Placement dans Webhelp.fr <i>[note 8]</i>	—	2 415 220
Total de l'actif	29 187 230	18 425 172
PASSIF ET CAPITAUX PROPRES (NÉGATIFS)		
Passif à court terme		
Créditeurs	1 340 444	3 002 318
Honoraires professionnels à payer	222 843	1 924 978
Salaires à payer et autres charges connexes	134 928	524 056
Autres charges à payer	53 401	347 581
Produits comptabilisés d'avance <i>[note 8]</i>	—	844 539
Tranche à court terme des obligations en vertu de contrats de location-acquisition <i>[note 13]</i>	—	45 711
Total du passif à court terme	1 751 616	6 689 183
Produits comptabilisés d'avance <i>[note 8]</i>	—	2 403 867
Obligations en vertu de contrats de location-acquisition <i>[note 13]</i>	—	102 004
Total du passif	1 751 616	9 195 054
Engagements et éventualités <i>[note 13]</i>		
Actions privilégiées convertibles rachetables		
Actions privilégiées convertibles rachetables, valeur nominale de 0,01 \$; 20 000 000 d'actions autorisées ; pouvant être émises en série <i>[note 9]</i>		
Actions privilégiées convertibles rachetables de série A, valeur nominale de 0,01 \$; 15 000 000 d'actions désignées, émises et en circulation (aucune pro forma), convertibles en 5 357 143 actions ordinaires à un taux de 0,357 pour 1 ; préférence de liquidation totale de 19 200 000 \$ (aucune pro forma)	7 898 798	7 898 798
Actions privilégiées convertibles rachetables de série B, valeur nominale de 0,01 \$; 3 671 329 actions désignées, émises et en circulation (aucune pro forma), convertibles en 1 311 189 actions ordinaires à un taux de 0,357 pour 1 ; préférence de liquidation totale de 72 435 321 \$ (aucune pro forma)	29 691 615	—
Capitaux propres (négatifs)		
Actions ordinaires, valeur nominale de 0,01 \$, 11 170 080 actions autorisées		
12 510 490 actions émises et en circulation au 31 décembre 1999 et au 30 septembre 2000 (pro forma 17 838 412) <i>[note 10]</i>	111 701	178 384
Capital d'apport additionnel	4 639 487	47 276 244
Rémunération différée sous forme d'actions	—	(2 439 243)
Déficit cumulé	(14 905 987)	(35 785 267)
Total des capitaux propres (négatifs)	(10 154 799)	9 230 118
Total du passif et des capitaux propres (négatifs)	29 187 230	18 425 172

(signé) KERRY E. ADLER
Administrateur

(signé) LAURA HANTHO
Administrateur

Voir les notes ci-jointes.

WEBHELP INC.
ÉTAT CONSOLIDÉ DES RÉSULTATS ET DE LA PERTE GLOBALE
[libellé en dollars américains]

	Neuf mois terminés le 30 septembre 2000 \$	Pour la période allant de la création, le 27 mai 1999, au 31 décembre 1999 \$
	[non vérifié]	
Produits	2 008 078	29 857
Coût des services rendus	6 985 201	844 916
Bénéfice brut (perte brute)	(4 977 123)	(815 059)
Charges d'exploitation		
Ventes et marketing	7 093 016	654 124
Charges générales et administratives [note 5]	5 559 462	3 110 672
Développement de produits	372 993	180 638
Amortissement des immobilisations corporelles	718 928	67 278
Amortissement des immobilisations incorporelles	157 563	48 063
Amortissement de la rémunération différée sous forme d'actions [note 10 b)]	2 673 784	—
Total des charges d'exploitation	16 575 746	4 060 775
Perte d'exploitation	(21 552 869)	(4 875 834)
Intérêts créditeurs	677 740	9 847
Intérêts débiteurs	(4 151)	(40 000)
Perte nette et perte globale pour la période	(20 879 280)	(4 905 987)
 Perte nette par action – en circulation et diluée	(2,27)	(0,57)
 Nombre moyen pondéré d'actions en circulation utilisé pour calculer la perte nette par action en circulation et diluée [note 2]	9 205 794	8 578 630
 Perte nette pro forma par action – en circulation et diluée	(1,32)	(0,57)
 Nombre moyen pondéré d'actions en circulation utilisé pour calculer la perte nette par action en circulation et diluée pro forma [note 2]	15 874 126	8 658 003

Voir les notes ci-jointes.

WEBHELP INC.
ÉTAT CONSOLIDÉ DES FLUX DE TRÉSORERIE
[libellé en dollars américains]

	Neuf mois terminés le 30 septembre 2000	Pour la période allant de la création, le 27 mai 1999, au 31 décembre 1999
	[non vérifié] \$	\$
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Perte nette de la période	(20 879 280)	(4 905 987)
Ajouter éléments n'influant pas sur les liquidités :		
Charges payées en actions ordinaires [note 5]	—	1 340 958
Amortissement des immobilisations corporelles	738 070	67 278
Amortissement des immobilisations incorporelles	157 563	48 063
Amortissement de la rémunération différée sous forme d'actions	2 673 784	—
Variations des actifs et passifs d'exploitation :		
Débiteurs	(299 338)	(32 795)
Charges payées d'avance	939 108	793 748
Montant à recevoir d'un actionnaire	(893 834)	—
Autres éléments d'actif	(263 191)	—
Créditeurs	961 874	1 340 444
Honoraires professionnels à payer	948 897	222 843
Salaires à payer et autres charges connexes	389 128	134 928
Autres charges à payer	294 180	53 401
Produits comptabilisés d'avance	844 539	—
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	(14 388 500)	(937 119)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Achats d'immobilisations corporelles	(1 530 361)	(131 654)
Achats d'actifs [note 5]	—	(2 997 358)
Placement dans Wehhelp.fr	(11 353)	—
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(1 541 714)	(3 129 012)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Produit de l'émission de l'emprunt de relais [note 9]	—	2 000 000
Réception de la souscription d'actions ordinaires à recevoir	2 563 280	—
Frais de placement reportés	(447 701)	—
Émission d'actions ordinaires, déduction faite des frais d'émission [note 10 a)]	—	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)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	2 115 579	25 244 988
Augmentation (diminution) nette des espèces et quasi-espèces au cours de la période	(13 814 635)	21 178 857
Espèces et quasi-espèces au début de la période	21 178 857	—
Espèces et quasi-espèces à la fin de la période	7 364 222 \$	21 178 857 \$

Voir les notes ci-jointes.

WEBHELP INC.

ÉTAT CONSOLIDÉ DES ACTIONS PRIVILÉGIÉES CONVERTIBLES RACHETABLES ET DES CAPITAUX PROPRES (NÉGATIFS)

[libellé en dollars américains]

[L'information au 30 septembre 2000 et pour les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 est non vérifiée]

	Actions privilégiées convertibles remboursables de série A		Actions privilégiées convertibles remboursables de série B		Actions ordinaires – valeur nominale		Capital d'apport additionnel	Déficit cumulé	Rémunération différée sous forme d'actions	Total des capitaux propres (négatifs)
	Nombre	\$	Nombre	\$	Nombre	\$	\$	\$	\$	\$
Solde au 27 mai 1999 (création)										
<i>[note 10 a)]</i>	—	—	—	—	8 485 714	84 857	152 743	—	—	237 600
Émission d'actions ordinaires										
<i>[note 10 a)]</i>	—	—	—	—	85 714	857	48 888	—	—	49 745
Émission d'actions privilégiées <i>[note 9]</i>	15 000 000	7 898 798	—	—	—	—	—	—	—	—
Émission d'actions ordinaires <i>[notes 5 et 10 a)]</i>	—	—	—	—	3 035 714	30 357	4 445 724	—	—	4 476 081
Émission d'actions privilégiées <i>[note 9]</i>	—	—	3 671 329	29 691 615	—	—	—	—	—	—
Rachat d'actions ordinaires <i>[note 10 a)]</i>	—	—	—	—	(437 062)	(4 370)	(7 868)	(10 000 000)	—	(10 012 238)
Perte nette de la période	—	—	—	—	—	—	—	(4 905 987)	—	(4 905 987)
Solde au 31 décembre 1999	15 000 000	7 898 798	3 671 329	29 691 615	11 170 080	111 701	4 639 487	(14 905 987)	—	(10 154 799)
Rémunération différée sous forme d'actions <i>[note 10 b)]</i>	—	—	—	—	—	—	5 113 027	—	(5 113 027)	—
Amortissement de la rémunération différée sous forme d'actions	—	—	—	—	—	—	—	—	2 673 784	2 673 784
Perte nette de la période	—	—	—	—	—	—	—	(20 879 280)	—	(20 879 280)
Solde au 30 septembre 2000	15 000 000	7 898 798	3 671 329	29 691 615	11 170 080	111 701	9 752 514	(35 785 267)	(2 439 343)	(28 360 295)

Voir les notes ci-jointes.

