



**LIGHTSPEED POS INC.
NOTICE ANNUELLE**

Exercice clos le 31 mars 2019

30 mai 2019

**NOTICE ANNUELLE
LIGHTSPEED POS INC.
TABLE DES MATIÈRES**

NOTICE ANNUELLE.....	1
NOTES EXPLICATIVES	2
INFORMATION PROSPECTIVE	4
STRUCTURE DE L'ENTREPRISE	7
ACTIVITÉS DE LIGHTSPEED	9
DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL DES ACTIVITÉS DE LIGHTSPEED.....	17
FACTEURS DE RISQUE	19
POLITIQUE DE DIVIDENDES	45
DESCRIPTION DU CAPITAL-ACTIONS	45
MARCHÉ DES VALEURS MOBILIÈRES	51
ADMINISTRATEURS ET HAUTS DIRIGEANTS.....	51
COMITÉ D'AUDIT.....	54
POURSUITES ET PROCÉDURES RÉGLEMENTAIRES.....	56
DIRIGEANTS ET AUTRES PERSONNES INTÉRESSÉES DANS DES OPÉRATIONS IMPORTANTES ..	56
AGENT DES TRANSFERTS ET AGENT CHARGÉ DE LA TENUE DES REGISTRES.....	56
CONTRATS IMPORTANTS.....	57
INTÉRÊTS DES EXPERTS.....	57
RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	58
PIÈCE A.....	A-1

NOTES EXPLICATIVES

Dans la présente notice annuelle (« **Notice** »), sauf si le contexte exige une autre interprétation, les termes « **Société** », « **Lightspeed** », « **nous** », « **notre** » et « **nos** » désignent tous Lightspeed POS Inc. et ses filiales, sur une base consolidée. De plus, dans la présente Notice, sauf si le contexte exige une autre interprétation, les termes suivants ont la signification indiquée :

« **comité d’audit** » désigne le comité d’audit du conseil;

« **LCSA** » désigne la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*, telle que modifiée de temps à autre;

« **comité RMCG** » désigne le comité de la rémunération, des mises en candidature et de la gouvernance du conseil;

« **exercice 2017** » désigne l’exercice clos le 31 mars 2017.

« **exercice 2018** » désigne l’exercice clos le 31 mars 2018.

« **exercice 2019** » désigne l’exercice clos le 31 mars 2019.

« **Règlement 52-109** » désigne le *Règlement 52-109 sur l’attestation de l’information présentée dans les documents annuels et intermédiaires des émetteurs*, tel que modifié de temps à autre;

« **Règlement 52-110** » désigne le *Règlement 52-110 sur le comité d’audit*, tel que modifié de temps à autre;

« **PDV** » signifie point de vente;

« **SaaS** » désigne *software as a service* (logiciel-service); et

« **TSX** » désigne la bourse de Toronto.

La présente Notice porte la date du 30 mai 2019, soit celle à laquelle il a été approuvé par le conseil d’administration de la société (le « **conseil** »). Sauf indication contraire, tous les renseignements divulgués dans cette Notice le sont en date du 31 mars 2019, soit la date de clôture du dernier exercice clos de Lightspeed.

Cette Notice doit être lue parallèlement avec les états financiers consolidés vérifiés ainsi que les notes annexes de l’exercice 2019 et le Rapport de gestion pour l’exercice 2019. Pour une plus grande certitude, ils ne sont toutefois pas incorporés aux présentes par renvoi.

Marques de commerce et noms commerciaux

La présente Notice mentionne certaines marques de commerce, comme « Lightspeed », « Flame Design », « Show & Tell », « Lightspeed Cloud » et « Lightspeed Pro », qui sont protégées par les lois sur la propriété intellectuelle et nous appartiennent. Pour faciliter la lecture de la présente Notice, nos marques de commerce et noms commerciaux mentionnés ne portent pas nécessairement le symbole ®, TM ou MC. Cette omission n’indique en rien que nous ne ferons pas respecter, avec toute la rigueur permise par la loi, nos droits sur ces marques de commerce et noms commerciaux.

Présentation de l’information financière et autre

Nous présentons nos états financiers consolidés en dollars américains. Dans la présente Notice, les symboles « \$ » et « \$ US » désignent le dollar américain, et le symbole « \$ CA » désigne le dollar canadien. À moins d’indication contraire, les montants sont libellés en dollars américains.

Indicateurs sectoriels

La présente Notice fait mention d’« emplacements clients » et de « volume de transactions brut » ou « VTB », des mesures d’exploitation utilisées dans notre secteur. Ces indicateurs sectoriels visent à fournir aux investisseurs des mesures supplémentaires de notre performance opérationnelle en mettant en évidence des tendances dans nos activités de base que les mesures conformes aux IFRS, à elles seules, ne pourraient faire ressortir. Nous croyons également que les analystes en valeurs mobilières, les investisseurs et les autres parties intéressées ont fréquemment recours à des indicateurs sectoriels pour évaluer les émetteurs. La direction utilise aussi des indicateurs sectoriels pour faciliter les comparaisons de la performance opérationnelle d’une période à l’autre, établir les budgets d’exploitation annuels et les prévisions ainsi que déterminer les composantes de la rémunération des dirigeants.

Un « **emplacement client** » représente un emplacement client facturable pour lequel un contrat de service est en vigueur ou dont le renouvellement est en négociation. Un seul client distinct peut avoir plusieurs emplacements clients, qu’il s’agisse d’emplacements physiques ou de sites de commerce électronique. Voir « Rapport de gestion – Indicateurs de rendement clés » pour l’exercice 2019.

Le « **volume de transactions brut** » ou « **VTB** » représente la valeur totale des transactions traitées sur notre plateforme SaaS infonuagique pour la période, déduction faite des remboursements, y compris les frais d’expédition et de manutention, les droits et les taxes à la valeur ajoutée. Le VTB ne représente pas des produits que nous avons gagnés. Voir « Rapport de gestion – Indicateurs de rendement clés » pour l’exercice 2019.

Données sur le taux de change

Le tableau suivant présente les taux de change extrêmes du dollar américain par rapport au dollar canadien au cours de chacune des périodes indiquées, le taux de change moyen pour ces périodes et le taux de change en vigueur à la fin de chacune de ces périodes, selon l’information publiée par la Banque du Canada.

	Exercice clos le 31 mars	
	2019	2018
	(\$ CA)	(\$ CA)
Taux le plus élevé pendant la période	1,3642	1,3743
Taux le plus bas pendant la période	1,2552	1,2128
Taux de change moyen pour la période	1,3118	1,2837
Taux à la fin de la période	1,3363	1,2894

INFORMATION PROSPECTIVE

La présente Notice contient de l'« information prospective » et des « déclarations prospectives » (collectivement, l'« information prospective ») au sens de la législation en valeurs mobilières. L'information prospective peut porter sur nos perspectives financières et les faits ou résultats attendus. Elle est susceptible de concerner notre situation financière, notre stratégie commerciale, nos stratégies de croissance, les marchés que nous visons, nos budgets, notre exploitation, nos résultats financiers, nos impôts et taxes, notre politique de dividendes, nos projets et nos objectifs. Plus particulièrement, l'information sur les résultats, le rendement, les réalisations, les perspectives ou les occasions que nous prévoyons ou sur les marchés où nous exerçons nos activités est une information prospective.

Dans certains cas, on reconnaît l'information prospective à l'emploi de verbes ou d'expressions comme « planifier », « cibler », « croire », « s'attendre à », « être susceptible de », « se produire », à la forme affirmative ou négative, au futur ou au conditionnel, et à l'emploi de termes comme « budget », « estimation », « perspective », « prévision », « projection », « stratégie », « avis », « intention », « possibilité », « éventualité » ou d'autres termes semblables. En outre, les déclarations faisant état de nos attentes, nos intentions, nos prévisions ou d'autres faits ou circonstances à venir contiennent de l'information prospective. Les déclarations qui contiennent de l'information prospective ne portent pas sur des faits passés, mais indiquent plutôt les attentes, les estimations et les projections de la direction concernant des faits à venir.

L'information prospective porte entre autres sur les attentes concernant les tendances du secteur; nos taux et nos stratégies de croissance; les débouchés liés à nos solutions; des percées et l'expansion de notre plateforme; les attentes concernant nos produits d'exploitation et les produits d'exploitation potentiellement générés par nos solutions liées aux paiements et autres; nos plans et stratégies d'affaires; et notre position concurrentielle dans notre secteur.

L'information prospective repose sur nos avis, estimations et hypothèses établis à la lumière de notre expérience et de notre perception des tendances historiques, de la conjoncture et de l'avenir prévisible, ainsi que sur d'autres facteurs que nous croyons actuellement pertinents et raisonnables dans les circonstances. Malgré le soin apporté à l'établissement et à l'examen de l'information prospective, rien ne garantit que les avis, estimations et hypothèses sous-jacents se révéleront exacts. Certaines hypothèses concernant l'élargissement de notre part de marché et la pénétration de nouveaux marchés et secteurs d'activités, le maintien en poste de notre personnel clé, la préservation et l'expansion de notre présence géographique, l'exécution de nos plans d'expansion, l'investissement dans nos infrastructures au soutien de notre croissance, les conditions de notre financement, les taux de change et taux d'intérêt, l'effet de la concurrence, les changements et les tendances dans notre secteur ou l'économie mondiale ainsi que les modifications apportées aux lois, règles, règlements et normes internationales sont des facteurs importants sur lesquels reposent l'information prospective et les attentes de la direction.

L'information prospective est nécessairement fondée sur un certain nombre d'avis, d'estimations et d'hypothèses que nous avons considérés comme pertinents et raisonnables à la date où l'information est présentée, mais qui sont assujettis à des risques, à des incertitudes et à d'autres facteurs connus et inconnus capables d'entraîner un large écart entre les résultats, les niveaux d'activité et la situation qui nous connaissons réellement et ceux exprimés ou sous-entendus par l'information prospective, y compris, sans s'y limiter, les facteurs de risque relevés dans notre Rapport de gestion pour l'exercice clos le 31 mars 2019, disponible sur SEDAR au www.sedar.com, sous notre profil, et les facteurs de risque suivants présentés en détail à la rubrique « Facteurs de risque » de la présente Notice :

- notre croissance rapide pourrait ne pas durer et dépend de notre capacité d'attirer de nouveaux clients, de conserver le chiffre d'affaires généré par les clients existants et d'augmenter les ventes aussi bien aux nouveaux clients qu'aux clients existants;
- nous pourrions ne pas réussir à mettre en œuvre notre stratégie de croissance en temps voulu ou du tout;
- une gestion inefficace de notre croissance pourrait nuire à notre entreprise;
- nous fonctionnons à perte et nous pourrions ne pas parvenir à être rentables;
- nos antécédents opérationnels limités sur de nouveaux marchés en développement et dans de nouvelles régions rendent difficile l'évaluation de notre entreprise actuelle et de nos perspectives futures, ce qui pourrait accroître le risque d'un échec;
- notre stratégie de croissance prévoit l'accélération du déploiement de notre solution de traitement des paiements Lightspeed Payments, ce qui pourrait nous exposer à des risques et à des difficultés que nous n'avons pas encore affrontés;
- si nous ne parvenons pas à améliorer et à renforcer la fonctionnalité, la productivité, la fiabilité, la conception, la sécurité et l'évolutivité de notre plateforme de manière à répondre aux besoins changeants de nos clients, notre entreprise pourrait en subir les conséquences;

- le lancement de Lightspeed Payments nous assujettit aux exigences des autorités de réglementation, aux règles d'exploitation des réseaux de cartes de paiement, à l'obligation d'assurer les opérations sur cartes de paiement et à d'autres exigences qui sont susceptibles de coûter cher, d'être difficiles à respecter et de nuire à notre entreprise;
- notre gestion des risques liés au traitement des paiements pourrait se révéler inefficace, ce qui pourrait nous exposer à des risques de pertes, engager notre responsabilité ou autrement nuire à notre entreprise;
- un seul fournisseur nous fournit une partie de la technologie que nous offrons sur Lightspeed Payments;
- les atteintes à la sécurité, les attaques par déni de service ou autres attaques par piratage ou hameçonnage et les défaillances internes dans la sécurité pourraient nuire à notre réputation, engager lourdement notre responsabilité et avoir une incidence défavorable sur nos activités et notre situation financière;
- une panne de système, un engorgement, un retard de service, une catastrophe ou une lacune dans une infrastructure qui rend notre plateforme ou ses fonctionnalités indisponibles pourrait ternir notre réputation, engager lourdement notre responsabilité et nuire à nos affaires et à nos résultats financiers;
- nous stockons des renseignements personnels et d'autres renseignements sur nos partenaires, sur nos clients et leurs consommateurs ainsi que sur nos employés. Si la sécurité de ces renseignements était compromise ou s'ils étaient autrement exposés à un accès non autorisé, notre réputation pourrait être ternie, notre responsabilité pourrait être engagée et nous pourrions subir des pertes;
- notre usage de logiciels à « code source ouvert » pourrait nuire à notre capacité de vendre nos solutions et nous exposer à des poursuites;
- nous utilisons du matériel informatique acheté ou loué, des logiciels tiers sous licence et des services fournis par des tiers pour exploiter notre entreprise;
- le matériel que nous vendons à nos clients provient généralement d'un seul ou d'un petit nombre de fournisseurs. Ceci nous met donc à risque d'une pénurie de matériel, d'une augmentation de son prix, d'un changement dans le matériel, d'un retard dans la livraison ou la production du matériel ou d'un arrêt de production du matériel, ce qui pourrait gravement perturber nos activités;
- notre secteur est très concurrentiel. Nous pourrions ne pas réussir à faire face à la concurrence actuelle et future;
- si nos logiciels contenaient de graves erreurs ou vices, nous risquerions de subir un manque à gagner, de nous faire rejeter par le marché et d'avoir à nous défendre contre les poursuites de nos clients;
- nous pourrions être incapables d'atteindre ou de maintenir une capacité suffisante de transmission des données;
- notre croissance dépend en partie du succès de nos relations stratégiques avec des tiers;
- nous dépendons largement de l'intégration de solutions de traitement des paiements de tiers;
- si nous ne maintenons pas la compatibilité de nos solutions avec les applications et les systèmes d'exploitation de tiers que nos clients utilisent ou les normes de présentation fiscales auxquelles ils sont tenus de se conformer dans leurs processus d'affaires, la demande pour nos solutions pourrait diminuer;
- un changement dans les technologies utilisées sur notre plateforme ou la nouvelle version d'un système d'exploitation ou d'un navigateur Internet pourrait nuire à l'interaction de nos clients et de leurs consommateurs avec notre plateforme;
- nous pourrions être incapables d'obtenir un droit de propriété intellectuelle ou un renseignement exclusif, de le conserver ou de le protéger, ou d'empêcher un tiers de faire un usage non autorisé de notre technologie;
- nous pourrions être poursuivis pour violation d'un droit de propriété intellectuelle;
- si nous ne réussissons pas à embaucher, à garder et à motiver un personnel compétent, notre entreprise en souffrira;
- la perte des services de nos hauts dirigeants et d'autres employés clés pourrait nuire à nos activités, à nos résultats d'exploitation et à notre situation financière;

- notre entreprise est exposée aux risques que posent les ventes internationales et l'usage de notre plateforme dans différents pays;
- nous avons déjà réalisé et nous pourrions réaliser à l'avenir des acquisitions et des investissements susceptibles d'accaparer l'attention de la direction, d'entraîner des difficultés opérationnelles, de diluer l'avoir de nos actionnaires et de par ailleurs perturber nos activités et nuire à notre entreprise, à nos résultats d'exploitation et à notre situation financière;
- nous pourrions être incapables de réunir en temps voulu et à des conditions acceptables les fonds supplémentaires nécessaires à la poursuite de notre stratégie de croissance ou de nos activités;
- nous pourrions devoir nous défendre contre des poursuites dont nous ne sommes pas en mesure d'évaluer le risque et qui pourraient nous occasionner une lourde dette en cas de condamnation;
- de nouvelles règles fiscales ou des règles existantes pourraient s'appliquer à nous ou à nos clients, ce qui pourrait hausser le coût de nos solutions et nuire à notre entreprise;
- la modification imprévue des taux d'imposition effectifs ou l'issue défavorable d'une révision de notre déclaration de revenus ou d'une autre déclaration fiscale pourrait avoir une incidence négative sur nos résultats d'exploitation et notre situation financière;
- nos taux d'imposition effectifs futurs pourraient être volatils ou subir les contrecoups d'un certain nombre de facteurs;
- les autorités fiscales fédérales, étatiques et locales pourraient tenter d'imposer des taxes d'affaires ainsi que des taxes de vente et d'utilisation. Si nous sommes requis de percevoir des taxes de vente et d'utilisation dans d'autres territoires, nous pourrions être redevables d'une dette fiscale à l'égard des ventes antérieures;
- notre incapacité de développer notre force de vente pourrait nuire à notre capacité d'augmenter le nombre de nos abonnés et de faire accepter notre plateforme par le marché;
- nous comptons sur les moteurs de recherche, la publicité sur Internet et les réseaux sociaux pour attirer une grande partie de nos clients. Si nous ne parvenons pas à générer du trafic sur notre site Web par les moteurs de recherche, la publicité sur Internet et les réseaux sociaux, notre capacité à attirer de nouveaux commerçants pourrait en souffrir. En outre, si nos clients ne réussissent pas à générer du trafic vers leurs magasins, restaurants et sites Web au moyen des moteurs de recherche, de la publicité sur Internet et des réseaux sociaux, ils ne pourront pas attirer autant de consommateurs;
- la perte de qualité de notre service à la clientèle ou une atteinte à notre réputation pourrait nuire à notre marque, à nos activités et à nos résultats financiers;
- une mauvaise conjoncture économique mondiale pourrait nuire à nos activités, à nos résultats d'exploitation et à notre situation financière, notamment en raison de son effet sur les dépenses des PME ou de leurs consommateurs;
- nous sommes assujettis à des contrôles à l'exportation et à l'importation ainsi qu'à des lois sur les sanctions économiques qui pourraient nuire à notre capacité d'offrir notre plateforme à l'étranger ou nous rendre passibles de sanctions;
- notre marque est cruciale à notre succès. Si nous ne réussissons pas à la maintenir, à la promouvoir et à la bonifier efficacement, notre entreprise et nos avantages concurrentiels pourraient s'en ressentir;
- les conditions de nos emprunts actuels et futurs peuvent nous limiter dans l'exécution de nos stratégies commerciales;
- nous dépendons de l'accès continu et sans entrave des clients à l'Internet et de leur volonté d'utiliser l'Internet pour faire leurs achats;
- l'évolution des normes comptables et de leur interprétation, l'adoption de ces normes par nous ainsi que les hypothèses, estimations et jugements subjectifs de la direction quant aux questions comptables complexes pourraient avoir une incidence importante sur nos résultats financiers déclarés ou notre situation financière;
- les fluctuations du taux de change pourraient avoir un effet négatif sur nos résultats d'exploitation;
- la structure du capital à deux catégories prévue par nos statuts mis à jour aura pour effet de concentrer les droits de vote et le pouvoir de décision entre les mains de Dax Dasilva, notre fondateur et chef de la direction, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur le cours de nos actions à droit de vote subalterne;

- le cours de nos actions à droit de vote subalterne peut être volatil, ce qui pourrait nuire à votre investissement ou entraîner une diminution de sa valeur;
- à l'heure actuelle, nous ne prévoyons pas verser de dividendes;
- la vente d'actions à droit de vote subalterne par les actionnaires existants ou par nous, ou l'effet dilutif d'une émission d'actions à droit de vote subalterne, pourrait avoir une incidence négative sur le cours des actions à droit de vote subalterne;
- nos résultats d'exploitation trimestriels pourraient fluctuer. Par conséquent, nous pourrions manquer de satisfaire ou de dépasser les attentes des investisseurs ou des analystes en valeurs mobilières, ce qui pourrait faire baisser le cours de nos actions;
- si les analystes de marché ne publient pas d'étude sur nos activités, cessent d'en publier ou publient des rapports erronés ou défavorables sur nous et nos activités, le cours et le volume de négociation de nos actions pourraient diminuer;
- les actionnaires exercent un contrôle limité sur l'exploitation de notre Société;
- notre inscription en bourse nous occasionne des frais supplémentaires;
- notre équipe de haute direction a une expérience limitée dans la gestion d'une société ouverte, si bien que les questions de conformité réglementaire risquent de la distraire de la gestion quotidienne de nos activités;
- en tant que société ouverte, nous devons élaborer et maintenir des contrôles internes appropriés et efficaces à l'égard de l'information financière. Nous pourrions être incapables de terminer dans les délais requis l'analyse de nos contrôles internes à l'égard de l'information financière, ou de tels contrôles internes pourraient se révéler inefficaces, ce qui pourrait miner la confiance des investisseurs dans notre Société et, par ricochet, avoir une incidence défavorable sur la valeur de nos actions à droit de vote subalterne;
- l'émission d'actions privilégiées pourrait rendre difficile l'acquisition de notre Société par une autre ou avoir par ailleurs une incidence défavorable sur les porteurs de nos actions à droit de vote subalterne, ce qui pourrait faire chuter le cours de nos actions à droit de vote subalterne;
- nos statuts nous autorisent à émettre un nombre illimité d'actions à droit de vote subalterne et d'actions à droit de vote multiple sans nous obliger à obtenir l'accord des actionnaires;

Si l'un de ces risques ou l'une de ces incertitudes se concrétisait, ou si les avis, estimations ou hypothèses sous-tendant l'information prospective se révélaient erronés, les résultats réels ou les faits à venir pourraient être très différents de ce que l'information prospective laisse entendre. Les investisseurs éventuels doivent soigneusement prendre en considération les avis, estimations et hypothèses dont il est question ci-dessus et décrits à la rubrique « Facteurs de risque ».

Même si nous avons tenté de définir les facteurs de risque importants qui pourraient entraîner un large écart entre les résultats réels et ceux indiqués dans l'information prospective, d'autres facteurs de risque que nous ignorons actuellement ou que nous ne jugeons pas importants pour l'instant pourraient aussi faire en sorte que les résultats réels ou les faits à venir diffèrent considérablement de ceux exprimés dans l'information prospective. Rien ne garantit que l'information prospective se révélera exacte étant donné que les résultats réels et les faits à venir pourraient différer nettement de ceux qu'elle indique. Aucun énoncé prospectif n'est garant de résultats futurs. Par conséquent, le lecteur est prié de ne pas se fier indûment à l'information prospective qui n'est valable qu'à la date à laquelle elle est établie. L'information prospective contenue dans la présente Notice témoigne de nos attentes à la date des présentes (ou à la date indiquée) et est susceptible de changer après cette date. Cependant, nous n'avons ni l'intention ni l'obligation d'actualiser ou de réviser l'information prospective en raison de nouveaux éléments d'information ou d'événements futurs ou pour quelque autre motif que ce soit, sauf dans la mesure où la législation en valeurs mobilières nous y oblige.

Toute l'information prospective contenue dans cette Notice est présentée sous réserve expresse de la mise en garde qui précède.

STRUCTURE DE L'ENTREPRISE

Lightspeed a été constituée sous le régime de la LCSA le 21 mars 2005 sous la dénomination Xsilva Systems Inc. Nous avons déposé des statuts de modification d'abord le 20 avril 2012 dans le but de remplacer notre nom par Lightspeed Retail Inc. puis le 22 octobre 2014 pour devenir Lightspeed POS Inc.

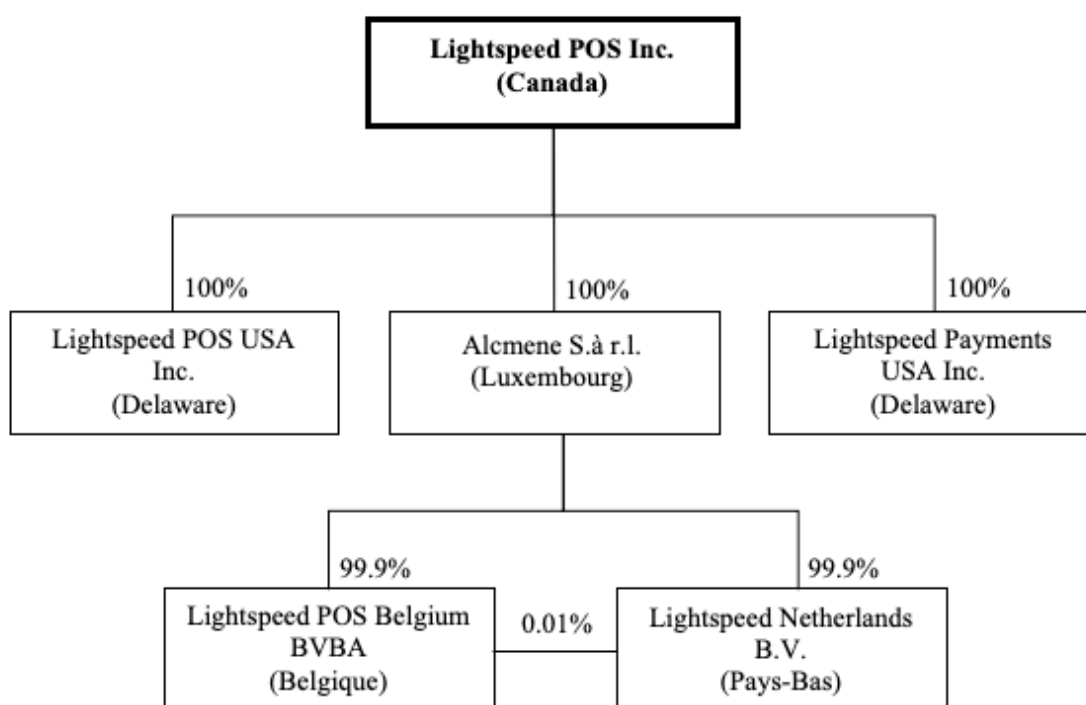
Le 17 décembre 2008, nous avons déposé des statuts de modification dans le but de fractionner toutes nos actions ordinaires émises et en circulation à raison de 100 000 pour 1. Le 12 août 2015, nous avons déposé des statuts de modification visant à fractionner toutes

nos actions privilégiées rachetables émises et en circulation à raison de 10 pour 1. Le 2 août 2017, nous avons déposé des statuts de modification dans le but d'annuler nos actions privilégiées de classe A-1 et A-2.

Immédiatement avant la clôture de notre premier appel public à l'épargne (le « **PAPE** ») le 15 mars 2019 (la « **date de clôture du PAPE** »), nous avons mis en œuvre un certain nombre de modifications de la composition du capital. Toutes nos actions privilégiées rachetables en circulation ont été converties en actions ordinaires à raison d'une pour une conformément à leurs conditions. Nous avons également déposé des statuts de modification afin de modifier et de reclasser nos actions ordinaires en tant qu'en actions à droit de vote subalterne, de créer une nouvelle catégorie d'actions à droit de vote multiple, d'abroger les catégories d'actions relatives à nos actions privilégiées rachetables, de créer une nouvelle catégorie d'actions privilégiées pouvant être émises en séries et de regrouper toutes nos actions émises et en circulation, à raison de 4 pour 1. Le 18 mars 2019, nous avons également déposé des statuts mis à jour. Voir « Description du capital-actions » pour obtenir de plus amples renseignements sur notre capital-actions actuel.

Notre siège et principal établissement est situé au 700, rue Saint-Antoine Est, bureau 300, Montréal (Québec) Canada, H2Y 1A6.

Le graphique suivant indique nos filiales importantes (y compris leur territoire de formation, de constitution ou de prorogation) :



ACTIVITÉS DE LIGHTSPEED

Mission

Lightspeed s'est donné pour mission de dynamiser les villes et les collectivités en outillant les PME. S'il y a affluence dans nos rues principales et grandes artères, c'est à cause de la vitalité des PME locales, dont la présence et le succès sont indispensables aux villes et aux collectivités. Or l'exploitation d'une PME est de plus en plus complexe. Les consommateurs ont des habitudes et des attentes qui évoluent. Les nouvelles technologies les poussent vers une expérience omnicanale. Dans cet environnement évolutif, nos solutions apportent aux PME la technologie nécessaire pour transformer leur mode d'exploitation et surpasser les attentes des consommateurs.

Aperçu

Lightspeed propose une plateforme conviviale de commerce électronique SaaS qui facilite les transactions omnicanales. Notre plateforme logicielle propose à nos clients les fonctionnalités essentielles dont ils ont besoin pour traiter avec les consommateurs, gérer les transactions, accepter les paiements et assurer la croissance de leur entreprise. Présents dans une centaine de pays, nous permettons aux PME à établissements uniques ou multiples d'interagir avec les consommateurs par l'entremise de canaux en ligne, mobiles, sociaux et physiques, pour ainsi se démarquer de la concurrence sur un marché omnicanal. Nous sommes d'avis que notre plateforme est essentielle à la capacité de nos clients d'exploiter et de faire croître leur entreprise. Par conséquent, la majeure partie de nos revenus sont de nature récurrente et nous avons clairement démontré notre capacité à augmenter les ventes par client au fil du temps.

Nos solutions, spécialement conçues pour répondre aux besoins des PME, viennent essentiellement démocratiser une technologie qui n'était auparavant accessible qu'aux grandes entreprises.

Nous mettons à la disposition des PME une plateforme conviviale et abordable dotée de capacités de bout en bout qui contribuent à leur croissance. Notre plateforme est construite à l'échelle des PME. Elle évolue avec les PME à mesure qu'elles ouvrent de nouveaux établissements et leur offre des solutions de plus en plus perfectionnées à mesure que leurs activités gagnent en complexité. Notre plateforme évite aux PME le recours à des applications disparates, souvent incompatibles, afin d'accéder à la technologie dont elles ont besoin pour exploiter et développer leurs entreprises. Nos réseaux de développement, distribution et installation en partenariat renforcent l'évolutivité de nos solutions, les rendant personnalisables et extensibles. Nous accompagnons nos clients à toutes les étapes de leur développement en leur offrant un service d'accueil et de soutien de premier plan dans l'industrie. Nous croyons fermement que notre succès est directement lié à celui de nos clients.

Notre plateforme infonuagique s'articule autour de trois éléments interdépendants : l'expérience du consommateur de première ligne, la gestion des activités de seconde ligne, qui améliore l'efficacité et la vue d'ensemble de nos clients, et la facilitation des paiements. Les principales fonctionnalités de notre plateforme englobent la gamme complète des capacités omnicanales, les points de vente (« PDV »), la gestion par produit et par menu, la gestion des stocks, les analyses et les rapports, la connectivité multi-emplacements, la gestion des clients et la fidélisation. Notre situation au point de commerce nous place au premier plan pour traiter les paiements et recueillir les données transactionnelles. Lightspeed Payments, notre toute récente solution de traitement de paiement, est actuellement offerte à nos clients du secteur de détail américain. Nous estimons que le déploiement élargi de Lightspeed Payments nous permettra d'émuler le succès de nos clients et qu'il représente pour notre Société une occasion de croissance importante.

La vente de notre plateforme se fait principalement par l'entremise de nos effectifs de vente directe en Amérique du Nord, en Europe et en Australie, ainsi que par des circuits indirects dans d'autres pays. Notre plateforme convient bien à différents types de PME, particulièrement aux détaillants à établissements uniques ou multiples exerçant des activités complexes, comme ceux qui gèrent un grand nombre de produits, ont des besoins de stockage diversifiés ou offrent des services, et à toutes les gammes de restaurants, depuis la restauration rapide jusqu'à la fine cuisine.

Au cours de l'exercice 2019, 89 % de nos produits ont été générés par les abonnements récurrents à nos solutions logicielles, qui ont généralement une durée d'une ou de plusieurs années, et par les paiements récurrents.

Atouts concurrentiels

Solution globale

En utilisant notre seule plateforme, les PME peuvent gérer de nombreux aspects essentiels de leurs activités et réaliser des ventes sur des canaux multiples. Nous fournissons à nos clients une gamme de capacités de bout en bout, y compris toutes les fonctionnalités PDV, le traitement des paiements, la gestion des stocks, la mise en réseau d'établissements multiples, la gestion de la clientèle, la fidélisation, l'analytique et la création de rapports. Les détaillants et les restaurateurs peuvent adapter nos services en choisissant les options qui répondent le mieux à leurs besoins et ainsi s'éviter de recourir à une combinaison inefficace d'applications spécialisées plus ou moins compatibles. Nous disposons d'un écosystème solide de solutions intégrées, d'applications et de thèmes produits par des tiers qui

permettent à nos clients d'améliorer leurs activités en ligne et hors ligne. Nous et nos partenaires de développement tirons parti des API de chacun pour combiner nos solutions respectives. Notre plateforme s'en trouve élargie du fait qu'on peut lui intégrer harmonieusement des logiciels utilisés en comptabilité et dans le tourisme d'accueil et qu'elle peut prendre en charge des applications spécialisées destinées à des marchés verticaux et à des usages variés. Depuis le lancement récent de Lightspeed Payments, nous avons encore amélioré notre offre de services et pouvons maintenant proposer à nos clients une vision complète de la dernière étape de leur processus de vente.

Expérience simplifiée pour l'utilisateur

Nous simplifions la vie de nos clients à chaque étape de leur développement, depuis leur adhésion jusqu'à leur expansion. Nos solutions sont offertes par l'intermédiaire d'une interface intuitive et conviviale qui exige peu d'apprentissage. La technologie en nuage permet à nos clients de gérer leurs activités pendant leurs déplacements, en leur donnant accès à l'information sur leurs ventes, leurs clients et leurs stocks de n'importe où dans le monde. Les clients peuvent accéder aux données sur notre plateforme au moyen de n'importe quel appareil tournant sur tout système d'exploitation. Ainsi les propriétaires et employés peuvent consacrer plus de temps à ce qui leur importe le plus : interagir avec les clients, vendre leurs produits et services et faire croître leur entreprise. Dans le commerce de détail, l'emploi d'une tablette sur le plancher de vente donne au personnel un accès plus rapide à l'information sur les produits, autorise le paiement sur place et réduit les files d'attente. Dans la restauration, la commande aux tables aide à réduire le temps d'attente et à diminuer les risques d'erreurs dans les commandes.

Vecteur de croissance

Nous fournissons à nos clients les dernières innovations et technologies dont ils ont besoin pour soutenir la concurrence et faire croître leur entreprise. Par exemple, Lightspeed Loyalty, notre solution de fidélisation complète, permet aux commerçants et restaurateurs de transmettre automatiquement et régulièrement des communications et des promotions qui visent à fidéliser leurs clientèles. Lightspeed eCom, notre plateforme de commerce électronique, s'intègre directement aux systèmes de points de vente des détaillants physiques qui cherchent à faire des ventes en ligne. Nous permettons à nos clients de suivre en temps réel les paramètres qui mesurent leur succès de manière à prendre des décisions fondées sur les données du marché. Autant par la gestion en temps réel des stocks sur plusieurs sites que par la production de rapports de fin de journée, notre logiciel donne aux PME une vue concrète de la situation qui élimine les conjectures dans l'interprétation des données.

Plateforme évolutive

Nous avons conçu une plateforme hautement évolutive qui peut croître au même rythme que nos clients. Comme notre solution est personnalisable, chaque PME peut choisir les caractéristiques et les fonctionnalités qui conviennent le mieux à son stade de développement. Le détaillant qui ouvre un nouveau magasin peut transférer des stocks, avoir un aperçu clair des ventes de l'ensemble de l'entreprise, passer une commande unique pour tous les magasins et accéder à l'historique d'achats complet sur une même plateforme. Nous sommes capables de gérer des pointes importantes de trafic et de consommation, par exemple dans le cadre d'événements promotionnels d'envergure comme le Vendredi fou et le Cyberlundi. Grâce à la grande évolutivité et solidité de notre plateforme, nous sommes en mesure de répondre efficacement aux besoins de nos clients, quelle que soit la croissance de leur entreprise.

Approche différenciée du marché

Bien que notre plateforme convienne à différents types de PME, à l'heure actuelle, nous ciblons principalement les détaillants et les restaurants à établissements uniques ou multiples. Cette approche ciblée nous a permis d'acquérir un savoir exclusif sur nos clients et leurs secteurs, de sorte à leur offrir des solutions qui répondent à leurs besoins particuliers et complexes. Par exemple, nous comprenons les problèmes auxquels fait face le détaillant qui gère un système d'inventaire sophistiqué qui s'étend à plusieurs magasins et canaux, ou encore les défis que doit relever le restaurateur dont le menu et le personnel changent plusieurs fois par jour. C'est en grande partie grâce à cette approche différenciée du marché et à notre offre de services spécialisés que nous avons pu nous bâtir une clientèle vaste et fidèle. Nous croyons que cette approche ciblée et personnalisée nous permet d'aider nos clients à gérer pratiquement tous les aspects de leurs activités, ce qui explique pourquoi nos clients choisissent nos solutions plutôt que celles de nos concurrents. Nos clients dirigent collectivement plus de 49 000 emplacements dans une centaine de pays. Leurs ventes sont réalisées sur une grande variété de marchés verticaux dans les secteurs plus généraux du détail et de la restauration.

Stratégies de croissance

Voici nos principaux objectifs stratégiques en matière de croissance :

- ***Élargir notre clientèle.*** Le marché pour nos produits et services est vaste et mal desservi. Nous continuerons d'employer des stratégies de marketing destinées à attirer de nouvelles entreprises sur notre plateforme, tant dans les régions où nous sommes déjà présents que dans de nouveaux marchés partout dans le monde. De plus, nous évaluerons de manière sélective les possibilités d'offrir nos solutions sur des marchés verticaux que nous ne ciblons pas actuellement.

Nous suivons une démarche systématique pilotée par les données pour monter notre entonnoir de prospection, intéresser les prospects et les convertir en clients payants. Depuis notre création, nous avons réussi à faire croître nos revenus en augmentant le nombre d'emplacements clients desservis. Au 31 mars 2019, nos clients comptaient dans l'ensemble plus de 49 000 emplacements dans une centaine de pays.

- **Accélérer le déploiement de Lightspeed Payments.** Nous avons récemment lancé Lightspeed Payments auprès de nos clients de détail américains. Cette fonctionnalité de paiement entièrement intégrée est un complément parfait à la plateforme que nous offrons déjà à nos clients et nous permet de monétiser une plus grande part du volume de transactions traitées annuellement par notre plateforme SaaS infonuagique. Ce service facilite la vie des PME du fait qu'il s'intègre harmonieusement à notre plateforme existante, élimine le besoin de faire appel aux solutions de paiement de tiers qui obligent à faire un rapprochement des données et favorise une gestion plus rigoureuse des entreprises de nos clients.

Lightspeed Payments nous permet également de saisir une plus grande part du marché général des opérations de paiement. Par le passé, nous dirigions nos clients vers des processeurs de paiement, de qui nous recevions généralement une petite commission d'indication de client. Lightspeed Payments nous permet d'augmenter le pourcentage brut du volume de transactions électroniques traitées (après déduction des frais de réseau et d'interchange et des autres coûts de traitement direct).

- **Soutenir la croissance des clients existants.** Notre succès est directement lié à celui de nos clients. Nous fournissons à nos clients les outils nécessaires à la réussite de leur entreprise, ce qui contribue par le fait même à la croissance de notre plateforme. Nous comptons bénéficier de la croissance de nos clients à mesure qu'ils génèrent un volume d'opérations plus élevé, ajoutent des établissements, améliorent leurs plans et utilisent plus de nos solutions. Notre plateforme a été conçue dans cette optique et possède la souplesse nécessaire pour évoluer et prendre de l'expansion au même rythme que nos clients.
- **Ajout de solutions.** Les modules additionnels de notre plateforme, offerts moyennant des frais mensuels supplémentaires, sont conçus pour suivre l'évolution de nos clients. À mesure que leurs entreprises prennent de l'expansion, nos clients devraient adopter d'autres modules. Au 31 mars 2019, environ 33 % de nos clients achetaient plus d'un module.

Nous continuerons d'ajouter des solutions et des modules à notre plateforme, ce qui nous permettra de resserrer nos liens avec nos clients existants et d'en attirer de nouveaux. Depuis notre fondation, nous nous sommes dotés de capacités innovantes en lien avec le paiement, le commerce électronique, l'analytique et la fidélisation. Notre mécanisme interne de recherche de solutions innovantes repose sur le suivi régulier de l'ensemble de notre écosystème, dans le but précis de repérer les éléments et les fonctionnalités utilisés par nos clients, mais fournis par des tiers. Notre équipe de recherche et développement examine alors les avantages d'offrir ces solutions nous-mêmes plutôt que de laisser des tiers continuer à les offrir dans notre écosystème.

- **Réaliser des acquisitions de manière sélective.** Depuis notre fondation, nous avons réussi à acquérir et intégrer plusieurs entreprises complémentaires. Notre équipe s'est dotée du savoir-faire institutionnel qui lui permet d'exécuter et d'intégrer des acquisitions et de gérer des équipes à l'échelle mondiale. Grâce à notre envergure et à notre expérience dans les acquisitions, nous croyons être bien placés pour continuer de réaliser des acquisitions ciblées qui nous permettront d'élargir notre clientèle, d'améliorer nos technologies et capacités et de pénétrer de nouveaux marchés géographiques et verticaux.

Nos solutions

Nous offrons une plateforme SaaS conviviale destinée à la vente omnicanale, qui confère à nos clients les fonctionnalités essentielles leur permettant d'interagir avec les consommateurs, de gérer leurs activités, d'accepter des paiements et de faire croître leur entreprise. Nos clients peuvent utiliser un ordinateur ou un appareil mobile pour accéder à des tableaux de bord opérationnels régissant leurs activités de première ligne, de seconde ligne et de paiement, ce qui leur permet de gérer efficacement leur entreprise.

Expérience client de première ligne

- **Système de point de vente.** Accessible depuis un appareil mobile ou un ordinateur, notre système PDV est conçu pour permettre aux commerçants d'établir et de gérer les commandes des clients, de vendre leurs produits et de percevoir des paiements.
- **Omnicanalité.** Les détaillants peuvent utiliser notre plateforme pour créer un magasin en ligne entièrement localisé et sécurisé, qui procure un autre accès aux produits qu'ils offrent en magasin. Ils peuvent choisir un thème parmi notre collection de thèmes personnalisables, ou encore utiliser l'éditeur intégré pour personnaliser leur site, notamment par l'ajout de pages ou encore d'un blogue. Les clients peuvent utiliser les outils d'optimisation de recherche intégrés et l'intégration de leur page Facebook pour favoriser le trafic sur leur site.
- **Gestion des commandes.** Notre plateforme permet aux clients d'un restaurant de passer leurs commandes directement sur

une tablette. Les commandes sont ensuite automatiquement envoyées à la cuisine pour être traitées. Les commandes sont alors automatiquement transmises à la cuisine pour être affichées sur une tablette ou un écran. Les restaurants peuvent aussi accepter et gérer les commandes à emporter et à livrer. Les consommateurs peuvent passer des commandes en personne, par téléphone ou au moyen de différents services de commande en ligne intégrés.

- *Rabais, règles de prix et cartes-cadeaux.* Nos clients peuvent offrir des rabais au point de vente ou vendre et gérer des cartes-cadeaux. Les détaillants peuvent fixer des règles de prix tandis que les restaurateurs peuvent définir les événements ponctuels qui détermineront automatiquement à quel moment et à qui des rabais seront offerts.
- *Fidélité.* Grâce à Lightspeed, les détaillants et les restaurateurs peuvent offrir un programme de fidélité entièrement intégré qui permet aux consommateurs d'accumuler des points lorsqu'ils effectuent des achats, notamment en ligne, chez un détaillant ou un restaurateur, et d'échanger des points lors de leurs visites. Les détaillants et les restaurateurs peuvent aussi créer une application de fidélisation à la marque capable de servir de mode de paiement.

Gestion des activités de seconde ligne

- *Gestion des produits et des menus.* Nos clients détaillants peuvent élargir et gérer leur gamme de produits, notamment actualiser les descriptions, les catégories et les images. Ils peuvent utiliser nos catalogues publics pour économiser du temps dans la création de produits. Les restaurateurs peuvent personnaliser leurs menus par l'ajout de produits, l'organisation en catégories et la création de produits combinés.
- *Gestion des stocks.* Notre système de gestion des stocks permet aux détaillants et aux restaurateurs de suivre leurs stocks disponibles, de passer une commande à un fournisseur, de la recevoir, de surveiller les coûts et de transférer des stocks d'un établissement à un autre.
- *Gestion de la clientèle.* Nos clients peuvent suivre l'information sur un consommateur et ses achats passés, ce qui leur permet de personnaliser l'expérience de chaque consommateur.
- *Gestion du personnel.* À l'aide d'applications de partenaires intégrées, nos clients peuvent facilement coordonner et planifier le travail des employés afin de contribuer à créer un environnement de travail hautement efficace.
- *Comptabilité.* Nos plateformes aident les détaillants et les restaurateurs à synchroniser automatiquement leurs données sur les ventes, les paiements et les taxes provenant de multiples établissements avec des logiciels comme QuickBooks, Xero ou Sage.
- *Gestion des plans de salle et des tables.* Les restaurateurs peuvent créer des plans de salle selon lesquels regrouper leurs tables. Les établissements de fine cuisine peuvent aménager leurs tables selon la configuration exacte de leur restaurant, tandis que les établissements à service rapide peuvent s'organiser de manière à faciliter le service.
- *Flux de travail complexes.* Un grand nombre des fonctionnalités que nous offrons peuvent être utilisées pour gérer les flux de travail complexes qui sont communs aux magasins physiques bien établis. Ces fonctionnalités comprennent la mise de côté de produits et l'ajout de dépôts, les commandes spéciales adressées à un fournisseur, l'ouverture de comptes de crédit pour des clients, le dénombrement des stocks réels, le suivi des commandes et l'envoi de demandes de transfert de stocks d'un magasin à un autre.
- *Rapports et analytique.* Nos clients détaillants peuvent consulter des rapports en temps réel sur les ventes, les stocks, les paiements, la clientèle, le rendement des employés et plusieurs autres aspects de leur entreprise. Notre plateforme pour les restaurants permet aux propriétaires de consulter des rapports en temps réel sur les revenus, les pourboires, les paiements, les employés et d'autres facettes de leur entreprise. En outre, nous offrons un service d'informatique décisionnelle sur les ventes au détail capable de produire des rapports intégrés et personnalisables qui aident les détaillants à repérer les occasions d'améliorer leur entreprise.
- *Tableau de bord en temps réel.* Notre tableau de bord en temps réel procure aux PME une information factuelle sur la performance de leur entreprise, comme le volume de ventes de la période en cours par rapport à celui de périodes antérieures et un aperçu des activités de seconde ligne.

Solutions de paiement entièrement intégrées

- *Lightspeed Payments.* Notre solution de traitement des paiements intégrée permet à nos clients d'accepter les paiements électroniques sur place, au moyen de terminaux connectés à un réseau et en ligne. Nos clients peuvent gérer leurs opérations de paiement directement à partir du système administratif de Lightspeed, et ainsi bénéficier d'une vue d'ensemble de leurs flux de trésorerie et de leur compte en banque.
- *Passerelles de paiement intégrées.* Nos clients qui font déjà affaire avec un fournisseur de services de traitement des

paiements peuvent collaborer avec plusieurs partenaires offrant ces services aux États-Unis, au Canada, au Royaume-Uni, en Belgique, aux Pays-Bas et en Australie.

Le parcours du client de Lightspeed

Recrutement de clients, ventes et distribution hautement efficaces

Notre stratégie de recrutement de nouveaux clients est extrêmement raffinée, évolutive et totalement virtuelle. Nous n'avons pas d'équipe de vente « sur le terrain », mais utilisons plutôt notre expertise de mise en marché pour attirer les prospects vers nos solutions puis faire définir et finaliser les contrats par notre équipe de vente virtuelle.

Notre processus systématique de mise en marché commence par des activités de marketing qui ciblent des clients potentiels par des moyens en ligne (référencement payant et organique, médias sociaux, vidéos et marketing de contenu) et hors ligne (salons professionnels, événements locaux et commandites). En nous fondant sur les données sur les utilisateurs et leurs actions, nous arrivons à estimer avec une grande certitude le stade où se place un prospect dans l'entonnoir de marketing, de sorte à lui envoyer de la publicité ciblée, du contenu informatif et des outils pertinents à cette étape précise de la prospection, dans l'objectif de l'inciter plus profondément dans l'entonnoir.

En plus de ces méthodes, nous avons recours à notre clientèle croissante et aux références de tiers pour favoriser la promotion de notre marque. Nos clients et les tiers peuvent toucher une prime, y compris une commission, lorsqu'ils nous conseillent à d'autres entreprises qui finissent par devenir nos clientes. Nous nous associons également aux chefs de file de l'industrie et aux influenceurs très actifs dans nos marchés cibles ou d'autres marchés clés verticaux pour stimuler le recrutement de clients.

Lorsqu'un client potentiel s'inscrit dans nos canaux de marketing, notre équipe maison de représentants aux ventes définit les débouchés possibles qu'il présente en validant l'adéquation de nos produits à ses besoins et en s'assurant qu'il dispose du budget nécessaire, entre autres critères. Seuls les clients potentiels très prometteurs sont ensuite acheminés à notre équipe de développement des affaires, qui soumissionne, dresse et conclut le contrat commercial.

L'accueil des clients se fait également virtuellement, ce qui démontre la facilité d'utilisation de notre plateforme. La séance d'accueil des clients dure quelques heures, à la suite de quoi ils deviennent rapidement « transactionnels ».

Après notre courte période d'essai, nos chargés de comptes et nos spécialistes de la croissance des clients communiquent avec le client pour s'assurer qu'il maximise son utilisation de la plateforme, ce qui crée souvent de nouvelles possibilités de vente.

Notre tarification est conçue pour que les clients puissent facilement et rapidement commencer à utiliser nos produits. Nous offrons des forfaits abordables et faciles à comprendre, depuis moins de 100 \$ par mois jusqu'à plusieurs centaines de dollars par mois par emplacement client, selon la taille et la complexité du client. Nos modules supplémentaires, comme Lightspeed Analytics, Lightspeed Loyalty et Lightspeed Accounting, s'accompagnent de frais mensuels additionnels par emplacement client et sont habituellement vendus par nos chargés de comptes après la première vente. Le service Lightspeed Payments, récemment lancé, se veut transparent et facile à comprendre, à la différence de nombreux autres systèmes de traitement des paiements vendus sur le marché. Nous vendons notre solution à un prix compétitif fondé sur un pourcentage du VTB traité électroniquement par notre plateforme.

Nos clients ont le choix entre une durée contractuelle mensuelle, annuelle ou pluriannuelle. En outre, nos produits sont offerts dans la monnaie locale de nos clients dans la plupart des marchés que nous desservons. Bien que cela nous expose à un certain risque de change, nous croyons que cette stratégie nous rend plus compétitifs dans ces marchés. La vente et la commercialisation sont effectuées pour une grande part par une équipe interne dont le dynamisme est à la base de notre succès.

Solide réseau de partenaires

Notre stratégie d'acquisition de clients fait également intervenir d'autres partenaires dans certaines régions et autres secteurs. Le Lightspeed Expert Network est notre réseau de partenaires locaux agréés, chargés principalement des interactions en personne avec les clients. Il s'agit d'une prolongation des équipes de vente et de soutien internes de Lightspeed. Ces partenaires sont agréés après avoir suivi une formation sur notre plateforme. Ils nous procurent une présence locale dans de nombreux marchés. Nos partenaires gagnent généralement un pourcentage des revenus mensuels générés par les clients qu'ils recrutent. Ces pourcentages varient en fonction du volume et de l'ampleur des services offerts par ces partenaires. De plus, certains partenaires à valeur ajoutée nous permettent par ailleurs d'avoir accès à des marchés autres que la vente et la restauration.

Concurrence

Notre marché est vaste, évolutif, très fragmenté, concurrentiel et sans grandes barrières à l'entrée. Nos concurrents vont des grands fournisseurs bien établis aux petites entreprises en émergence. Nous sommes notamment en concurrence avec les entreprises de traitement des paiements, les fournisseurs de logiciels et de terminaux PDV traditionnels et infonuagiques, les fournisseurs de services de paiement entre pairs et les fournisseurs de logiciels d'entreprise offrant notamment des solutions de commerce électronique, de gestion des stocks, d'analytique et de planification de rendez-vous. Nous nous attendons à ce que la concurrence s'intensifie à l'avenir, surtout par suite des regroupements dans le secteur. Nous croyons que les principaux facteurs concurrentiels de notre marché sont les suivants :

- qualité de l'accueil et de l'expérience client;
- simplicité et facilité d'utilisation;
- capacité d'offrir une solution économique par abonnement;
- fonctionnement dans un environnement infonuagique;
- accès à des réseaux de partenaires solides;
- vision du commerce et stratégie de produit;
- ampleur et profondeur de fonctionnalité;
- exactitude et rapidité de l'information financière, générée en temps réel;
- capacité à satisfaire aux exigences du marché local, en ce qui concerne notamment la langue, la conformité et les habitudes des consommateurs;
- rythme de l'innovation;
- sécurité et fiabilité; et
- capacité à suivre la croissance et l'évolution des clients.

De manière générale, compte tenu de chacun de ces facteurs, nous croyons nous comparer avantageusement à nos concurrents. Nous tentons de nous différencier de la concurrence principalement en offrant aux PME une plateforme de solutions de bout en bout faciles à utiliser et un soutien après-vente complet. En revanche, de nombreux concurrents offrent des services PDV et des systèmes de paiements qui ne sont pas adaptés aux particularités de certains types d'entreprises ou de commerçants, et de nombreux concurrents, principalement les grandes entreprises, offrent des produits complets et intégrés qui, à notre avis, ne sont pas accessibles aux PME en raison de leur complexité, de leur coût élevé et des ressources nécessaires à leur mise en place.

Nous croyons qu'aucun de nos concurrents n'offre une solution intégrée comprenant toutes les caractéristiques et les fonctionnalités de nos produits. Il est toutefois possible que certaines PME retiennent les services d'autres fournisseurs qui offrent entre autres un ou plusieurs des services suivants :

- logiciel PDV;
- logiciel de gestion des stocks;
- logiciel de commerce électronique;
- logiciel de gestion de restauration;
- solutions de fidélité;
- analytique et fonctions avancées de génération de rapports; et
- traitement des paiements.

Nous prévoyons que les systèmes de paiements et services PDV, le commerce électronique, la gestion des stocks, la gestion de la restauration, l'analytique, les services financiers et les programmes de fidélité de la clientèle et de marketing sont des créneaux de marché qui évolueront et se recouperont, ce qui devrait, selon nous, augmenter la concurrence dans notre secteur.

Culture et employés

Chez Lightspeed, nous sommes fiers de notre culture et de nos employés. Nous sommes une société empreinte de culture autant que de code. Nos valeurs nous unissent et nos différences nous inspirent. Ensemble, nous cherchons à réaliser le meilleur travail de notre vie, et nous célébrons nos bons coups chaque fois que nous le pouvons.

Nos valeurs et nos principes de leadership reposent sur la persévérance et la recherche inlassable de résultats, dans le respect de nos strictes normes d'excellence, le tout dans un environnement qui encourage le positivisme, la confiance, le respect mutuel, la responsabilisation et la prise en charge individuelle. Nous valorisons la formation continue et faisons participer nos équipes de vente et marketing et nos responsables de produits à des salons mondiaux annuels. Nous encourageons les membres de nos équipes à s'investir autant dans leur collectivité que chez Lightspeed en offrant annuellement des journées de bénévolat.

Nous sommes fiers des commentaires positifs et des bonnes évaluations que nous ont attribués nos employés, actuels et anciens, sur le site d'évaluation d'employeurs Glassdoor, qui analyse et présente les résultats de millions d'évaluations de centaines de milliers de sociétés. En date du 31 mars 2019, notre note était de 4,3 sur 5. La note moyenne des sociétés à cette date était de 3,4. Glassdoor permet aux employés actuels et aux anciens employés de transmettre dans l'anonymat et la transparence leur appréciation de l'employeur, de la culture de l'entreprise, de l'environnement de travail et de la satisfaction au travail.

Comme notre siège social est situé à Montréal, au Québec, nous avons accès à un vaste bassin de talents multilingue. On retrouve à Montréal d'excellentes écoles et universités enseignant le commerce et les techniques, de même qu'une communauté d'entreprises en démarrage dynamique. Nous recrutons nos employés de diverses façons, notamment par recherche internationale, par des journées portes ouvertes et autres actions de recrutement et à la suite de stages.

Au 31 mars 2019, nous comptons 694 employés à temps plein sur un total de 734 personnes, qui comprend les stagiaires et les employés à temps partiel. Aucun de nos employés n'est syndiqué ou partie à une convention collective. Nous jugeons avoir d'excellentes relations avec nos employés, ce qui est l'une de nos grandes caractéristiques. Nos employés disent souvent que travailler pour Lightspeed leur donne la chance de collaborer avec les plus grands talents, ce qu'ils apprécient grandement. Nous respectons nos employés et en prenons soin. En retour, ils respectent Lightspeed et y sont dévoués.

Installations

Notre siège social se situe à Montréal, Canada. Nous ne possédons aucun bien immobilier. Le tableau suivant décrit les principales installations que nous louons actuellement.

Emplacement	Superficie (en pieds carrés)	Date d'expiration du bail	Utilisation
Montréal, Québec	58 440 ⁽¹⁾	31 mars 2025	Espace de bureau
Amsterdam, Pays-Bas	17 549	30 septembre 2026	Espace de bureau
Gand, Belgique.....	12 345	31 décembre 2021	Espace de bureau
Olympia, Washington.....	5 100	29 février 2020	Espace de bureau
Ottawa, Ontario	4 650	30 juin 2019	Espace de bureau
Toronto, Ontario ⁽²⁾	800	31 mars 2020	Espace de bureau

(1) La Société a récemment signé une offre de location pour des espaces de bureau d'environ 4 806 pieds carrés à Toronto, pour la période du 1^{er} juillet 2019 au 31 août 2024.

(2) Aux termes d'une convention de transfert datée du 1^{er} juin 2018, la Société sous-loue d'un autre locataire dans le même immeuble environ 8 150 pieds carrés supplémentaires qu'elle partage avec lui. Cette convention de transfert vient à échéance le 29 septembre 2025.

En plus des installations précitées, nous louons à court terme des espaces de bureau à New York (New York), à Waterloo (Ontario), à Vancouver (Colombie-Britannique), à Londres (Royaume-Uni), à Los Angeles et San Diego (Californie), à Toulouse (France) et à Brisbane (Australie).

Nous louons également de l'espace sur le serveur d'un centre de données à Amsterdam, aux Pays-Bas, sur lequel une partie de notre plateforme est hébergée.

Nous croyons que nos installations actuelles conviennent à nos besoins et que si nos besoins d'espace augmentent, nous serons en mesure d'obtenir des installations supplémentaires à des conditions commerciales raisonnables.

Propriété intellectuelle

Nos droits de propriété intellectuelle sont importants pour notre entreprise. Conformément aux pratiques de l'industrie, nous assurons la protection de nos droits exclusifs sur nos produits, notre technologie et nos avantages concurrentiels en recourant à des dispositions contractuelles et aux lois régissant les droits d'auteur, les secrets commerciaux et les marques de commerce au Canada, aux États-Unis, en Europe et dans les autres pays où nous exerçons nos activités. Nous avons également des demandes de brevets en instance. Nos employés et partenaires externes ont signé des ententes de confidentialité, des conventions de cession et des licences, ce qui limite

l'accès à notre propriété intellectuelle et en restreint l'utilisation.

Nous avons enregistré la marque de commerce « Lightspeed » au Canada, aux États-Unis, en Europe et en Australie. Nous avons enregistré notre logo (la flamme) en tant que marque de commerce au Canada et aux États-Unis. Nous avons enregistré la marque de commerce « Show & Tell » au Canada et aux États-Unis. Nous avons enregistré les marques de commerce « Lightspeed Cloud » et « Lightspeed Pro » en Europe.

Nous avons déposé une demande de brevet intitulée « Technologies pour transactions au point de vente » aux États-Unis, au Canada, en Europe, en Australie, au Mexique et auprès de l'OMPI.

Nos biens intellectuels sont exposés à des risques. Pour plus de renseignements, voir « Facteurs de risque – Risques liés à nos activités et à notre secteur ».

Réglementation

Nous sommes assujettis à un certain nombre de lois et de règlements fédéraux, provinciaux, étatiques et étrangers qui régissent les sociétés faisant affaire sur Internet. Nous suivons étroitement ces lois et règlements, mais beaucoup sont encore en évolution et pourraient être interprétés ou appliqués de façon à interdire ou à nous obliger à modifier nos produits et services existants et à venir. Pour plus de renseignements, voir « Facteurs de risque – Risques liés à nos activités et à notre secteur ».

Réglementation applicable au commerce électronique

Nous sommes assujettis aux lois, règlements et instructions générales qui régissent le pourcentage et le type de taxes à la consommation que nous devons percevoir de nos clients et remettre. Des agences et des organismes gouvernementaux fédéraux, étatiques, provinciaux et étrangers ont déjà adopté et pourraient adopter de nouveau des lois et des règlements ayant une incidence sur l'utilisation d'Internet comme véhicule commercial. En outre, dans de nombreux États, les lois imputant une responsabilité aux fournisseurs de services en ligne pour les activités de leurs clients et autres tiers sont actuellement invoquées dans plusieurs demandes en justice fondées sur la diffamation, la violation de la vie privée et autres délits extracontractuels, la concurrence déloyale, la violation de droits d'auteurs, la contrefaçon de marques de commerce et autres principes fondés sur la nature du contenu pertinent. De nouvelles taxes de vente, taxes d'utilisation et autres prélèvements fiscaux pourraient être édictés à tout moment pour s'appliquer aux solutions offertes par Internet, éventuellement avec un effet rétroactif. Nous pourrions aussi être assujettis à des taxes d'affaires étatiques et locales des États-Unis si une autorité fiscale étatique établissait que nos activités ou les activités de nos filiales non américaines permettent d'établir un lien, de même qu'à des taxes de vente et d'utilisation si cette autorité fiscale établissait que la distribution de nos solutions par Internet est assujettie aux taxes de vente et d'utilisation. Selon un arrêt récent de la Cour suprême des États-Unis, un État américain peut obliger les commerçants en ligne à percevoir et remettre les taxes de vente et d'utilisation imposées par cet État, même si le détaillant n'y a aucune présence physique. Pour plus de renseignements, voir « Facteurs de risque – Risques liés à nos activités et à notre secteur ».

Réglementation applicable au traitement des paiements

Nous sommes actuellement soumis à une variété de lois et de règlements aux États-Unis et ailleurs qui régissent le traitement des paiements, notamment la transmission d'argent à l'étranger et au pays, les cartes cadeaux et d'autres instruments d'accès prépayés, les transferts de fonds électroniques, les obligations de déclarations fiscales, le change, la protection des données et de la vie privée, les services bancaires ainsi que les restrictions sur les importations et les exportations. Nous sommes également assujettis à de nombreuses lois contre la corruption et le blanchiment d'argent, y compris la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* (Canada) et ses règlements, la *Foreign Corrupt Practices Act* (États-Unis), la loi américaine sur la corruption retrouvée au 18 U.S.C. § 201, la *U.S. Travel Act*, la *U.S. Patriot Act*, la *U.K. Bribery Act 2010* et la *Proceeds of Crime Act 2002* ainsi qu'à d'autres lois contre la corruption et le blanchiment d'argent des pays où nous exerçons nos activités. La crainte de voir les plateformes de traitement des paiements servir à des fins illégales, comme le blanchiment d'argent ou le soutien d'activités terroristes, pourrait entraîner une action législative ou administrative des autorités qui pourrait nous obliger à modifier notre plateforme. Selon l'évolution de Lightspeed Payments et de nos autres solutions offertes aux consommateurs, et en fonction de notre expansion dans de nouvelles régions, il est probable que nous devenions assujettis à de nouvelles lois au Canada, aux États-Unis, en Europe et ailleurs.

Réglementation régissant la cybersécurité et la protection des données et de la vie privée

Nos clients peuvent utiliser notre plateforme pour recueillir, conserver et utiliser des renseignements personnels ou nominatifs concernant leurs employés et leurs clients. Nous conservons également des renseignements personnels et d'autres renseignements confidentiels de nos partenaires, de nos clients ainsi que de leurs clients et leurs employés, et nous pouvons aussi conserver des renseignements de carte de crédit de nos clients. Par conséquent, nous pouvons être soumis aux lois fédérales, étatiques, provinciales et étrangères sur la cybersécurité et la protection des données et de la vie privée, y compris la *Loi sur la protection des renseignements confidentiels et les documents électroniques* (Canada) et le *Règlement général sur la protection des données* (le « **RGPD** ») de l'Europe.

De plus, certains États ont adopté des lois obligeant les sociétés à aviser les autorités gouvernementales et/ou les personnes concernées de certaines atteintes à la sécurité, comme celles impliquant certains types de données personnelles ou comportant un risque important de préjudice pour les personnes concernées. Nos accords avec certains clients nous obligent à les aviser en cas d'incident de sécurité. Ajoutons que certains États et certaines conventions avec nos clients nous obligent à prendre des mesures raisonnables ou conformes aux normes de l'industrie pour protéger les renseignements personnels et confidentiels. Nous affichons sur notre site Web notre politique sur la vie privée et nos modalités de service, qui décrivent nos pratiques concernant les données de nos clients et les données sur leurs employés et clients.

Au Canada, l'autorité réglementaire responsable de l'application de la *Loi canadienne anti-pourriel* (la « **LCAP** ») a récemment publié un bulletin d'information qui signale les lourdes responsabilités encourues par les intermédiaires électroniques (comme les services d'hébergement, les fournisseurs SaaS et les services de traitement de paiement) qui omettent de mettre en place des mesures capables d'empêcher des tiers d'utiliser des services et des facilités intermédiaires de manière à violer la LCAP, notamment en contrevenant à l'interdiction d'envoyer des messages électroniques publicitaires et d'installer des programmes informatiques sans le consentement de l'utilisateur.

Le cadre réglementaire au Canada, aux États-Unis, en Europe et dans plusieurs autres États applicable à la cybersécurité et à la protection des données et de la vie privée est en évolution constante et est susceptible de demeurer incertain dans un avenir prévisible. L'interprétation et l'application de certaines dispositions de ces lois sont également ambiguës. Nous sommes exposés aux risques liés à la protection des données et de la vie privée. Pour plus de renseignements, voir « Facteurs de risque – Risques liés à nos activités et à notre secteur ».

Réglementation sur le contrôle à l'importation et à l'exportation

En raison de nos activités internationales, nous sommes assujettis à la législation et à la réglementation du Canada et d'États étrangers concernant les sanctions économiques et les restrictions à l'importation et à l'exportation qui régissent ou limitent nos affaires et nos activités dans certains pays et avec certaines personnes, comme les règlements répressifs administrés ou appliqués par le Bureau du surintendant des institutions financières du Canada, les sanctions économiques administrées par l'Office of Foreign Assets Control du Trésor américain et les lois sur le contrôle des exportations administrées par le Bureau of Industry and Security du département du Commerce américain, le Directorate of Defense Trade Controls du département d'État américain et la Direction générale des contrôles à l'importation et à l'exportation du Canada.

DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL DES ACTIVITÉS DE LIGHTSPEED

Vous trouverez ci-dessous un résumé des faits saillants du développement de nos activités au cours des trois derniers exercices clos. Au 31 mars 2019, Lightspeed avait évolué dans un seul secteur opérationnel et avait un seul secteur à présenter.

Historique de l'expansion des activités sur trois ans

Exercice 2017

Le 2 juin 2016, nous avons annoncé la sortie mondiale de Lightspeed Accounting, qui permet aux clients de synchroniser leurs données de point de vente avec des systèmes comptables comme Quickbooks et Xero.

Le 12 juillet 2016, nous avons procédé au lancement au Royaume-Uni de notre produit omnicanal, Lightspeed eCom, permettant aux détaillants de petite et moyenne taille d'offrir une expérience cohérente, efficace et sans effort en magasin et en ligne grâce à la fusion des canaux en magasin, en ligne et mobiles.

Exercice 2018

Le 9 mai 2017, nous avons annoncé le lancement de Lightspeed Analytics, une solution conçue pour fournir aux détaillants des informations et des recommandations détaillées concernant leurs ventes, leurs stocks, le rendement de leurs employés et le comportement de leurs clients en simplifiant la collecte de données et rendant celles-ci accessibles, compréhensibles et utiles pour orienter les choix des propriétaires d'entreprise et des employés.

Le 19 septembre 2017, nous avons annoncé que notre solution de restauration répondait aux normes strictes nécessaires pour utiliser le programme Oracle Validated Integration avec Oracle Hospitality OPERA Cloud Services grâce à une nouvelle intégration bidirectionnelle permettant la communication de renseignements sur la facturation entre les restaurants d'hôtel (PDV) et le système de gestion immobilière de l'hôtel.

Le 18 octobre 2017, nous avons annoncé un investissement de 166 M\$ dans Lightspeed, dirigé par la Caisse de dépôt et placement du Québec (la « **Caisse** »). L'investissement comprenait une ligne de crédit de 15 M\$ de la Silicon Valley Bank.

Le 31 décembre 2017, nous avons acquis Crank Logic, Inc., un développeur de solutions logicielles pour l'analyse décisionnelle et le commerce de détail.

Exercice 2019

Le 25 avril 2018, nous avons annoncé la nomination de Brandon Nussey au poste de chef des finances.

Le 19 juin 2018, nous avons annoncé l'intégration de Lightspeed, du logiciel de comptabilité Intuit QuickBooks Online et de la plateforme collaborative pour les employés Planday afin d'offrir aux entreprises du commerce de détail et de la restauration une suite complète d'applications puissantes qui favorise la croissance et la prospérité. L'offre de services intégrés qui en résulte permet une meilleure gestion des affaires, depuis la planification financière et l'organisation des horaires de travail jusqu'à la simplification des transactions entre marchands et clients.

Le 16 octobre 2018, nous avons annoncé le dévoilement de notre Indice de réussite dans le commerce de détail, un questionnaire entériné par l'industrie destiné aux détaillants de petite et moyenne taille qui leur permet d'évaluer leur entreprise par rapport aux pairs et de s'attribuer une note, tout en fournissant de précieux renseignements susceptibles d'éclairer nos perspectives d'avenir.