WEBHELP INC.
NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
[libellé en dollars américains]

[L'information au 30 septembre 2000 et pour les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 est non vérifiée]

1) NATURE DES ACTIVITÉS

Webhelp Inc. (« Webhelp » ou la « Société ») élabore une technologie exclusive et des gammes de services qui permettent à la Société d'offrir des services à la clientèle, de ventes, de soutien technique et de recherche sur Internet en direct assistés. La Société se concentre sur la prestation de services aux entreprises clientes sous la marque Webhelp Direct. Elle exploite également un portail pour consommateurs situé à l'adresse suivante : www.webhelp.com.

La Société a été constituée dans l'État du Delaware le 27 mai 1999 sous la raison sociale de BlueSky Ventures Inc. Le 30 novembre 1999, la Société a lancé son site Web. Le 2 décembre 1999, elle a changé sa raison sociale pour Webhelp.com Inc. Le 20 septembre 2000, elle a changé sa raison sociale pour Webhelp Inc.

Pour la période allant jusqu'au 31 décembre 1999, la Société était conforme à la définition de société au stade de démarrage en vertu de la norme n° 7 du *Financial Accounting Standards Board* (la «SFAS»). Depuis le 1^{er} janvier 2000, la Société a orienté ses efforts vers la production de produits d'exploitation et elle consacre la majorité de ses fonds disponibles à ses activités d'exploitation. Par conséquent, la Société ne répond plus aux critères d'une société au stade du démarrage.

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. Tous les chiffres se rapportant à l'exploitation de la Société au cours de 1999 ont trait à la période allant de la création, le 27 mai 1999, jusqu'au 31 décembre 1999, date de clôture de l'exercice de la Société.

États financiers intermédiaires non vérifiés et bilan pro forma

Les états financiers consolidés ci-joints au 30 septembre 2000 sont non vérifiés mais incluent tous les redressements (qui sont normaux et récurrents de nature), qui, de l'avis de la direction, sont nécessaires pour une présentation fidèle de la situation financière, des résultats d'exploitation et des flux de trésorerie de la période intermédiaire depuis l'exercice de la Société terminé le 31 décembre 1999. Le bilan comparatif pro forma non vérifié tient compte de la conversion des actions privilégiées qui seront automatiquement converties à la clôture du premier appel public à l'épargne de la Société comme si la conversion avait eu lieu. Les résultats de la période intermédiaire terminée le 30 septembre 2000 ne sont pas nécessairement représentatifs des résultats d'un exercice entier ou des périodes futures.

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 aux États-Unis exige que la direction établisse des estimations et pose 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 au moment de la consolidation.

WEBHELP INC.
NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
[libellé en dollars américains]

[L'information au 30 septembre 2000 et pour les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 est non vérifiée]
Placements à long terme

Les placements représentant moins de 20 % de la participation avec droit de vote des autres sociétés sont comptabilisés en utilisant la méthode de la valeur d'acquisition à moins que la Société ne détermine qu'elle exerce une influence notable sur les conventions d'exploitation et les conventions financières de la société émettrice auquel cas la Société a recours à la méthode de comptabilisation à la valeur de consolidation. Si la direction relève une baisse de valeur de la juste valeur estimative d'un placement à un montant inférieur au coût, ce placement sera réduit à la juste valeur marchande.

Immobilisations corporelles

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

Logiciels	2 à 3 ans
Matériel informatique	3 à 5 ans
Mobilier et agencements	3 à 5 ans
Améliorations locatives	période la plus courte : 3 ans ou la durée du bail

Frais de développement de logiciels

La Société comptabilise les frais de développement de logiciels, y compris les frais de développement de sites Web, conformément à la norme SFAS n° 86 intitulée «*Accounting for the Costs of Computer Software to be Sold, Leased or Otherwise Marketed*» selon laquelle certains frais de développement de logiciels engagés après l'établissement de la faisabilité technologique sont capitalisés et amortis sur la durée de vie estimative des produits en question, laquelle est généralement de deux ans. La faisabilité technologique est établie lorsque le modèle de travail est achevé. Le montant des frais de développement de logiciels capitalisés pour les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 était de 631 000 \$. Pour la période terminée le 31 décembre 1999, les frais de développement de logiciels engagés après l'établissement de la faisabilité technologique n'étaient pas importants, et ils ont donc été imputés à la charge de développement des produits.

En mars 2000, le Emerging Issues Task Force (le «EITF») a publié l'abrégié EITF 00-2 intitulé «*Accounting for Website Development Costs*», en vertu duquel on a atteint le consensus que tous les coûts liés aux logiciels utilisés pour exploiter un site Web devraient être comptabilisés selon la SFAS n° 86, lorsqu'on prévoit de commercialiser le logiciel à l'externe. Étant donné que la Société octroie par licence la technologie relative à son site Web, ces frais ont été comptabilisés conformément à la SFAS n° 86.

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.

Actif à long terme

La norme SFAS n° 121 intitulée «*Accounting for the Impairment of Long Lived Assets*» établit les normes comptables pour la baisse de valeur de l'actif à long terme. Pour les immobilisations corporelles et certaines immobilisations incorporelles, la Société évalue le caractère recouvrable en déterminant si la valeur comptable de ces actifs peut être recouvrée au moyen des flux de trésorerie non actualisés projetés. Si la somme des flux de trésorerie futurs prévus, non actualisés et sans frais d'intérêt, est inférieure à la valeur comptable nette, l'excédent de la valeur comptable nette sur la juste valeur estimative est imputé aux résultats dans la période où cette baisse de valeur est déterminée par la direction.

WEBHELP INC.
NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
[libellé en dollars américains]

[L'information au 30 septembre 2000 et pour les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 est non vérifiée]

Espèces et quasi-espèces

La Société investit son excédent de trésorerie dans des titres de créance et considère tous les placements très liquides d'une échéance initiale de trois mois ou moins comme des quasi-espèces. Au 30 septembre 2000 et au 31 décembre 1999, toutes les quasi-espèces de la Société étaient classées comme détenues jusqu'à l'échéance et sont comptabilisées au coût non amorti.

Concentration du risque de crédit et évaluations du risque de crédit

Les instruments financiers qui soumettent la Société à une concentration 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 30 septembre 2000 et au 31 décembre 1999, respectivement 99 % et 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. 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.

Constatation des produits

La Société gagne des produits publicitaires provenant de contrats publicitaires à court terme. Dans le cadre de ces contrats, la Société livre des messages publicitaires (par exemple, des bandeaux publicitaires sur notre site Web ou par courriel, des pages de commandite et des boutons) 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 messages publicitaires 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 messages publicitaires réels livrés, déduction faite des commissions de ventes à verser aux tiers.

À compter du mois de mars 2000, la Société a commencé à réaliser des produits d'exploitation sur l'offre en ligne de services à la clientèle et de ventes sur l'Internet et de services Webhelp Direct aux entreprises clientes. Les produits du soutien en ligne offerts aux entreprises clientes comportent trois volets : la mise en œuvre initiale et les frais de formation du personnel facturés au client, les charges par mission ou par période de temps et les commissions liées au commerce électronique à verser à la Société. La Société enregistre les produits de la mise en œuvre initiale et de la formation du personnel proportionnellement à la durée du contrat. La Société comptabilise les produits des services par mission ou par période de temps d'après le nombre réel de missions exécutées, ou d'après le temps engagé pour offrir les services à des tarifs établis dans le contrat. Les commissions liées aux opérations de commerce électronique réalisées par la Société seront comptabilisées lorsque le client final a terminé son opération en ligne avec le client tiers de la Société et que la valeur de la commission de la Société peut être déterminée.