Le 13 novembre 2018, nous avons annoncé la nomination au conseil d'administration de Patrick Pichette, de Marie-Josée Lamothe, de Rob Williams et de Paul McFeeters. La nomination de Patrick Pichette, de Marie-Josée Lamothe et de Rob Williams est entrée en vigueur le 14 octobre 2018 et celle de Paul McFeeters, le 7 novembre 2018.

Le 11 décembre 2018, nous avons annoncé le lancement de Lightspeed Loyalty, une solution qui permet aux clients de Lightspeed d'attirer les consommateurs, de les récompenser pour leur confiance et de les fidéliser. Cette annonce faisait suite à l'acquisition, le 18 juillet 2018, de ReUp Technologies Inc., fournisseur de solutions de fidélisation numériques basées sur l'infonuagique.

Le 30 janvier 2019, nous avons annoncé le lancement de Lightspeed Payments, notre solution de traitement des paiements entièrement intégrée pour les détaillants des États-Unis. Lightspeed Payments facilite la vie des détaillants en éliminant le recours aux solutions de paiement de tiers qui obligent à faire un rapprochement de données et en permettant une gestion plus rigoureuse des activités.

Le 15 mars 2019, nous avons annoncé la clôture de notre PAPE de 17 250 000 actions à droit de vote subalterne au prix de 16 \$ CA par action pour un produit brut total de 276 M\$ CA, y compris l'exercice intégral par les preneurs fermes de leur option de surallocation. Les actions à droit de vote subalterne sont inscrites à la TSX sous le symbole « LSPD ».

Développements récents

Le 2 avril 2019, nous avons annoncé la conclusion de nouvelles facilités de crédit avec la Banque Canadienne Impériale de Commerce, notamment une facilité de crédit d'exploitation renouvelable à vue de 25 M\$ et un prêt à terme conditionnel d'acquisition de 30 M\$. Les nouvelles facilités de crédit ont remplacé notre précédente ligne de crédit de fonds de roulement de 15 M \$ fournie par la Silicon Valley Bank.

Le 15 avril 2019, nous avons annoncé le lancement de Lightspeed Loyalty au Royaume-Uni et en Europe.

Le 9 mai 2019, nous avons finalisé l'acquisition de Chronogolf Inc., une plateforme permettant aux exploitants de terrains de golf de gérer tous les aspects de leurs activités, y compris l'exploitation de la boutique en ligne (optimisée par Lightspeed) et celle du restaurant (aussi optimisée par Lightspeed), la facturation des membres et l'optimisation des réservations d'heures de départ.

FACTEURS DE RISQUE

Les facteurs de risque particuliers qui suivent, et tous les autres risques abordés ailleurs dans la présente notice annuelle (Notice) de même que dans notre rapport de gestion et dans nos états financiers vérifiés et les notes s'y rapportant pour l'exercice 2019, peuvent avoir une incidence défavorable importante sur nous et sur notre entreprise, notre situation financière et nos résultats d'exploitation. D'autres risques et incertitudes que nous ne considérons pas actuellement comme importants ou dont nous n'avons pas encore connaissance pourraient aussi devenir importants et influencer sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation futurs. La matérialisation d'un de ces risques pourrait avoir un effet défavorable important sur nos activités, nos perspectives, notre situation financière, nos résultats d'exploitation ou nos flux de trésorerie. La Notice comporte également des déclarations prospectives auxquelles sont associés des risques et des incertitudes. Nos résultats réels pourraient différer considérablement de ceux anticipés dans les déclarations prospectives en raison d'un certain nombre de facteurs, notamment les risques décrits ci-dessous. Voir « Déclarations prospectives ».

Risques liés à nos activités et à notre secteur

Notre croissance rapide pourrait ne pas durer et dépend de notre capacité d'attirer de nouveaux clients, de conserver le chiffre d'affaires généré par les clients existants et d'augmenter les ventes aussi bien aux nouveaux clients qu'aux clients existants.

Nos produits d'exploitation proviennent de trois grandes sources : les frais d'abonnement récurrents, les frais de transactions générés par nos solutions de paiement et les frais des services fournis aux commerçants, principalement facturés pour l'installation de matériel informatique destiné à l'utilisation de nos solutions logicielles. Les produits d'exploitation attribuables aux abonnements sont principalement générés par la vente de licences à nos clients détaillants et restaurateurs. Nos plans d'abonnement durent généralement de une à plusieurs années, même si certains de nos clients ont des conditions d'abonnement mensuel. Nos clients n'ont généralement pas l'obligation à long terme de renouveler leurs abonnements à l'échéance. Or beaucoup de nos clients pourraient sans difficulté et sans qu'il leur en coûte des frais énormes adopter le service d'un concurrent. Par conséquent, même si le nombre de clients faisant usage de notre plateforme a augmenté rapidement ces dernières années, rien ne garantit que nous serons en mesure d'attirer de nouveaux clients ou de garder nos clients actuels. Notre clientèle a toujours eu tendance à se renouveler parce qu'elle consiste surtout en PME, qui sont plus sensibles que les grandes entreprises à l'évolution de la conjoncture économique générale et à d'autres risques touchant leurs activités. Le renouvellement d'un abonnement nous coûte beaucoup moins cher que d'accueillir un nouveau client ou vendre des solutions supplémentaires à un client existant. Si nous ne réussissons pas à conserver ou à accroître les produits d'exploitation générés par nos clients existants, nos résultats d'exploitation pourraient en souffrir même si ces pertes sont compensées par une augmentation des nouveaux clients ou une hausse de nos autres produits d'exploitation.

Nous pourrions échouer à attirer de nouveaux clients, à conserver ceux que nous avons déjà ou à augmenter les ventes aux nouveaux ou aux actuels clients en raison d'un certain nombre d'autres facteurs, dont les suivants :

- la baisse des dépenses de nos clients actuels ou éventuels;
- la concurrence sur le marché des SaaS, provoquée notamment par l'introduction de plateformes concurrentielles, une baisse de prix ou d'autres stratégies susceptibles d'être mises en œuvre par nos concurrents;
- notre capacité d'exécuter notre stratégie de croissance et nos projets d'exploitation;
- la baisse de la part de marché des PME par rapport aux grandes entreprises;
- la baisse du niveau de satisfaction de nos clients envers notre plateforme et de l'usage qu'ils en font;
- des changements dans nos relations avec des tiers, notamment nos fournisseurs, nos développeurs d'applications, nos concepteurs de thèmes, nos sources de référence, nos revendeurs, nos fournisseurs de services de traitement des paiements, nos partenaires d'installation et autres partenaires;
- le lancement en temps opportun et le succès de nos nouveaux produits et services dans l'avenir;
- les craintes d'atteintes réelles ou de risque d'atteinte à la vie privée ou à la sécurité;
- la fréquence et la gravité des pannes de système;
- les changements ou les problèmes technologiques; et
- notre insistance à privilégier la valeur à long terme par rapport aux résultats à court terme,

Ainsi nous pouvons prendre des décisions stratégiques susceptibles de ne pas maximiser nos produits d'exploitation ou notre rentabilité à court terme si nous estimons que ces décisions sont conformes à notre mission et qu'elles permettront d'améliorer notre rendement financier à long terme.

En outre, nous prévoyons que notre taux de croissance diminuera au fil du temps à mesure que le nombre de clients faisant l'usage de notre plateforme augmentera et que nous atteindrons des taux de pénétration du marché supérieurs. Une diminution de notre taux de croissance pourrait être mal vue des investisseurs, ce qui risquerait d'occasionner une baisse du cours de nos actions à droit de vote subalterne. Si notre taux de croissance ralentit, nos résultats dépendront de plus en plus de notre capacité à conserver les produits d'exploitation générés par nos clients existants et à augmenter nos ventes à ces derniers.

Nous pourrions ne pas réussir à mettre en œuvre notre stratégie de croissance en temps voulu ou du tout.

Notre croissance, notre rentabilité et nos flux de trésorerie à venir dépendent de la réussite de notre stratégie de croissance qui, elle-même, dépend de notre capacité à faire ce qui suit :

- élargir notre clientèle;
- accélérer le déploiement de Lightspeed Payments;
- soutenir la croissance de nos clients existants;
- bonifier notre plateforme; et
- réaliser des acquisitions de manière sélective.

Rien ne garantit que nous serons en mesure d'atteindre l'un ou l'autre des objectifs ci-dessus dans les délais ou de la manière prévus. Par ailleurs, pour atteindre ces objectifs, nous devons faire des investissements qui vont sans doute entraîner des coûts à court terme sans générer de produits d'exploitation, ce qui aura un effet dilutif sur nos résultats. Nous ne pouvons pas garantir que notre stratégie nous rapportera, en totalité ou en partie, les avantages attendus. L'incapacité d'obtenir ces avantages pourrait avoir une incidence défavorable importante sur notre entreprise, notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

Une gestion inefficace de notre croissance pourrait nuire à notre entreprise.

La croissance rapide de nos activités que nous avons connue pèse lourdement sur notre infrastructure opérationnelle. L'évolutivité et la souplesse de notre plateforme dépendent de la fonctionnalité de notre technologie et de l'infrastructure de notre réseau, qui doit être en mesure de prendre en charge toute augmentation du trafic et de la demande pour les bandes passantes. La hausse du nombre de clients faisant usage de notre plateforme et du nombre de demandes traitées par l'intermédiaire de notre plateforme a provoqué une augmentation de la quantité des données que nous traitons. Tout problème occasionné par l'augmentation du volume de transmission des données et des demandes pourrait nuire à notre marque ou à notre réputation. En outre, nous serons obligés, à mesure que notre entreprise se développera, de consacrer des ressources supplémentaires à l'amélioration de notre infrastructure opérationnelle et de son évolutivité pour maintenir la performance de notre plateforme.

Notre croissance a exercé et continuera probablement à exercer une pression considérable sur nos ressources gestionnaires, administratives, opérationnelles, financières et autres ressources. Nos effectifs sont passés de 543 employés au 31 mars 2017 à 734, y compris les employés à temps partiel et les stagiaires, au 31 mars 2019. Nous entendons poursuivre le développement général de notre entreprise, et notamment augmenter le nombre de nos effectifs, sans garantie que nos produits d'exploitation continueront d'augmenter. À mesure que nous croîtrons, il nous faudra améliorer sans cesse nos contrôles opérationnels et financiers et nos procédures d'information financière, ce que nous pourrions être incapables de réussir efficacement. En outre, certains membres de notre direction n'ont pas une longue expérience de la gestion d'une grande entreprise mondiale, si bien que notre direction risque de ne pas réussir à gérer cette croissance avec efficacité. Dans la gestion de nos activités croissantes, nous risquons également d'embaucher trop d'employés, de trop les rémunérer et de surexploiter notre infrastructure opérationnelle. Par conséquent, nous pourrions ne pas être en mesure de gérer nos dépenses efficacement à l'avenir, ce qui risquerait de nuire à nos bénéfices bruts ou à nos frais d'exploitation.

Nous estimons de plus que notre culture d'entreprise a largement contribué à notre succès, du fait qu'elle favorise l'innovation, le travail d'équipe, la passion pour nos clients et qu'elle invite à la création d'un design attractif et de logiciels soigneusement conçus et technologiquement avancés. En raison de notre croissance rapide, la plupart de nos employés sont chez nous depuis moins de deux ans. À mesure que nous nous développons et adoptons l'infrastructure d'une société ouverte, nous devons intégrer, former et motiver efficacement un nombre croissant de nouveaux employés, dont certains seront basés à l'étranger. En outre, nous devons préserver notre capacité d'exécution rapide dans le développement de notre plateforme et la mise en œuvre de nouvelles fonctionnalités et initiatives. Par conséquent, il pourrait nous être difficile de maintenir notre culture d'entreprise, ce qui risquerait de limiter notre capacité d'innover et de fonctionner efficacement. Tout effritement de notre culture risquerait aussi d'affecter notre aptitude à recruter et garder du personnel, à obtenir d'aussi bons résultats qu'actuellement ou à exécuter notre stratégie de manière efficace et efficiente.

Nous fonctionnons à perte et nous pourrions ne pas parvenir à être rentables.

Nous avons subi des pertes nettes de 183,5 M\$ à l'exercice 2019, de 96,2 M\$ à l'exercice 2018 et de 58,4 M\$ à l'exercice 2017. Au 31 mars 2019, nous avions un déficit cumulé de 459,9 M\$. Ces pertes et ce déficit cumulé résultent des investissements considérables que nous avons faits pour développer notre entreprise et nous prévoyons engager de grosses dépenses pour étendre notre entreprise à l'avenir. Nous prévoyons augmenter nos dépenses dans les ventes et le marketing pour attirer de nouvelles entreprises sur notre plateforme, tant dans les régions où nous sommes déjà largement présents que dans de nouveaux marchés partout dans le monde. Nous prévoyons augmenter nos investissements en recherche et développement pour susciter le lancement de nouveaux produits et services qui étendront la fonctionnalité de notre plateforme. Nous prévoyons aussi investir dans le maintien de notre niveau élevé de service et de soutien à la clientèle, que nous considérons comme essentiel à la poursuite de notre succès. Nous nous attendons aussi à augmenter nos dépenses générales et administratives en raison de notre croissance. Pour favoriser la croissance continue de notre entreprise et nous conformer aux exigences de sécurité et d'exploitation qui changent continuellement, nous prévoyons continuer à investir dans notre infrastructure d'hébergement et de réseau. Nous prévoyons également continuer de réaliser sélectivement des acquisitions, qui nous obligeront à payer les honoraires et débours de conseillers externes. À cause de la hausse de ces dépenses, il nous sera plus difficile de devenir rentables, sans pouvoir prévoir si nous le deviendrons à court terme, ni même si nous le deviendrons. Nos frais ont jusqu'à présent augmenté tous les ans à cause de ces facteurs et nous nous attendons à ce qu'ils continuent d'augmenter à mesure que nous poursuivons notre croissance. Si, dans l'avenir, nos coûts de prospection, notamment les coûts de publicité en ligne et de référencement, devaient augmenter sensiblement, ou si les conditions auxquelles nos partenaires nous envoient des clients se resserraient, nos dépenses pourraient augmenter de manière considérable. À défaut de générer une croissance suffisante de nos produits d'exploitation et de gérer nos dépenses, nous pourrions continuer de subir des pertes importantes et ne pas parvenir à être rentables ou à continuer de l'être.

Nous pourrions prendre des décisions qui réduiront nos résultats d'exploitation à court terme si nous croyons pouvoir ainsi bonifier l'expérience de nos clients et de leurs consommateurs de sorte à améliorer nos résultats d'exploitation à long terme. Ces décisions ne répondront pas nécessairement aux attentes des investisseurs et pourraient ne pas produire les avantages à long terme attendus, ce qui pourrait nuire grandement à notre entreprise.

Nos antécédents opérationnels limités sur de nouveaux marchés en développement et dans de nouvelles régions rendent difficile l'évaluation de notre entreprise actuelle et de nos perspectives futures, ce qui pourrait accroître le risque d'un échec.

Même si nous avons lancé notre première solution en 2005, l'augmentation de nos produits d'exploitation s'est produite en plus grande partie depuis quelques années. Nous sommes aussi présents sur de nouveaux marchés en développement qui pourraient ne pas produire les résultats prévus. Notre peu d'activité sur de nouveaux marchés en développement et dans de nouvelles régions et notre croissance rapide récente rendent difficile l'évaluation précise de nos perspectives futures. Vous devez examiner nos perspectives futures à la lumière des difficultés et des incertitudes auxquelles nous sommes confrontés, par exemple l'impossibilité de véritablement discerner les tendances auxquelles nous sommes soumis et l'évolution constante subie par de nouveaux éléments de notre stratégie commerciale. Nous avons été et continuerons d'être confrontés aux risques et aux difficultés souvent rencontrés par les sociétés en croissance dans des secteurs en rapide évolution, comme une augmentation imprévue des dépenses à mesure que nous continuons à développer notre entreprise. Si nous ne réussissons pas à bien gérer ces risques, notre entreprise, nos résultats d'exploitation et nos perspectives en souffriront.

Notre succès futur dépendra en partie de notre capacité à étendre notre présence dans de nouvelles régions, ce qui nous exposera aux risques de pénétrer des marchés que nous connaissons peu ou pas du tout et sur lesquels notre marque n'est aucunement reconnue. Il est coûteux d'établir, de développer et de maintenir des activités internationales, et de promouvoir notre marque à l'échelle mondiale. En outre, il faudra consacrer des dépenses considérables et beaucoup de temps et d'efforts à notre implantation dans de nouvelles régions où l'on parle des langues étrangères. Si nous ne sommes pas assez rentables sur ces nouveaux marchés, il se pourrait que nous ne récupérions pas nos investissements en temps opportun ou du tout. Nos efforts d'expansion dans de nouvelles régions pourraient ne pas porter fruit, ce qui pourrait limiter notre capacité à faire croître notre entreprise.

Notre stratégie de croissance prévoit l'accélération du déploiement de notre solution de traitement des paiements Lightspeed Payments, ce qui pourrait nous exposer à des risques et à des difficultés que nous n'avons pas encore affrontés.

Nous avons récemment lancé notre solution de traitement des paiements Lightspeed Payments auprès de nos clients de détail américains. Nous avons l'intention d'en faire un volet de plus en plus grand de nos activités à mesure qu'elle sera plus largement déployée. Lightspeed Payments représente un tout nouveau secteur d'activités pour notre société. L'accélération de son déploiement est l'une de nos principales stratégies de croissance. Notre direction a toutefois peu d'expérience dans l'exécution de cette stratégie, qui a nécessité et continuera de nécessiter d'importants investissements dans des activités interfonctionnelles. Elle exige une forte intervention de la direction et des investissements dans des technologies et du personnel de soutien. La mise en œuvre de cette stratégie pourrait également empêcher la direction de se consacrer à d'autres aspects de notre entreprise et mettre à rude épreuve nos ressources destinées à la gestion, aux opérations, au développement, aux finances et nos systèmes d'information. Le déploiement de Lightspeed Payments au-delà des États-Unis nous obligera également à nous conformer aux différentes lois évolutives qui régissent le traitement des paiements, de même

que la collecte, le stockage et l'utilisation des renseignements sur les consommateurs qui effectuent des opérations de paiement. Le respect de ces lois pourrait nous causer des frais supplémentaires et des difficultés opérationnelles, et les différences entre les législations nationales pourraient nous forcer à exercer nos activités différemment d'un pays à l'autre. Si c'est le cas, nous pourrions avoir à supporter des frais supplémentaires et ne pas réaliser tout l'investissement fait dans notre expansion internationale.

En outre, nous développons à l'interne certaines solutions qui font partie de Lightspeed Payments. Le développement de nouvelles solutions intégrant une technologie de pointe est un processus compliqué qui comporte de nombreuses incertitudes. Le succès de ces solutions dépendra en partie de notre capacité à les concevoir de manière à ce qu'elles suivent l'évolution constante de la technologie et des normes du secteur, les lancements de nouvelles solutions et de nouveaux produits par nos concurrents et l'évolution des préférences et exigences des clients. Il dépendra aussi de l'interopérabilité de ces solutions avec le reste de notre plateforme et les portions de celle-ci développées par des tiers.

Par ailleurs, nous livrons concurrence à des entreprises de traitement des paiements bien établies qui offrent des solutions de paiement éprouvées. Ces entreprises et leurs produits sont depuis longtemps bien acceptés et connus par le marché, contrairement à Lightspeed Payments. Les clients potentiels de Lightspeed Payments pourraient être réticents à adopter notre solution plutôt que les solutions existantes, ou pourraient considérer que Lightspeed Payments n'est pas aussi efficace que les solutions semblables offertes par nos concurrents. De plus, bon nombre de nos clients utilisent actuellement nos solutions de paiement intégrées, qui nous rapportent des marges plus faibles que Lightspeed Payments. Enfin, la qualité marchande de Lightspeed Payments pourrait être sérieusement compromise par l'évolution de la conjoncture économique ou des conditions du marché ou encore par l'adoption de nouvelles technologies de paiement. Rien ne garantit que nos clients adopteront Lightspeed Payments plutôt que des solutions de paiement concurrentes ou nos solutions de paiement intégrées existantes.

Notre incapacité à offrir une expérience de paiement pratique et constante à nos clients pourrait avoir une incidence défavorable sur notre compétitivité et nos résultats d'exploitation. En outre, si nos solutions intégrées à Lightspeed Payments ne plaisent pas à nos clients, ne fonctionnent pas comme prévu ou ne protègent pas la confidentialité des données des clients, nous pourrions perdre la confiance des clients ou perdre des ventes, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur notre réputation et sur nos résultats d'exploitation.

Si nous ne parvenons pas à améliorer et à renforcer la fonctionnalité, la productivité, la fiabilité, la conception, la sécurité et l'évolutivité de notre plateforme de manière à répondre aux besoins changeants de nos clients, notre entreprise pourrait en subir les conséquences.

Les marchés où nous sommes présents sont innovateurs et en constante évolution. Nous nous attendons à les voir continuer d'évoluer rapidement. Notre succès est fondé sur notre habileté à anticiper les besoins de nos clients et à concevoir une plateforme qui leur offre toute la gamme d'outils dont ils ont besoin pour exploiter et faire croître leur entreprise. Notre capacité d'attirer de nouveaux clients, de conserver les produits d'exploitation générés par les clients existants et d'augmenter les ventes aux nouveaux clients et aux clients existants dépendra en grande partie de notre capacité à continuer d'améliorer et de renforcer la fonctionnalité, le rendement, la fiabilité, la conception, la sécurité et l'évolutivité de notre plateforme.

Nous nous attendons à ce que de nouveaux services et de nouvelles technologies continuent d'émerger et d'évoluer dans nos secteurs d'activités, notamment en ce qui concerne les systèmes PDV, le commerce électronique et le traitement des paiements. D'autres changements potentiels se profilent également à l'horizon, notamment dans le secteur des paiements, comme les chaînes de blocs, les cryptomonnaies et la segmentation en unités, qui remplace les données sensibles (comme les données relatives aux cartes de paiement) par des symboles (appelés « tokens ») pour les protéger en cas d'atteinte à la confidentialité. De même, il y a une rapide innovation dans la manière dont sont offerts d'autres produits et services aux entreprises, comme les services financiers et les services de marketing. Ces nouveaux services et nouvelles technologies pourraient surpasser, altérer ou rendre obsolètes nos produits et services actuels ou les technologies que nous utilisons pour les offrir. Le développement de logiciels nous a déjà posé, et pourrait nous poser dans l'avenir, des difficultés susceptibles de retarder ou d'empêcher le développement, le lancement ou la mise en œuvre de nouvelles solutions et améliorations. Le développement de logiciels exige de longues heures de travail de la part de notre équipe de recherche et développement, étant donné que des mois sont parfois nécessaires à nos développeurs pour actualiser, coder et essayer des solutions nouvelles et améliorées et pour les intégrer à notre plateforme. Nous devons aussi continuellement actualiser, essayer et bonifier notre plateforme logicielle. Par exemple, notre équipe de design consacre beaucoup de temps et de ressources à intégrer divers éléments de présentation à notre plateforme, comme les couleurs personnalisées, les polices de caractère, le contenu et d'autres fonctionnalités. L'amélioration et le renforcement continuels de notre plateforme exigent de grands investissements, que nous pourrions être incapables de faire, faute des ressources nécessaires. Nos améliorations et ajouts ne nous permettront pas nécessairement de récupérer notre investissement en temps voulu ou du tout. Nous pourrions investir des sommes considérables dans de nouvelles solutions ou dans des améliorations qui pourraient ne pas produire les rendements attendus. Le succès d'une amélioration ou d'une nouvelle solution dépend de plusieurs facteurs, notamment de son achèvement dans les délais et de son accueil favorable sur le marché. Notre capacité à élaborer de nouvelles améliorations ou solutions pourrait aussi être entravée par les normes applicables au secteur en général, les réseaux de

cartes de paiement, les lois et règlements, les clients réfractaires au changement, les difficultés d'intégration ou de compatibilité avec des logiciels ou du matériel informatique de tiers, ou les droits de propriété intellectuelle de tiers.

Les nouvelles solutions que nous développons ou achetons pourraient ne pas être lancées en temps voulu et économiquement et ne pas réussir à pénétrer suffisamment le marché pour générer des produits d'exploitation suffisants. L'amélioration et le renforcement de la fonctionnalité, la productivité, la fiabilité, la conception, la sécurité et l'évolutivité de notre plateforme sont complexes et coûteux en temps et en argent. Si nous sommes incapables d'y arriver de manière à répondre aux besoins changeants de nos clients, notre entreprise, nos résultats d'exploitation et notre situation financière en souffriront.

Le lancement de Lightspeed Payments nous assujettit aux exigences des autorités de réglementation, aux règles d'exploitation des réseaux de cartes de paiement, à l'obligation d'assurer les opérations sur cartes de paiement et à d'autres exigences qui sont susceptibles de coûter cher, d'être difficiles à respecter et de nuire à notre entreprise.

Notre récent lancement de Lightspeed Payments et notre intention d'en accélérer le déploiement selon l'une de nos stratégies fondamentales de croissance nous exposent à un certain nombre de risques entraînés par le traitement des paiements au moyen de notre plateforme, notamment :

- les commissions d'interchange et d'autres frais peuvent faire augmenter nos frais d'exploitation;

- les commissions d'interchange et d'autres frais peuvent faire augmenter nos frais d'exploitation;
- nos processeurs de paiements peuvent mettre fin à leur relation avec nous, nous mettre à l'amende ou augmenter nos coûts d'exploitation si nous ne réussissons pas à maintenir notre taux de rétrofacturation à des niveaux acceptables, si nous contrevenons aux règles des réseaux de cartes de paiement ou si nous prenons part à d'autres activités qui, de l'avis de nos entreprises de traitement des paiements, pourraient accroître notre exposition au risque;
- les opérations frauduleuses, les différends sur la rétrofacturation ou la surveillance des risques sont susceptibles de provoquer une augmentation de nos frais et d'accaparer la direction et d'autres ressources;
- les fraudes et autres activités illégales possibles de nos clients, de leurs consommateurs, de développeurs, d'employés ou de tiers pourraient nous faire encourir une responsabilité;
- des restrictions sur les fonds, des réserves ou d'autres types de garanties pourraient être exigées de nous relativement aux paiements;
- le vol des données sur les cartes de crédit, et même les atteintes à la sécurité des systèmes informatiques de nos clients, pourraient nous faire encourir une responsabilité;
- des obligations de déclarations supplémentaires et d'autres obligations nous sont imposées, notamment de nouveaux règlements sur la déclaration d'information et les nouvelles règles d'exploitation des réseaux de cartes de paiement.

Notre processeur de paiements nous oblige à nous conformer aux règles d'exploitation des réseaux de cartes de paiement et à celles de l'institution financière émettrice. Nous nous sommes engagés à rembourser à notre processeur de paiements et à l'institution financière émettrice les frais ou amendes qui leur sont imposés par les réseaux de cartes de paiement parce que nos clients ou nous-mêmes avons des dettes impayées ou avons contrevenu aux règles. Les règles sur les cartes sont établies et interprétées par les réseaux de cartes de paiement. D'autres règles peuvent être ajoutées par l'institution financière émettrice. En outre, nous sommes exposés au risque qu'un ou plusieurs réseaux de cartes de paiement ou d'autres processeurs de paiements nous imposent des pénalités ou nous interdisent d'accepter de nos clients des paiements par carte de crédit ou d'autres formes de paiement en ligne, ce qui nuirait à notre entreprise, à notre situation financière et à nos résultats d'exploitation.

Si nous ne respectons pas les règlements des réseaux de cartes de paiement, nous manquerons à nos obligations contractuelles envers notre processeur de paiements, l'institution financière émettrice, nos institutions financières, nos partenaires et nos clients. Pareil manquement pourrait nous exposer à des amendes, à des pénalités, à des dommages-intérêts, à une augmentation de nos frais d'opération, à un resserrement des exigences de sécurité et à une responsabilité civile, ce qui pourrait nous empêcher de traiter ou d'accepter des cartes de crédit ou nous faire perdre des partenaires de traitement des paiements, même si l'information sur le client n'est pas mise en péril.

Nous sommes actuellement soumis à une grande diversité de lois et de règlements aux États-Unis et ailleurs qui régissent le traitement des paiements, en particulier la transmission d'argent à l'étranger et au pays, les cartes cadeaux et d'autres instruments d'accès prépayés, les transferts de fonds électroniques, les obligations de déclarations fiscales, le change, la protection des données et de la vie privée, les services bancaires ainsi que les restrictions sur les importations et les exportations. Selon la manière dont notre plateforme et nos autres solutions clients évolueront, et à mesure que nous déploierons Lightspeed Payments dans de nouvelles régions, nous nous attendons à être assujettis à d'autres lois dans les États où nous sommes déjà présents ou ailleurs. Dans certains États, l'application ou l'interprétation de ces lois et règlements n'est pas claire. Nos efforts en vue de nous conformer à ces lois et règlements pourraient nous coûter cher et

accaparer l'attention de la direction, sans pour autant garantir la conformité. Toute contravention à ces lois ou règlements nous rend passibles d'amendes ou d'autres pénalités comme une ordonnance d'interdiction, ou pourrait nous obliger à faire des changements à notre plateforme, ce qui, dans tous les cas, nuirait à notre entreprise, à notre situation financière et à nos résultats d'exploitation.

Notre gestion des risques liés au traitement des paiements pourrait se révéler inefficace, ce qui pourrait nous exposer à des risques de pertes, engager notre responsabilité ou autrement nuire à notre entreprise.

À mesure que Lightspeed Payments gagnera le marché, nous devons redoubler d'efforts pour évaluer et surveiller nos clients et pour établir si les opérations que nous traitons pour leur compte sont légitimes. Si nos solutions étaient utilisées pour traiter des opérations illégitimes, nous aurons à régler ces sommes aux clients sans garantie de les recouvrer, ce qui pourrait nous occasionner une perte dont nous aurons à assumer la responsabilité. Ces opérations illicites nous rendent passibles d'enquêtes de la part des autorités gouvernementales et réglementaires. Le haut degré d'automatisation et la liquidité qu'offrent nos services de paiement font de nous une cible pour quiconque cherche à exercer des activités illégales ou irrégulières, comme la vente frauduleuse ou illégale de produits ou de services, le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes. Les voleurs d'identités et les fraudeurs par carte de crédit ou compte bancaire volés ou falsifiés, ainsi que d'autres pratiques trompeuses ou malhonnêtes, peuvent faire perdre beaucoup d'argent à nos clients – des sommes que nous pourrions être tenus d'absorber. Quand nous configurons nos services de paiement, nous devons inmanquablement faire un compromis entre la sécurité et la convivialité. Nos politiques, procédures, techniques et pratiques de gestion des risques pourraient ne pas suffire à révéler tous les risques auxquels nous sommes exposés ou auxquels nous pourrions être confrontés à l'avenir ni à atténuer les risques que nous avons repérés. Plus le nombre de clients utilisant nos services augmentera, plus nous risquerons de subir de graves pertes en raison d'un seul client ou d'un petit nombre d'entre eux. De plus, lorsque nous lançons de nouveaux services, ciblons de nouveaux types d'entreprise ou abordons de nouveaux marchés où nous avons peu d'information sur les fraudes, nous pourrions être moins aptes à provisionner convenablement de telles pertes. Si nos politiques et pratiques de gestion des risques sont erronées ou autrement inefficaces, nous pourrions subir d'importantes pertes financières et notre entreprise pourrait en être gravement affectée.

De même, nous pourrions être exposés aux risques associés à la rétrofacturation des achats frauduleux par carte de paiement et aux remboursements des produits ou services fournis par nos clients. Si un titulaire de carte devait contester la facture d'un de nos clients et avoir gain de cause, notamment dans l'éventualité où notre client se serait livré à des activités frauduleuses, l'opération sera généralement « rétrofacturée » à notre client et le titulaire de carte sera crédité du prix d'achat ou autrement remboursé. Si nous sommes dans l'impossibilité de débiter le compte du client de la rétrofacturation ou du remboursement, ou advenant le refus ou l'incapacité du client de nous rembourser la rétrofacturation ou le remboursement en raison de sa fermeture, de sa faillite ou pour une autre raison, nous pourrions devoir assumer la perte des sommes versées au titulaire de carte, en plus des frais et des amendes correspondants. Même si nous avons le droit de le faire, nous ne demandons généralement pas à nos clients de nous constituer une réserve visant à couvrir ces pertes, et dans un souci de bonnes relations avec nos clients, nous renonçons parfois à nous faire rembourser certaines sommes rétrofacturées. Le risque de rétrofacturation est généralement plus élevé chez nos clients qui promettent de livrer ultérieurement des produits et des services et qui finalisent la vente à distance, en ligne ou par téléphone. Si nous sommes incapables de maintenir à des niveaux acceptables nos pertes liées à la rétrofacturation, les réseaux de cartes de paiement pourraient nous mettre à l'amende, augmenter nos frais d'opération ou mettre fin à notre capacité de traiter les paiements par carte. Une augmentation de nos coûts d'exploitation pourrait nuire à nos activités et notre incapacité d'accepter les paiements par carte porterait gravement atteinte à notre entreprise.

Un seul fournisseur nous fournit une partie de la technologie que nous offrons sur Lightspeed Payments.

Pour offrir Lightspeed Payments, nous avons conclu une entente de facilitation des paiements avec Worldpay, LLC (« **Worldpay** »). Cette entente est d'une durée initiale de trois ans et se renouvelle automatiquement tous les ans par la suite, à moins d'être résiliée par l'une ou l'autre des parties par préavis de 90 jours ou conformément à ses autres conditions. Cette entente est d'une grande importance pour Lightspeed Payments et toute interruption ou difficulté de Worldpay ou de ses services pourrait nuire à notre réputation, à nos résultats d'exploitation et à nos résultats financiers. Si Worldpay devait mettre fin à sa relation avec nous, la recherche et l'intégration à Lightspeed d'un autre prestataire de services risqueraient de nous causer des retards et des frais considérables. La qualité et la fiabilité de cet autre prestataire de services de paiement pourraient ne pas être comparables. Toute interruption permanente ou à long terme de Lightspeed Payments ferait baisser nos produits d'exploitation tirés de nos solutions de détail, étant donné que nos clients devraient utiliser l'une de nos solutions de traitement des paiements intégrées ou faire appel à un processeur de paiements.

Les atteintes à la sécurité, les attaques par déni de service ou autres attaques par piratage ou hameçonnage et les défaillances internes dans la sécurité pourraient nuire à notre réputation, engager lourdement notre responsabilité et avoir une incidence défavorable sur nos activités et notre situation financière.

Nous exerçons nos activités dans un secteur sujet aux cyberattaques. L'incapacité à prévenir ou à réparer une faille dans la sécurité ou le piratage ou la divulgation des données sur notre clientèle ou ses clients pourrait causer la perte ou une mauvaise utilisation de ces données, ce qui pourrait nuire à nos activités et à notre réputation. Les mesures de sécurité que nous avons intégrées dans nos réseaux

internes et notre plateforme, conçues pour prévenir et limiter les atteintes à la sécurité, pourraient ne pas fonctionner comme prévu ou ne pas suffire à protéger nos réseaux internes et notre plateforme contre certaines attaques. De plus, les procédés utilisés pour saboter les réseaux sur lesquels les données sont conservées ou transmises ou pour y accéder sans autorisation changent fréquemment. Par conséquent, nous pourrions être incapables de nous protéger contre ces procédés ou de mettre en place des mesures préventives pour nous prémunir contre les intrusions électroniques sur nos réseaux. Même si nous avons mis sur pied un plan de reprise après une cyberattaque pour nous permettre d'évaluer ces attaques et d'y réagir, rien ne garantit que les mesures prévues par ce plan seront adéquates en toutes circonstances ni qu'elles seront efficaces pour atténuer les effets de ces attaques ou pour nous permettre de nous en remettre.

L'enregistrement et l'utilisation par nos clients de données concernant leurs magasins, restaurants et consommateurs sont essentiels à l'usage qu'ils font de notre plateforme, sur laquelle sont enregistrées, transmises et traitées leurs données exclusives et personnelles sur leurs entreprises et leurs clients. Si une atteinte à la sécurité était provoquée par les agissements d'un tiers, l'erreur d'un employé, une panne de nos processus et procédures de sécurité internes ou tout autre acte malveillant et que la confidentialité, l'intégrité ou l'accessibilité des données de nos clients étaient compromises, notre responsabilité pourrait être lourdement engagée envers nos clients et les personnes sur lesquels ils avaient des renseignements. Notre plateforme pourrait également être perçue comme étant moins intéressante, ce qui pourrait nuire à notre entreprise et à notre réputation.

Notre plateforme et les applications de tiers auxquelles elle donne accès ou qui interagissent avec elle peuvent être visées par des attaques par déni de service distribué (« **DDoS** »), un procédé utilisé par les pirates informatiques pour mettre un service Internet hors ligne en surchargeant ses serveurs. Nous ne pouvons pas garantir que les systèmes de récupération des données, les protocoles de sécurité, les mécanismes de protection des réseaux et les autres méthodes utilisées suffisent ou suffiront à empêcher les pannes de réseaux ou de systèmes, les interruptions de service ou les pertes de données. De plus, les attaques par logiciels malveillants, virus, piratage et hameçonnage sont fréquentes dans notre secteur. Nous avons fait l'objet de ce type d'attaques par le passé et nous pourrions en subir de nouvelles à l'avenir. Nous sommes d'avis que notre visibilité croissante fait de nous une cible de plus en plus visée par ce type d'attaques.

Notre plateforme et les applications de tiers auxquelles elle donne accès ou qui interagissent avec elle pourraient également être piratées si elles présentaient une faille exploitable par un tiers non autorisé ou si un employé commettait une erreur, si nos processus et procédures de sécurité internes tombaient en panne ou par suite d'un acte malveillant. Il se peut également que des tiers tentent de convaincre frauduleusement des employés ou des clients de révéler de l'information sensible comme des noms d'utilisateurs et des mots de passe, ou qu'ils tentent autrement de compromettre la sécurité de nos réseaux internes, de nos systèmes électroniques ou de nos installations afin d'avoir accès à nos données ou aux données de nos clients. Comme les procédés utilisés pour obtenir un accès non autorisé changent souvent et que l'envergure et la gravité des attaques par DDoS augmentent, nous pourrions être incapables de mettre en œuvre des mesures de prévention suffisantes ou de mettre fin aux attaques ou aux violations de sécurité au moment où elles se produisent. En plus des données traitées par notre plateforme et nos applications, certains tiers avec lesquels nous travaillons peuvent recevoir des informations fournies par nous, par nos clients ou par leurs clients par le biais des applications Web et mobiles intégrées à Lightspeed. Si ces tierces parties n'appliquent pas un protocole de sécurité convenable ou si leur réseau est violé, nos données ou les données de nos clients pourraient être consultées, utilisées ou révélées à mauvais escient.

Une attaque par DDoS ou une atteinte à notre sécurité, ou même l'impression que nous sommes victimes d'une telle attaque ou atteinte, pourrait nuire à notre réputation et à notre marque, nous exposer à un risque de litige, engager notre responsabilité et nous obliger à prendre des mesures défensives ou réparatrices très onéreuses. Certains États ont adopté des lois qui obligent les entreprises à aviser les personnes concernées et les autorités de toute atteinte à la sécurité de certains types de données personnelles et nos accords avec certains clients et partenaires nous obligent à les aviser en cas d'incident de sécurité. De même, nous pourrions être tenus responsables d'une atteinte à la sécurité subie par nos fournisseurs s'ils ne nous en avisent pas ou ne respectent pas leur obligation d'en aviser les autorités ou les utilisateurs. Il pourrait nous être impossible d'évaluer si une atteinte à la sécurité subie par un de nos fournisseurs nous impose une obligation ou met en jeu notre responsabilité. Ces déclarations obligatoires sont onéreuses, peuvent entraîner une publicité négative et faire perdre à nos clients leur confiance dans l'efficacité de nos mesures de sécurité des données. En outre, si une atteinte à la sécurité très médiatisée se produit chez un autre fournisseur SaaS, les clients pourraient perdre confiance dans la sécurité du modèle d'affaire SaaS en général, ce qui nuirait à notre capacité de conserver nos clients existants ou d'en attirer de nouveaux. Dans le même ordre d'idée, si un commerçant ou une plateforme de commerce électronique fait l'objet d'une atteinte à la sécurité très médiatisée, il est possible que les membres du public perdent confiance dans le commerce électronique en général, ce qui nuirait aux activités de nos clients. Tous ces événements pourraient ternir notre réputation et engager lourdement notre responsabilité, ce qui nuirait considérablement à nos activités et à notre situation financière.

Une panne de système, un engorgement, un retard de service, une catastrophe ou une lacune dans une infrastructure qui rend notre plateforme ou ses fonctionnalités indisponibles pourrait ternir notre réputation, engager lourdement notre responsabilité et nuire à nos affaires et à nos résultats financiers.

Notre marque, notre réputation et notre capacité à attirer, conserver et servir nos clients dépendent de la fiabilité de notre plateforme et de l'infrastructure technique qui la soutient. Notre plateforme est essentielle à l'efficacité de nos clients, qui l'utilisent pour gérer leurs

entreprises et colliger leurs données commerciales, comme les relevés de transaction, l'information sur les stocks et les clients et d'autres informations et données importantes à propos de l'entreprise. Nos systèmes et les centres de données de tiers sont exposés à des interruptions de service causées par l'erreur humaine, un tremblement de terre, un ouragan, une inondation, un incendie, un désastre naturel, une panne de courant, une panne des télécommunications, une fraude, un conflit militaire ou politique, une attaque terroriste ou autre agitation géopolitique ou un virus informatique. Nos systèmes peuvent également être l'objet d'entrées par effraction, de sabotage et d'actes de vandalisme. Il est possible que notre plateforme et notre infrastructure technique manquent de fiabilité et de redondance. Notre plan de reprise après sinistre, qui prévoit le recours à des centres de données dans plusieurs régions géographiquement distinctes, pourrait ne pas suffire à éviter des retards ou des pannes nuisibles aux activités de nos clients et à notre entreprise. Nous sommes en train de mettre en œuvre un plan formel de reprise après sinistre qui nous permettra, dans l'éventualité d'une catastrophe, de transférer nos systèmes vers un centre de sauvegarde des données, mais ce plan pourrait ne pas répondre à toutes les situations. De plus, à titre de fournisseur de solutions de paiement, nous sommes sous l'étroite surveillance des autorités, qui peuvent exiger des plans particuliers de poursuite des affaires et de reprise après sinistre, que nous serions tenus de rigoureusement mettre à l'épreuve. Une surveillance aussi étroite peut s'avérer coûteuse en temps et en argent, ce qui pourrait nous obliger à réaffecter des ressources prévues pour d'autres priorités.

Nous avons déjà connu et pourrions connaître à l'avenir des interruptions de service ayant une incidence sur l'accessibilité et la rapidité du service ou sur les fonctions de notre plateforme. Ces interruptions ont déjà causé des pertes de revenu et en causeront probablement à l'avenir. Ils pourraient également nous occasionner de lourdes dépenses pour réparer ou remplacer l'équipement endommagé et remédier à la perte ou à la corruption de données en découlant. Une interruption de l'accessibilité et des fonctions de notre plateforme ou une diminution de vitesse qui durent longtemps pourraient nuire à notre réputation et à notre entreprise. Des interruptions fréquentes ou persistantes de l'accès aux fonctions de notre plateforme pourraient faire croire à nos clients que notre plateforme n'est pas fiable. Si notre plateforme n'est pas accessible lorsque nos clients tentent d'y accéder, ou si elle ne produit pas la performance attendue, particulièrement pendant les périodes les plus achalandées, comme les Fêtes, nos clients pourraient carrément cesser de l'utiliser. De plus, les clients qui subissent des dommages occasionnés par une panne de système ou une autre situation semblable pourraient nous demander une indemnisation. De telles réclamations, même si elles n'aboutissent pas, pourraient exiger beaucoup de temps et nous occasionner des frais. Nous avons en place des mesures pour empêcher les interruptions de service ou en réduire l'effet, mais nous ne pouvons pas garantir que ces mesures seront efficaces dans tous les cas.

La survenance d'une grave catastrophe naturelle pourrait nuire à notre entreprise. Malgré toutes les précautions que nous pouvons prendre, si notre siège ou nos centres de données étaient victimes d'une catastrophe naturelle ou d'un autre problème non prévu, il pourrait en résulter une longue interruption de l'accès à notre plateforme ou à ses fonctions susceptible d'engager notre responsabilité.

Nous stockons des renseignements personnels et d'autres renseignements sur nos partenaires, sur nos clients et leurs consommateurs ainsi que sur nos employés. Si la sécurité de ces renseignements était compromise ou s'ils étaient autrement exposés à un accès non autorisé, notre réputation pourrait être ternie, notre responsabilité pourrait être engagée et nous pourrions subir des pertes.

Nous stockons des renseignements personnels et d'autres renseignements confidentiels sur nos partenaires et nos clients, et nous pouvons aussi conserver des renseignements de carte de crédit de nos clients. Nous recueillons et stockons aussi des renseignements personnels sur nos employés. Les applications logicielles de tiers intégrées à Lightspeed et les applications tierces accessibles sur notre plateforme pourraient aussi stocker des renseignements personnels et/ou d'autres renseignements confidentiels. Nous ne surveillons pas et n'examinons pas régulièrement le contenu téléchargé et stocké par nos clients ou les renseignements qui nous sont fournis au moyen des applications intégrées à notre plateforme, si bien que nous ne contrôlons pas la substance du contenu hébergé sur notre plateforme, qui peut inclure des renseignements personnels. En outre, nous faisons appel à des fournisseurs de services et à des sous-processeurs tiers pour nous aider à servir nos clients et leur clientèle. Ces fournisseurs de services et sous-processeurs peuvent stocker des renseignements personnels, des renseignements de carte de crédit et/ou d'autres renseignements confidentiels. Nous avons déjà fait l'objet et pourrions faire l'objet à l'avenir d'accès non autorisés aux renseignements personnels sur nos partenaires et sur nos clients et leurs consommateurs, et d'événements ou de situations à la suite desquels ces renseignements ont été ou pourraient être divulgués par suite d'une erreur humaine ou d'une malversation. La diffusion ou l'accès illicite ou involontaire ou encore la mise en péril de ces renseignements personnels pourrait avoir un effet défavorable important sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation. Même si c'était un de nos concurrents ou un concurrent de nos clients qui était victime d'une fuite de données, et non nous, l'inquiétude suscitée chez les consommateurs pourrait avoir une incidence défavorable sur nos clients et/ou notre entreprise.

Nous sommes également soumis aux lois fédérales, étatiques, provinciales et étrangères sur la cybersécurité et la protection des données. La réglementation qui encadre la vie privée au Canada, aux États-Unis, en Europe et dans plusieurs autres États est en constante évolution et est susceptible de demeurer incertaine dans un avenir prévisible. Par exemple, le RGPD est entré en vigueur en mai 2018 et a remplacé les lois sur la protection des données de chaque État membre de l'Union européenne. Le RGPD prévoit des sanctions beaucoup plus graves en cas de non-respect des règlements européens sur la protection des données. L'interprétation et l'application des lois sur la vie privée sont souvent incertaines et ces lois pourraient être interprétées et appliquées d'une manière qui ne corresponde pas à nos politiques et pratiques actuelles ou d'une manière qui nous oblige à modifier notre plateforme. Certaines autorités législatives, notamment le Canada, les États-Unis et l'Union européenne, ont adopté des lois obligeant les sociétés à aviser les personnes et les autorités concernées

d'une atteinte à la sécurité de certains types de renseignements personnels et d'autres renseignements. Nos accords avec certains clients et partenaires nous obligent à les aviser en cas d'incident de sécurité. De même, nous pourrions être tenus responsables d'une atteinte à la sécurité subie par nos fournisseurs s'ils ne nous en avisent pas ou ne respectent pas leur obligation d'en aviser les autorités ou les utilisateurs. Nous pourrions ne pas être en mesure d'évaluer si la fuite des données de l'un de nos fournisseurs engagera ou non notre responsabilité. Par ailleurs, certaines autorités législatives, de même que nos contrats avec certains clients, nous obligent à mettre en place des mesures conformes aux normes de l'industrie ou des mesures raisonnables pour protéger les renseignements personnels ou confidentiels et ainsi atténuer le risque d'incident pouvant compromettre la sécurité. Comme nous avons commencé à traiter davantage de renseignements sur la clientèle de nos clients au moyen de notre plateforme, nous serons de plus en plus visés par les lois sur la vie privée, qui en général portent principalement sur les renseignements financiers et transactionnels des particuliers.

Si nous ne respectons pas les obligations légales ou contractuelles portant sur la sécurité des renseignements personnels, les autorités de réglementation pourraient nous imposer des amendes et des sanctions considérables et nos partenaires, nos clients et leurs consommateurs, nos employés et les autres parties intéressées pourraient nous poursuivre. De telles actions pourraient nous coûter cher en frais de défense ou en règlement, entraîner notre condamnation à des dommages pécuniaires ou une injonction, accaparer l'attention de la direction, augmenter nos frais d'exploitation et nuire considérablement à notre réputation et à la demande pour nos solutions.

En outre, même si nous avons des mesures de sécurité en place pour protéger les renseignements de carte de crédit que nous recueillons et stockons, comme une technologie de chiffrement et d'authentification accordée sous licence par des tiers, les avancées informatiques, les découvertes en cryptographie et d'autres innovations pourraient entraîner une faille dans la technologie que nous utilisons pour protéger les renseignements de crédit. Si nos mesures de sécurité ne protègent pas convenablement les renseignements de crédit, nous pourrions être tenus responsables des pertes de nos partenaires ou de nos clients. Par conséquent, des amendes pourraient nous être imposées, nous pourrions être l'objet de mesures réglementaires ou d'autres mesures légales, et nos clients pourraient mettre fin à leurs relations avec nous. Rien ne garantit que les limitations de responsabilité dans nos contrats seront exécutables ou suffisantes ou qu'elles nous protégeront contre la responsabilité ou les dommages-intérêts réclamés dans une poursuite particulière. De plus, même si nous souscrivons une assurance contre les risques liés à la cybersécurité que nous jugeons appropriée, nous ne pouvons être sûrs que notre couverture d'assurance et notre garantie contre la responsabilité professionnelle pourront toujours être obtenues à des conditions acceptables ou que le montant de la garantie suffira à couvrir une ou plusieurs réclamations importantes, ni que nos assureurs ne refuseront pas de nous indemniser d'un sinistre futur. Notre condamnation à des dommages-intérêts qui excèdent notre assurance disponible ou des changements à nos polices d'assurance, comme une hausse de primes, l'imposition d'une franchise considérable ou l'obligation de nous coassurer pourrait gravement nuire à notre entreprise, notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

Notre usage de logiciels à « code source ouvert » pourrait nuire à notre capacité de vendre nos solutions et nous exposer à des poursuites.

Nos solutions dépendent largement de l'utilisation et du développement de « code source ouvert », qui en est l'un des éléments. Nous prévoyons continuer à utiliser et à développer des logiciels à code source ouvert à l'avenir. Ces logiciels sont généralement utilisés sous licence accordée par ses auteurs ou d'autres tiers et sont d'habitude librement accessibles, utilisables et modifiables. Les licences d'utilisation du code source ouvert nous astreignent à certaines conditions. Nous devons notamment offrir nos logiciels exclusifs qui intègrent les logiciels au code source ouvert sans frais, rendre accessible le code source des modifications ou des œuvres dérivées intégrant ou utilisant des logiciels au code source ouvert et autoriser l'utilisation de ces modifications ou œuvres dérivées conformément à la licence de code source ouvert en cause. Si l'auteur du logiciel au code source ouvert ou un tiers qui le distribue ou l'utilise prétendait que nous n'avions pas respecté les conditions d'une licence, nous aurions à supporter des frais juridiques importants pour nous défendre contre ces allégations, au risque d'être condamnés à des dommages-intérêts considérables, de nous voir interdire de vendre nos solutions qui contiennent le logiciel au code source ouvert ou qui en sont tributaires et d'être tenus de nous conformer aux conditions de la licence, ce qui perturberait la distribution et la vente de certaines de nos solutions. Une poursuite pourrait nous coûter cher en moyens de défense, avoir un effet négatif sur nos résultats d'exploitation et notre situation financière ou nous obliger à consacrer des ressources supplémentaires en recherche et développement pour modifier notre plateforme. Les conditions de nombreuses licences d'utilisation de logiciels au code source ouvert auxquelles nous sommes assujettis n'ont pas été interprétées par les tribunaux américains, canadiens ou étrangers. Par conséquent, il existe un risque de voir les conditions de ces licences interprétées d'une manière qui imposerait des conditions ou des restrictions imprévues à notre capacité de commercialiser nos solutions. L'effet éventuel de ces conditions sur nos activités est donc incertain et pourrait créer des obligations imprévues au titre de nos solutions et nos technologies. Nous sommes d'avis que nous ne distribuons pas la plupart de nos logiciels, étant donné que leur installation n'est pas nécessaire à l'utilisation de bon nombre de nos solutions et que certaines parties de notre plateforme sont accessibles uniquement au moyen du « nuage ». Néanmoins, cette position pourrait être contestée. L'obligation de communiquer notre code source exclusif, la révocation d'une licence de code source ouvert ou le paiement de dommages-intérêts pour violation de contrat pourraient nuire à nos activités, à nos résultats d'exploitation ou à notre situation financière, et aider nos concurrents à développer des produits et services semblables ou supérieurs aux nôtres.

Outre les risques liés aux obligations imposées par les licences, l'usage de logiciels au code source ouvert pourrait donner lieu à des risques plus graves que d'utiliser un logiciel vendu sur le commerce par un tiers, étant donné que les concédants de licences de code

source ouvert ne fournissent généralement pas de garantie, de contrôle sur l'origine ou le développement du logiciel ni ne prévoient de droit d'action contre eux. Un grand nombre des risques liés à l'usage de logiciels au code source ouvert ne peuvent pas être éliminés et pourraient nuire à notre entreprise.

Même si, à notre avis, nous respectons nos obligations découlant des différentes licences applicables aux logiciels à code source ouvert, il est possible que nous n'ayons pas connaissance de tous les cas où des logiciels à code source ouvert ont été intégrés à nos logiciels exclusifs ou utilisés dans le cadre de nos solutions et que nous ignorions nos obligations correspondantes aux termes de licences de code source ouvert. Nous n'avons aucune règle formelle ni méthode de surveillance concernant l'usage de logiciels au code source ouvert. Une vaste équipe de programmeurs développe nos logiciels exclusifs. Nous ne pouvons pas être certains qu'ils n'ont pas intégré de logiciels à code source ouvert aux logiciels exclusifs dont nous entendons préserver la confidentialité ni qu'ils ne le feront pas à l'avenir. La divulgation du code source de certains de nos logiciels exclusifs à des tiers ou à nos concurrents rendue obligatoire par les conditions d'une licence de code source ouvert pourrait nuire à nos droits de propriété intellectuelle, à nos avantages concurrentiels, à nos résultats d'exploitation et à notre situation financière. De plus, le non-respect des obligations qui nous incombent en vertu de licences particulières de logiciels au code source ouvert risque de nous faire perdre le droit de continuer à utiliser et à exploiter ces logiciels au code source ouvert dans nos activités et nos solutions, ce qui pourrait nuire à notre entreprise.

Nous utilisons du matériel informatique acheté ou loué, des logiciels tiers sous licence et des services fournis par des tiers pour exploiter notre entreprise.

Nous utilisons du matériel informatique acheté ou loué, des logiciels tiers sous licence et des services fournis par des tiers pour exploiter notre entreprise. Le matériel, les logiciels et les services de tiers pourraient ne pas continuer à être offerts à des conditions commercialement raisonnables, ou cesser complètement d'être offerts. La perte du droit d'utiliser du matériel, des logiciels ou des services ou leur non-fonctionnement pourrait nous obliger à suspendre nos activités tant que nous n'aurons pas mis au point un matériel, des logiciels ou des services équivalents ou tant que, s'il en existe, nous ne les aurons pas trouvés, obtenus et intégrés, ce qui pourrait coûter cher, prendre du temps et ne pas donner une solution équivalente et qui, dans tous les cas, pourrait nuire à nos activités et à nos résultats d'exploitation. Par ailleurs, nos clients pourraient nous réclamer un dédommagement en raison d'une perturbation de service ou cesser carrément de faire affaire avec nous. Même si elle n'aboutit pas, la poursuite d'un client contre nous nous coûterait cher en temps et en argent et pourrait gravement nuire à notre réputation et à notre marque, ce qui rendrait plus difficile la vente de nos solutions.

Le matériel que nous vendons à nos clients provient généralement d'un seul ou d'un petit nombre de fournisseurs. Ceci nous met donc à risque d'une pénurie de matériel, d'une augmentation de son prix, d'un changement dans le matériel, d'un retard dans la livraison ou la production du matériel ou d'un arrêt de production du matériel, ce qui pourrait gravement perturber nos activités.

Beaucoup de nos solutions exigent ou tirent avantage du matériel complémentaire fourni par des tiers, que nous vendons à nos clients détaillants ou restaurateurs, par exemple des imprimantes de reçus, des caisses enregistreuses, des serveurs, des supports, des scanners de code à barres, des terminaux de paiement et d'autres accessoires assortis. Un certain nombre de ces produits, dont Lite Servers, qui fait partie de la panoplie de matériel offert aux restaurateurs, ou les terminaux de paiement utilisés avec Lightspeed Payments, proviennent d'un seul ou d'un petit nombre de fournisseurs. À ce jour, nous sommes encore incapables d'obtenir beaucoup de ces produits d'autres fournisseurs. En raison de notre dépendance envers les produits de source unique, nous sommes exposés aux risques de pénurie et de longs délais d'approvisionnement de certains produits. Par exemple, le matériel utilisé pour Lightspeed Payments doit respecter des exigences d'homologation strictes tout en étant compatible avec les caractéristiques techniques du système de paiement avec lequel il interagit, ce qui rend difficile et long l'achat de ce matériel.

Nous avons déjà connu et pourrions connaître de nouveau des pénuries de produits, des retards et d'autres problèmes de matériel. L'accessibilité à ces produits est difficile à prédire. De plus, de nombreux risques reliés à la chaîne d'approvisionnement, comme une grève ou la fermeture des centres de distribution ainsi que la perte ou le bris de matériel pendant son transport ou son entreposage pourrait limiter notre approvisionnement. Nous pourrions être incapables de trouver rapidement une nouvelle source d'approvisionnement économique en cas de pénurie ou d'arrêt de production de nos fournisseurs de matériel. Toute interruption ou tout retard dans l'approvisionnement d'un produit, l'augmentation du coût du produit ou l'impossibilité d'obtenir ce produit d'une autre source d'approvisionnement à un prix acceptable et dans un délai raisonnable nuirait à notre capacité de fournir ces produits à nos clients en temps opportun. Cela pourrait nuire à notre relation avec nos clients, nous empêcher d'acquérir de nouveaux clients et pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités.

Notre secteur est très concurrentiel. Nous pourrions ne pas réussir à faire face à la concurrence actuelle et future.

Nous faisons face à la concurrence dans différents aspects de notre entreprise. Nous prévoyons que cette concurrence s'intensifiera à l'avenir, à mesure que des concurrents existants et de nouveaux concurrents lanceront de nouveaux services ou amélioreront des services existants. Certains de nos concurrents sont en activité depuis plus longtemps et ont une clientèle plus étendue, des marques mieux reconnues, une plus grande expérience et des relations commerciales plus approfondies dans certaines régions. Ils ont des ressources financières, techniques et marketing plus considérables que nous. Nos concurrents éventuels ou actuels pourraient être en mesure de

mettre au point des produits et des services mieux reçus par les clients ou de répondre plus rapidement et plus efficacement que nous à une nouveauté ou une évolution dans les tendances, les technologies, la réglementation ou les besoins des clients. En outre, certains de nos grands concurrents pourraient tirer profit de l'ampleur de leur clientèle et de leur réseau de distribution pour pratiquer une politique de prix plus agressive et offrir des conditions de vente plus intéressantes, ce qui pourrait nous faire perdre des ventes possibles ou nous obliger à vendre nos solutions au rabais.

La concurrence pourrait s'intensifier si nos concurrents concluent des regroupements ou des alliances ou s'ils réunissent des capitaux supplémentaires, ou si des sociétés établies sur d'autres segments du marché ou dans d'autres régions s'étendent sur nos segments du marché ou nos régions. Par exemple, certains concurrents pourraient exploiter leur position solide ou dominante dans un ou plusieurs marchés pour conquérir un avantage concurrentiel sur nous dans des secteurs où nous exerçons nos activités, notamment en intégrant des plateformes ou des fonctions concurrentes à des produits qu'ils contrôlent comme des moteurs de recherche, des navigateurs Web, des systèmes d'exploitation d'appareils mobiles ou des réseaux sociaux, en faisant des acquisitions ou en rendant l'accès à notre plateforme plus difficile. Par ailleurs, des concurrents actuels et futurs pourraient décider d'offrir un modèle de prix différent ou de sabrer les prix pour augmenter leur part de marché. Nous nous attendons également à ce que de nouveaux arrivants sur le marché offrent des services concurrentiels. Si nous ne réussissons pas à faire face à la concurrence actuelle et future, nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière risquent d'en souffrir.

Si nos logiciels contenaient de graves erreurs ou vices, nous risquerions de subir un manque à gagner, de nous faire rejeter par le marché et d'avoir à nous défendre contre les poursuites de nos clients.

Les logiciels comme les nôtres contiennent souvent des erreurs, des vices, des failles de sécurité ou des bogues qui sont difficiles à détecter et à corriger, surtout au moment de leur introduction ou au lancement de versions nouvelles ou améliorées. Malgré les essais internes, notre plateforme pourrait contenir de graves erreurs ou vices, des failles de sécurité ou des bogues que nous serions incapables de corriger en temps voulu, ou du tout, ce qui risquerait d'entraîner la perte de produits d'exploitation, des dépenses en capital considérables, un retard dans l'acceptation du marché, le refus du marché et nuirait à notre réputation et à notre marque, affectant ainsi nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation. Par ailleurs, notre plateforme est un système en nuage multilocataire qui nous permet de déployer de nouvelles versions et des améliorations à tous nos clients en même temps. Si nous livrons de nouvelles versions ou des améliorations qui contiennent des erreurs ou des vices, des failles de sécurité ou des bogues à tous nos clients en même temps, les conséquences risquent d'être plus graves que si ces versions ou améliorations étaient livrées seulement à un petit nombre de nos clients.

Comme nos clients se servent de nos services pour exécuter des procédés essentiels à leurs activités, une erreur, un vice, une faille de sécurité, une interruption de service ou un bogue dans notre plateforme pourrait leur occasionner des pertes. Nos clients pourraient nous réclamer un dédommagement considérable pour les pertes qu'ils subissent ou cesser carrément de faire affaire avec nous. Par ailleurs, un client pourrait faire connaître sa mauvaise expérience dans les médias sociaux, ce qui pourrait nuire à notre réputation et nous faire perdre de futures ventes. Rien ne garantit que les dispositions figurant généralement dans nos conventions avec nos clients qui tentent de limiter notre exposition à une poursuite seront exécutables ou suffisantes ou arriveront à nous protéger autrement contre une poursuite en dommages-intérêts. Même si elle n'aboutit pas, la poursuite d'un client contre nous nous coûterait cher en temps et en argent et pourrait gravement nuire à notre réputation et à notre marque, ce qui rendrait plus difficile la vente de nos solutions.

Nous pourrions être incapables d'atteindre ou de maintenir une capacité suffisante de transmission des données.

Les clients qui utilisent notre plateforme attirent souvent un grand nombre de consommateurs sur de brèves périodes, notamment lors d'événements comme les lancements de nouveaux produits, le magasinage des fêtes et les ventes éclair, ce qui augmente beaucoup le trafic sur nos serveurs et le volume d'opérations traitées sur notre plateforme. Nos serveurs pourraient ne pas être en mesure d'atteindre ou de maintenir une capacité de transmission des données assez élevée pour prendre en charge l'augmentation du trafic ou traiter les demandes en temps voulu. Si nous ne réussissons pas à atteindre ou à maintenir une capacité élevée de transmission des données, la demande pour nos solutions pourrait diminuer considérablement. Par ailleurs, à mesure que nos clients se développent et que nous continuons d'attirer de grands clients, le volume d'opérations traitées sur notre plateforme augmentera, surtout si ces clients attirent un grand nombre de consommateurs sur de courtes périodes. À l'avenir, nous pourrions être tenus d'affecter des ressources et des sommes considérables à la mise à niveau de notre technologie et de notre infrastructure pour traiter la charge de travail accrue. Notre capacité de livrer nos solutions dépend aussi du développement et de la maintenance de l'infrastructure Internet par des tiers. Il faut notamment que soient maintenus des réseaux fiables dotés de la vitesse, de la capacité de données et des bandes passantes nécessaires. Si la capacité d'un de tiers était réduite, notre entreprise pourrait en souffrir.

Notre croissance dépend en partie du succès de nos relations stratégiques avec des tiers.

Nous prévoyons que la croissance de notre entreprise continuera de dépendre de nos relations avec des tiers, notamment avec nos fournisseurs, nos développeurs d'applications, nos concepteurs de thèmes, nos sources de référence, nos revendeurs, nos processeurs de paiements, nos partenaires d'installation et d'autres partenaires. En plus de développer notre écosystème de partenaires, nous avons

conclu des ententes avec d'autres tiers avec lesquels nous avons l'intention d'entretenir des relations, comme les expéditeurs et les fournisseurs de technologies et de contenu. Trouver des tiers, négocier avec eux et constater l'accord par écrit exige beaucoup de temps et de ressources, qu'il faut aussi consacrer à l'intégration de leurs technologies et contenus. Certains tiers qui vendent nos services ont des relations contractuelles directes avec les clients, si bien que nous risquons de perdre ces clients si ces tiers ne s'acquittent pas de leurs obligations contractuelles. Nos conventions avec les fournisseurs d'hébergement en nuage, de technologies, de contenu et de services de consultation sont généralement non exclusives et n'interdisent pas à ces prestataires de services de travailler en collaboration avec nos concurrents ou d'offrir des services concurrents. Ces prestataires tiers peuvent décider de mettre fin à leur relation avec nous ou de modifier considérablement leurs activités, produits ou services d'une manière qui nous est défavorable.

Le succès de notre plateforme dépend en partie de notre capacité d'intégrer les applications, les thèmes et les autres produits et services de tiers dans notre écosystème. Des développeurs tiers peuvent aussi changer les caractéristiques de leurs applications et thèmes ou modifier les conditions régissant l'utilisation de leurs produits et services d'une manière qui nous est défavorable. Si des applications et des thèmes de tiers sont modifiés de sorte à ne plus être compatibles avec notre plateforme, ou si nous ne fournissons pas les applications et les thèmes de tiers que nos clients souhaitent ajouter à leur entreprise, la demande pour notre plateforme pourrait baisser. Si nous ne parvenons pas à maintenir une interopérabilité technique, nos clients pourraient ne pas parvenir à intégrer efficacement notre plateforme à d'autres systèmes et services qu'ils utilisent. Nous pourrions aussi être incapables de maintenir nos relations avec certains fournisseurs si nous ne parvenons pas à intégrer notre plateforme à leurs produits et services. En outre, des développeurs tiers pourraient refuser un partenariat avec nous ou limiter notre accès à leurs produits et services. Ces changements pourraient dans les faits limiter ou annuler notre capacité d'utiliser ces produits et services tiers avec notre plateforme, ce qui aurait un effet négatif sur nos offres de solutions et nuirait à notre entreprise. Si nous ne parvenons pas à intégrer à notre plateforme les nouveaux produits et services de tiers dont nos clients ont besoin, ou à satisfaire aux exigences de transfert de données que ces produits ou services de tiers imposent, nous pourrions être incapables d'offrir les fonctionnalités auxquelles s'attendent nos clients et leur clientèle, ce qui aurait un effet négatif sur nos offres et, par conséquent, nuirait à notre entreprise.

Par ailleurs, nos concurrents pourraient réussir à inciter des développeurs tiers à favoriser leurs produits ou services, ce qui pourrait faire baisser nos chances de collaborer avec des tiers et réduire les abonnements à notre plateforme. En plus, les fournisseurs de solutions tierces pourraient ne pas exécuter leurs obligations selon leurs accords avec nous ou avec nos clients, et nos clients ou nous-mêmes pourrions à l'avenir avoir des désaccords ou des différends avec eux. Si ces désaccords ou différends nous faisaient perdre accès aux produits ou services d'un fournisseur particulier, ou provoquaient des perturbations considérables dans la fourniture de produits ou services d'un fournisseur actuel, surtout un fournisseur qui est notre source unique, nos activités et nos résultats d'exploitation pourraient en souffrir.

Nous dépendons largement de l'intégration de solutions de traitement des paiements de tiers.

Une grande partie de nos clients utilisent les solutions de traitement des paiements intégrées que nous leur suggérons. Ces solutions sont fournies par des processeurs de paiements qui, dans bien des cas, nous versent une partie des produits d'exploitation tirés de leur relation avec notre client ou des commissions pour recommandation. Nous comptons largement sur ces tiers pour offrir à nos clients une plateforme globale. Comme la fiabilité des facilités de paiement utilisées par nos clients est cruciale au bon fonctionnement de leurs entreprises, les interruptions, les ralentissements ou les pannes de service qui affectent les solutions de traitement des paiements intégrées à notre plateforme pourraient nuire à notre marque, notre réputation et notre capacité à attirer, fidéliser et servir des clients. Nous n'exerçons aucun contrôle sur les opérations de nos processeurs de paiements et notre capacité à remédier rapidement à ces interruptions, ralentissements ou pannes de service est limitée. Le déploiement de Lightspeed Payments, notre solution maison de traitement des paiements, ne fait que commencer et nous nous attendons à ce que beaucoup de nos clients continuent d'utiliser nos solutions de traitement des paiements intégrées dans l'avenir prévisible. Si nous ne parvenons pas à maintenir nos partenariats avec des processeurs de paiements fiables, nous pourrions être incapables d'offrir une fonctionnalité importante à laquelle s'attendent nos clients et leurs consommateurs, ce qui aurait un effet négatif sur nos offres et, par conséquent, nuirait à notre entreprise et à nos résultats d'exploitation.