À compter du mois de septembre 2000, la Société a réalisé des produits d'exploitation à partir des contrats de technologie, de licence et de services relatifs à l'offre de services Webhelp dans des langues autres que l'anglais. Ces arrangements devraient comporter les diverses composantes suivantes : les droits de licence initiaux ou le produit de la vente de propriété intellectuelle, les produits des services actuels liés à l'offre de services de la Société au partenaire, et les honoraires des services de professionnels et de consultation offerts par la Société au partenaire. Les droits de licence initiaux ou le produit de la licence de propriété intellectuelle sont constatés proportionnellement à la durée du contrat d'octroi de licence correspondant. Les produits tirés des services actuels seront constatés à mesure que les services sont livrés d'après les modalités du contrat correspondant. Les honoraires de professionnels et de consultation seront constatés lorsque les services sont rendus et à des tarifs correspondant à la juste valeur marchande des services équivalents.

Durant le reste de l'an 2000, la Société prévoit réaliser des produits additionnels sur ces services aux sociétés et aux consommateurs qui peuvent inclure :

WEBHELP INC.
NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
[libellé en dollars américains]

[L'information au 30 septembre 2000 et pour les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 est non vérifiée]

- l'octroi de licences aux entreprises clientes pour la technologie;
- les abonnements facturés par mois ou par mission;
- les frais d'opération de commerce électronique;
- les services éducatifs axés sur l'Internet.

Les produits tirés de l'octroi de licences aux entreprises clientes pour la technologie seront constatés selon l'énoncé 97-2 intitulé «*Software Revenue Recognition*». Cet énoncé exige que les produits constatés dans le cadre de contrats relatifs aux logiciels soient affectés à chaque élément du contrat d'après sa juste valeur relative, comme pour les produits logiciels, les mises à niveau, les améliorations, le service à la clientèle après exécution du contrat, l'installation ou la formation. En vertu de l'énoncé 97-2, le calcul de la juste valeur est fondé sur la preuve matérielle propre au fournisseur. Si la preuve de la juste valeur pour chaque élément du contrat n'existe pas, tous les produits découlant du contrat sont reportés jusqu'à ce que la preuve de la juste valeur se matérialise ou que tous les éléments du contrat soient livrés.

Les produits tirés des licences sont constatés lorsqu'il y a un élément probant convaincant attestant l'entente avec le client et la livraison à ce dernier, à condition que l'entente n'exige pas de personnalisation poussée du logiciel, les frais sont fixes et calculables et le caractère recouvrable est considéré comme probable. Les contrats d'entretien exigent généralement que la Société fournisse le soutien technique et effectue les mises à jour et mises à niveau des logiciels pour le compte des clients. Les produits tirés des contrats d'entretien sont constatés proportionnellement sur la durée écoulée du contrat d'entretien selon la méthode linéaire.

Les produits tirés des abonnements seront constatés proportionnellement au temps écoulé ou par mission d'après les modalités de l'abonnement. Les services de commerce électronique à commission seront constatés lorsque le client final a terminé son opération en ligne avec le client tiers de la Société, et que la valeur de la commission de la Société peut être évaluée. Les produits tirés des services éducatifs axés sur l'Internet seront constatés à mesure que les services sont offerts.

Aucune opération de troc n'a été conclue pour la période terminée le 30 septembre 2000 ou pour la période terminée le 31 décembre 1999.

Conversion de devises

Les actifs et passifs enregistrés en devises sont convertis au taux de change en vigueur à la date du bilan consolidé. 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. Les pertes de change comptabilisées pour la période terminée le 30 septembre 2000 se sont élevées à 186 000 \$ et pour la période terminée le 31 décembre 1999 ont été de 24 000 \$.

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 intitulée «*Accounting for Stock Issued to Employees*» et présente les informations pro forma exigées par la SFAS n° 123 intitulée «*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 terminée le 30 septembre 2000 se sont établies à 3 438 000 \$ et pour la période terminée le 31 décembre 1999, à 614 000 \$. Les charges publicitaires consistaient surtout en services publicitaires en ligne sur l'Internet, en publicité dans les médias imprimés et en services professionnels correspondants.

WEBHELP INC.
NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
[libellé en dollars américains]

[L'information au 30 septembre 2000 et pour les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 est non vérifiée]

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. Les titres pouvant avoir un effet dilutif ont été exclus du calcul si leur effet est antidilutif.

La perte nette par action en circulation et diluée se présente comme suit :

Neuf mois terminés le 30 septembre 2000			
	Perte nette	Nombre d'actions	Montant par action
	\$	#	\$
Perte nette pour la période	(20 879 280)	11 170 080	
Effet des actions ordinaires éventuellement remboursables		(1 964 286)	
Perte nette par action en circulation et diluée	(20 879 280)	9 205 794	(2,27)

Période allant du 27 mai 1999 au 31 décembre 2000			
	Perte nette	Nombre d'actions	Montant par action
	\$	#	\$
Perte nette pour la période	(4 905 987)	8 605 538	
Effet des actions ordinaires éventuellement remboursables		(26 908)	
Perte nette par action en circulation et diluée	(4 905 987)	8 578 630	(0,57)

La Société a exclu du calcul de perte nette diluée par action, les actions privilégiées convertibles, les actions ordinaires éventuellement remboursables et les options d'achat d'actions en cours parce que tous ces titres sont antidilutifs pour les périodes présentées. La Société a exclu de la perte nette diluée pro forma par action les actions ordinaires éventuellement remboursables et les options d'achat d'actions en cours parce que ces titres sont antidilutifs pour les périodes présentées. Si la Société réussit à réaliser un appel public à l'épargne visant des actions pour un produit brut (déduction faite des escomptes et de la rémunération des preneurs fermes) d'au moins 25 000 000 \$, alors toutes les actions privilégiées convertibles en circulation seront automatiquement converties en actions ordinaires. Le nombre total d'actions exclues du calcul de la perte nette diluée par action se présente comme suit :

	30 septembre	31 décembre
	2000	1999
	#	#
Actions privilégiées convertibles (redressées afin de refléter le taux de conversion)	6 668 332	6 668 332
Options d'achat d'actions	944 053	—
Actions ordinaires éventuellement remboursables [note 5]	1 964 286	1 964 286
	9 576 671	8 632 618

WEBHELP INC.
NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
[libellé en dollars américains]

[L'information au 30 septembre 2000 et pour les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 est non vérifiée]

Perte nette pro forma par action

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

	30 septembre 1999 \$	31 décembre 2000 \$
Perte nette historique	(20 879 280)	(4 905 987)
Nombre moyen pondéré d'actions en circulation utilisé pour calculer la perte nette par action en circulation et diluée	9 205 794	8 578 630
Perte nette par action en circulation et diluée	(2,27) \$	(0,57) \$
Perte nette pro forma	(20 879 280)	(4 905 987)
Nombre moyen pondéré d'actions ordinaires utilisé pour calculer la perte nette par action en circulation et diluée (tiré de ce qui précède)	9 205 794	8 578 630
Redressement afin de refléter l'effet de conversion présumé des actions privilégiées depuis la date de leur émission	6 668 332	79 373
Nombre moyen pondéré d'actions en circulation utilisé pour calculer la perte nette par action en circulation et diluée pro forma	15 874 126	8 658 003
Perte nette par action en circulation et diluée pro forma	(1,32) \$	(0,57) \$

Secteurs d'activité

Au 30 septembre 2000 et 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 n'a pas de secteurs d'exploitation isolables.

La Société compte des bureaux aux États-Unis et au Canada. Pour les périodes terminées le 30 septembre 2000 et le 31 décembre 1999 respectivement, tous les produits de la Société ont été réalisés aux États-Unis. Au 30 septembre 2000 et au 31 décembre 1999, 850 000 \$ et 250 000 \$ des immobilisations 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 septembre 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.

En décembre 1999, la *Securities and Exchange Commission* a émis le *Staff Accounting Bulletin* («SAB») n° 101. Le SAB n° 101 résume certains points de vue du personnel quant à l'application des principes comptables généralement reconnus à la constatation des produits dans les états financiers. La direction est d'avis que les conventions actuelles de la Société concernant la constatation des produits sont conformes au SAB n° 101.

En janvier 2000, le EITF a publié l'abrégé EITF 99-17 intitulé «*Accounting for Advertising Barter Transactions*», en vertu duquel on a atteint le consensus que les produits et charges soient constatés à leur juste valeur pour une opération de troc publicitaire seulement si la juste valeur de la publicité cédée dans l'opération est calculable d'après l'expérience passée de l'entité au chapitre des rentrées de fonds, des titres négociables ou d'une autre contrepartie facilement convertible en un montant connu de liquidités pour une publicité similaire auprès des acheteurs non apparentés à la contrepartie dans l'opération de troc. Les conventions actuelles de la Société sont conformes à l'abrégé EITF 99-17.

WEBHELP INC.
NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
[libellé en dollars américains]

[L'information au 30 septembre 2000 et pour les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 est non vérifiée]

En mars 2000, le EITF a publié l'abrégé EITF 00-2 «*Accounting for Website Development Costs*», en vertu duquel on a atteint le consensus que tous les coûts liés aux logiciels utilisés pour exploiter un site Web devraient être comptabilisés selon la norme SOP 98-1 à moins qu'il existe un plan ou qu'un plan soit en voie d'élaboration en vue de commercialiser les logiciels à l'externe, auquel cas les coûts ayant trait aux logiciels seraient comptabilisés selon la norme 86. Les conventions actuelles de la Société sont conformes à l'abrégé EITF 00-2.

En mars 2000, le Financial Accounting Standards Board a émis l'interprétation n° 44 intitulée «*Accounting for Certain Transactions Involving Stock Compensation – an interpretation of APB Opinion No. 25*» (la «FIN n° 44»). La FIN n° 44 clarifie l'application de la prise de position 25 du Accounting Principles Board et, entre autres choses, clarifie ce qui suit : la définition d'un employé aux fins de l'application de la prise de position APB 25, les critères pour déterminer si un régime est admissible à titre de régime non compensatoire, les conséquences comptables de diverses modifications apportées aux conditions des options d'achat d'actions et des octrois d'options d'achat d'actions établies antérieurement et la comptabilisation d'un échange de primes de rémunération sous forme d'actions dans un regroupement d'entreprises. La FIN n° 44 entre en vigueur le 1^{er} juillet 2000, mais certaines conclusions contenues dans la FIN n° 44 couvrent des faits spécifiques qui se sont produits après le 15 décembre 1998 ou le 12 janvier 2000. La publication de la FIN n° 44 a eu une incidence négligeable sur la situation financière ou les résultats d'exploitation consolidés de la Société. Du fait d'une modification apportée au prix de levée des options d'achat d'actions en cours de la Société (note 16), la Société devra comptabiliser une prime variable pour ces options d'achat d'actions.

En juillet 2000, le EITF a publié l'abrégé EITF 99-19 intitulé «*Recording Revenue Gross as a Principal versus Net as an Agent*», en vertu duquel on a atteint le consensus qu'une société doit constater les produits d'après a) le montant brut facturé à un client parce qu'elle a tiré des produits de la vente de biens ou services ou b) le montant net conservé parce qu'elle a gagné une commission ou que les honoraires sont affaire de jugement tout dépendant des faits et circonstances appropriés. Le EITF a également prévu un ensemble de facteurs ou d'indices à considérer dans le cadre de cette évaluation. Les conventions actuelles de la Société sont conformes à l'abrégé EITF 99-19.

3) ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES

En vertu des modalités de la facilité de crédit contractée auprès des banquiers de la Société, la Société a donné en garantie 400 000 \$ de ses liquidités pour des montants dus selon cette facilité. Elle a également émis une lettre de crédit de 181 250 \$ pour l'un de ses propriétaires à titre de garantie du paiement du loyer.

4) FRAIS DE PLACEMENTS REPORTÉS

Les frais de placement reportés représentent des frais additionnels spécifiques engagés jusqu'à présent relativement au projet de premier appel public à l'épargne de la Société. Ces frais et tous frais additionnels liés au placement seront déduits du capital d'apport additionnel. Si la Société ne réalise pas le placement, ces frais seront imputés aux résultats au moment où la décision est prise de ne pas réaliser le placement.

5) ACHAT D'ACTIFS

Le 29 novembre 1999, la Société a signé une lettre d'entente ayant force exécutoire en vertu de laquelle elle achètera certains actifs de eliance Corporation («eliance») et signera un contrat de services Internet en échange d'actions ordinaires de la Société et d'une contrepartie au comptant. Le 29 décembre 1999, en vertu de cette lettre d'entente, la Société a signé un contrat de services Internet et a acquis, en vertu d'un contrat d'achat d'actifs [conjointement la «convention avec eliance»], certains actifs de eliance, en échange de 4 256 400 \$ au comptant et 3 035 714 actions ordinaires de la Société. Au moment de la convention avec eliance, eliance était contrôlée par un actionnaire minoritaire d'alors de la Société. Au 29 novembre 1999, date d'entrée en vigueur de cette convention, les 3 035 714 actions ordinaires de la Société avaient une juste valeur de 1,49 \$ l'action et une juste valeur globale de 4 533 333 \$ [note 10 a)]. La contrepartie totale versée en vertu de la convention avec eliance était de 8 789 733 \$.

WEBHELP INC.
NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
[libellé en dollars américains]

[L'information au 30 septembre 2000 et pour les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 est non vérifiée]

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) a conclu un contrat de services Internet. 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 en 1999 :

Le tableau suivant représente la répartition de la contrepartie versée en vertu de la convention avec eliance :

	\$
Immobilisations corporelles	2 290 421
Immobilisations incorporelles [note 7]	630 270
Charges payées d'avance	<u>3 269 042</u>
Actif net acquis	6 189 733
Remboursement des dépenses et libération	<u>2 600 000</u>
Total de la contrepartie	<u>8 789 733</u>

Le remboursement des dépenses et la libération de 2 600 000 \$ représentent les coûts approximatifs qui ont été versés par eliance à l'égard de l'entreprise de la Société durant la période où eliance et la Société négociaient en vue du projet du regroupement d'entreprises. Ces charges, qui auraient été autrement payées par la Société, comprenaient les salaires et autres avantages sociaux et les charges générales et administratives durant la période allant de juillet à décembre 1999. Ce montant incluait également une libération de eliance à l'égard de tous frais ou obligations additionnels engagés ou liés à eliance.

Les charges payées d'avances au 31 décembre 1999 comprennent 2 000 000 \$ représentant un paiement anticipé à l'égard du contrat de services Internet pour la période allant du 1^{er} janvier 2000 au 31 mai 2000. Les charges payées d'avance acquises incluaient aussi 684 000 \$ relatifs aux services de centre Web de eliance pour le mois de décembre 1999 et 585 000 \$ de charges publicitaires payées d'avance par eliance pour le compte de la Société.

Aux fins de l'état consolidé des flux de trésorerie de 1999 de la Société, la direction a réparti la composante au comptant de la contrepartie versée à eliance au prorata comme suit : 1 109 129 \$ affectés aux immobilisations corporelles, 305 206 \$ aux immobilisations incorporelles, 1583 023 \$ aux charges payées d'avance et 1259 042 \$ aux charges d'exploitation. Par conséquent, 1 181 292 \$ d'immobilisations corporelles, 325 064 \$ d'immobilisations incorporelles, 1686 019 \$ de charges payées d'avance et 1340 958 \$ de charges d'exploitation ont été réputés avoir été payés sous forme d'actions ordinaires de la Société et n'entraînent pas d'utilisation des liquidités.

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 1 964 286 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. Les obligations de eliance ont surtout trait aux provisions pour indemnisation en vertu du contrat d'achat d'actifs et à l'égard des obligations de rendement en vertu du contrat de services Internet. Par conséquent, la Société considère ces actions ordinaires comme éventuellement remboursables et, en tant que telles, elle les a exclues du calcul du bénéfice par action en circulation parce qu'elles peuvent être antidilutives.

WEBHELP INC.
NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
[libellé en dollars américains]

[L'information au 30 septembre 2000 et pour les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 est non vérifiée]

6) IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Les immobilisations corporelles se composent de ce qui suit :

	30 septembre 2000
	\$
Coût	
Logiciels	2 127 399
Matériel informatique	1 785 523
Mobilier et agencements	846 102
Améliorations locatives	<u>41 127</u>
	<u>4 800 151</u>
Moins amortissement cumulé	
Logiciels	275 044
Matériel informatique	394 657
Mobilier et agencements	132 208
Améliorations locatives	<u>3 439</u>
	<u>805 348</u>
Valeur comptable nette	<u><u>3 994 803</u></u>

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

Au 30 septembre 2000, les immobilisations comprennent 202 084 \$ (néant au 31 décembre 1999) au titre du mobilier et des agencements détenus en vertu d'un contrat de location-acquisition. L'amortissement cumulé au titre du mobilier et des agencements au 30 septembre 2000 comprend 11 171 \$ (néant au 31 décembre 1999) relativement à ce contrat de location-acquisition.