Si nous ne maintenons pas la compatibilité de nos solutions avec les applications et les systèmes d'exploitation de tiers que nos clients utilisent ou les normes de présentation fiscales auxquelles ils sont tenus de se conformer dans leurs processus d'affaires, la demande pour nos solutions pourrait diminuer.

Nos solutions peuvent être utilisées avec une grande variété d'autres systèmes, comme les logiciels d'affaires et les applications logicielles que nos clients utilisent dans l'exercice de leurs activités. Si nous ne maintenons pas la compatibilité de nos solutions avec les applications de tiers, notamment en fournissant des interfaces de programmation d'applications qui permettent le transfert facile de données entre nos solutions et les applications de tiers, la demande pour nos solutions pourrait diminuer et nous pourrions perdre des ventes. Nous devons également rendre nos solutions compatibles avec d'autres applications ou de nouvelles, applications de tiers qui seront lancées sur les marchés où nous sommes présents. Nous pourrions ne pas y arriver, ce qui pourrait réduire la demande pour nos solutions et avoir une incidence défavorable sur nos produits d'exploitation. De surcroît, les clients éventuels, particulièrement les grandes entreprises, pourraient exiger des fonctionnalités hautement personnalisées utiles uniquement à leurs processus opérationnels.

Notre incapacité à fournir les fonctionnalités personnalisées exigées par des clients éventuels pourrait avoir un effet défavorable sur notre marché. Par ailleurs, même si beaucoup de nos solutions tournent sur n'importe quelle plateforme, certaines nécessitent l'utilisation de produits vendus par des fabricants particuliers. La demande pour nos produits et les produits d'exploitation qui en découlent dépendent donc en partie du succès des produits de ces fabricants et de leur adoption par nos clients.

Par ailleurs, certaines autorités fiscales imposent aux détaillants, restaurateurs et autres entreprises certaines exigences de comptabilisation, comme l'emploi obligatoire de modules d'enregistrement des ventes, ce que d'autres autorités fiscales pourraient aussi faire l'avenir. Notre incapacité à rendre notre plateforme PDV et nos autres solutions compatibles avec les exigences de comptabilisation d'une autorité fiscale pourrait nuire à notre capacité d'attirer et de garder des clients qui relèvent de cette autorité, ce qui aurait une incidence défavorable sur notre entreprise.

Un changement dans les technologies utilisées sur notre plateforme ou la nouvelle version d'un système d'exploitation ou d'un navigateur Internet pourrait nuire à l'interaction de nos clients et de leurs consommateurs avec notre plateforme.

Nous estimons que l'interface simple et directe de notre plateforme nous a aidés à étendre nos solutions et à les offrir à des clients possédant un savoir-faire technique limité. À l'avenir, les fabricants de navigateurs Internet pourraient introduire de nouvelles fonctions qui rendraient difficile l'usage de notre plateforme. En outre, les navigateurs Internet pour les appareils de bureau, les tablettes ou les appareils mobiles pourraient introduire de nouvelles fonctions, rendre les navigateurs incompatibles avec notre plateforme ou empêcher les consommateurs d'accéder aux entreprises de nos clients. Tout changement apporté aux technologies utilisées sur notre plateforme, aux fonctions existantes qui nous servent ou aux systèmes d'exploitation ou navigateurs Internet qui rendrait plus difficile l'accès à notre plateforme ou aux sites de nos clients et pourrait nuire au maintien ou à l'augmentation de nos produits d'exploitation, ce qui porterait atteinte à notre entreprise et à nos perspectives.

Nous pourrions être incapables d'obtenir un droit de propriété intellectuelle ou un renseignement exclusif, de le conserver ou de le protéger, ou d'empêcher un tiers de faire un usage non autorisé de notre technologie.

Nos droits de propriété intellectuelle sont importants pour notre entreprise. Nous utilisons des clauses de confidentialité, des accords de cession et des conventions de licence avec nos employés et des tiers, le droit au secret commercial, le droit d'auteur et les marques de commerce pour protéger nos droits de propriété intellectuelle et nos avantages concurrentiels, ce qui nous offre seulement une protection limitée. Les mesures que nous prenons pour protéger nos droits de propriété intellectuelle exigent des ressources considérables et pourraient se révéler insuffisantes. Nous ne pouvons pas protéger nos droits de propriété intellectuelle en l'absence de mécanisme de protection approprié ou si nous ne détectons pas leur usage non autorisé. La surveillance et la protection de nos droits pourraient exiger des ressources considérables. Malgré nos précautions, il est possible que des tiers non autorisés copient notre plateforme et utilisent des renseignements que nous considérons comme exclusifs pour créer des services qui concurrencent les nôtres. Certaines dispositions sur les licences qui protègent contre l'usage non autorisé, la copie, le transfert et la communication de nos renseignements personnels risquent de ne pas pouvoir être mises à exécution sous le régime des lois de certains États et pays étrangers. De plus, nous pourrions être incapables d'acquérir ou de conserver des noms de domaine appropriés dans tous les pays où nous sommes présents, ou encore d'empêcher des tiers d'acquérir des noms de domaine semblables à nos marques de commerce et autres droits exclusifs, qui leur portent atteinte ou qui sont utilisés de manière à les déprécier. Par ailleurs, les règlements qui régissent les noms de domaine pourraient ne pas protéger nos marques de commerce ou nos droits exclusifs semblables.

Nous concluons des conventions de confidentialité et de cession d'invention avec nos employés et nos consultants, ainsi que des conventions de confidentialité avec les parties avec lesquelles nous avons des relations stratégiques et des alliances commerciales. Rien ne garantit que ces conventions réussiront à limiter l'accès à nos renseignements exclusifs et à nos secrets commerciaux. Les conventions de confidentialité sur lesquelles nous comptons pour protéger certaines technologies peuvent être violées, ne pas protéger comme il convient nos renseignements confidentiels, nos secrets commerciaux et nos technologies exclusives et ne pas fournir un recours adéquat en cas de divulgation ou d'usage non autorisé de nos renseignements confidentiels, de nos secrets commerciaux ou de notre technologie exclusive. Par ailleurs, ces conventions n'empêchent pas nos concurrents ou des tiers de développer indépendamment des logiciels quasi équivalents ou supérieurs aux nôtres. En outre, d'autres peuvent découvrir de façon indépendante nos secrets commerciaux et nos renseignements confidentiels, auquel cas nous serions probablement incapables d'invoquer le droit au secret commercial contre eux. En plus, nous pourrions à l'occasion être visés par des contestations ou par des procédures semblables en ce qui concerne les demandes d'enregistrement de nos droits de propriété intellectuelle, notamment de nos marques de commerce. Nous cherchons à protéger adéquatement notre marque par enregistrement de nos marques de commerce sur nos principaux marchés, mais des tiers peuvent avoir déjà enregistré ou acquis des droits sur des marques identiques ou semblables pour des services qui s'adressent aussi à notre marché. Nous utilisons notre marque et nos marques de commerce pour mettre notre plateforme en évidence et la distinguer des services de nos concurrents. Si nous ne réussissons pas à bien protéger nos marques de commerce, des tiers pourraient utiliser notre marque ou des marques de commerce semblables aux nôtres d'une manière qui pourrait créer de la confusion sur le marché, ce qui déprécierait notre marque et nuirait à notre entreprise et à nos avantages concurrentiels.

Il nous est difficile de détecter l'usage illicite de nos biens intellectuels, de notre technologie et de nos secrets commerciaux, qui pourrait nous échapper. Malgré nos efforts visant à protéger nos droits de propriété intellectuelle, des tiers non autorisés pourraient tenter d'utiliser, de copier ou d'obtenir autrement et de commercialiser ou de distribuer nos produits et services ou notre technologie ou de développer autrement des services possédant les mêmes fonctionnalités ou des fonctionnalités semblables. Si des concurrents arrivent à violer nos droits de propriété intellectuelle impunément ou si nos concurrents développent une plateforme possédant des fonctionnalités semblables ou identiques aux nôtres sans violer nos droits de propriété intellectuelle, nos avantages concurrentiels et nos résultats d'exploitation pourraient en souffrir. Toute poursuite engagée pour faire sanctionner nos droits de propriété intellectuelle pourrait coûter cher, prendre du temps, accaparer l'attention de la direction et nous faire perdre des pans de nos droits de propriété intellectuelle. Par conséquent, même si savons qu'un concurrent enfreint nos droits de propriété intellectuelle, nous pourrions décider de ne pas le poursuivre en raison du coût et de l'énergie qu'il faudrait consacrer à une telle poursuite. Par ailleurs, si nous décidons d'engager des poursuites, la sanction de nos droits de propriété intellectuelle pourrait se heurter aux moyens de défense et aux demandes reconventionnelles qui visent à contester notre droit d'utiliser ou de par ailleurs exploiter certains biens intellectuels, services et technologies ou la validité de nos droits de propriété intellectuelle. Notre incapacité à protéger notre technologie exclusive contre la copie ou l'usage non autorisé, le coût d'une poursuite ou l'accaparement de notre direction et de nos ressources risquent de retarder davantage les ventes ou la mise en œuvre de nos solutions, de nuire à la fonctionnalité de notre plateforme, d'empêcher ou de retarder le lancement de nouvelles solutions ou de solutions améliorées, d'entraîner le remplacement de nos technologies par des technologies inférieures ou plus coûteuses dans notre plateforme ou de porter atteinte à notre réputation. De plus, un grand nombre de nos concurrents actuels et éventuels ont les moyens de consacrer nettement plus de ressources que nous au développement et à la protection de leur technologie ou de leurs droits de propriété intellectuelle.

Nous pourrions être poursuivis pour violation d'un droit de propriété intellectuelle.

L'industrie des logiciels se caractérise par l'existence d'un grand nombre de brevets suscitant de nombreuses poursuites pour contrefaçon et violation des droits d'auteur ou d'autres droits de propriété intellectuelle. Des tiers ont déjà allégué et pourraient alléguer à l'avenir que notre plateforme, nos solutions, notre technologie, nos méthodes ou nos pratiques enfreignent leurs droits de propriété intellectuelle ou leurs autres droits d'exclusivité. Ces réclamations peuvent être présentées par nos concurrents qui cherchent à obtenir un avantage concurrentiel ou par d'autres parties. En outre, des entités qui n'exercent aucune activité ont commencé ces dernières années à acheter des droits intellectuels dans le but de présenter des réclamations pour contrefaçon et tenter d'obtenir des règlements de sociétés comme la nôtre. Le risque de réclamations peut s'aggraver étant donné que le nombre de solutions que nous offrons et de concurrents sur notre marché augmente et que des chevauchements se produisent. De plus, dans la mesure où nous sommes plus visibles et présents sur le marché, nous courons un plus grand risque de nous faire poursuivre pour violation de droits de propriété intellectuelle. Voir « Poursuites ».

Quel que soit leur bien-fondé, les réclamations qui donnent lieu à des poursuites pourraient entraîner des frais considérables, accaparer l'attention de la direction, retarder gravement le lancement de nouveaux services ou technologies ou bien de services ou technologies améliorés, perturber profondément l'exercice de nos activités et avoir un effet défavorable important sur notre marque, nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation. Même si, à notre avis, nos technologies, méthodes et processus exclusifs n'ont pas été enregistrés par un tiers, il est possible que des droits de propriété intellectuelle aient été accordés à des tiers sur la totalité ou une partie de notre activité. En cas de poursuite pour violation de brevets ou d'autres droits de propriété intellectuelle, nous pourrions être condamnés à des dommages-intérêts considérables ou être obligés de développer des technologies non contrefaites, de conclure des contrats de licence avec redevance, de cesser de vendre ou de commercialiser une partie ou la totalité de nos solutions ou de donner une nouvelle marque à nos solutions. Nous pourrions aussi être tenus d'indemniser nos clients ou nos partenaires ou bien de payer des frais de règlement considérables, notamment des redevances, par suite d'une poursuite et d'obtenir des licences, de modifier des applications ou de rembourser des frais, ce qui pourrait revenir cher. Si cela semble nécessaire, nous pourrions chercher à obtenir l'autorisation d'utiliser sous licence le bien intellectuel que nous sommes accusés d'avoir contrefait, même s'il faut payer une forte somme et même si nous estimons la réclamation sans fondement. Si les licences requises ne peuvent être obtenues ou si des licences en vigueur ne sont pas renouvelées, il pourrait en résulter des poursuites. Les poursuites sont incertaines par nature et peuvent nécessiter beaucoup d'argent, de temps et d'attention, même si nous finissons par obtenir gain de cause. Toute décision défavorable pourrait nous faire perdre nos droits d'exclusivité, nous assujettir à des obligations considérables, nous obliger à utiliser sous licence des technologies de remplacement, nous empêcher d'offrir la totalité ou une partie de nos solutions et par ailleurs nuire à nos activités et à nos résultats d'exploitation.

Si nous ne réussissons pas à embaucher, à garder et à motiver un personnel compétent, notre entreprise en souffrira.

Notre succès futur dépend en partie de notre capacité à continuer d'attirer et de garder un personnel hautement compétent. Notre capacité à recruter, embaucher, former, motiver et fidéliser un personnel compétent aura une incidence directe sur notre capacité à maintenir et à accroître nos activités, et ces efforts exigeront beaucoup de temps, d'argent et d'attention. L'incapacité d'attirer ou de garder un personnel compétent ou des retards dans l'embauche du personnel nécessaire pourraient gravement nuire à notre entreprise, à notre situation financière et à nos résultats d'exploitation. Notre capacité à continuer d'attirer et de garder un personnel hautement compétent,

spécifiquement des employés possédant des compétences informatiques et techniques ainsi que des employés expérimentés dans la conception et le développement de logiciels et de services liés à Internet, sera essentielle à notre succès futur. La concurrence pour du personnel qualifié sur nos marchés peut être intense, en partie en raison d'un bassin plus limité de main-d'œuvre compétente par rapport à d'autres endroits dans le monde. Nous avons connu des difficultés à embaucher des employés étrangers pour les faire travailler dans nos bureaux. Par ailleurs, toute hausse du dollar canadien ou de l'euro par rapport au dollar américain et à d'autres monnaies pourrait nuire à notre capacité d'offrir aux nouveaux employés des programmes de rémunération concurrentiels par rapport à ceux des États-Unis ou d'ailleurs et faire augmenter le coût d'embauche d'un personnel compétent. De plus, si nous recrutons les employés d'un concurrent, nous pourrions faire l'objet d'allégations selon lesquelles ils ont été indûment sollicités ou ils ont révélé des renseignements confidentiels ou exclusifs. Dans le cadre de notre programme de rémunération global, nous prévoyons émettre des options ou d'autres formes de rémunération en titres de capitaux propres comme moyen d'attirer et de fidéliser les employés, mais nous sommes tenus par les IFRS de constater des frais de rémunération dans nos résultats d'exploitation au titre de la rémunération des employés fondée sur des actions, ce qui pourrait augmenter les pressions en vue de limiter la rémunération fondée sur des actions.

La perte des services de nos hauts dirigeants et d'autres employés clés pourrait nuire à nos activités, à nos résultats d'exploitation et à notre situation financière.

Notre succès futur repose sur les qualités et les compétences de nos hauts dirigeants, notamment notre chef de la direction, Dax Dasilva, notre président, Jean Paul Chauvet, et d'autres employés clés, chargés d'exécuter notre plan d'affaires, d'explorer de nouvelles opportunités et de voir à l'innovation de nos produits. La mauvaise gestion des plans de relève et/ou la perte des services de hauts dirigeants ou d'autres employés clés pourrait gravement retarder ou empêcher la réalisation de nos objectifs stratégiques. L'embauche ou le départ de membres de notre haute direction entraîne des changements qui pourraient à l'occasion perturber nos activités. La perte des services d'un ou de plusieurs de nos hauts dirigeants ou d'autres employés clés pour quelque raison que ce soit pourrait avoir un effet défavorable sur nos activités, notre situation financière, nos résultats d'exploitation et notre culture d'entreprise. L'embauche et l'intégration à notre entreprise d'un remplaçant convenable pourraient exiger beaucoup de temps, de formation et de ressources.

Notre entreprise est exposée aux risques que posent les ventes internationales et l'usage de notre plateforme dans différents pays.

Actuellement, nos clients sont répartis dans une centaine de pays et nous avons l'intention de continuer à étendre nos activités internationales dans l'avenir. Toutefois, nos ventes internationales et l'usage de notre plateforme dans différents pays nous exposent à des risques auxquels nous ne sommes généralement pas confrontés en Amérique du Nord. En voici quelques exemples :

- une plus grande difficulté à faire sanctionner nos contrats, notamment nos conditions universelles de service et d'autres stipulations;
- la méconnaissance, le fardeau et la complexité des lois, normes, règlements, tarifs douaniers, contrôles à l'exportation et autres barrières multiples, quelquefois incompatibles et en constant changement de pays étrangers;
- les difficultés à se conformer aux multiples lois nationales sur le commerce international, les douanes et les interdictions de commercer, quelquefois incompatibles et en constant changement;
- les lois sur la confidentialité des données peuvent exiger que les données sur les clients et les consommateurs soient stockées et traitées dans un État particulier;
- les difficultés à gérer les intégrateurs de systèmes et les partenaires technologiques;
- les différentes normes sur les technologies;
- les incidences fiscales éventuellement défavorables, notamment la complexité des régimes de taxe à valeur ajoutée (ou d'autres taxes et impôts) et les restrictions au rapatriement des bénéfices;
- l'incertitude des climats politiques et économiques;
- les difficultés à se conformer aux règlements gouvernementaux sur le commerce électronique et d'autres services, qui pourraient entraîner des taux d'adoption plus bas, des mesures gouvernementales potentiellement restrictives et des restrictions à la propriété étrangère;
- les obligations de comptabilisation imposées par les autorités fiscales aux détaillants, restaurateurs et autres entreprises;
- le plus faible niveau d'utilisation des cartes de crédit et les risques de défaut de paiement plus élevés;
- les taux de change;
- la protection réduite ou incertaine des droits de propriété intellectuelle dans certains pays;
- une concurrence nouvelle et différente;

- la demande réduite pour notre plateforme à des prix historiques;
- les niveaux plus faibles des dépenses de consommation; et
- les restrictions d'accès à l'Internet et/ou la plus faible utilisation de l'Internet.

Ces facteurs peuvent faire en sorte que les coûts de nos activités à l'international excèdent nos coûts comparables au pays. Ils peuvent aussi nécessiter une grande attention de la direction et des ressources financières considérables. Tout effet négatif provoqué par nos activités internationales risque de nuire à nos activités, à nos résultats d'exploitation et à notre situation financière.

Nous avons déjà réalisé et nous pourrions réaliser à l'avenir des acquisitions et des investissements susceptibles d'accaparer l'attention de la direction, d'entraîner des difficultés opérationnelles, de diluer l'avoir de nos actionnaires et de par ailleurs perturber nos activités et nuire à notre entreprise, à nos résultats d'exploitation et à notre situation financière.

La recherche d'occasions d'acquisition et d'investissement stratégiques potentiels est l'une de nos principales stratégies de croissance. Les opérations que nous concluons pourraient avoir une incidence importante sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation. L'acquisition et l'intégration d'une autre société ou technologie pourraient entraîner des difficultés opérationnelles et des dépenses imprévues. Les acquisitions et les investissements comportent certains risques, notamment les suivants :

- diminution du temps et de l'attention consacrés par la direction à l'exploitation de notre entreprise;
- affectation de ressources qui sont nécessaires à d'autres secteurs de notre entreprise;
- dans le cas d'une acquisition, mise en place ou rectification des contrôles, procédures et politiques de la société acquise;
- dans le cas d'une acquisition, difficulté à intégrer les systèmes et opérations comptables de la société acquise;
- dans le cas d'une acquisition, coordination de fonctions de production, conception, vente et commercialisation, difficultés et dépenses supplémentaires occasionnées par le soutien aux produits et services existants et par l'infrastructure d'hébergement de la société acquise, difficulté de convertir les clients de la société acquise à notre plateforme aux conditions de nos contrats, qui posent des problèmes de disparité avec les modèles d'exploitation, d'octroi de licences, de soutien ou de services professionnels de la société acquise;
- dans le cas d'une acquisition, difficulté à intégrer, supporter et améliorer les gammes de produits ou les services acquis, en particulier la difficulté de migrer les solutions développées au moyen de codes sources différents vers notre plateforme intégrée et la difficulté à soutenir le développement de fonctionnalités dans toute la gamme de nos solutions maison et acquises;
- dans le cas d'une acquisition, maintien en poste et intégration des employés de la société acquise, et préservation de notre culture d'entreprise;
- coûts et dettes imprévus;
- effets défavorables de l'acquisition ou de l'investissement sur nos relations d'affaires existantes avec nos partenaires et clients;
- possibilité d'incidences fiscales défavorables;
- litiges ou autres réclamations liés ou attribuables à la société acquise ou à l'investissement; et
- dans le cas d'acquisitions étrangères, nécessité d'intégrer les activités menées dans des cultures et des langues différentes et d'affronter les risques posés par l'économie, la monnaie, le système politique à la réglementation de pays particuliers.

En outre, une forte tranche du prix d'achat des sociétés que nous acquerrons peut être attribuable aux écarts d'acquisition et autres actifs incorporels acquis, qui doivent être soumis à des tests de dépréciation au moins une fois l'an. À l'avenir, si nos acquisitions ne produisent pas les résultats attendus, nous pourrions être tenus d'amputer nos résultats d'exploitation en fonction de ces tests de dépréciation, ce qui pourrait avoir une incidence négative sur ceux-ci.

Les acquisitions et les investissements peuvent aussi donner lieu à des émissions de titres de participation ayant un effet dilutif, ce qui pourrait faire fléchir le cours de nos actions, ou bien entraîner des émissions de titres assortis de droits et de privilèges supérieurs à ceux des actions à droit de vote subalterne ou la constitution de dettes assorties de clauses restrictives qui limitent notre capacité d'affecter des capitaux à d'éventuelles occasions d'affaires.

Il se peut que nous ne parvenions pas à trouver des occasions d'acquisition ou d'investissement qui répondent à nos objectifs stratégiques. Même si nous y parvenons, nous pourrions être incapables de les négocier à des conditions que nous jugeons acceptables.

Nous pourrions être incapables de réunir en temps voulu et à des conditions acceptables les fonds supplémentaires nécessaires à la poursuite de notre stratégie de croissance ou de nos activités.

Nous nous attendons à solliciter du financement supplémentaire par titres de capitaux propres ou par emprunt afin de financer notre croissance, moderniser notre plateforme, répondre aux pressions concurrentielles ou faire des acquisitions ou d'autres investissements. Nos plans d'affaires pourraient évoluer, la conjoncture économique, financière ou politique dans nos marchés pourrait se dégrader ou d'autres situations pourraient survenir et avoir, dans chaque cas, une incidence défavorable importante sur nos flux de trésorerie et les besoins en liquidité prévus de notre entreprise. Un tel événement pourrait provoquer un important besoin de fonds supplémentaires, ce qui nous obligerait à réunir des capitaux supplémentaires. Pour l'instant, nous ne pouvons pas prédire le moment où nous aurons besoin de ces fonds ni leur montant. Si le financement n'est pas possible à des conditions satisfaisantes ou du tout, nous pourrions être incapables de prendre de l'expansion au rythme souhaité et nos résultats d'exploitation pourraient en être touchés. De plus, tout financement obtenu par émission d'actions aura un effet dilutif sur les actionnaires.

Nous pourrions devoir nous défendre contre des poursuites dont nous ne sommes pas en mesure d'évaluer le risque et qui pourraient nous occasionner une lourde dette en cas de condamnation.

Il pourrait nous arriver, dans le cours normal de nos activités, d'être partie à diverses procédures judiciaires, comme un litige commercial, une poursuite en responsabilité du fait du produit, une réclamation en droit du travail, une action collective ou un autre litige. Les autorités pourraient aussi ouvrir une enquête ou une procédure administrative nous concernant. Une telle affaire pourrait exiger beaucoup de temps et de ressources, accaparer la direction et nous coûter des sommes considérables. De plus, nos assurances ou nos clauses d'indemnisation pourraient ne pas suffire à couvrir toutes les réclamations éventuellement présentées contre nous, réclamations qui pourraient nuire à notre réputation sans égard à leur bien-fondé ou à leur dénouement. En outre, comme un litige est, de par sa nature, imprévisible, l'issue d'une poursuite pourrait avoir un effet défavorable important sur notre entreprise, nos résultats d'exploitation ou notre situation financière. Voir « Poursuites et procédures réglementaires ».

De nouvelles règles fiscales ou des règles existantes pourraient s'appliquer à nous ou à nos clients, ce qui pourrait hausser le coût de nos solutions et nuire à notre entreprise.

L'application des lois fiscales fédérales, étatiques, provinciales, locales et étrangères aux solutions offertes par Internet évolue. De nouvelles prescriptions législatives ou réglementaires applicables au revenu, à la vente, à l'usage ou à un autre domaine pourraient être adoptées, possiblement avec un effet rétroactif, et pourraient s'appliquer uniquement ou principalement aux solutions fournies par Internet. Une telle action législative ou réglementaire pourrait nuire à nos ventes en raison de la charge financière supplémentaire causée par la taxe et pourrait avoir, en fin de compte, une incidence négative sur nos résultats d'exploitation et nos flux de trésorerie.

La modification imprévue des taux d'imposition effectifs ou l'issue défavorable d'une révision de notre déclaration de revenus ou d'une autre déclaration fiscale pourrait avoir une incidence négative sur nos résultats d'exploitation et notre situation financière.

Étant donné que nous effectuons des ventes à l'étranger, nous sommes assujettis à l'impôt de divers États aux lois fiscales de plus en plus complexes, dont l'application peut être incertaine. Les impôts que nous payons dans ces États pourraient augmenter considérablement par suite d'une modification des principes fiscaux applicables, comme une augmentation des taux d'imposition, l'introduction de nouvelles règles fiscales ou une nouvelle interprétation des lois et de la jurisprudence fiscales, ce qui pourrait avoir une incidence négative sur notre liquidité et nos résultats d'exploitation.

En outre, les autorités fiscales de plusieurs États pourraient revoir nos déclarations de revenus et nous imposer des cotisations, intérêts, pénalités ou amendes supplémentaires susceptibles d'avoir un effet défavorable sur nous et sur nos résultats d'exploitation. Nous avons déjà participé à des programmes du gouvernement fédéral canadien et des gouvernements provinciaux canadiens offrant des crédits d'impôt à l'investissement en fonction des dépenses de recherche et développement admissibles. Si les autorités fiscales canadiennes contestent avec succès ces dépenses ou l'exactitude des crédits d'impôt réclamés, cela pourrait avoir une incidence défavorable sur nos résultats d'exploitation historiques. En tant que société ouverte, nous ne sommes plus admissibles aux crédits d'impôt remboursable prévus par le programme de la recherche scientifique et du développement expérimental du gouvernement fédéral canadien, ou crédits RS&DE. Toutefois, nous sommes toujours admissibles aux crédits RS&DE non remboursables aux termes de ce programme, qui peuvent servir à réduire les impôts futurs.

Nos taux d'imposition effectifs futurs pourraient être volatils ou subir les contrechocs d'un certain nombre de facteurs.

Nos taux d'imposition effectifs futurs pourraient être volatils ou subir les contrechocs d'un certain nombre de facteurs, notamment les suivants :

- une modification dans la valeur de nos créances et dettes fiscales reportées;
- le moment et le montant de la libération des provisions pour moins-value;

- les incidences fiscales de la rémunération fondée sur des actions;
- les coûts liés aux restructurations intersociétés;
- les modifications apportées aux lois et aux règlements fiscaux, ou à l'interprétation qui en est faite; et
- la faiblesse des bénéfices par rapport aux résultats attendus dans les pays où nos taux d'imposition sont bas et la force des bénéfices par rapport aux résultats attendus dans les pays où nos taux d'imposition sont élevés.

Nous exerçons présentement nos activités aux États-Unis et dans d'autres pays par l'intermédiaire de nos filiales en vertu d'ententes sur les prix de transfert et pourrions à l'avenir exercer des activités dans d'autres pays en vertu d'ententes semblables. Si deux ou plusieurs sociétés du même groupe sont situées dans des pays différents, les lois ou règlements fiscaux de chacun de ces pays exigeront généralement que les prix de transfert soient les mêmes que ceux pratiqués par des sociétés non liées qui traitent sans lien de dépendance. Même si nous croyons exercer nos activités conformément aux règles sur les prix de transfert et que nous comptons continuer de le faire, nos procédures d'établissement des prix de transfert ne lient pas les autorités fiscales compétentes. Si les autorités fiscales d'un de ces pays arrivaient à démontrer que nos prix de transfert ne sont pas ceux pratiqués dans des conditions normales de concurrence, elles pourraient nous obliger à les rajuster et à déclarer notre revenu en conséquence, ce qui pourrait se traduire par une charge d'impôt plus élevée.

Les autorités fiscales fédérales, étatiques et locales pourraient tenter d'imposer des taxes d'affaires ainsi que des taxes de vente et d'utilisation. Si nous sommes requis de percevoir des taxes de vente et d'utilisation dans d'autres territoires, nous pourrions être redevables d'une dette fiscale à l'égard des ventes antérieures.

Il se pourrait que des autorités fiscales américaines nous rendent responsables de la perception des taxes d'affaires fédérales, étatiques et locales des États-Unis, prélevées sur le revenu ou les recettes brutes, ou des taxes de vente et d'utilisation locales des États-Unis. Ce risque existe même si nous sommes déjà assujettis à l'impôt sur le revenu fédéral, étatique ou local américain. Les États sont de plus en plus enclins à affirmer leur droit d'imposer une taxe d'affaires sur les activités commerciales qui touchent leur territoire et à imposer des taxes de vente et d'utilisation sur les produits et services offerts par Internet. Nous pourrions être assujettis à des taxes d'affaires étatiques et locales des États-Unis si une autorité fiscale étatique établissait que nos activités ou les activités de nos filiales non américaines créent un lien suffisant avec l'État en question. Nous pourrions aussi être tenus de percevoir les taxes de vente et d'utilisation étatiques et locales des États-Unis si l'autorité fiscale d'un État établissait que la distribution de nos solutions par Internet est assujettie aux taxes de vente et d'utilisation. Les règles et règlements régissant les taxes de vente et d'utilisation diffèrent d'un État à l'autre et l'interprétation qui en est faite peut changer au fil du temps. Nous révisons ces règles et règlements périodiquement et lorsque nous croyons être assujettis aux taxes de vente et d'utilisation d'un État en particulier, nous nous adressons de plein gré à l'autorité fiscale étatique et locale afin d'établir la manière de nous conformer à ses règles et règlements. Par ailleurs, selon l'arrêt récent de la Cour suprême des États-Unis dans l'affaire *South Dakota v. Wayfair, Inc.*, un État américain peut obliger un détaillant en ligne à percevoir les taxes de vente et d'utilisation imposées par cet État, même si le détaillant n'est pas physiquement présent dans cet État, ce qui permet une application plus large de l'obligation de percevoir les taxes de vente et d'utilisation. La législation adoptée à la suite de ce jugement pourrait nous occasionner, ou occasionner à nos clients, des coûts de conformité considérables, notamment des frais d'avocat et d'audit et des coûts liés au calcul, à la perception et au versement de la taxe, ce qui pourrait rendre ces marchés moins vendeurs et avoir une incidence défavorable sur nos activités. De plus, si une autorité fiscale d'un État établit que la distribution de nos solutions est assujettie aux taxes de vente et d'utilisation, les coûts supplémentaires peuvent diminuer la probabilité que les clients achètent nos solutions ou continuent de renouveler leurs abonnements.

Le droit d'imposition affirmé par un ou plusieurs États pourrait aussi nous exposer à des cotisations d'impôt, des sanctions et des intérêts et nous obliger à percevoir des taxes de vente ou autres taxes sur nos abonnements à l'avenir, ce qui pourrait nous rendre redevables de fortes dettes fiscales au titre de ventes antérieures et autrement nuire à nos activités. Nous ne pouvons pas vous garantir que nous ne serons pas assujettis aux taxes de vente et d'utilisation ou à des pénalités au titre des ventes antérieures effectuées dans les États où nous estimons, à l'heure actuelle, ne pas avoir à percevoir une telle taxe. De nouvelles obligations de percevoir ou de verser une taxe quelconque pourraient accroître nos frais d'exploitation.

Notre incapacité de développer notre force de vente pourrait nuire à notre capacité d'augmenter le nombre de nos abonnés et de faire accepter notre plateforme par le marché.

L'élargissement de notre clientèle et la plus forte pénétration de notre plateforme sur le marché dépendront, entre autres, de notre capacité à étendre efficacement nos activités de vente et de marketing à l'échelle mondiale. Nous comptons en grande partie sur le marketing en ligne et notre force de vente directe pour recruter de nouveaux clients. Notre équipe de vente et de commercialisation s'est agrandie au cours des deux derniers exercices. Nous avons l'intention de continuer à élargir les rangs de notre force de vente directe, tant au pays qu'à l'étranger, et d'accroître le nombre de nos professionnels des ventes. La croissance de nos produits d'exploitation dans l'avenir dépendra en partie de notre capacité à recruter, former et fidéliser un nombre suffisant de professionnels des ventes expérimentés. Les nouveaux employés ont besoin de beaucoup d'heures de formation et de pratique avant d'atteindre leur pleine productivité,

particulièrement ceux assignés à de nouveaux marchés et territoires de vente. Ils pourraient ne pas devenir productifs aussi rapidement que nous le souhaitons et, dans l'avenir, nous pourrions être incapables d'embaucher ou de garder un nombre suffisant d'employés qualifiés sur les marchés où nous exerçons nos activités. Comme nous avons peu d'expérience dans l'élargissement de notre force de vote, nous ne pouvons pas prédire dans quelle mesure l'augmentation de nos effectifs s'accompagnera d'une augmentation de nos ventes, ou combien de temps il faudra au personnel de vente pour devenir productif. Si nos efforts pour augmenter nos ventes ne génèrent pas une forte croissance de nos produits d'exploitation, nos activités et nos perspectives de croissance future pourraient être compromises.

Nous comptons sur les moteurs de recherche, la publicité sur Internet et les réseaux sociaux pour attirer une grande partie de nos clients. Si nous ne parvenons pas à générer du trafic sur notre site Web par les moteurs de recherche, la publicité sur Internet et les réseaux sociaux, notre capacité à attirer de nouveaux commerçants pourrait en souffrir. En outre, si nos clients ne réussissent pas à générer du trafic vers leurs magasins, restaurants et sites Web au moyen des moteurs de recherche, de la publicité sur Internet et des réseaux sociaux, ils ne pourront pas attirer autant de consommateurs.

La plupart de nos clients nous trouvent à l'aide des moteurs de recherche dans Internet, comme Google, ou parce qu'ils ont consulté nos annonces en ligne ou des réseaux sociaux comme Facebook. La forte visibilité de notre site Web dans les résultats de recherches sur Internet joue un rôle essentiel dans l'attrait des clients éventuels sur notre plateforme. Si notre visibilité diminue ou si les recherches ne nous trouvent pas pour une raison ou une autre, les visites sur notre site Web pourraient baisser considérablement, sans que puissions remplacer le trafic perdu.