Au cours de la période terminée le 30 septembre 2000, la Société et eliance ont convenu d'apporter un redressement à la convention avec eliance [note 5] relativement à certaines immobilisations corporelles non transférées en vertu de la convention. Par conséquent, les immobilisations corporelles et le montant à recevoir d'un actionnaire ont été réduits de 282 845 \$.

7) IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

Les immobilisations incorporelles comprennent des permis, des marques de commerce, des marques et d'autres immobilisations incorporelles (note 5).

WEBHELP INC.
NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
[libellé en dollars américains]

[L'information au 30 septembre 2000 et pour les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 est non vérifiée]

	30 septembre 2000
	\$
Coût	630 270
Moins amortissement cumulé	<u>205 626</u>
Immobilisations incorporelles, déduction faite de l'amortissement cumulé	<u>424 644</u>
	31 décembre 2000
	\$
Coût	630 270
Moins amortissement cumulé	48 063
Immobilisations incorporelles, déduction faite de l'amortissement cumulé	582 207

8) PLACEMENT DANS WEBHELP.FR

Le 6 juin 2000, la Société a signé un contrat avec un groupe d'investisseurs à l'égard de l'offre de services relatifs à Webhelp en français. Selon les modalités du contrat, la Société a acquis une participation de 19,88 % dans une nouvelle société («Webhelp.fr») établie afin de fournir ces services, recevra un paiement initial de 5 000 000 \$ en trois versements au cours de l'exercice 2000, et recevra certains honoraires courants à l'égard des services fournis à Webhelp.fr. En retour, la Société a octroyé à Webhelp.fr un permis d'utilisation de certaines propriétés intellectuelles et le droit exclusif de fournir des services de type Webhelp en français pour une durée de quatre ans. La Société a signé un contrat de services avec Webhelp.fr à l'égard des services initiaux et courants fournis par la Société. La Société comptabilise au coût ce placement dans Webhelp.fr.

Le 31 août 2000, la société a conclu un contrat modificateur du contrat original qui permet la fourniture de services de type Webhelp en allemand. En vertu du contrat modificateur, la société recevra un paiement initial additionnel de 3 500 000 \$ en trois versements au cours de l'exercice 2000.

Au 30 septembre 2000, des versements de 1 500 000 \$ ont été reçus sur le paiement initial et comptabilisés comme des produits comptabilisés d'avance. Les 7 000 000 \$ qui restent dus à la Société seront comptabilisés comme des produits comptabilisés d'avance lorsque la somme au comptant sera reçue.

9) ACTIONS PRIVILÉGIÉES CONVERTIBLES RACHETABLES

Sous réserve de certaines dispositions anti-dilution, chaque action privilégiée convertible rachetable des séries A et B, d'une valeur nominale de 0,01 \$ l'action, est convertible au gré du porteur en 0,357 action ordinaire. Les actions privilégiées convertibles des séries A et B seront automatiquement converties en actions ordinaires au moment d'un premier appel public à l'épargne, effectué conformément à une déclaration d'enregistrement effective en vertu de la loi intitulée *Securities Act of 1993*, comme amendée, dont le produit brut (déduction faite des escomptes et de la rémunération des preneurs fermes) sera d'au moins 25 000 000 \$.

Les porteurs des actions privilégiées convertibles rachetables des séries A et B ont droit aux dividendes non cumulatifs déclarés, le cas échéant, par le conseil d'administration. Ces dividendes prennent préséance sur toute déclaration ou tout versement de dividendes sur les actions ordinaires de la Société. Sous réserve de certaines dispositions anti-dilution, les dividendes par action privilégiée convertible rachetable des séries A et B doivent être au moins équivalents aux dividendes par action déclarés et versés sur les actions ordinaires de la Société. Au 30 septembre 2000, aucun dividende n'avait été déclaré sur les actions privilégiées convertibles rachetables des séries A et B.

WEBHELP INC.
NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
[libellé en dollars américains]

[L'information au 30 septembre 2000 et pour les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 est non vérifiée]

En cas de liquidation, les porteurs des actions privilégiées convertibles rachetables des séries A et B ont préséance sur les porteurs des actions ordinaires pour recevoir respectivement 1,28 \$ et 19,73 \$ par action privilégiée, plus les dividendes déclarés et impayés le cas échéant. Tout solde d'actif sera distribué entre les porteurs des actions ordinaires. En cas de vente de la totalité ou quasi-totalité de l'actif de la Société, les actions privilégiées convertibles rachetables des séries A et B seront rachetables au montant prévu par les droits de préférence en cas de liquidation.

Chaque porteur des actions privilégiées convertibles rachetables des séries A et B en circulation a droit à nombre de votes égal au nombre des actions ordinaires entières qu'il obtiendrait pour les actions privilégiées convertibles rachetables des séries A et B qu'il détiendrait au moment de la conversion.

Le 10 novembre 1999, la société a reçu un crédit-relais de 2000 000 \$ (l'«avance») d'InSight Investors, portant intérêt au taux de 8 %. Le 18 novembre 1999, la Société et InSight Investors ont signé une lettre d'intention ayant force exécutoire en vertu de laquelle InSight Investors a convenu d'investir dans la Société comme décrit ci-après. Le 29 décembre 1999, en vertu d'une lettre d'intention ayant force exécutoire, une convention d'achat d'actions a été signée; dans le cadre de cette convention, la Société a émis un total de 15 000 000 d'actions privilégiées de série A à un prix de 0,53 \$ l'action pour une contrepartie totale de 8 000 000 \$, moyennant 6 000 000 \$ au comptant et la conversion de l'avance en actions privilégiées convertibles. Des 15 000 000 d'actions émises, 5 797 592 actions ont émises à InSight Capital Partners III, L.P.; 1 436 168 actions ont été émises à InSight Capital Partners (Cayman) III, L.P.; 1 016 240 actions ont été émises à InSight Capital Partners (Co-Invest) III, L.P.; 4781 250 actions ont été émises à W-W-H Investors LLC et 1 968 750 actions ont été émises à Imprimis SB LP. Au 31 décembre 1999, 2 563 280 \$ de la contrepartie au comptant étaient à recevoir d'InSight Investors. Ce montant a été versé le 3 janvier 2000. Au 31 décembre 1999, la Société a constaté 40 000 \$ d'intérêts sur les prêts et avances d'InSight Investors. Ces intérêts, qui n'ont pas encore été réglés, seront versés au comptant.

Le 31 décembre 1999, une convention (la «convention avec la CIBC») est intervenue entre la Société et CIBC WMC Inc. (la «CIBC»); dans le cadre de la convention avec la CIBC, cette dernière a acheté 3671 329 actions privilégiées convertibles rachetables de série B au prix de 8,17 \$ l'action pour une contrepartie au comptant totale de 30 000 000 \$ [note 16].

10) CAPITAL SOCIAL

a) Capital social émis et en circulation

Le 29 décembre 1999, la Société a approuvé une division d'actions ordinaires à raison de 16 000 pour une. Le 19 octobre 2000, la Société a approuvé un regroupement d'actions à raison de une pour 2,8 actions ordinaires. Tous les chiffres des actions ordinaires et des montants par action ont été retraités afin de refléter cette division et ce regroupement de manière rétroactive.

Actions ordinaires

Les porteurs d'actions ordinaires d'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 rattachés à toute action privilégiée alors en circulation.

Le 27 mai 1999, la Société a émis un total de 8 485 714 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. Les actions ordinaires ont été émises pour une contrepartie totale de 15 \$, laquelle se rapprochait de leur juste valeur.

Le 10 juin 1999, la Société a émis 85 714 actions ordinaires à un tiers à un prix de 0,58 \$ l'action pour une contrepartie totale au comptant de 50 000 \$.

WEBHELP INC.
NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
[libellé en dollars américains]

[L'information au 30 septembre 2000 et pour les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 est non vérifiée]

Le 29 décembre 1999, en vertu d'une lettre d'intention ayant force exécutoire datée du 29 novembre 1999, la Société a émis 3 035 714 de ses actions ordinaires à un prix de 1,49 \$ l'action pour une contrepartie totale de 4 533 333 \$ [note 5].

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 437 062 actions ordinaires de certains des actionnaires de la Société. De ces actions, 432 692 ont été initialement émises le 27 mai 1999 et 4 370 l'ont été le 10 juin 1999. Au 30 septembre 2000, ces actions n'ont pas été annulées.

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, (ensemble, les «bénéficiaires») pour lesquels jusqu'à 1 250 000 actions ordinaires sont réservées aux fins d'émission dans le cadre du régime de 1999. Aux termes du régime de 1999, les bénéficiaires 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, il n'y avait aucune option d'achat d'actions en cours de validité. L'activité liée aux options d'achat d'actions en vertu du régime de 1999 durant la période terminée le 30 septembre 2000 se présente comme suit :

WEBHELP INC.
NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
[libellé en dollars américains]

[L'information au 30 septembre 2000 et pour les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 est non vérifiée]

	Nombre d'options	Prix de levée moyen pondéré \$
Solde au 31 décembre 1999	—	— \$
Octroyées à 13,86 \$	517 321	13,86
Octroyées à 22,88 \$	441 732	22,88
Annulées	<u>(15 000)</u>	<u>13,86</u>
En cours au 30 septembre 2000	<u>944 053</u>	<u>18,08</u>

Le tableau suivant présente les principales informations sur les options en cours de validité et pouvant être levées au 30 septembre 2000 :

Options en cours de validité			Options pouvant être levées		
Prix de levée	Nombre d'options	Moyenne pondérée de la durée résiduelle du contrat	Prix de levée moyen pondéré	Nombre d'options	Prix de levée moyen pondéré
13,86 \$	562 321	9,3 années		83 720	
22 88 \$	<u>441 732</u>	<u>9,5 années</u>		<u>31 786</u>	
	<u>944 053</u>	<u>9,4 années</u>	<u>18,08 \$</u>	<u>115 506</u>	<u>16,34 \$</u>

Au 30 septembre 2000, il y avait 305 947 actions disponibles pour octroi futur en vertu du régime de 1999. Le prix de levée moyen pondéré des options en cours de validité au 30 septembre 2000 est de 18,08 \$. Des options octroyées, 183 259 peuvent être levées durant l'exercice en cours.

Tous les octrois d'options d'achat d'actions s'acquièrent trimestriellement et de manière uniforme sur une période de trois ans, sauf pour 131 018 des octrois d'options d'achat d'actions qui s'acquièrent annuellement sur une période de trois ans. Les options d'achat d'actions arrivent à échéance dix ans après la date d'octroi.

En rapport avec l'octroi de certaines options d'achat d'actions aux employés et à certains entrepreneurs indépendants durant la période terminée le 30 septembre 2000, la Société a enregistré une rémunération différée de 5 113 027 \$. La Société a choisi de suivre la prise de position 25 de l'APB et les interprétations s'y rapportant pour la comptabilisation des options d'achat d'actions émises aux employés et aux administrateurs de la Société. En vertu de cette prise de position, le montant de la rémunération différée représente la différence entre le prix de levée de l'option et la juste valeur estimative des actions ordinaires multipliée par le nombre d'options octroyées. Lorsque le prix de levée des options d'achat d'actions des employés de la Société est égal au cours de l'action sous-jacente à la date d'octroi, aucune charge de rémunération n'est constatée. La rémunération différée relative aux options émises aux entrepreneurs indépendants est calculée conformément à la SFAS n° 123 en vertu de laquelle la juste valeur de chaque option octroyée est estimée à la date d'octroi selon le modèle d'évaluation de Black-Scholes. La juste valeur de chaque option est alors multipliée par le nombre d'options octroyées. Pour déterminer la juste valeur des options, la Société a posé les hypothèses suivantes : un taux d'intérêt sans risque de 6,4 %, une durée de vie prévue de trois ans, un rendement boursier de zéro pour cent et un facteur de volatilité de 0,5. Le montant global de la rémunération différée est comptabilisé à titre de rémunération différée dans la section capitaux propres du bilan consolidé de la Société et est amorti selon la méthode de l'acquisition graduelle sur les périodes d'acquisition des options d'achat d'actions individuelles. La Société a comptabilisé une dotation à l'amortissement de 2 673 784 \$ durant la période de neuf mois terminée le 30 septembre 2000 relativement à ces options.

c) Informations pro forma sur l'effet de la rémunération sous forme d'actions

Les informations pro forma sur les résultats d'exploitation et la perte nette par action sont exigées par la SFAS n° 123, laquelle exige aussi que les informations soient calculées comme si la Société avait comptabilisé ses options d'achat d'actions des employés selon la méthode de la juste valeur de cette SFAS.

WEBHELP INC.
NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
[libellé en dollars américains]

[L'information au 30 septembre 2000 et pour les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 est non vérifiée]

En vertu de cette norme, la juste valeur de chaque option octroyée est estimée à la date d'octroi en utilisant le modèle d'évaluation de Black-Scholes. Pour calculer la juste valeur des options, la Société a posé les hypothèses suivantes : un taux d'intérêt sans risque de 6,4 %, une durée de vie prévue de trois ans, un rendement boursier de zéro pour cent et un facteur de volatilité de 0,5.

Si les frais de rémunération des régimes de rémunération sous forme d'actions de la Société avaient été calculés à la juste valeur aux dates d'octroi pour les octrois en vertu de ces régimes calculés en utilisant la méthode de la valeur minimale de la SFAS n° 123, la perte nette et la perte nette par action en circulation et diluée de la Société auraient été portées aux montants pro forma indiqués ci-dessous :

	Neuf mois terminés le 30 septembre 2000
	\$
Perte nette pro forma	(22 266 397)
Perte nette par action en circulation et diluée pro forma	(1,40)

La juste valeur à la date d'octroi moyenne pondérée des options octroyées qui est la valeur attribuée aux options en vertu de la SFAS n° 123 était de 8,74 \$ pour les octrois durant la période terminée le 30 septembre 2000.

L'incidence pro forma des options sur la perte nette pour la période terminée le 30 septembre 2000 n'est pas représentative des effets sur le bénéfice net (la perte nette) pour les périodes futures, parce que les exercices futurs peuvent inclure les effets des années additionnelles d'octrois d'options d'achat d'actions.

11) OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Dans le cadre de la convention avec eliance [note 5], la Société a signé un contrat de services Internet avec eliance en vertu duquel eliance offre à la Société les services de soutien de centres Web. En vertu des modalités de la convention, la Société a remboursé eliance pour les salaires et avantages sociaux du personnel direct de eliance ainsi qu'un pourcentage des frais de location, des services publics et d'autres frais indirects liés directement à l'offre de services de centres Web. La durée du contrat couvrait la période allant du 1^{er} janvier 2000 au 31 mai 2000. Durant la période de neuf mois terminée le 30 septembre 2000, 3 479 000 \$ ont été passés en charges à l'égard des montants dus à eliance en vertu des modalités du contrat de services Internet.

Les montants dus par eliance au 30 septembre 2000 se présentaient comme suit :

	\$
Montant dû par eliance – frais juridiques remboursables relatifs à des litiges	888 540
Autres montants dus par eliance – net	5 294
Actif incorporel, déduction faite des amortissements accumulés	893 834

La Société a engagé des frais juridiques totalisant 1 188 540 \$ relativement au litige de eliance [note 13 b)] dont 300 000 \$ ont été remboursés par eliance. Ces montants sont recouvrables auprès de eliance en vertu de la convention avec eliance.

Les autres montants dus par eliance représentent 893 996\$ dus par eliance relativement surtout aux immobilisations corporelles non livrées [note 6] et aux frais d'exploitation engagés par la Société recouvrables auprès de eliance, et 888 702 \$ dus à eliance relativement aux services rendus par eliance en vertu du contrat de services Internet. La Société a présenté ce montant net comme si les montants étaient calculables, la direction a l'intention d'annuler ces montants et elle est d'avis qu'elle a un droit légal de le faire.

Au 31 décembre 1999, la Société avait une souscription à recevoir d'Insight Investors [note 9]. Ce montant de 2 563 280 \$ a été perçu le 3 janvier 2000.

WEBHELP INC.
NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
[libellé en dollars américains]

[L'information au 30 septembre 2000 et pour les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 est non vérifiée]

12) IMPÔTS SUR LES BÉNÉFICES

Aucune provision pour impôts sur les bénéfices n'a été établie pour les périodes terminées les 31 décembre 1999 et 30 septembre 2000 parce que la Société a enregistré des pertes d'exploitation.