De même, de nombreux consommateurs trouvent les commerces de nos clients par suite de recherches sur Internet, après avoir vu leurs annonces en ligne ou après avoir consulté des réseaux sociaux. Si nos clients ressortent moins bien ou n'apparaissent pas du tout dans les résultats de recherches pour quelque raison que ce soit, les visites de leurs magasins, restaurants ou sites Web pourraient baisser considérablement. Par conséquent, les entreprises de nos clients pourraient en souffrir, ce qui nuirait au VTB qu'ils traitent par l'intermédiaire de notre plateforme et à leur capacité de payer nos solutions.

Les moteurs de recherche actualisent leurs algorithmes périodiquement pour optimiser la production de résultats. Si l'actualisation d'un algorithme entraîne la baisse ou l'absence totale de visibilité de nos clients dans les résultats de recherches, le trafic sur notre site Web, sur ceux de nos clients et dans leurs magasins et restaurants pourrait s'en trouver diminué.

En outre, s'il en coûte plus cher pour assurer la visibilité de nos solutions dans les résultats de recherches ou sur les sites de réseaux sociaux, nos frais de commercialisation pourraient augmenter ou nous pourrions être obligés d'affecter une plus grande partie de notre budget marketing aux moteurs de recherche, ce qui pourrait nuire à nos activités et à nos résultats d'exploitation. De plus, des concurrents pourraient à l'avenir chercher à s'approprier un mot clé que nous utilisons pour diriger le trafic vers notre site Web, ce qui pourrait augmenter nos frais de marketing et réduire le trafic sur notre site Web. En outre, les moteurs de recherche ou les sites de réseaux sociaux pourraient modifier leurs politiques de publicité. Si un tel changement retardait ou empêchait les annonces que nous souhaitons passer sur ces canaux, le trafic sur notre site Web et les ventes de nos solutions risqueraient de ralentir. Par ailleurs, de nouveaux moteurs de recherche ou de nouveaux sites de réseaux sociaux pourraient être créés, en particulier dans certains États, qui réduisent le trafic sur les moteurs de recherche et les sites de réseaux sociaux existants. Si nous ne parvenons pas à nous faire connaître par des annonces ou autrement, ces nouvelles plateformes pourraient ne pas diriger un fort trafic vers notre site Web. Si nous ne réussissons pas à promouvoir et maintenir efficacement notre site Web, ou s'il nous en coûte des frais excessifs pour y arriver, nos activités et nos résultats d'exploitation pourraient en souffrir.

La perte de qualité de notre service à la clientèle ou une atteinte à notre réputation pourrait nuire à notre marque, à nos activités et à nos résultats financiers.

La priorité que nous accordons au service et au soutien à la clientèle est d'après nous cruciale pour attirer et accueillir de nouveaux clients, fidéliser nos clients existants et développer notre entreprise. Par conséquent, nous avons beaucoup investi dans la qualité et la formation de notre équipe de soutien et dans les outils qu'ils utilisent pour fournir ce service. Nous avons aussi une équipe de soutien assez importante procurée par un fournisseur aux Philippines.

Si nous ou nos prestataires de services ne réussissons pas à maintenir un service à la clientèle d'une haute qualité constante, nous risquons de perdre des clients existants. En outre, notre capacité à attirer de nouveaux clients dépend fortement de notre réputation et des bonnes recommandations de nos clients existants. La baisse de qualité de notre service à la clientèle qui nous rendrait incapables de résoudre rapidement les difficultés des clients ou de leur offrir un soutien efficace pourrait nous empêcher de conserver nos clients existants et d'en attirer de nouveaux, ce qui pourrait porter atteinte à notre réputation auprès des clients existants ou éventuels. Nous pourrions éprouver des difficultés à faire offrir un niveau de service constant par nos différentes unités internationales et nos fournisseurs.

Une mauvaise conjoncture économique mondiale pourrait nuire à nos activités, à nos résultats d'exploitation et à notre situation financière, notamment en raison de son effet sur les dépenses des PME ou de leurs consommateurs.

La grande majorité des clients qui utilisent notre plateforme sont des PME, dont beaucoup en sont au stade entrepreneurial de leur développement. Nos résultats sont tributaires de la conjoncture économique mondiale et de son effet sur les dépenses des PME et de leurs consommateurs. Les PME peuvent être touchées de façon disproportionnée par les ralentissements économiques. Elles ont souvent des budgets limités et peuvent décider de consacrer leurs dépenses à d'autres éléments que notre plateforme, surtout en période d'incertitude économique ou de récession.

Les ralentissements économiques peuvent aussi avoir un effet défavorable sur les ventes au détail et la restauration, ce qui pourrait faire fermer boutique aux clients qui utilisent notre plateforme ou les inciter à cesser d'utiliser nos services pour conserver leurs liquidités. De plus, la restauration est un secteur extrêmement concurrentiel et très vulnérable aux ralentissements économiques qui provoquent une baisse dans les dépenses discrétionnaires des consommateurs, ce qui l'expose à un risque général et à un taux d'échec plus grand que celui des entreprises en général.

Une détérioration de la conjoncture économique peut aussi avoir un effet défavorable sur les tiers avec lesquels nous sommes en relation et dont nous dépendons pour développer notre entreprise. Une conjoncture économique incertaine et défavorable pourrait également conduire à la hausse des remboursements et des rétrofacturations, ce qui pourrait nuire à notre entreprise.

Nous sommes assujettis à des contrôles à l'exportation et à l'importation ainsi qu'à des lois sur les sanctions économiques qui pourraient nuire à notre capacité d'offrir notre plateforme à l'étranger ou nous rendre passibles de sanctions.

En raison de nos activités internationales, nous sommes assujettis à un certain nombre de lois canadiennes et étrangères régissant les sanctions économiques et les contrôles à l'exportation et à l'importation, qui restreignent actuellement et pourraient restreindre davantage notre capacité à offrir notre plateforme dans certains États ou à certains clients. De plus, l'exportation de notre technologie, de notre matériel informatique ou de nos logiciels dans certains États peut exiger une autorisation gouvernementale. Divers États réglementent aussi l'importation de certaines technologies de cryptage, notamment en obligeant à demander un permis et une licence d'importation, et ont adopté des lois qui pourraient limiter notre capacité à y offrir notre plateforme. La conformité à la réglementation sur les sanctions économiques et aux contrôles à l'exportation ou à l'importation peut exiger beaucoup de temps et entraîner le report ou la perte d'occasions d'affaires.

Tout changement dans les contrôles à l'exportation et à l'importation, la réglementation sur les sanctions économiques ou les lois qui régissent ces questions, ou tout changement dans les pays, les gouvernements, les individus ou les technologies visés par de telles restrictions ou lois pourrait réduire l'utilisation de notre plateforme par les clients ou notre capacité d'offrir notre plateforme à l'étranger, ce qui pourrait compromettre nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière. De plus, le non-respect des contrôles à l'exportation et à l'importation ou des sanctions économiques peut nous exposer à des enquêtes gouvernementales et à des pénalités, qui pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière.

Notre marque est cruciale à notre succès. Si nous ne réussissons pas à la maintenir, à la promouvoir et à la bonifier efficacement, notre entreprise et nos avantages concurrentiels pourraient s'en ressentir.

À notre avis, le maintien, la promotion et la bonification de la marque Lightspeed sont essentiels au développement de notre entreprise. Le maintien et la bonification de notre marque dépendent largement de notre capacité à continuer de fournir des solutions de haute qualité, bien conçues, utiles, fiables et novatrices, ce que nous pourrions ne pas réussir à faire.

Des erreurs, des vices, des fuites de données, des pannes ou d'autres problèmes de fonctionnement affectant notre plateforme ou les applications de tiers pourraient nuire à notre réputation et à notre marque. Nous pourrions lancer de nouvelles solutions ou de nouvelles conditions de service que nos clients et leurs consommateurs n'aiment pas, ce qui risque de nuire à notre marque. En outre, si nos clients et leurs consommateurs ont une mauvaise expérience en utilisant nos solutions ou des solutions de tiers intégrées à Lightspeed, notre marque pourrait s'en trouver dépréciée, particulièrement si nous continuons d'attirer de plus grands clients à notre plateforme.

Nous sommes couverts par les médias du monde entier. Toute couverture médiatique défavorable ou publicité négative concernant notre secteur d'activité ou notre entreprise, portant par exemple sur la qualité et la fiabilité de notre plateforme, nos pratiques de protection des renseignements personnels et de sécurité, les modifications de nos produits, les litiges, l'activité réglementaire ou les actes de nos partenaires ou clients, pourrait porter sérieusement atteinte à notre réputation. Une telle publicité négative pourrait aussi avoir une incidence défavorable sur la taille, la nature, l'intérêt et la loyauté de nos clients et entraîner une diminution des produits d'exploitation, ce qui pourrait sérieusement pénaliser notre entreprise. Des détracteurs de notre secteur et d'autres personnes qui ont des objectifs contraires aux nôtres ont par le passé et peuvent à l'avenir utiliser l'Internet, la presse ou d'autres moyens pour publier des critiques de notre secteur, de notre entreprise et de nos concurrents, ou encore porter des accusations contre notre entreprise et nos activités ou celles

de nos concurrents. Notre entreprise ou notre secteur d'activité en général peut faire l'objet de publicité ou d'accusations semblables à l'avenir, ce qui pourrait nous coûter cher en temps et en argent, accaparer l'attention de la direction, provoquer des fluctuations du cours de nos actions à droit de vote subalterne et causer du tort à notre entreprise et à notre réputation.

À notre avis, l'importance de la notoriété de la marque augmentera à mesure que la concurrence s'intensifiera sur notre marché. L'efficacité de nos actions marketing déterminera le succès de notre marque, en plus de notre capacité à fournir des solutions fiables et utiles à des prix concurrentiels. Nous faisons la promotion de notre plateforme principalement en achetant de la publicité sur les moteurs de recherche, les réseaux sociaux et d'autres sites Web, mais notre plateforme est également commercialisée sur les canaux de nos partenaires et de nos revendeurs et par l'intermédiaire d'un certain nombre de sources de trafic gratuit, comme les recommandations de clients, le bouche-à-oreille et les moteurs de recherche. La commercialisation de notre marque entraîne de fortes dépenses, que nous prévoyons augmenter. Nos dépenses en marketing pourraient ne pas entraîner la hausse de nos produits d'exploitation, et même si c'est le cas, la hausse pourrait ne pas compenser les dépenses consacrées à la promotion et au maintien de notre marque.

Les conditions de nos emprunts actuels et futurs peuvent nous limiter dans l'exécution de nos stratégies commerciales.

Nous avons actuellement une seule facilité de crédit, garantie par la quasi-totalité de nos actifs. Les conditions de notre facilité de crédit, tout comme pourrait le faire un instrument d'emprunt futur, restreignent notre droit d'exécuter certains actes, notamment :

- aliéner des actifs;
- réaliser des fusions ou des acquisitions ou des opérations de changement de contrôle;
- exercer des activités autres que celles que nous exerçons actuellement;
- contracter des emprunts;
- grever des actifs;
- verser des dividendes ou effectuer d'autres distributions aux porteurs de nos actions; et
- conclure des opérations avec les membres de notre groupe.

Ces restrictions pourraient influencer sur l'exécution de nos stratégies commerciales. Si nous manquons aux conditions d'une facilité de crédit sans remédier à ce manquement ou sans le faire accepter par le créancier, la promesse de nous prêter des sommes pourrait être révoquée et toute la dette en cours pourrait devenir exigible immédiatement.

Nous pourrions aussi contracter d'autres dettes à l'avenir. Les titres régissant ces dettes pourraient contenir des dispositions aussi restrictives, sinon plus, que celles auxquelles nous sommes actuellement assujettis. Si nous sommes incapables de rembourser, de refinancer ou de restructurer notre dette à l'échéance, les créanciers pourraient réaliser leurs garanties grevant nos biens ou nous forcer à déclarer faillite ou à liquider nos actifs.

Nous dépendons de l'accès continu et sans entrave des clients à l'Internet et de leur volonté d'utiliser l'Internet pour faire leurs achats.

Notre réussite dépend de la capacité du grand public d'accéder à l'Internet, notamment à l'aide d'appareils mobiles, et de sa volonté d'utiliser l'Internet pour payer ses achats, communiquer, accéder aux médias sociaux, rechercher et conclure des opérations commerciales. L'adoption de lois ou de règlements qui auraient une incidence défavorable sur la croissance, la popularité ou l'utilisation de l'Internet, notamment une modification législative qui aurait un impact sur la neutralité de l'Internet, pourrait entraîner une diminution de la demande pour notre plateforme, augmenter nos frais d'exploitation ou autrement nuire à nos activités. Étant donné l'incertitude entourant ces règles, nous pourrions faire l'objet de pratiques discriminatoires ou anticoncurrentielles qui ralentiraient notre croissance et celle de nos clients, augmenteraient nos coûts ou nuiraient à nos activités. Si les clients arrêtent d'utiliser l'Internet à des fins commerciales ou deviennent moins enclins à l'utiliser pour quelque raison que ce soit, comme le manque d'accès à du matériel de communication à haute vitesse, l'engorgement du réseau, les pannes ou retards du réseau, les pannes d'ordinateurs des clients, l'augmentation des frais d'accès à l'Internet ou les craintes d'atteintes à la sécurité et à la confidentialité, notre entreprise pourrait en souffrir.

L'évolution des normes comptables et de leur interprétation, l'adoption de ces normes par nous ainsi que les hypothèses, estimations et jugements subjectifs de la direction quant aux questions comptables complexes pourraient avoir une incidence importante sur nos résultats financiers déclarés ou notre situation financière.

Les principes comptables des IFRS et les prises de position en comptabilité, les lignes directrices de mise en œuvre et les interprétations qui concernent une vaste gamme de questions pertinentes pour notre entreprise, comme la constatation des produits, la valeur du goodwill et des actifs incorporels, les stocks, l'impôt sur le revenu et les litiges, sont hautement complexes et font intervenir de

nombreuses hypothèses et estimations de nature subjective. Toute modification de ces règles ou de leur interprétation ou tout rajustement des hypothèses ou estimations sous-jacentes pourrait modifier considérablement notre situation financière ou nos résultats financiers déclarés ou prévus selon les principes comptables généralement reconnus.

Par ailleurs, la mise en application et le respect d'un changement dans les règles comptables, y compris par suite d'un changement dans leur interprétation ou de l'introduction de nouvelles règles comptables, pourraient avoir une incidence défavorable sur notre situation financière ou nos résultats d'exploitation déclarés ou encore entraîner des fluctuations imprévues de nos résultats d'exploitation déclarés au cours de périodes futures.

Les fluctuations du taux de change pourraient avoir un effet négatif sur nos résultats d'exploitation.

La plus grande partie de nos produits d'exploitation sont libellés en dollars américains, mais la majorité de nos dépenses d'exploitation sont faites en dollars canadiens et en euros. Par conséquent, toute appréciation du dollar canadien et/ou de l'euro par rapport au dollar américain aura un effet négatif sur nos résultats d'exploitation. Les fluctuations du taux de change pourraient également nuire au taux de croissance de nos produits d'exploitation, puisque les tarifs d'abonnement à notre logiciel sont libellés dans la monnaie locale du pays où se trouve le client et que le VTB sous-jacent (qui nous rapporte un revenu fondé sur les opérations) est aussi habituellement dans cette même monnaie. Par conséquent, nous serons de plus en plus exposés aux fluctuations du change à mesure que les produits d'exploitation tirés de notre plateforme dans une autre monnaie que le dollar américain augmenteront. La valeur du dollar canadien par rapport au dollar américain et la valeur du dollar américain par rapport à l'euro ont fluctué considérablement. Les investisseurs sont avertis que les taux de change actuels et passés ne sont pas indicatifs des taux de change futurs.

Risques liés à la propriété des actions à droit de vote subalterne

La structure du capital à deux catégories que prévoient nos statuts aura pour effet de concentrer les droits de vote et le pouvoir de décision entre les mains de Dax Dasilva, notre fondateur et chef de la direction, ce qui pourrait avoir nuire au cours de nos actions à droit de vote subalterne.

Nos actions à droit de vote multiple donnent droit à quatre voix par action et nos actions à droit de vote subalterne donnent droit à une voix par action. Dax Dasilva, notre fondateur et chef de la direction, a la propriété véritable et le contrôle de toutes nos actions à droit de vote multiple et détient environ 48,7 % des droits de vote rattachés à nos actions à droit de vote en circulation. Il a par conséquent une influence considérable sur notre direction et nos affaires ainsi que sur toute question exigeant l'approbation des actionnaires, notamment l'élection des administrateurs et les opérations qui ont un effet fondamental sur l'entreprise.

En outre, étant donné le ratio de quatre pour un des droits de vote entre nos actions à droit de vote multiple et nos actions à droit de vote subalterne, les porteurs de nos actions à droit de vote multiple contrôlent une part importante des droits de vote rattachés à toutes nos actions à droit de vote, même si les actions à droit de vote multiple représentent un faible pourcentage de toutes nos actions en circulation. La concentration des droits de vote entre les mains des porteurs de nos actions à droit de vote multiple limite l'influence que pourront exercer les porteurs d'actions à droit de vote subalterne sur des questions comme l'élection des administrateurs, les modifications de notre capital-actions, la création et l'émission de catégories d'actions supplémentaires, les acquisitions importantes, la vente d'actifs importants ou d'une partie importante de notre entreprise, les fusions avec d'autres sociétés et d'autres opérations importantes. Par conséquent, les porteurs des actions à droit de vote multiple influenceront sur de nombreuses questions nous touchant et pourront prendre des mesures jugées défavorables par nos porteurs d'actions à droit de vote subalterne. Le cours de nos actions à droit de vote subalterne pourrait être affecté par la forte influence et le droit de vote considérable des porteurs d'actions à droit de vote multiple. En outre, la forte influence et le droit de vote considérable des porteurs de nos actions à droit de vote multiple pourraient empêcher une opération impliquant un changement de contrôle, notamment une opération qui rapporterait sinon à un investisseur, à titre de porteur d'actions à droit de vote subalterne, une prime pour ses actions par rapport à leurs cours alors en vigueur, ou encore dissuader la présentation d'offres concurrentes si une opération de fermeture était proposée par les porteurs d'actions à droit de vote multiple.

Chacun de nos administrateurs et dirigeants a une obligation fiduciaire envers la Société et doit agir avec honnêteté et de bonne foi dans l'intérêt de celle-ci. Toutefois, l'administrateur ou le dirigeant qui est un actionnaire, y compris un actionnaire contrôlant, a le droit de voter dans son propre intérêt, qui ne correspondra pas nécessairement à l'intérêt général de nos actionnaires. La concentration du pouvoir de vote rattaché à nos actions émises et en circulation entre les mains de notre fondateur et chef de la direction peut également avoir une incidence défavorable sur le cours de nos actions à droit de vote subalterne. La concentration du pouvoir de vote pourrait aussi entraîner des mesures que nos autres actionnaires considéreraient comme désavantageuses, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur nos résultats d'exploitation et notre situation financière, et faire baisser que la valeur de votre investissement.

Le cours de nos actions à droit de vote subalterne peut être volatil, ce qui pourrait nuire à votre investissement ou entraîner une diminution de sa valeur.

Le cours de nos actions à droit de vote subalterne a fluctué dans le passé et nous prévoyons qu'il fluctuera encore; il pourrait baisser. Voici certains facteurs qui pourraient faire fluctuer le cours de nos actions à droit de vote subalterne : la volatilité du cours et du volume de négociation des titres de sociétés comparables; les modifications ou fluctuations réelles ou prévues de nos résultats d'exploitation ou des attentes des analystes de marché; une réaction négative du marché à toute dette que nous pourrions contracter ou à des titres que nous pourrions émettre à l'avenir; des ventes à découvert, des opérations de couverture ou d'autres opérations sur dérivés visant nos actions à droit de vote subalterne; des litiges ou des procédures réglementaires nous visant; la perception générale qu'ont les investisseurs de nous et la réaction du public à nos communiqués, à nos autres annonces publiques et à nos documents déposés auprès des Autorités canadiennes en valeurs mobilières, y compris nos états financiers; la publication de rapports de recherche ou de reportages à propos de nous, de nos concurrents ou de notre secteur; des recommandations positives ou négatives des analystes en valeurs mobilières, ou la cessation de leurs analyses de la Société; des changements dans la conjoncture et les tendances politiques, économiques et sectorielles et dans la situation du marché; les ventes de nos actions à droit de vote subalterne et de nos actions à droit de vote multiple par les actionnaires actuels; le recrutement ou le départ de membres du personnel essentiels; des acquisitions ou des regroupements d'entreprises, des partenariats stratégiques, des coentreprises ou des engagements financiers d'importance dont nous ou nos concurrents sommes à l'origine ou faisons l'objet; les autres facteurs de risque décrits dans la présente rubrique de la Notice.

De plus, ces facteurs et d'autres facteurs connexes pourraient occasionner la dépréciation permanente nos actifs, ce qui pourrait entraîner une perte de valeur. De même, certains investisseurs institutionnels pourraient fonder leurs décisions de placement sur nos pratiques dans les domaines de l'environnement, de la gouvernance et de l'implication sociale. Le non-respect des critères recherchés par ces investisseurs dans ces domaines pourrait limiter ou empêcher leur investissement dans nos actions à droit de vote subalterne, ce qui pourrait nuire gravement à leur cours. Rien ne garantit l'absence de fluctuation continue du cours et du volume de négociation de nos actions. Si la forte volatilité et les soubresauts du marché durent longtemps, le cours de nos actions à droit de vote subalterne pourrait en être gravement touché.

En outre, des facteurs touchant de manière générale le marché et notre secteur d'activité pourraient nuire au cours de nos actions à droit de vote subalterne. Par conséquent, le cours des actions à droit de vote subalterne pourrait fluctuer pour des raisons qui n'ont que peu de rapport, sinon aucun, avec nos résultats d'exploitation ou notre situation financière. De telles fluctuations pourraient provoquer une baisse considérable du cours de nos actions à droit de vote subalterne indépendamment de nos résultats d'exploitation. Il est déjà arrivé qu'une baisse significative du cours des titres d'une société entraîne des actions collectives en valeurs mobilières contre elle. L'ouverture d'une telle action contre nous pourrait nous occasionner des coûts considérables, accaparer l'attention de notre direction, nous obliger à réaffecter nos ressources et nuire à nos résultats d'exploitation, à notre entreprise et à notre situation financière.

À l'heure actuelle, nous ne prévoyons pas verser de dividendes.

Nous avons actuellement pour principe de réinvestir nos gains dans le financement de notre croissance. Par conséquent, nous ne prévoyons pas verser de dividendes en espèces sur nos titres, notamment les actions à droit de vote subalterne, dans un avenir prévisible. La décision de verser des dividendes sur les actions à l'avenir appartiendra exclusivement au conseil d'administration et sera tributaire, entre autres, de nos résultats d'exploitation, de nos surplus et besoins de trésorerie courants et prévus, de notre situation financière, des restrictions contractuelles et des engagements stipulés dans nos ententes de financement, des critères de solvabilité que nous impose les lois sur les sociétés et d'autres facteurs que le conseil d'administration pourrait juger pertinents. Tant que nous ne verserons pas de dividende, ce qui ne se produira peut-être jamais, nos actions à droit de vote subalterne ne rapporteront rien à leurs porteurs, à moins qu'ils ne les vendent à un prix supérieur à leur prix d'acquisition, ce qui pourrait aussi ne jamais se produire. Voir « Politique de dividendes ».

La vente d'actions à droit de vote subalterne par les actionnaires existants ou par nous, ou l'effet dilutif d'une émission d'actions à droit de vote subalterne, pourrait avoir une incidence négative sur le cours des actions à droit de vote subalterne.

Sous réserve de la législation applicable en matière de valeurs mobilières, nos actions à droit de vote subalterne pourraient être vendues en grande quantité sur le marché public à tout moment. De telles ventes, ou le pressentiment du marché que les porteurs d'une grande quantité d'actions à droit de vote subalterne ou de titres convertibles en actions à droit de vote subalterne ont l'intention d'en vendre, pourraient faire baisser le cours de nos actions à droit de vote subalterne. Nous ne pouvons prévoir l'effet, le cas échéant, de l'éventuelle vente ou offre de ces titres sur le cours de nos actions à droit de vote subalterne. S'il en venait à fléchir, nous pourrions éprouver des difficultés à réunir des capitaux supplémentaires, et les actionnaires restants pourraient perdre la totalité ou une partie de leur placement.

De plus, certains actionnaires de la Société auront certains droits en vertu de la convention de droits des investisseurs (comme définie ci-après) d'enjoindre à la société de déposer un prospectus visant leurs titres à inscrire ou d'inclure leurs titres à inscrire dans des prospectus que nous pourrions déposer pour notre propre compte ou celui d'autres actionnaires. Voir « Description du capital-actions – Convention de droits des investisseurs ».

En outre, certains porteurs d'options devront immédiatement déclarer un revenu imposable lorsqu'ils exerceront leurs options (l'impôt ne sera pas différé jusqu'à la vente des actions à droit de vote subalterne sous-jacentes). Par conséquent, ils pourraient devoir vendre les actions à droit de vote subalterne acquises par suite de l'exercice de leurs options dans l'année où ils exercent leurs options, ce qui provoquerait la vente d'autres actions à droit de vote subalterne sur le marché public et réduirait le nombre d'actions à droit de vote subalterne conservées à long terme par notre direction et nos employés.

Nos résultats d'exploitation trimestriels pourraient fluctuer. Par conséquent, nous pourrions manquer de satisfaire ou de dépasser les attentes des investisseurs ou des analystes en valeurs mobilières, ce qui pourrait faire baisser le cours de nos actions.

Nos résultats d'exploitation et produits d'exploitation trimestriels peuvent fluctuer pour de nombreuses raisons indépendantes de notre volonté. Si nos résultats d'exploitation ou produits d'exploitation trimestriels ne répondent pas aux attentes des investisseurs et des analystes en valeurs mobilières, le cours de nos actions à droit de vote subalterne pourrait chuter considérablement. Nos résultats d'exploitation pourraient fluctuer en raison d'un certain nombre de facteurs, notamment :

- la demande pour nos solutions et leur acceptation par le marché;
- la composition des services vendus pendant une certaine période;
- notre capacité de maintenir et d'augmenter les ventes à nos clients et d'attirer de nouveaux clients;
- le calendrier du déploiement des produits qui établit le moment où nous pouvons constater les produits d'exploitation correspondants;
- le moment et le succès de nouvelles solutions ou de mises à jour introduites par nous ou nos concurrents;
- les changements dans la conjoncture économique mondiale;
- les modifications apportées à notre tarification ou à celle de nos concurrents;
- la concurrence, provoquée notamment par l'arrivée de nouveaux concurrents et l'introduction de nouveaux produits par nos concurrents existants;
- des pannes de réseau ou des atteintes à la sécurité; et
- le montant et le moment des dépenses consacrées à l'expansion de nos activités, à la recherche et au développement ou à l'introduction de nouvelles solutions.

En raison des facteurs qui précèdent et des autres risques dont il est question dans la présente Notice, vous ne devriez pas considérer la comparaison de nos résultats d'exploitation d'un trimestre à l'autre comme une indication de nos résultats en tant qu'indice de notre rendement futur.

Si les analystes de marché ne publient pas d'étude sur nos activités ou cessent d'en publier ou si des rapports erronés ou défavorables sur nos activités sont publiés, le cours et le volume de négociation de nos actions pourraient diminuer.

Le marché pour nos actions à droit de vote subalterne est influencé par la recherche et les rapports que les analystes en valeurs mobilières ou du secteur publient à propos de nous, de notre entreprise, de notre marché ou de nos concurrents. Si l'un ou plusieurs des analystes qui nous suivent ou nous suivront éventuellement ternissent leurs recommandations à l'égard de nos actions à droit de vote subalterne ou émettent des recommandations plus favorables à l'endroit de nos concurrents, le cours de nos actions à droit de vote subalterne risque de baisser. Si l'un des analystes qui nous suivent ou nous suivront éventuellement cesse de suivre notre Société ou omet de publier régulièrement des rapports la concernant, notre visibilité pourrait décroître sur les marchés de capitaux, ce qui ferait décliner le cours de nos actions à droit de vote subalterne ou le volume de négociation qui s'y rattache.

Les actionnaires exercent un contrôle limité sur l'exploitation de notre Société.

Les porteurs d'actions à droit de vote subalterne auront un contrôle limité sur les changements apportés à nos politiques et à notre mode d'exploitation, ce qui augmente l'incertitude et les risques d'un investissement dans notre Société. C'est le conseil qui établit nos grandes politiques, notamment celles concernant le financement, la croissance, la structure des capitaux d'emprunt et les futurs dividendes aux actionnaires. En règle générale, le conseil peut modifier ou réviser ces politiques et d'autres politiques sans le vote des porteurs d'actions à droit de vote subalterne. Les porteurs d'actions à droit de vote subalterne auront uniquement le droit de voter dans certaines circonstances décrites à la rubrique « Description du capital-actions ». Le pouvoir discrétionnaire étendu du conseil dans l'établissement des politiques et l'incapacité des porteurs d'actions à droit de vote subalterne d'exercer un contrôle sur ces politiques augmentent l'incertitude et les risques d'un investissement dans notre Société.

Dax Dasilva, notre fondateur et chef de la direction, a la propriété véritable et le contrôle de toutes nos actions à droit de vote multiple et détient environ 48,7 % des droits de vote rattachés à nos actions à droit de vote en circulation. La Caisse dispose de certains droits de nomination aux termes de notre convention de droits des investisseurs. Par ailleurs, la convention de droits des investisseurs contient aussi une clause restrictive quant à l'exploitation de notre entreprise au Québec. Voir « Description du capital-actions – Convention de droits des investisseurs ». Ainsi les principaux actionnaires (comme décrits ci-après) ont une influence importante sur toutes les questions soumises aux actionnaires de la Société pour approbation, notamment l'élection et la destitution d'administrateurs, la modification des documents constitutifs de la Société et l'approbation de certaines opérations importantes.

Notre inscription en bourse nous occasionne des frais supplémentaires.

Comme société ouverte, nous sommes tenus de souscrire des assurances coûteuses et de déboursier des honoraires juridiques et comptables considérables, contrairement à une société fermée, ce qui peut nuire à nos résultats d'exploitation et à notre situation financière. L'obligation de nous conformer aux lois sur les valeurs mobilières du Canada et aux règles de la TSX augmentera considérablement nos frais, notamment nos frais juridiques et comptables, et rendra certaines activités plus longues et coûteuses. Les obligations de déclaration imposées à une société cotée en bourse et notre croissance prévue pourraient exercer une pression considérable sur nos systèmes, procédés et contrôles financiers et gestionnaires, ainsi que sur notre personnel.

Ces lois, règles et règlements rendent notre assurance de responsabilité civile des administrateurs et dirigeants plus coûteuse sur une base continue. Nous pourrions éventuellement être obligés de réduire la couverture d'assurance ou de payer beaucoup plus cher pour obtenir la même protection ou une protection semblable. Par conséquent, il pourrait s'avérer plus difficile d'attirer et de fidéliser des administrateurs ou des dirigeants compétents. C'est pourquoi nous nous attendons à une augmentation sensible des frais à l'avenir, notamment des frais juridiques et comptables et des primes d'assurance, ce qui aura une incidence défavorable sur notre rendement financier dont pourraient se ressentir nos résultats d'exploitation et notre situation financière.

Notre équipe de haute direction a une expérience limitée dans la gestion d'une société ouverte, si bien que les questions de conformité réglementaire risquent de la distraire de la gestion quotidienne de nos activités.

Les personnes qui composent actuellement notre équipe de haute direction ont une expérience limitée dans la gestion d'une société ouverte et sur la manière de se conformer aux lois de plus en plus complexes qui s'appliquent aux sociétés ouvertes. Notre équipe de haute direction pourrait ne pas réussir à nous transformer efficacement en société ouverte assujettie à la surveillance vigilante des autorités et à de lourdes obligations de déclaration par les lois en matière de valeurs mobilières canadiennes. En particulier, ces nouvelles obligations exigeront beaucoup d'attention de la part de notre haute direction, qui pourrait négliger la gestion quotidienne de nos activités.

En tant que société ouverte, nous devons élaborer et maintenir des contrôles internes appropriés et efficaces à l'égard de l'information financière. Nous pourrions être incapables de terminer dans les délais requis l'analyse de nos contrôles internes à l'égard de l'information financière, ou de tels contrôles internes pourraient se révéler inefficaces, ce qui pourrait miner la confiance des investisseurs dans notre Société et, par ricochet, avoir une incidence défavorable sur la valeur de nos actions à droit de vote subalterne.

En tant que nouvelle société cotée en bourse, nous sommes maintenant assujettis aux obligations d'information et autres obligations imposées par la réglementation sur les valeurs mobilières du Canada, en particulier le Règlement 52-109, ainsi qu'aux règles de la TSX. Ces obligations d'information et autres obligations taxent lourdement nos ressources gestionnaires, administratives, opérationnelles et comptables. Pour respecter de telles exigences, nous avons notamment établi des systèmes et instauré des contrôles financiers et gestionnaires, des systèmes et des procédures d'information et nous engagerons au besoin du personnel qualifié en comptabilité et finances. Cependant, si nous sommes dans l'impossibilité d'atteindre un objectif nécessaire dans les délais requis et d'une manière efficace, notre capacité de respecter nos obligations d'information financière et les autres règles s'appliquant aux émetteurs assujettis pourrait s'en trouver diminuée. De plus, toute défaillance dans nos contrôles internes pourrait nous empêcher de respecter nos obligations d'information ou entraîner des anomalies importantes dans nos états financiers. Si nous ne pouvons pas fournir de rapports financiers fiables ou empêcher la fraude, notre réputation et nos résultats d'exploitation pourraient s'en trouver sérieusement compromis, ce qui pourrait miner la confiance des investisseurs dans notre information financière déclarée et, par le fait même, provoquer la baisse du cours de nos actions à droit de vote subalterne.

Nous ne nous attendons pas à ce que nos contrôles et procédures d'information et nos contrôles internes à l'égard de l'information financière empêchent toutes les erreurs et fraudes. Tout système de contrôle, quelle que soit la qualité de sa conception et de son fonctionnement, ne peut fournir qu'une assurance raisonnable, et non absolue, que ses objectifs de contrôle seront atteints. De plus, la conception d'un système de contrôle est tributaire de la disponibilité des ressources, si bien que les avantages des contrôles doivent être considérés par rapport à leurs coûts. En raison des limitations inhérentes à tous les systèmes de contrôle, aucune évaluation des contrôles ne peut donner l'assurance absolue qu'ils détecteront toutes les irrégularités qu'ils sont censés détecter dans une organisation. Une

décision prise sur le fondement d'une erreur de jugement ou une simple erreur ou faute susceptible de provoquer une panne ne seront pas nécessairement captées par les contrôles. Les contrôles peuvent également être contournés par certaines personnes agissant seules, par la collusion de deux ou de plusieurs personnes ou encore par la suppression des contrôles par la direction. En raison des limitations inhérentes à un système de contrôle qui se veut économique, des déclarations erronées résultant d'une erreur ou d'une fraude peuvent se produire et pourraient ne pas être décelées à temps, voire du tout.

L'émission d'actions privilégiées pourrait rendre difficile l'acquisition de notre Société par une autre ou avoir par ailleurs une incidence défavorable sur les porteurs de nos actions à droit de vote subalterne, ce qui pourrait faire chuter le cours de nos actions à droit de vote subalterne.