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 au 30 septembre 2000 et au 31 décembre 1999 se présentent comme suit :

	30 septembre 2000 \$	31 décembre 1999 \$
Report en avant de la perte d'exploitation nette	7 592 000	785 000
Amortissement	(152 000)	—
Total des actifs d'impôts reportés	7 440 000	785 000
Moins provision pour moins-value	(7 440 000)	(785 000)
Actifs d'impôts reportés nets	—	—

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 \$ pour la période terminée le 31 décembre 1999 et de 6 655 000 \$ pour la période de neuf mois terminée le 30 septembre 2000.

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.

13) ENGAGEMENTS ET ÉVENTUALITÉS

a) Engagements en vertu de baux

Les loyers à payer minimums pour les locaux et le matériel par année et en tout, en vertu de contrats de location-exploitation non résiliables, comprennent ce qui suit pour les exercices se terminant le 31 décembre :

	\$
	837 000
2000	
2001	826 000
2002	827 000
2003	810 000
2004	688 000
Par la suite	<u>358 000</u>
	<u>4 346 000</u>

La Société a signé un contrat de location-acquisition de mobilier et d'agencements portant un taux d'intérêt théorique de 10,4 %. Les obligations capitalisées en vertu de ce contrat représentent la valeur actualisée des paiements annuels minimums futurs, comme suit, pour les exercices se terminant le 31 décembre :

WEBHELP INC.
NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
[libellé en dollars américains]

[L'information au 30 septembre 2000 et pour les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 est non vérifiée]

	\$
2000	14 731
2001	58 924
2002	58 924
2003	<u>39 283</u>
	171 862
Moins les intérêts	<u>24 147</u>
	<u>147 715</u>
Moins la partie échéant en deçà d'un an des obligations en vertu du contrat de location-acquisition	45 711
	<u>102 004</u>

La charge locative pour la période de neuf mois terminée le 30 septembre 2000 a totalisé 394 000 \$ et celle pour la période terminée le 31 décembre 1999, 22 000 \$.

b) Éventualités

Le 22 janvier 2000, trois porteurs d'actions ordinaires de eliance Corporation ont entamé une poursuite pour leur propre compte et, prétendument, ce fait, pour le compte de eliance, contre la Société, Kerry Adler, chef de la direction et président de la Société, Laura Hantho, chef de l'exploitation de la Société, et plusieurs autres personnes et entités. La poursuite judiciaire a été introduite au tribunal de district du quatrième district judiciaire du comté de Hennepin, État du Minnesota. Dans le cadre de la poursuite judiciaire, les demandeurs ont contesté selon un certain nombre de motifs la vente et le transfert de certains éléments d'actif de eliance en faveur de la Société en 1999, alléguant, entre autres, que l'opération avait été accomplie par les défendeurs en violation des obligations fiduciaires qu'ils devaient alors respecter à titre de dirigeants ou d'administrateurs d'eliance. Le 11 mai 2000, les demandeurs ont modifié leur plainte pour introduire contre la Société une réclamation pour violation de contrat, enrichissement injustifié et transfert frauduleux dans le cadre de l'opération relative à eliance. Le 8 août 2000, le tribunal a entendu la requête en rejet de la Société. La décision sur la requête en rejet est en attente.

Plusieurs des parties à la poursuite judiciaire du 22 janvier 2000, la Société exceptée, sont également des parties à un litige qui a été préalablement déposé le ou vers le 27 septembre 1999 au tribunal de district du Minnesota des États-Unis. Dans le cadre de cette poursuite judiciaire, il a été allégué que le conseil d'administration de eliance a été constitué de façon non conforme et que le conseil n'avait pas l'autorité pour commettre divers actes. Même si le tribunal de district fédéral a émis une injonction interlocutoire, qui empêche les demandeurs de la poursuite judiciaire fédérale d'interférer avec les activités d'eliance, la poursuite judiciaire demeure en suspens et la Société essaie de la faire rejeter pour absence de compétence de la juridiction fédérale.

Le 22 février 2000, trois porteurs d'actions privilégiées actuels de eliance ont entamé une poursuite judiciaire contre David Erickson, Robert Griggs et Dianhai Du (les trois porteurs d'actions ordinaires de eliance qui sont les demandeurs dans le cadre de la poursuite judiciaire déposée le 22 janvier 2000) pour violation de contrat, fraude et fraude en matière de valeurs mobilières. Cette poursuite judiciaire a également débuté devant le tribunal de district du quatrième district judiciaire du comté de Hennepin, État du Minnesota. Le ou vers le 6 avril 2000, Erickson, Griggs et Du ont déposé une réponse, introduit une demande reconventionnelle et fait un appel en garantie. L'appel en garantie introduit contre la Société et d'autres entités des réclamations qui sont identiques aux réclamations de la plainte du 22 janvier 2000. Le 20 juin 2000, le juge en chef du tribunal de district du Minnesota pour le comté de Hennepin a séparé l'appel en garantie de cette poursuite et l'a regroupé avec la poursuite du 22 janvier 2000.

La Société croit que les réclamations contre elle M. Adler et Mme Hantho dans le cadre de ces poursuites judiciaires sont sans fondement et elle a l'intention de se défendre vigoureusement dans ce procès. Même si la Société ne peut le garantir, en fonction des faits dont elle dispose, elle croit que le résultat de ces procédures n'aura pas d'effet défavorable important sur sa situation financière.

WEBHELP INC.
NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
[libellé en dollars américains]

[L'information au 30 septembre 2000 et pour les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 est non vérifiée]

La Société est également la partie défenderesse dans le cadre d'une autre poursuite dans le cours normal des affaires. Bien qu'il ne soit pas possible d'établir l'issue de la poursuite, la direction est d'avis que son règlement aura une incidence négligeable sur la situation financière consolidée et les résultats d'exploitation consolidés de la Société.

14) ÉTAT CONSOLIDÉ DES FLUX DE TRÉSORERIE

Il n'y a eu aucun montant au comptant versé pour l'intérêt ou les impôts sur les bénéfices pour les périodes terminées le 30 septembre 2000 et le 31 décembre 1999.

Les éléments hors caisse suivants sont exclus de l'état consolidé des flux de trésorerie au 30 septembre 2000 :

- le placement dans Webhelp.fr de 2 403 867 \$ [note 8];
- l'accumulation des frais de placement reportés de 753 238 \$;
- l'achat de licences de logiciels informatiques de 700 000 \$ dont le paiement n'est pas encore dû et
- l'achat de biens en vertu de contrats de location-acquisition de 147 715 \$.

Les points suivants sont exclus de l'état consolidé des flux de trésorerie de 1999 :

- l'émission de 8 485 714 actions ordinaires de la Société en échange de l'architecture de système et du plan d'entreprise [note 10 a)];
- la conversion de l'avance de 2 000 000 \$ dans le cadre de l'émission des actions privilégiées convertibles de série A [note 9];
- l'émission de 3 035 714 actions ordinaires dans le cadre de la contrepartie pour la convention avec eliance [note 5].

15) 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. L'application des principes comptables généralement reconnus au Canada n'entraînerait pas d'écart important dans la mesure des bilans consolidés, des états consolidés des capitaux propres, des résultats et de la perte globale et des flux de trésorerie de la Société au 30 septembre 2000 ou au 31 décembre 1999 et pour les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 et pour la période allant de la création, le 27 mai 1999, au 31 décembre 1999, sauf comme suit :

- a) En vertu des principes comptables généralement reconnus au Canada, l'émission d'options d'achat d'actions ne crée pas de rémunération sous forme d'actions à titre d'augmentation du capital social et de l'amortissement correspondant à titre d'imputation directe aux charges de la Société.
- b) Le rachat des actions ordinaires en 1999 [note 10 a)] sera traité comme une déduction de 10 000 000 \$ du capital social et non comme une imputation directe de 10 000 000 \$ au déficit cumulé.
- c) Les actions privilégiées convertibles rachetables des séries A et B de la Société feraient partie des capitaux propres en vertu des principes comptables généralement reconnus au Canada.

Si les principes comptables généralement reconnus au Canada avaient été suivis, cela aurait entraîné, dans l'état consolidé des résultats et de la perte globale pour la période de neuf mois terminée le 30 septembre 2000, une réduction de la perte par l'amortissement de la rémunération différée sous forme d'actions d'un montant de 2 673 784 \$ à une perte de 18 205 496 \$. Cela n'a eu aucune incidence sur la perte nette et la perte globale pour la période allant de la création, le 27 mai 1999, au 31 décembre 1999. Les éléments du bilan consolidé qui varieraient selon les principes comptables généralement reconnus au Canada se présentent comme suit :

WEBHELP INC.
NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
[libellé en dollars américains]

[L'information au 30 septembre 2000 et pour les neuf mois terminés le 30 septembre 2000 est non vérifiée]

	30 septembre 2000	31 décembre 1999
	\$	\$
Capital d'apport additionnel	32 043 187	32 043 187
Rémunération différée sous forme d'actions	—	—
Déficit cumulé	23 111 483	(4 905 987)

16) FAITS POSTÉRIEURS À LA DATE DU BILAN

Le 19 octobre 2000, la Société a approuvé un regroupement d'actions à raison de une pour 2,8 actions ordinaires.

Le 19 octobre 2000, les actionnaires ont également modifié le prix de levée des options d'achat d'actions en cours de la Société afin de refléter la conjoncture actuelle du marché.

Le 19 octobre 2000, les actionnaires ont approuvé, sous réserve de la réalisation de l'émission de 611 888 actions privilégiées convertibles rachetables de série B, des modifications aux conditions des actions privilégiées convertibles rachetables des séries A et B. Les conditions des actions privilégiées convertibles rachetables des séries A et B ont été modifiées afin qu'elles se convertissent automatiquement en actions ordinaires au moment d'un premier appel public à l'épargne réalisé au Canada pour un produit brut (déduction faite des escomptes et de la rémunération des preneurs fermes) d'au moins 25 000 000 \$. Le taux auquel les actions privilégiées convertibles rachetables de série A sont convertibles en action ordinaire a également été modifié passant de 0,357 action ordinaire par action privilégié à 0,393 action ordinaire par action privilégié. Les conditions des actions privilégiées convertibles rachetables de série B ont aussi été modifiées comme suit : les droits de préférence en matière de liquidation par rapport aux porteurs des actions ordinaires ont été ramenés de 19,73 \$ l'action privilégiée à 8,17 \$ l'action privilégiée, et redressés de 5 % par an à compter du 19 octobre 2000; certains privilèges de consentement appartenant aux porteurs des actions privilégiées convertibles rachetables de série B ont été supprimés; le taux de conversion des actions privilégiées convertibles rachetables de série B en actions ordinaires est passé de 0,357 action ordinaire par action privilégiée à 1,241 action ordinaire par action privilégiée.

Le 24 octobre 2000, la CIBC a acheté 611 888 actions privilégiées convertibles rachetables de série B additionnelles au prix de 8,17 \$ l'action pour une contrepartie totale au comptant de 5 000 000 \$.

Le 24 octobre 2000, simultanément à l'émission de 611 888 actions privilégiées convertibles rachetables de série B additionnelles à la CIBC, la Société a émis un bon de souscription à la CIBC en vue de l'achat d'actions ordinaires. Le bon de souscription permettra à la CIBC d'acheter des actions ordinaires additionnelles à un prix équivalant au prix d'offre initiale pour une période de cinq ans après la réalisation de l'offre. CIBC pourra acheter des actions ordinaires additionnelles uniquement si la Société est évaluée à moins de 155 millions de dollars, compte non tenu de l'offre.

Le • 2000, la Société a déposé un prospectus en vue du placement dans le public des actions ordinaires de la Société et des actions échangeables de Webhelp Canada Inc. (ensemble, les «titres offerts») à un prix d'achat de • \$ l'action pour un produit brut au comptant total de • \$. Les actions échangeables de Webhelp Canada Inc. sont échangeables en tout temps sans versement additionnel contre une action ordinaire de la Société. La Société a accordé aux preneurs fermes une option de répartition excédentaire pour l'achat de • titres offerts au cours de la période expirant 30 jours après la date de clôture et des options de rémunération pouvant être levées pour acheter • titres offerts au cours de la période de 24 mois suivant la date de clôture.

ATTESTATION DE WEBHELP CANADA INC.

Le 24 octobre 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 la partie XV de la *Loi sur les valeurs mobilières* (Ontario), la partie 9 de la loi intitulée *Securities Act* (Colombie-Britannique), la partie 8 de la loi intitulée *Securities Act* (Alberta), la partie XI de la loi intitulée *The Securities Act, 1988* (Saskatchewan), la partie VII de la *Loi sur les valeurs mobilières* (Manitoba), l'article 63 de la loi intitulée *Securities Act* (Nouvelle-Écosse), l'article 13 de la *Loi sur la protection contre les fraudes en matière de valeurs* (Nouveau-Brunswick), la partie II de la loi intitulée *Securities Act* (Île-du-Prince-Édouard) et la partie XIV de la loi intitulée *The Securities Act, 1990* (Terre-Neuve) ainsi que leur règlement d'application respectif. Le présent prospectus ne contient aucune information fausse ou trompeuse susceptible d'affecter la valeur ou le cours des titres qui font l'objet du présent placement au sens de la *Loi sur les valeurs mobilières* (Québec) et de son règlement d'application.

(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) DEVEN PAREKH
Administrateur

(signé) BARRY REITER
Administrateur

ATTESTATION DE WEBHELP INC.

Le 24 octobre 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 la partie XV de la *Loi sur les valeurs mobilières* (Ontario), la partie 9 de la loi intitulée *Securities Act* (Colombie-Britannique), la partie 8 de la loi intitulée *Securities Act* (Alberta), la partie XI de la loi intitulée *The Securities Act, 1988* (Saskatchewan), la partie VII de la *Loi sur les valeurs mobilières* (Manitoba), l'article 63 de la loi intitulée *Securities Act* (Nouvelle-Écosse), l'article 13 de la *Loi sur la protection contre les fraudes en matière de valeurs* (Nouveau-Brunswick), la partie II de la loi intitulée *Securities Act* (Île-du-Prince-Édouard) et la partie XIV de la loi intitulée *The Securities Act, 1990* (Terre-Neuve) ainsi que leur règlement d'application respectif. Le présent prospectus ne contient aucune information fausse ou trompeuse susceptible d'affecter la valeur ou le cours des titres qui font l'objet du présent placement au sens de la *Loi sur les valeurs mobilières* (Québec) et de son règlement d'application.

(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) DEVEN PAREKH
Administrateur

(signé) JEFF HORING
Administrateur

ATTESTATION DES PRENEURS FERMES

Le 24 octobre 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 la partie XV de la *Loi sur les valeurs mobilières* (Ontario), la partie 9 de la loi intitulée *Securities Act* (Colombie-Britannique), la partie 8 de la loi intitulée *Securities Act* (Alberta), la partie XI de la loi intitulée *The Securities Act, 1988* (Saskatchewan), la partie VII de la *Loi sur les valeurs mobilières* (Manitoba), l'article 64 de la loi intitulée *Securities Act* (Nouvelle-Écosse), l'article 13 de la *Loi sur la protection contre les fraudes en matière de valeurs* (Nouveau-Brunswick), la partie II de la loi intitulée *Securities Act* (Île-du-Prince-Édouard) et la partie XIV de la loi intitulée *The Securities Act, 1990* (Terre-Neuve) ainsi que leur règlement d'application respectif. Le présent prospectus ne contient aucune information fausse ou trompeuse susceptible d'affecter la valeur ou le cours des titres qui font l'objet du présent placement au sens de la *Loi sur les valeurs mobilières* (Québec) et de son règlement d'application.

MARCHÉS MONDIAUX CIBC INC.

Par : (signé) JIM MELOCHE

RBC DOMINION VALEURS MOBILIÈRES INC.

Par : (signé) JOHN EASSON

YORKTON VALEURS MOBILIÈRES INC.

Par : (signé) ALKARIM JIVRAJ

La liste suivante comprend le nom de chaque personne ou société ayant une participation, directe ou indirecte, d'au moins cinq pour cent dans le capital de :

MARCHÉS MONDIAUX CIBC INC. : une filiale en propriété exclusive d'une banque à charte canadienne.

RBC DOMINION VALEURS MOBILIÈRES INC. : une filiale en propriété exclusive d'une banque à charte canadienne.

YORKTON VALEURS MOBILIÈRES INC. : G. Scott Paterson et Yorkton Holdings Limited.