Notre conseil a le pouvoir d'émettre des actions privilégiées, d'en établir les caractéristiques, limites et droits et de fixer le nombre d'actions constituant une série et la désignation de la série, sans autre vote ni intervention des actionnaires. Nos actions privilégiées peuvent être assorties de droits en cas de liquidation, de droits aux dividendes et d'autres droits supérieurs à ceux accordés par nos actions à droit de vote subalterne et par nos actions à droit de vote multiple. L'émission éventuelle d'actions privilégiées peut retarder ou empêcher un changement de contrôle de la Société, décourager les offres d'acheter nos actions à droit de vote subalterne moyennant une prime par rapport au cours en vigueur et avoir une incidence défavorable sur le cours de nos actions à droit de vote subalterne et les autres droits de leurs porteurs.

Nos statuts nous autorisent à émettre un nombre illimité d'actions à droit de vote subalterne et d'actions à droit de vote multiple sans nous obliger à obtenir l'accord des actionnaires.

Nos statuts mis à jour nous permettent d'émettre un nombre illimité d'actions à droit de vote subalterne et d'actions à droit de vote multiple. Nous prévoyons émettre à l'occasion des actions à droit de vote subalterne supplémentaires. Sous réserve des exigences de la TSX, nous ne serons pas tenus d'obtenir l'approbation des actionnaires avant d'émettre des actions à droit de vote subalterne supplémentaires. Même si les règles de la TSX nous interdisent généralement d'émettre des actions à droit de vote multiple supplémentaires, nous pourrions en émettre dans certains cas, notamment après avoir obtenu l'approbation des actionnaires. Toute nouvelle émission d'actions à droit de vote subalterne ou d'actions à droit de vote multiple entraînera une dilution immédiate des avoirs des actionnaires existants et pourrait nuire à la valeur de leurs participations. De plus, toute nouvelle émission d'actions à droit de vote multiple pourrait réduire considérablement le pouvoir de vote des porteurs d'actions à droit de vote subalterne dans leur ensemble en raison du ratio des droits de vote de quatre pour un entre nos actions à droit de vote multiple et nos actions à droit de vote subalterne.

POLITIQUE DE DIVIDENDES

Nous n'avons ni déclaré ni versé de dividendes en espèces sur nos titres depuis notre PAPE. Nous comptons actuellement affecter tous nos bénéfices futurs au financement du développement et de la croissance de notre entreprise et/ou au remboursement d'une partie de notre dette, de sorte que nous ne prévoyons pas pour l'instant verser de dividendes sur les actions à droit de vote subalterne et les actions à droit de vote multiple. La Société peut décider de verser un dividende à l'avenir; toutefois, cette décision sera prise au gré du conseil et dépendra de nombreux facteurs, notamment notre situation financière, nos besoins de trésorerie actuels et prévus, nos restrictions contractuelles et les contraintes de nos conventions de financement, les critères de solvabilité imposés par les lois sur les sociétés et les autres facteurs que le conseil peut juger pertinents.

DESCRIPTION DU CAPITAL-ACTIONS

La description suivante de notre capital-actions résume certaines dispositions des clauses modificatrices de nos règlements et statuts mis à jour. Le présent résumé ne se veut pas exhaustif; il est présenté entièrement sous réserve du texte intégral de nos règlements et statuts mis à jour.

Notre capital-actions autorisé est composé : (i) d'un nombre illimité d'actions à droit de vote subalterne; (ii) d'un nombre illimité d'actions à droit de vote multiple; et (iii) d'un nombre illimité d'actions privilégiées pouvant être émises en série, dont 67 699 765 actions à droit de vote subalterne, 16 052 445 actions à droit de vote multiple, et aucune action privilégiée n'était émise et en circulation au 31 mars 2019. Les actions à droit de vote subalterne sont des « titres subalternes » au sens de la législation en valeurs mobilières applicable au Canada.

Actions à droit de vote subalterne et actions à droit de vote multiple

Sauf les exceptions décrites aux présentes, les actions à droit de vote subalterne et les actions à droit de vote multiple comportent les mêmes droits, sont égales à tous égards et bénéficient du même traitement par la Société, comme si elles étaient des actions d'une même catégorie. Les porteurs d'actions à droit de vote multiple et d'actions à droit de vote subalterne ne disposent d'aucun droit préférentiel ou droit de conversion ou d'échange ni d'aucun autre droit de souscription, étant toutefois entendu que chaque action à droit de vote multiple en circulation peut, à tout moment et au gré du porteur, être convertie en une action à droit de vote subalterne et que nos actions à droit de vote multiple seront automatiquement converties en actions à droit de vote subalterne dans le cas de certains transferts et dans certaines autres circonstances, comme il est indiqué ci-après à la rubrique « Conversion ». Aucune condition de rachat, d'encaissement par anticipation, d'achat en vue d'annulation ou de remise des titres ni aucune disposition relative à un fonds d'amortissement ou d'achat ne s'applique à nos actions à droit de vote subalterne et à nos actions à droit de vote multiple. Nos statuts ne comportent aucune disposition obligeant les porteurs d'actions à droit de vote subalterne ou d'actions à droit de vote multiple à effectuer de nouveaux apports de capital ou encore autorisant ou limitant l'émission de titres supplémentaires ni aucune autre restriction d'importance. Les droits rattachés à toute série d'actions privilégiées que nous pourrions désigner dans l'avenir auront priorité sur les droits ou restrictions spéciaux rattachés aux actions à droit de vote subalterne ou aux actions à droit de vote multiple et pourraient leur être préjudiciables.

Rang

Les actions à droit de vote subalterne et les actions à droit de vote multiple sont de rang égal quant au versement de dividendes, au remboursement du capital et à la distribution d'actifs en cas de liquidation ou de dissolution de la Société. Dans un de ces cas ou de toute autre distribution des actifs de la Société à ses actionnaires aux fins de cessation de ses affaires, volontaire ou involontaire, les porteurs d'actions à droit de vote subalterne et les porteurs d'actions à droit de vote multiple ont le droit de participer en parts égales au reliquat des biens et des actifs de la Société disponibles aux fins de distribution aux porteurs d'actions, sans préférence ni distinction parmi ou entre les actions à droit de vote subalterne et les actions à droit de vote multiple, sous réserve des droits des porteurs d'actions privilégiées.

Dividendes

Les porteurs d'actions à droit de vote subalterne et d'actions à droit de vote multiple en circulation ont le droit de recevoir des dividendes aux moments, selon les montants et dans la forme établis par notre conseil, sous réserve des droits des porteurs d'actions privilégiées, sans privilège ou distinction entre ces actions. Nous pouvons verser des dividendes sauf s'il existe des motifs raisonnables de croire que (i) la Société ne peut, ou ne pourrait de ce fait, acquitter son passif à échéance ou que (ii) la valeur de réalisation de l'actif de la Société serait, de ce fait, inférieure au total de son passif et de son capital déclaré pour toutes les catégories d'actions. Si un dividende est versé en actions, les actions à droit de vote subalterne sont distribuées relativement aux actions à droit de vote subalterne en circulation, et les actions à droit de vote multiple sont distribuées relativement aux actions à droit de vote multiple en circulation, à moins que notre conseil n'en décide autrement.

Droits de vote

Nos actions à droit de vote subalterne confèrent à leurs porteurs une voix par action et nos actions à droit de vote multiple, quatre voix par action. Au 31 mars 2019, les actions à droit de vote subalterne représentent collectivement environ 80,8 % de nos actions émises et en circulation et environ 51,3 % des droits de vote rattachés à toutes nos actions émises et en circulation. Les actions à droit de vote multiple représentent collectivement environ 19,2 % de nos actions émises et en circulation et environ 48,7 % des droits de vote rattachés à toutes nos actions émises et en circulation.

Conversion

Les actions à droit de vote subalterne ne peuvent pas être converties en une autre catégorie d'actions. Chaque action à droit de vote multiple en circulation peut, à tout moment et au gré du porteur, être convertie en une action à droit de vote subalterne. Dès qu'une action à droit de vote multiple est détenue par une personne autre qu'un porteur autorisé (terme défini aux présentes), ce porteur autorisé, sans autre mesure, est automatiquement réputé avoir exercé son droit de convertir cette action à droit de vote multiple en action à droit de vote subalterne entièrement libérée et non susceptible d'appel subséquent.

De plus, toutes les actions à droit de vote multiple détenues par les porteurs autorisés seront automatiquement converties en actions à droit de vote subalterne à la survenance première des éventualités suivantes : (i) les porteurs autorisés cessent, en tant que groupe et au total, d'être propriétaires véritables, directement ou indirectement, d'au moins 12,5 % des actions à droit de vote subalterne et des actions à droit de vote multiple émises et en circulation (avant dilution); (ii) Dax Dasilva cesse d'être administrateur ou haut dirigeant de la Société.

Les définitions suivantes s'appliquent au texte qui précède :

« **membres de la famille immédiate** » À l'égard d'une personne physique, son père et sa mère (de naissance ou par adoption), son conjoint ou son enfant (y compris l'enfant du conjoint) ou autre descendant (de naissance ou par adoption) de cette personne, le conjoint de l'une des personnes précédemment mentionnées, une fiducie constituée uniquement à l'avantage de cette personne physique ou d'une ou de plusieurs des personnes précédemment mentionnées, le représentant légal de cette personne physique ou des personnes précédemment mentionnées (notamment un tuteur, curateur, mandataire en cas d'incapacité, responsable, gardien ou liquidateur de succession) agissant en cette qualité sous l'autorité de la loi, d'une ordonnance du tribunal ou en vertu d'un testament, d'un mandat en cas d'incapacité ou d'un instrument semblable. Pour l'application de la présente définition, on considère qu'une personne est le conjoint d'une personne physique si elles sont légalement mariées, vivent en union civile ou sont conjoints de fait (au sens de la *Loi de l'impôt sur le revenu* du Canada, telle que modifiée de temps à autre). Une personne qui était, au sens du présent paragraphe, le conjoint d'une personne physique juste avant le décès de cette dernière continuera d'être considérée comme son conjoint après ce décès.

« **porteurs autorisés** » (i) Dax Dasilva et les membres de la famille immédiate de Dax Dasilva; (ii) toute personne contrôlée, directement ou indirectement, par une ou plusieurs des personnes mentionnées au point (i).

« **personne** » Personne physique, société de personnes, société par actions, personne morale, association, fiducie, coentreprise ou société à responsabilité limitée; et

Une personne est dite « **contrôlée** » par une ou plusieurs autres personnes si, selon le cas : (i) lorsqu'il s'agit d'une société ou d'une autre personne morale peu importe son lieu ou mode de constitution : l'autre personne est en mesure de faire élire la majorité de ses administrateurs; (ii) lorsqu'il s'agit d'une personne qui n'est pas une société ou une autre personne morale, l'autre personne détient la majorité de son capital et de ses titres de participation avec droit de vote, les termes « contrôle », « contrôlant » et « contrôlé conjointement » étant interprétés en conséquence.

Fractionnement ou regroupement

Aucun fractionnement ni aucun regroupement d'actions à droit de vote subalterne ne peuvent être faits à moins qu'au même moment, les actions à droit de vote multiple soient fractionnées ou regroupées de la même façon et dans les mêmes proportions, et vice versa.

Certains votes par catégorie

Sauf indication contraire dans la LCSA, la législation canadienne applicable en valeurs mobilières ou nos statuts, les porteurs d'actions à droit de vote subalterne et d'actions à droit de vote multiple voteront ensemble sur toutes les questions soumises à un vote des porteurs de ces deux catégories d'actions comme si elles ne formaient qu'une seule catégorie d'actions. En vertu de la LCSA, certains types de

modifications à nos statuts sont assujettis à l'approbation par voie de résolution spéciale des porteurs de nos catégories d'actions votant séparément en tant que catégorie, y compris les modifications visant à :

- étendre, modifier ou supprimer les droits, privilèges, restrictions ou conditions dont sont assorties les actions de cette catégorie;
- accroître les droits ou privilèges des actions d'une autre catégorie, conférant des droits ou des privilèges égaux ou supérieurs à ceux de cette catégorie; et
- rendre égales ou supérieures aux actions de cette catégorie les actions d'une autre catégorie conférant des droits ou des privilèges inférieurs.

Sans limiter les autres droits absolus en common law des porteurs d'actions à droit de vote subalterne ou d'actions à droit de vote multiple de voter séparément en tant que catégorie, ni les porteurs des actions à droit de vote subalterne ni les porteurs des actions à droit de vote multiple n'ont le droit de voter séparément en tant que catégorie sur une proposition visant à modifier nos statuts mis à jour dans le cas où la modification vise : (1) à augmenter ou à réduire le nombre maximal d'actions autorisées de cette catégorie ou à augmenter le nombre maximal d'actions autorisées d'une autre catégorie conférant des droits ou des privilèges égaux ou supérieurs; (2) à créer une nouvelle catégorie d'actions égales ou supérieures à celles de cette catégorie, dont les droits sont par ailleurs prévus aux alinéas a) et e) du paragraphe 176(1) de la LCSA. Aux termes de nos statuts mis à jour, ni les porteurs de nos actions à droit de vote subalterne ni les porteurs de nos actions à droit de vote multiple n'auront le droit de voter séparément en tant que catégorie sur une proposition visant à modifier nos statuts mis à jour afin d'opérer l'échange, le reclassement ou l'annulation de la totalité ou d'une partie des actions de cette catégorie en vertu de l'alinéa 176(1)b) de la LCSA, sauf si cette opération : a) ne touche que les porteurs de cette catégorie ou b) touche de façon différente les porteurs d'actions à droit de vote subalterne et d'actions à droit de vote multiple, action pour action, et que ces porteurs n'aient pas déjà par ailleurs le droit de voter séparément en tant que catégorie en vertu des lois applicables ou aux termes de nos statuts mis à jour relativement à cette opération.

Conformément à nos statuts mis à jour, les porteurs d'actions à droit de vote subalterne et d'actions à droit de vote multiple seront traités de façon égale et identique, action pour action, à l'occasion de certaines opérations de changement de contrôle nécessitant, en vertu de la LCSA, l'approbation de nos actionnaires, sauf si les porteurs de nos actions à droit de vote subalterne et de nos actions à droit de vote multiple, votant séparément en tant que catégorie, approuvent à la majorité des voix un traitement différent pour les actions de chacune de ces catégories.

Protection en cas d'offre publique d'achat

Selon la législation canadienne applicable en valeurs mobilières, une offre d'achat visant les actions à droit de vote multiple n'entraînerait pas nécessairement l'obligation d'offrir d'acheter les actions à droit de vote subalterne. Conformément aux règles de la TSX visant à faire en sorte qu'en cas d'offre publique d'achat les porteurs d'actions à droit de vote subalterne puissent y participer, sur un pied d'égalité, avec les porteurs d'actions à droit de vote multiple, les porteurs d'actions à droit de vote multiple ont conclu une convention de protection habituelle avec nous et un fiduciaire (la « **convention de protection** »). Le texte qui suit résume les grandes lignes de la convention de protection. Il est présenté sous réserve du texte intégral de cette convention, dont les dispositions ont préséance sur le résumé en cas de divergence. La convention de protection a été déposée auprès des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et est accessible sur le système électronique de données, d'analyse et de recherche (« **SEDAR** ») à l'adresse www.sedar.com.

La convention de protection contient certaines dispositions habituelles pour les sociétés inscrites à la cote de la TSX et ayant deux catégories d'actions, qui ont pour but d'empêcher les opérations qui par ailleurs priveraient les porteurs d'actions à droit de vote subalterne de droits dont ils auraient pu se prévaloir en vertu de la législation canadienne applicable en valeurs mobilières si les actions à droit de vote multiple avaient été des actions à droit de vote subalterne.

Les engagements pris dans la convention de protection n'ont pas pour effet d'empêcher la vente par les porteurs autorisés d'actions à droit de vote multiple si une offre d'acheter les actions à droit de vote subalterne est présentée en même temps et que cette offre :

- a) comporte un prix par action à droit de vote subalterne au moins égal au prix le plus élevé offert pour les actions à droit de vote multiple;
- b) prévoit que le pourcentage d'actions à droit de vote subalterne en circulation devant faire l'objet d'une prise de livraison (à l'exclusion des actions appartenant à l'initiateur ou aux personnes agissant conjointement ou de concert avec lui immédiatement avant l'offre) est au moins égal à celui des actions à droit de vote multiple en circulation devant être vendues (à l'exception des actions à droit de vote multiple appartenant à l'initiateur ou aux personnes agissant conjointement ou de concert avec lui immédiatement avant l'offre);
- c) n'est assortie d'aucune condition si ce n'est le droit de ne pas prendre livraison des actions à droit de vote subalterne déposées en réponse à cette offre et de ne pas les régler si aucune action n'est achetée aux termes de l'offre visant les actions à droit de vote multiple; et

- d) est identique, à tout autre égard important, à l'offre visant les actions à droit de vote multiple.

En outre, la convention de protection n'empêche pas le transfert d'actions à droit de vote multiple aux porteurs autorisés, si ce transfert n'est pas ou n'aurait pas été assujéti à l'obligation de présenter une offre publique d'achat (si le vendeur ou le cessionnaire était au Canada) ou constitue ou constituerait une offre publique d'achat dispensée selon la législation en valeurs mobilières canadienne applicable. La conversion d'actions à droit de vote multiple en actions à droit de vote subalterne, que ces dernières soient ou non vendues par la suite, ne constituera pas une aliénation d'actions à droit de vote subalterne pour l'application de la convention de protection.

Aux termes de la convention de protection, la vente d'actions à droit de vote multiple par un porteur partie à la convention de protection sera conditionnelle à ce que le cessionnaire devienne partie à cette convention, pour autant que les actions à droit de vote multiple ainsi transférées ne soient pas automatiquement converties en actions à droit de vote subalterne conformément à nos statuts mis à jour.

La convention de protection comporte des dispositions qui autorisent le fiduciaire à faire valoir les droits que la convention de protection confère aux porteurs d'actions à droit de vote subalterne. L'obligation d'agir du fiduciaire est conditionnelle à ce qu'il reçoive de nous ou des porteurs d'actions à droit de vote subalterne les fonds et les garanties qu'il peut raisonnablement exiger. Aucun porteur d'actions à droit de vote subalterne n'aura le droit, à moins d'agir par l'intermédiaire du fiduciaire, d'intenter une poursuite ou toute autre instance ou d'exercer quelque autre recours afin de faire valoir les droits que lui confère la convention de protection, à moins que le fiduciaire n'omette d'agir après avoir reçu une demande autorisée par les porteurs d'au moins 10 % des actions à droit de vote subalterne en circulation, accompagnée des fonds et des garanties raisonnables.

Sauf s'il s'agit d'une modification sans importance ou d'une dérogation qui n'a pas d'incidence défavorable sur les droits des porteurs d'actions à droit de vote subalterne, la convention de protection prévoit notamment qu'elle ne peut pas être modifiée et qu'elle ne peut déroger à aucune de ses dispositions sans d'abord avoir obtenu : a) le consentement de la TSX et de toute autre autorité en valeurs mobilières compétente au Canada et b) l'approbation des porteurs d'actions à droit de vote subalterne d'au moins aux deux tiers des voix exprimées à une assemblée dûment convoquée pour étudier cette modification ou dérogation, compte non tenu des voix rattachées aux actions à droit de vote subalterne détenues par les porteurs d'actions à droit de vote multiple, les membres de leur groupe, les personnes qui leur sont apparentées et les personnes qui ont convenu d'acheter des actions à droit de vote multiple à des conditions qui constitueraient une vente ou une aliénation pour l'application de la convention de protection, autrement que dans les cas permis.

Aucune disposition de la convention de protection ne limitera les droits des porteurs d'actions à droit de vote subalterne conférés par les lois applicables.

Actions privilégiées

Les actions privilégiées peuvent en tout temps être émises en une ou plusieurs séries. Le conseil est autorisé à établir avant l'émission le nombre d'actions privilégiées de chaque série, la contrepartie par action, la désignation des actions ainsi que les modalités s'y rattachant, notamment en ce qui concerne les droits de vote, le tout sous réserve de l'émission d'un certificat de modification présentant la désignation et les dispositions se rattachant aux actions privilégiées ou aux actions de la série. Sauf indication contraire dans les conditions propres à une série d'actions privilégiées et sauf dans la mesure requise par la loi, les porteurs d'actions privilégiées ne pourront pas voter aux assemblées des porteurs d'actions ni voter séparément à l'égard d'une proposition visant à modifier nos statuts si la modification est l'une de celles énumérées aux alinéas a), b), ou e) du paragraphe 176(1) de la LSCA. Les actions privilégiées de chaque série qui sont émises auront, à l'égard du versement de dividendes, égalité de rang avec les actions privilégiées de toutes les autres séries et priorité de rang sur les actions à droit de vote subalterne, les actions à droit de vote multiple et les autres actions de rang inférieur à l'égard du versement de dividendes et de la distribution des biens ou des actifs en cas de liquidation ou de dissolution volontaire ou forcée de la Société. Nous prévoyons actuellement que les actions privilégiées ne comporteront pas de droits de préemption, de rachat au gré du porteur ou de la Société, de conversion ou d'échange ou de droit d'encaissement par anticipation, ni de dispositions d'achat pour annulation ou de remise, de dispositions relatives aux fonds d'amortissement ou de rachat, de dispositions autorisant ou limitant l'émission de titres supplémentaires ou d'autres restrictions importantes ou de dispositions exigeant l'apport de capital supplémentaire par un porteur de titres.

Bons de souscription

Le 17 octobre 2017, dans le cadre d'une convention de prêt et de garantie maintenant résiliée avec Silicon Valley Bank, la Société a émis à cette dernière des bons de souscription qui, après le regroupement des actions à raison de 4 pour 1 et d'autres modifications de capital effectuées par la Société le 15 mars 2019, confèrent à leur porteur le droit d'acheter 37 500 actions à droit de vote subalterne de la Société au prix de 4 \$ chacune pendant 10 ans. En date des présentes, les bons de souscription n'ont pas été exercés et sont toujours en cours.

Le 15 octobre 2014, la Société a émis à Hercules Capital, Inc. des bons de souscription qui, après la conversion en actions ordinaires de toutes nos actions privilégiées rachetables émises et en circulation, le regroupement des actions à raison de 4 pour 1 et d'autres modifications de capital effectuées par la Société le 15 mars 2019, confèrent à leur porteur le droit d'acheter 61 403 actions à droit de vote subalterne de la Société au prix de 3,795732 \$ chacune pendant 10 ans. En date des présentes, les bons de souscription n'ont pas été exercés et sont toujours en cours.

Autres dispositions importantes de nos documents constitutifs

Dispositions de préavis

Nous avons adopté un règlement sur le préavis qui contient des dispositions de nos statuts mis à jour régissant le préavis à donner avant de proposer l'élection d'un administrateur (les « **dispositions de préavis** »). Les dispositions de préavis visent : (i) à faciliter le déroulement ordonné et efficace des assemblées annuelles générales ou, au besoin, des assemblées extraordinaires; (ii) à aviser convenablement tous les actionnaires des mises en candidature d'administrateurs et à les informer suffisamment au sujet des candidats; (iii) à permettre aux actionnaires de voter de façon éclairée. Seules les personnes dont la candidature est proposée par les actionnaires, conformément aux dispositions de préavis, seront éligibles à un poste d'administrateur à une assemblée annuelle des actionnaires, ou à une assemblée extraordinaire des actionnaires où des administrateurs sont censés être élus.

Conformément aux dispositions de préavis, tout actionnaire qui souhaite proposer la candidature d'une personne à un poste d'administrateur devra nous en aviser de la manière et dans les délais prescrits. Les délais dans lesquels nous devons recevoir un tel avis sont les suivants : (i) dans le cas d'une assemblée annuelle des actionnaires (y compris une assemblée extraordinaire), au moins 30 jours avant la date de l'assemblée, sauf si la date de l'assemblée est annoncée pour la première fois (la « **date de l'avis d'assemblée** ») moins de 50 jours à l'avance, auquel cas le délai sera la fermeture des bureaux le 15^e jour suivant la date de l'avis d'assemblée; (ii) dans le cas d'une assemblée extraordinaire des actionnaires (qui n'est pas aussi une assemblée annuelle) convoquée dans le but notamment d'élire des administrateurs, au plus tard à la fermeture des bureaux le 15^e jour suivant la date de l'avis d'assemblée, étant entendu que, dans l'un ou l'autre cas, si une procédure de notification et d'accès (définie dans le *Règlement 54-101 sur la communication avec les propriétaires véritables des titres d'un émetteur assujéti*) est utilisée pour la remise des documents relatifs aux procurations à l'égard d'une assemblée et que la date de l'avis d'assemblée précède de plus de 50 jours la date de l'assemblée en question, l'avis doit être reçu au plus tard à la fermeture des bureaux le 40^e jour précédant l'assemblée en question.

Choix du tribunal

Nous avons adopté un règlement sur le choix du tribunal selon lequel, à moins que nous ne consentions par écrit au choix d'un autre tribunal, les tribunaux du Québec (Canada), notamment ses tribunaux d'appel (ou à défaut de ceux-ci, tout autre « tribunal » au sens de la LCSA ayant compétence et ses tribunaux d'appel), seront les seuls et uniques tribunaux de première instance où pourra être intentée, selon le cas : (1) une procédure ou action oblique présentée en notre nom; (2) une poursuite pour violation de l'obligation fiduciaire de nos administrateurs, dirigeants ou autres employés envers nous; (3) une poursuite en vertu d'une disposition de la LCSA ou de nos règlements ou statuts mis à jour; (4) une poursuite faisant état d'une réclamation liée à nos « affaires internes » (au sens de la LCSA). Notre règlement sur le choix du tribunal prévoit également que nos porteurs de titres sont réputés accepter la compétence territoriale des tribunaux du Québec et consentir à la signification d'actes de procédure à leurs conseillers juridiques dans le cadre de toute action étrangère intentée en violation de nos règlements.

Convention de droits des investisseurs

Par suite de la clôture du PAPE, nous avons conclu avec DHIDASILVA Holdings Inc., une société contrôlée par notre fondateur et chef de la direction et la Caisse (collectivement, les « **principaux actionnaires** ») une convention de droits des investisseurs (la « **convention de droits des investisseurs** ») portant sur certains droits des actionnaires. Le texte qui suit résume les grandes lignes de la convention de droits des investisseurs. Il est présenté sous réserve du texte intégral de cette convention, dont les dispositions ont préséance sur le résumé en cas de divergence. La convention de droits des investisseurs a été déposée auprès des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et est accessible sur SEDAR, à www.sedar.com.

Droits de nomination

La convention de droits des investisseurs offre à la Caisse le droit de proposer la candidature d'un administrateur de la Société parmi les candidats aux postes d'administrateurs proposés par la Société dans une circulaire d'information de la direction. La Caisse pourra continuer de proposer la candidature d'un administrateur tant qu'elle sera propriétaire d'au moins 20 % de nos actions à droit de vote subalterne et actions à droit de vote multiple (avant dilution). De plus, tant que la Caisse sera propriétaire d'au moins 20 % de nos actions à droit de vote subalterne et actions à droit de vote multiple (avant dilution), la Société, agissant raisonnablement, devra consulter la Caisse au sujet de la nomination ou du remplacement du président du conseil.

La convention de droits des investisseurs prévoit également que dans l'éventualité où la Société accorde des droits de nomination supplémentaires à un investisseur autre que la Caisse, la Société doit faire en sorte que cet autre investisseur exerce tous les droits de vote sous son contrôle en faveur du candidat de la Caisse, étant toutefois entendu qu'il peut s'abstenir de voter en faveur du candidat de la Caisse.

Le candidat nommé par la Caisse aux termes de la convention de droits des investisseurs doit être considéré comme indépendant au sens du Règlement 52-110. Le quorum des réunions du conseil doit inclure le candidat de la Caisse, sous réserve des exceptions habituelles.

Clause restrictive

La convention de droits des investisseurs contient une clause limitant la capacité de la Société de transférer son siège hors du Québec. Cette clause restrictive s'appliquera pendant sept ans après le placement jusqu'à ce que (i) la Caisse cesse de détenir au moins 15 % de nos actions à droit de vote subalterne et actions à droit de vote multiple (avant dilution) ou (ii) sept ans se soient écoulés depuis la fin de notre PAPE.

Droits d'inscription

La convention de droits des investisseurs prévoit des droits d'inscription sur demande en faveur des principaux actionnaires. Ces droits leur permettent, dans certaines circonstances, d'obliger la Société à faire viser par prospectus au Canada la totalité ou une partie des actions à droit de vote subalterne qu'ils détiennent en vue d'un placement dans le public, étant entendu que la Société n'est pas tenue de faire, selon le cas : (i) plus de deux inscriptions sur demande sur toute période de 12 mois; (ii) une inscription sur demande lorsque la valeur des actions à droit de vote subalterne offertes aux termes de cette inscription est inférieure à 25 millions de dollars canadiens.

La convention de droits des investisseurs prévoit également des droits d'inscription accessoires permettant aux principaux actionnaires d'inclure leurs actions à droit de vote subalterne dans certains placements d'actions à droit de vote subalterne dans le public, sous réserve de certains droits de réduction des preneurs fermes.

En raison de certaines conventions de blocage négociées par les principaux actionnaires quant à notre PAPE, les droits d'inscription sur demande et les droits d'inscription accessoires accordés par la convention de droits des investisseurs ne pourront être exercés par les principaux actionnaires durant une période d'au moins 180 jours suivant la date de clôture du PAPE sans le consentement écrit préalable du syndicat gérant de notre PAPE.

MARCHÉ DES VALEURS MOBILIÈRES

Cours et volume de négociation

Nos actions à droit de vote subalterne sont inscrites à la TSX sous le symbole « LSPD ». Le tableau qui suit contient les fourchettes de cours et le volume de nos actions à droit de vote subalterne négociées à la TSX pour chaque mois de l'exercice 2019 durant lesquels nos actions se négociaient à la TSX.

2019	Sommet (\$ CA)	Creux (\$ CA)	Volume
Mars	23,93	18,05	7 988 000

Aucun autre de nos titres n'a été admis à la négociation ou inscrit à la cote d'une bourse ou d'un marché. Cependant, comme mentionné précédemment, nos actions à droit de vote multiple peuvent être converties en tout temps en actions à droit de vote subalterne à raison de 4 pour 1, au gré du porteur.

ADMINISTRATEURS ET HAUTS DIRIGEANTS

Les tableaux suivants indiquent le nom de chaque administrateur ou haut dirigeant ainsi que son lieu de résidence et son (ses) titre(s) au sein de la Société en date de la présente notice, les postes occupés au cours des cinq dernières années, de même que l'année d'entrée en fonction comme administrateur, s'il y a lieu. Nos administrateurs sont élus chaque année par les actionnaires lors de l'assemblée annuelle des actionnaires ou, sous réserve de nos statuts mis à jour et de la législation applicable, nommés par le conseil d'administration entre deux assemblées annuelles. Chaque administrateur siège jusqu'à la tenue de la prochaine assemblée annuelle ou jusqu'à ce qu'il quitte ses fonctions par l'effet de la loi, ou jusqu'à l'entrée en vigueur de son renvoi ou de sa démission. Les hauts dirigeants sont nommés par le conseil – à sa discrétion – et appelés à demeurer en poste jusqu'à la nomination de leur successeur.

Administrateurs

Nom et lieu de résidence	Fonction(s) au sein de Lightspeed	Administrateur depuis	Poste principal	Fonctions précédemment exercées (Cinq dernières années)
Patrick Pichette ⁽¹⁾⁽²⁾ Londres, Royaume-Uni	Président du conseil d'administration	2018	Associé général, Inovia Capital	Vice-président principal et chef des finances, Google Inc. (de 2008 à 2015)
Marie-Josée Lamothe ⁽²⁾ Beaconsfield, Québec	Administratrice	2018	Présidente, Tandem International	Directrice générale, Biens de consommation et image de marque, Canada, Alphabet Inc. (de 2014 à 2018)
Paul McFeeters ⁽¹⁾⁽²⁾ Milford, Ontario	Administrateur	2018	Administrateur de sociétés	Chef des finances, OpenText Corporation (de 2006 à 2014)
Rob Williams ⁽¹⁾ Edmonds, Washington	Administrateur	2018	Administrateur de sociétés	Conseiller de gestion (de 2016 à ce jour) Directeur général, Expansion des affaires, Gestion des fournisseurs mondiaux, Commerce de détail international, Amazon.com, Inc. (de 2014 à 2015)
J.-P. Chauvet Outremont, Québec	Administrateur et président	2013	Président	Chef, Gestion des revenus, Lightspeed POS Inc. (de 2012 à 2016)
Dax Dasilva Westmount, Québec	Administrateur et chef de la direction	2005	Chef de la direction	-

(1) Membre du comité d'audit. M. McFeeters est président du comité d'audit.

(2) Membre du comité de rémunération, de mise en candidature et de gouvernance. M. Pichette est président du comité de rémunération, de mise en candidature et de gouvernance.

Hauts dirigeants

Nom et lieu de résidence	Fonction(s) au sein de Lightspeed	Années chez Lightspeed	Fonctions précédemment exercées (Cinq dernières années)
Dax Dasilva Westmount, Québec	Administrateur et chef de la direction	14	-
J.-P. Chauvet Outremont, Québec	Administrateur et président	7	Chef, Gestion des revenus, Lightspeed POS Inc. (de 2012 à 2016)
Brandon Nussey Waterloo, Ontario	Chef des finances	1	Chef des finances, D2L Inc. (de 2010 à 2018)
Julian Teixeira Westmount, Québec	Premier vice-président, Ventes mondiales	8	Vice-président, Ventes, Amérique du Nord, Lightspeed POS Inc. (de 2016 à 2018) Directeur, Ventes, États-Unis (de 2012 à 2016)
Jerome Laredo Londres, Royaume-Uni	Premier vice-président, Europe, Moyen-Orient et Afrique	4	Vice-président, Europe, Moyen-Orient et Afrique, Lightspeed POS Inc. (de 2014 à 2019) Chef de la direction, Asie-Pacifique, Atex Group Ltd. (de 2012 à 2014)
Asha (Hotchandani) Bakshani Côte Saint-Luc, Québec	Première vice-présidente, Finances	4	Vice-présidente, Finances, Lightspeed POS Inc. (de 2015 à 2019) Directrice, Finances, Lightspeed POS Inc. (de 2014 à 2015)
Jean-Philippe Leblanc La Prairie, Québec	Premier vice-président, Développement	1	Vice-président, Développement, Lightspeed POS Inc. (de 2018 à 2019) Vice-président, Ingénierie de produits, Shutterstock, Inc. (de 2017 à 2018) Directeur, Technologie, Shutterstock, Inc. (de 2015 à 2017) Directeur, Solutions mobiles, Banque nationale du Canada (de 2014 à 2015)
Denise Nahas Montréal, Québec	Première vice-présidente, Service à la clientèle	6,5	Vice-présidente, Service à la clientèle, Lightspeed POS Inc. (de 2014 à 2019)
Lory Ajamian Montréal, Québec	Vice-présidente, Marketing	6,5	Directrice, Marketing de performance, Lightspeed POS Inc. (de 2018 à 2019) Directrice principale, Automatisation du marketing, Lightspeed POS Inc. (de 2017 à 2018) Directrice principale, Systèmes d'information, Lightspeed POS Inc. (de 2016 à 2017) Chef de projet et analyste des activités, Lightspeed POS Inc. (de 2014 à 2016)
Chelsea Finnemore Montréal, Québec	Vice-présidente, Ressources humaines	10	Directrice, Ressources humaines, Lightspeed POS Inc. (de 2013 à 2017)

Patrick Lacelle Montréal, Québec	Vice-président, Opérations	4,5	Directeur, Opérations internes, Lightspeed POS Inc. (de 2014 à 2015)
Brad Malmberg Westmount, Québec	Vice-président, Étude de produits	12	Directeur, Gestion des produits, Lightspeed POS Inc. (de 2016 à 2017) Directeur, Techniques et formation en ventes, Lightspeed POS Inc. (de 2012 à 2016)
Daniel Micak Kitchener, Ontario	Chef du contentieux et secrétaire général	1	Vice-président, chef adjoint du contentieux et secrétaire général adjoint, D2L Inc. (de 2017 à 2018) Chef adjoint du contentieux et secrétaire général adjoint, D2L Inc. (de 2011 à 2017)
Bram Paperman Westmount, Québec	Vice-président, Technologie	5	Directeur, Gestion des produits, Lightspeed POS Inc. (de 2014 à 2018)
Adam Simms Montréal, Québec	Vice-président, Design	7,5	Concepteur de produits, Atlassian Corporation PLC (de 2017 à 2018) Concepteur de produits, Trello, Inc. (de 2013 à 2017)

Détention de titres

En date des présentes, en tant que groupe, nos administrateurs et hauts dirigeants ont, directement ou indirectement, la propriété véritable ou le contrôle d'un total de 696 594 actions à droit de vote subalterne et de 16 052 445 actions à droit de vote multiple, soit 1 % des actions à droit de vote subalterne, 100 % des actions à droit de vote multiple en circulation et 49,2 % des droits de vote rattachés à toutes nos actions à droit de vote émises et en circulation.

Interdictions d'opérations, faillites, amendes ou sanctions

À la connaissance de Lightspeed, aucun administrateur ni haut dirigeant n'est, en date de la présente Notice, ni n'a été, au cours des 10 années précédant la date de la présente Notice, administrateur, chef de la direction ou chef des finances d'une société (incluant Lightspeed) ayant : (a) fait l'objet d'une ordonnance d'interdiction d'opérations, d'une ordonnance assimilable à une interdiction d'opérations ou d'une ordonnance lui interdisant de se prévaloir d'une dispense aux termes de la législation en valeurs mobilières (individuellement, une « ordonnance ») prononcée pendant que l'administrateur ou haut dirigeant exerçait des fonctions d'administrateur, de chef de la direction ou de chef des finances; ou b) fait l'objet d'une ordonnance prononcée après que l'administrateur ou haut dirigeant a cessé d'exercer des fonctions d'administrateur, de chef de la direction ou de chef des finances, qui découle d'un événement survenu pendant qu'il exerçait ces fonctions.

À la connaissance de Lightspeed, aucun administrateur ni haut dirigeant de Lightspeed, ni aucun actionnaire détenant un nombre suffisant de titres pour avoir un effet important sur le contrôle de Lightspeed, (a) n'est, en date de la présente Notice, ni n'a été, au cours des 10 années précédant la date de la présente NA, administrateur, chef de la direction ou chef des finances d'une société (incluant Lightspeed) ayant, pendant qu'il exerçait cette fonction ou dans l'année suivant la cessation de cette fonction, fait faillite, fait une proposition concordataire en vertu de la législation sur la faillite ou l'insolvabilité, été poursuivie par ses créanciers, fait l'objet ou été à l'origine d'une procédure judiciaire, d'un concordat ou d'un compromis avec ses créanciers, ou pour laquelle un séquestre, un séquestre-gérant ou un syndic de faillite a été nommé afin de détenir l'actif; ou (b) n'a, dans les 10 ans précédant la date de la présente Notice, fait faillite, fait une proposition concordataire en vertu de la législation sur la faillite ou l'insolvabilité, ni fait l'objet ou été à l'origine d'une procédure judiciaire, d'un concordat ou d'un compromis avec des créanciers ou n'a vu un séquestre, un séquestre-gérant ou un syndic de faillite être nommé afin de détenir l'actif de l'administrateur, du haut dirigeant ou de l'actionnaire.

À la connaissance de Lightspeed, aucun administrateur ni haut dirigeant de Lightspeed, ni aucun actionnaire de Lightspeed détenant un nombre suffisant de titres pour avoir un effet important sur la Société n'a fait l'objet de pénalités ou de sanctions imposées par un tribunal en vertu de la législation en valeurs mobilières ou par une autorité en valeurs mobilières, ni n'a conclu une entente de règlement avec une telle autorité ou fait l'objet d'autres pénalités ou sanctions infligées par un tribunal ou un organisme de réglementation qui seraient vraisemblablement considérées comme importantes par un investisseur raisonnable ayant à prendre une décision d'investissement.

Conflits d'intérêts

À la connaissance de Lightspeed, il n'y a aucun conflit d'intérêts important, existant ou éventuel, entre Lightspeed ou l'une de ses filiales et l'un de ses administrateurs ou dirigeants, outre le fait que certains administrateurs ou dirigeants agissent comme administrateurs ou dirigeants d'autres sociétés, ce qui ouvre la porte à un éventuel conflit entre les fonctions qu'ils exercent auprès de nous et leurs fonctions d'administrateur ou de haut dirigeant au sein d'autres sociétés. Les administrateurs sont tenus de respecter les dispositions pertinentes de la LCSA en ce qui concerne les conflits d'intérêts.

COMITÉ D'AUDIT

Composition du comité d'audit

Le comité d'audit comprend au moins trois administrateurs, soit des personnes que le conseil considère comme indépendantes et qui possèdent les compétences financières requises au sens du Règlement 52-110. Le comité d'audit est actuellement composé de Paul McFeeters, qui en est le président, de Patrick Pichette et de Rob Williams. Chacun d'eux est indépendant et satisfait aux critères sur les connaissances financières fixés par la législation applicable, notamment le Règlement 52-110.

Formation et expérience pertinentes des membres du comité d'audit

Tous les membres du comité d'audit comprennent les principes comptables employés dans l'établissement d'états financiers et comptent de l'expérience dans l'application générale de ces principes comptables. Ils comprennent les contrôles et les procédures internes nécessaires à la production de l'information financière. La formation et l'expérience de chacun des membres du comité d'audit jugées pertinentes pour assumer ses responsabilités à ce titre vont comme suit :

Paul McFeeters (président)

M. McFeeters a été chef des finances d'OpenText de juin 2006 jusqu'à sa retraite en septembre 2014. M. McFeeters compte plus de 30 ans d'expérience dans les affaires à titre de haut dirigeant, ayant notamment été chef des finances de Platform Computing Inc., un fournisseur de logiciels informatiques en grille, de 2003 à 2006 et de Kintana Inc., une société fermée qui fournit des logiciels de gouvernance des TI, de 2000 à 2003. M. McFeeters a aussi été président et chef de la direction de MD Private Trust de 1997 à 2000. De 1981 à 1996, M. McFeeters a été au service de Municipal Financial Corporation, où il occupé des postes d'importance hiérarchique croissante, y compris le poste de chef des finances, de chef de l'exploitation et de président et chef de la direction. M. McFeeters est membre du conseil d'administration de Constellation Software Inc., une société de logiciels diversifiée, depuis octobre 2014 et il siège à son comité d'audit. Depuis 2015, M. McFeeters est conseiller du conseil de Hootsuite, une société de gestion des médias sociaux. De 2007 à janvier 2016, M. McFeeters a été membre du conseil de Blueprint Software Systems Inc., un fournisseur de solutions logicielles pour les besoins des entreprises. M. McFeeters est titulaire d'un baccalauréat en administration des affaires (avec distinction) de l'Université Wilfrid Laurier et d'une maîtrise en administration des affaires de la Schulich School of Business de l'Université York. Il est comptable professionnel agréé. M. McFeeters agit comme administrateur de Lightspeed depuis 2018.

Patrick Pichette

M. Pichette est, depuis avril 2018, associé général d'Inovia Capital, une société de capital-risque « full-stack » qui investit dans des sociétés technologiques axées sur la transformation d'activités traditionnelles complexes, comme les services financiers, les soins de santé, le commerce et les transports. M. Pichette a été premier vice-président et chef des finances de Google Inc. d'août 2008 à mai 2015. Avant d'entrer au service de Google, M. Pichette a été membre de la haute direction de Bell Canada Entreprises Inc. de janvier 2001 à juillet 2008, occupant avant son départ le poste de président, Exploitation de Bell Canada et, auparavant, les postes de vice-président exécutif, de chef des affaires financières et de vice-président exécutif, Planification et gestion du rendement. Avant d'entrer au service de Bell Canada Entreprises Inc., M. Pichette a été dirigeant de McKinsey & Company de 1996 à 2000. Auparavant, de 1994 à 1996, il a été vice-président et chef des finances de Call-Net Enterprises Inc., une société canadienne de télécommunications. M. Pichette est membre du conseil d'administration de Twitter, Inc. depuis décembre 2017 et président de son comité d'audit. M. Pichette a été administrateur de Bombardier Inc. d'octobre 2013 à novembre 2017 et d'Amyris, Inc., une société spécialisée dans les produits renouvelables, de mars 2010 à mai 2013. M. Pichette est titulaire d'une maîtrise ès arts en philosophie, politique et économie de l'Université Oxford, où il a étudié en tant que boursier de la fondation Rhodes, et d'un baccalauréat ès arts en administration des affaires de l'Université du Québec à Montréal. M. Pichette agit comme administrateur de Lightspeed depuis 2018.

Rob Williams

M. Williams possède plus de 20 ans d'expérience dans la vente en ligne (Amazon), les grandes surfaces (Best Buy) et les détaillants spécialisés (Magnolia Hi-Fi). M. Williams a travaillé près de dix ans à Amazon (de 2006 à 2015), occupant respectivement cinq postes de haute direction dans les services de détail et de vente. Avant son départ, M. Williams dirigeait l'équipe de fournisseurs du groupe 1 d'Amazon dans le service de gestion des fournisseurs mondiaux. Auparavant, M. Williams a dirigé trois équipes commerciales dans le service « Expédié par Amazon » : l'équipe de remboursement des vendeurs et de récupération/liquidation, l'équipe de réduction des contacts et l'équipe de réduction des défauts. Il avait auparavant dirigé l'équipe de développement de produits du service Expédié par Amazon. Avant d'exercer ces fonctions, M. Williams s'occupait de la gestion des produits dans l'équipe de la stratégie concurrentielle et des négociations d'Amazon. Avant d'entrer au service d'Amazon, M. Williams faisait partie de l'équipe de direction de Magnolia Hi-Fi, jusqu'à l'acquisition de l'entreprise par Best Buy. M. Williams a alors été promu au poste de directeur national de Best Buy, où il était chargé de l'expansion des ventes pour le projet de « magasin dans le magasin » de la bannière Magnolia Home Theater. M. Williams a été au service de Magnolia Hi-Fi et de Best Buy de septembre 1994 à juin 2006. Auparavant, en 1994, il était poursuivant au criminel pour le Trial Advocacy Program de la ville de Seattle. M. Williams est titulaire d'un baccalauréat en administration des affaires de l'Université de Washington et d'un Juris Doctor en droit du Willamette University College of Law. Il est en outre chargé de cours en commerce international dans le département d'administration des affaires de l'Université de Washington et conférencier de renom sur l'instauration d'une culture d'entreprise axée sur l'innovation radicale. On le consulte partout dans le monde sur le commerce électronique, le commerce de détail et la technologie. M. Williams agit comme administrateur de Lightspeed depuis 2018.

Règles du comité d'audit

Le conseil a adopté des règles écrites, reproduites ici intégralement comme pièce A, qui précisent l'objectif, la composition, les pouvoirs et les responsabilités du comité d'audit, conformément au Règlement 52-110. Le comité d'audit aide le conseil à s'acquitter de ses responsabilités de surveillance à l'égard notamment de ce qui suit :

- la qualité et l'intégrité des états financiers et de l'information connexe de la Société;
- la compétence, l'indépendance, la nomination et la qualité du travail de l'auditeur externe;
- les politiques, pratiques et procédures en matière de comptabilité et d'information financière de la Société, de ses filiales et des membres de son groupe;
- les pratiques de gestion des risques de la Société et sa conformité aux lois et règlements;
- la conception, la mise en place et l'application efficace par la direction de contrôles internes de l'information financière et des mécanismes de communication de l'information financière;
- le bon fonctionnement du service d'audit interne de la Société, s'il y en a un; et
- l'établissement des déclarations et rapports qui doivent être produits par comité d'audit en vertu des lois, règlements ou règles d'inscription à la bourse applicables.

Il incombera au comité d'audit d'assurer la libre communication entre lui, l'auditeur externe et la direction de la Société. Dans l'exercice de ses responsabilités, le comité d'audit aura libre accès à la direction, aux livres et à l'auditeur externe de la Société. Le comité d'audit sera autorisé à mener toute enquête spéciale qu'il juge nécessaire sur une question qui relève de sa responsabilité. La Société fournit le financement nécessaire, établi par le comité d'audit, au paiement de l'auditeur externe chargé d'établir un rapport d'audit et de tout autre conseiller pris par le comité d'audit.

Politiques et procédures de préapprobation du comité d'audit

Aux termes de ses règles, le comité d'audit est tenu de préapprouver tous les services non liés à l'audit devant être fournis par les auditeurs externes en ce qui nous concerne, conjointement à l'approbation de la lettre-contrat visant ces services et l'estimation des honoraires qui s'y rattachent. Le processus de préapprobation des services non liés à l'audit devra tenir compte de leur éventuelle incidence sur l'indépendance des auditeurs externes.

Le comité peut déléguer l'approbation préalable des services fournis par l'auditeur externe à un ou à plusieurs membres du comité, lesquels doivent être indépendants selon les lois, règlements, règles ou une norme d'inscription boursière applicables. Les services ainsi approuvés doivent être présentés au comité à sa prochaine réunion régulière.

Honoraires de l'auditeur externe

Pour l'exercice 2019 et l'exercice 2018, nous avons versé les honoraires suivants à notre auditeur externe, PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l. :

	Exercice 2019	Exercice 2018
Honoraires d'audit ⁽¹⁾	150 000	150 000
	\$ CA	\$ CA
Honoraires pour services liés à l'audit ⁽²⁾	824 000	—
	\$ CA	—
Honoraires pour services fiscaux ⁽³⁾	—	—
Autres honoraires ⁽⁴⁾	7 500	7 500
	\$ CA	\$ CA
Total des honoraires versés	981 500	157 500
	\$ CA	\$ CA

(1) Honoraires d'audit selon les sommes facturées.

(2) Honoraires pour services liés à l'assurance et autres services connexes qui ne sont pas inclus dans les honoraires d'audit. Ces honoraires incluent les services fournis en prévision ou dans le cadre du PAPE, notamment pour la conversion des états financiers de la Société (passage des PCGR des États-Unis aux IFRS) et la traduction de documents.

(3) Honoraires pour services de conformité fiscale, conseils fiscaux et planification fiscale.

(4) Autres honoraires que ceux mentionnés ci-dessus.

POURSUITES ET PROCÉDURES RÉGLEMENTAIRES

Nous sommes à l'occasion partie à des poursuites d'une nature considérée comme normale dans notre domaine d'activités. Selon nous, à l'exception des poursuites mentionnées dans le paragraphe suivant, les affaires litigieuses auxquelles nous sommes ou avons été partie depuis le début de notre dernier exercice, prises individuellement ou dans l'ensemble, n'auront aucun effet sensible sur notre situation financière consolidée, nos flux de trésorerie ou nos résultats d'exploitation.

Le 1^{er} juin 2016, deux entités inactives, 99257 Canada Ltd. et 3811981 Canada Inc. (collectivement, les « **demanderes** »), ont engagé des procédures contre nous et Dax Dasilva devant la Cour supérieure du Québec. Les demanderes allèguent que notre ancienne solution sur place, Onsite, est une contrefaçon de leur logiciel « IRON » protégé par le droit d'auteur. Les demanderes demandent une redevance permanente, 27 millions de dollars canadiens en restitution de bénéfices, 3 millions de dollars canadiens en dommages-intérêts exemplaires plus les intérêts, l'indemnité additionnelle et les dépens. Nous n'avons pas, à la date de la présente Notice, produit de défense au dossier, mais sommes profondément en désaccord avec les prétentions des demanderes, que nous estimons sans fondement et que nous allons vigoureusement contester. Si les demanderes obtenaient gain de cause sur leur réclamation, autant notre situation financière que notre réputation en souffriraient, ce qui nuirait à notre capacité d'attirer et de conserver des clients.

DIRIGEANTS ET AUTRES PERSONNES INTÉRESSÉES DANS DES OPÉRATIONS IMPORTANTES

Sous réserve de ce qui est indiqué ailleurs dans la présente Notice, les états financiers consolidés vérifiés et notes annexes de l'exercice 2019 ainsi que le Rapport de gestion pour l'exercice 2019, aucun administrateur ni haut dirigeant de Lightspeed, à la connaissance des administrateurs et hauts dirigeants de Lightspeed, ni (i) aucune personne ou société détenant en propriété véritable, directement ou indirectement, plus de 10 pour cent des actions à droit de vote de Lightspeed, ou exerçant un contrôle ou une emprise sur de telles actions, (ii) ni toute personne avec qui une telle personne ou société a des liens ou appartient au même groupe qu'elle, (iii) ni toute personne avec qui un administrateur ou un haut dirigeant de Lightspeed a des liens n'a d'intérêt important, direct ou indirect, ayant eu ou dont il est raisonnable de penser qu'ils auraient eu une incidence importante sur la Société au cours des trois derniers exercices ou de l'exercice en cours.

AGENT DES TRANSFERTS ET AGENT CHARGÉ DE LA TENUE DES REGISTRES

L'agent des transferts et agent chargé de la tenue des registres de nos actions à droit de vote subalterne est Société de fiducie AST (Canada), à son bureau principal de Montréal (Québec).

CONTRATS IMPORTANTS

Voici les seuls contrats importants conclus par la Société en dehors du cours normal des affaires depuis le début du dernier exercice terminé le 31 mars 2019 – ou entrés en vigueur avant, mais toujours valides – que la Société est tenue de déposer auprès des Autorités canadiennes en valeurs mobilières, en vertu de l'article 12.2 du Règlement 51-102 sur les *obligations d'information continue* :

- la convention de droits des investisseurs; et
- la convention de protection.

Voir « Description du capital-actions – Convention de droits des investisseurs » et « Description du capital-actions – Convention de protection » pour obtenir un aperçu de la convention de droits des investisseurs et de la convention de protection, respectivement. Des exemplaires des accords susmentionnés sont disponibles sur SEDAR à www.sedar.com.

INTÉRÊTS DES EXPERTS

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l., auditeur externe de Lightspeed, a vérifié les états financiers consolidés de l'exercice 2019 qui ont été déposés auprès des autorités de réglementation des valeurs mobilières. PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l. confirme être indépendant au sens des règles de déontologie de la Chartered Professional Accountants of Ontario.

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Il est possible d'obtenir des renseignements supplémentaires au sujet de Lightspeed sur notre site Web, à www.lightspeedhq.com, ou sur le site Web géré par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières, à www.sedar.com.

Des renseignements supplémentaires, notamment sur la rémunération des administrateurs et des dirigeants, les prêts qui leur ont été consentis, les principaux porteurs de nos titres et les titres pouvant être émis aux termes de régimes de rémunération en titres, figureront dans la circulaire d'information de la direction déposée en vue de la prochaine assemblée annuelle des actionnaires. Une fois déposée, la circulaire sera disponible à www.lightspeedhq.com (notre site Web) et à www.sedar.com.

Des renseignements financiers supplémentaires sont fournis dans nos états financiers consolidés et notre rapport de gestion pour l'exercice terminé le 31 mars 2019, disponibles à www.lightspeedhq.com (notre site Web) et à www.lightspeedhq.com and at www.sedar.com.

Les renvois à notre site Web dans la présente Notice et dans toute documentation qui y est intégrée par renvoi n'incorporent pas dans la présente Notice l'information qui s'y trouve. Nous rejetons toute responsabilité quant à l'incorporation d'une telle information par renvoi.

PIÈCE A

LIGHTSPEED POS INC.

RÈGLES DU COMITÉ D'AUDIT

I. GÉNÉRALITÉS

1. Mandat et objectif du comité

L'objectif du comité d'audit (le « **comité** ») est d'aider le conseil d'administration (le « **conseil** ») de Lightspeed POS Inc. (la « **Société** ») à s'acquitter de ses obligations légales et fiduciaires à l'égard des questions qui se rapportent à la comptabilité, à l'audit, à la présentation de l'information financière, aux contrôles internes et au respect des lois. Le comité aide le conseil à surveiller entre autres :

- a) la qualité et l'intégrité des états financiers de la Société et de l'information connexe;
- b) la compétence, l'indépendance, la nomination et le rendement de l'auditeur externe;
- c) les politiques, les pratiques et les procédures comptables et de présentation de l'information financière de la Société, de ses filiales et des membres de son groupe;
- d) les pratiques de gestion du risque financier et la conformité aux lois et règlements de la Société;
- e) la conception, la mise en place et l'application efficace par la direction des contrôles internes de l'information financière et des procédures et contrôles de déclaration de l'information financière;
- f) la fonction d'audit interne de la Société, s'il y a lieu;
- g) l'établissement des documents d'information et des rapports devant être dressés par le comité en vertu d'une loi, d'un règlement, d'une règle ou d'une norme d'inscription boursière.

2. Pouvoirs du comité

- a) Le comité est autorisé à déléguer certains pouvoirs à des sous-comités, autres que les pouvoirs qui doivent être exercés par le comité plénier selon les lois, règlements, règles ou normes d'inscription boursière applicables.
- b) Le comité est autorisé à faire ce qui suit et la Société lui donne les fonds nécessaires pour y parvenir :
 - (i) à prendre des avocats indépendants ou les autres conseillers qu'il juge nécessaires ou souhaitables pour exercer ses fonctions et à fixer et payer leur rémunération;
 - (ii) à communiquer directement avec les auditeurs externes et à obtenir des employés, des dirigeants, des administrateurs et de parties externes les renseignements dont il a besoin.

II. QUESTIONS DE PROCÉDURE

1. Composition

Le comité se compose d'au moins trois membres.

2. Qualifications des membres

- a) Chaque membre du comité doit être un administrateur de la Société.
- b) Chaque membre du comité doit avoir les qualités requises pour siéger au comité selon les exigences des lois, règlements, règles ou normes d'inscription boursière applicables; il doit notamment être « indépendant » et posséder des « compétences financières » au sens donné à ces termes dans les lois, règlements, règles et normes d'inscription boursière applicables.
- (c) Au moins un membre du comité doit avoir de l'expérience ou un savoir-faire en comptabilité ou en gestion financière. Cette personne est désignée l'« expert financier du comité d'audit » pour l'application des lois, règlements, règles et normes d'inscription boursière applicables.

3. Nomination et destitution des membres

Chaque membre du comité est nommé par le conseil. Les membres du comité sont nommés dans les plus brefs délais après la clôture de chaque assemblée annuelle des actionnaires et leur mandat prend fin à la nomination de leurs remplaçants respectifs, au moment de leur destitution par le conseil ou lorsqu'ils cessent d'être des administrateurs de la Société.

Toute vacance au sein du comité peut être comblée par le conseil suivant la recommandation du comité. Le conseil comble obligatoirement la vacance si le comité compte moins de trois administrateurs.

4. Structure et fonctionnement du comité

a) Président

Le conseil nomme un président parmi les membres du comité (le « **président** »). Si le conseil ne nomme pas de président, le comité peut, par un vote à la majorité, nommer un président. Le président peut être destitué par le conseil en tout temps. Le président en fonction demeure en poste jusqu'à la nomination de son remplaçant, jusqu'à sa destitution par le conseil ou jusqu'à ce qu'il cesse d'être un administrateur de la Société. En cas d'absence du président à une réunion, le comité, par un vote majoritaire, choisit un autre membre du comité pour présider la réunion.

b) Réunions

Il incombe au président de définir et de dresser l'ordre du jour des réunions du conseil, dont il détermine le moment, le lieu et la fréquence (au moins trimestrielle). Un membre du comité ou l'auditeur externe peut également convoquer une réunion du comité.

c) Avis

- (i) Un avis indiquant le moment et le lieu de chaque réunion du comité est remis verbalement ou par écrit à chacun des membres du comité et au chef de la direction, au chef des finances et au président de la Société au moins 24 heures avant l'heure fixée pour la réunion.
- (ii) L'auditeur externe de la Société est avisé de la tenue de chaque réunion du comité et, aux frais de la Société, a le droit d'y assister et d'y être entendu.
- (iii) À la demande d'un membre du comité, l'auditeur externe assiste à chaque réunion du comité tenue pendant la durée du mandat de cet auditeur externe.

d) Quorum

La majorité des membres du comité constitue quorum. Les résolutions du comité sont adoptées par un écrit signé par tous les membres du comité ou lors d'une réunion du comité où il y a quorum et à laquelle les membres assistent en personne ou par téléphone, par voie électronique ou par un autre moyen de communication permettant à toutes les personnes participantes de communiquer entre elles simultanément, de manière instantanée. Aux réunions du comité, les résolutions du comité doivent être approuvées à la majorité.

e) Personnes présentes

Le comité peut inviter les conseillers et les administrateurs, dirigeants et employés de la Société de son choix à assister aux réunions du comité (ou à une partie de celles-ci) et à prendre part aux débats et à l'examen des questions soulevées aux réunions. Le comité se réunit à huis clos à chacune des réunions.

f) Secrétaire

Le comité se donne un secrétaire, qui n'est pas tenu d'être un administrateur ou un dirigeant de la Société.

g) Dossiers

Le secrétaire du comité rédige et consigne les procès-verbaux des réunions du comité, qu'il soumet à l'étude et à l'approbation du président.

5. Examen du comité et de ses règles

Tous les ans, le comité examine et évalue son rendement, son efficacité et sa contribution. Il évalue notamment si les présentes règles traitent adéquatement des questions qui relèvent et devraient relever de sa compétence. Le comité procède à cet examen et à cette évaluation de la manière qu'il juge appropriée. Il présente au conseil ses conclusions, qui peuvent comprendre au besoin une recommandation de changements aux présentes règles et aux politiques et procédures de la Société.

6. Présentation de rapports au conseil

Le comité fait rapidement rapport au conseil après chacune de ses réunions. Ces rapports peuvent prendre la forme du procès-verbal de chaque réunion.

III. RESPONSABILITÉS

1. Présentation de l'information financière

- a) Les responsabilités du comité sont les suivantes :
 - (i) discuter avec les membres de la direction et l'auditeur externe de la qualité et de l'acceptabilité des normes de comptabilité et de présentation de l'information financière;
 - (ii) discuter avec les membres de la direction et l'auditeur externe des contrôles internes de la Société et de l'intégrité de l'information financière et des attestations délivrées par les auditeurs externes sur les contrôles internes de la Société à l'égard de l'information financière;
 - (iii) dans ses discussions avec les membres de la direction et l'auditeur externe, cerner les problèmes ou les éléments préoccupants et voir à leur résolution satisfaisante;
 - (iv) confier à l'auditeur externe le mandat d'examiner les états financiers intermédiaires qui doivent être dressés en vertu d'une loi, d'un règlement, d'une règle ou d'une norme d'inscription boursière applicable et revoir ses conclusions, sans toutefois exiger de rapport officiel de sa part.

2. Auditeur externe

- a) L'auditeur externe de la Société relève directement du comité.
- b) Il incombe au comité de recommander au conseil :
 - (i) l'auditeur externe chargé d'établir ou de délivrer un rapport d'audit ou de rendre d'autres services d'audit, d'examen ou d'attestation à la Société;
 - (ii) la rémunération de l'auditeur externe.
- c) Le comité est directement responsable de la surveillance des travaux de l'auditeur externe engagé pour établir ou délivrer un rapport d'audit ou rendre d'autres services d'audit, d'examen ou d'attestation à la Société; il est également chargé de la résolution de désaccords entre la direction et l'auditeur externe au sujet de l'information financière.
- d) Le comité étudie et approuve la portée, les domaines de concentration, l'échéancier et les paramètres clés (p. ex., l'importance relative, la fiabilité de l'audit interne) de la mission d'audit et la justesse des honoraires d'audit proposés.

3. Relation avec l'auditeur externe

Les responsabilités suivantes incombent au comité :

- a) établir un mode de communication efficace avec la direction, le conseil et l'auditeur externe afin d'être en mesure de surveiller de façon objective la qualité de la relation de l'auditeur externe avec la direction et le comité et l'efficacité de leurs interactions;
- b) recevoir et examiner des rapports réguliers de l'auditeur externe concernant l'état d'avancement du plan d'audit approuvé, les conclusions importantes, les recommandations quant aux améliorations à apporter et le rapport définitif de l'auditeur;
- c) tenir des réunions régulières avec l'auditeur externe, sans la présence de la direction;

- d) examiner, avec la direction, la note sur le contrôle interne ou la lettre de la direction contenant les recommandations de l'auditeur externe et la réponse de la direction, s'il y a lieu, portant notamment sur l'évaluation de l'adéquation et de l'efficacité des contrôles financiers internes et des mécanismes de présentation de l'information financière de la Société; faire le suivi des lacunes décelées;
- e) recevoir et examiner, au moins aussi souvent que l'exigent les lois, règlements, règles ou une norme d'inscription boursière applicables, le rapport de l'auditeur externe sur ses procédures de contrôles internes de la qualité et sur les relations que les membres de son groupe et lui entretiennent avec la Société ou des personnes qui occupent un poste de supervision de l'information financière au sein de la Société et qui, à la date du rapport, pourraient raisonnablement laisser douter de son indépendance; discuter avec l'auditeur externe des incidences éventuelles de ces relations;
- f) examiner et approuver les politiques d'embauche de la Société à l'égard des associés et des salariés, anciens ou actuels, de l'actuel ou de tout ancien auditeur de la Société;
- g) approuver au préalable tous les services d'audit et les services non liés à l'audit devant être fournis à la Société ou à ses filiales par l'auditeur externe de la Société, si cette approbation préalable est requise par une loi, un règlement, une règle ou une norme d'inscription boursière applicable.

Le comité peut déléguer l'approbation préalable des services fournis par l'auditeur externe à un ou à plusieurs membres du comité, lesquels doivent être indépendants selon les lois, règlements, règles ou une norme d'inscription boursière applicables. Les services ainsi approuvés doivent être présentés au comité à sa prochaine réunion régulière.

4. Méthodes comptables

Les responsabilités suivantes incombent au comité :

- a) dans le cadre de l'examen des états financiers de la Société, réviser la note sur les méthodes comptables de la Société pour s'assurer de leur exhaustivité et conformité aux normes comptables adoptées par la Société;
- b) de concert avec la direction et l'auditeur externe, examiner les modifications proposées aux principales méthodes comptables ainsi que les estimations et les jugements clés qui pourraient avoir une incidence importante sur la présentation de l'information financière;
- c) discuter avec la direction et l'auditeur externe de l'acceptabilité, du bien-fondé (dans la gamme des différentes options acceptables), de l'audace (ou de la prudence) et de la qualité des méthodes comptables, déclarations et estimations clés sous-jacentes;
- d) discuter avec la direction et l'auditeur externe de la clarté et de l'exhaustivité des déclarations d'information financière et non financière de la Société.

5. Gestion des risques et conformité

Les responsabilités suivantes incombent au comité :

- a) examiner, avec les avocats de la Société, les questions de conformité et d'ordre juridique susceptibles d'avoir une incidence importante sur les états financiers de la Société, notamment tout litige important en cours ou imminent;
- b) discuter des politiques de la Société concernant l'évaluation et la gestion des risques, la protection d'assurance de la Société, les principaux risques financiers auxquels la Société est exposée et les mesures prises par la direction pour les maîtriser;
- c) dans la mesure permise par la loi, envisager les dérogations au Code de conduite et d'éthique applicables aux membres du comité de la rémunération, des mises en candidature et de la gouvernance, et, s'il est jugé approprié, accorder de telles dérogations;
- d) en consultation avec la direction, définir les principaux risques commerciaux et financiers auxquels est exposée la Société et décider de « l'appétit pour le risque » de la Société;
- e) faire des recommandations sur les pratiques de gestion des risques de la Société.

6. Contrôles et écarts de contrôle

- a) Il incombe au comité d'examiner ce qui suit :
 - (i) le plan annuel de la direction pour assurer la surveillance des contrôles internes sur la présentation de l'information financière;
 - (ii) le plan et la portée de l'audit annuel quant à la fiabilité et la mise à l'essai des mesures de contrôle prévues;

- (iii) les points principaux figurant dans la lettre de l'auditeur à la direction suivant l'évaluation et la mise à l'essai des mesures de contrôle;
 - (iv) les contrôles et les procédures de la Société sur l'information financière, y compris les lacunes graves dans ces contrôles et procédures ou tout manquement important à celles-ci.
- b) Le comité est également responsable de ce qui suit :
- (i) examiner les plans des auditeurs externes pour s'assurer que les démarches d'évaluation et de mise à l'essai des contrôles sont exhaustives, bien coordonnées, économiques et appropriées compte tenu des risques, des activités commerciales et de l'évolution de la conjoncture;
 - (ii) recevoir de la direction et de l'auditeur externe des rapports réguliers sur les écarts de contrôle majeurs, ou sur les indications ou constatations d'actes frauduleux, et au sujet des démarches entreprises pour corriger les défaillances de ces contrôles;
 - (iii) tenir des réunions régulières avec la direction, sans la présence de l'auditeur externe;
 - (iv) évaluer le risque de voir la direction contourner les contrôles internes de la Société.
- c) Le comité examine le mécanisme de délivrance des attestations et en discute avec le chef de la direction, le chef des finances et le président de la Société; il reçoit et examine les déclarations faites par le chef de la direction, le chef des finances et le président de la Société dans les attestations requises à l'égard des rapports annuels et trimestriels déposés par la Société, notamment :
- (i) les lacunes graves ou faiblesses importantes dans la conception ou le fonctionnement des contrôles internes sur la présentation de l'information financière qui pourraient empêcher la Société de consigner, de traiter, de résumer ou de présenter des données financières;
 - (ii) les fraudes, sans égard à leur gravité, qui impliquent la direction ou d'autres employés jouant un rôle clé dans les contrôles internes de la Société.
- d) Le comité établit des procédures en ce qui concerne :
- (i) la réception, la conservation et le traitement des plaintes reçues par la Société au sujet de la comptabilité, des contrôles comptables internes ou de l'audit;
 - (ii) l'envoi confidentiel, sous le couvert de l'anonymat, par les employés de la société de préoccupations touchant des points discutables en matière de comptabilité ou d'audit.

7. Relation avec l'auditeur interne

S'il n'existe aucune fonction d'audit interne, le comité a la responsabilité d'examiner périodiquement avec la direction la nécessité d'une telle fonction.

8. Communication au public de l'information financière et autre

Relativement à la communication au public de l'information financière et autre information, le comité doit :

- a) passer en revue, avant leur publication, les états financiers annuels et intermédiaires, les rapports de gestion, les documents de type prospectus, les communiqués sur les bénéfices (y compris les perspectives financières, l'information financière prospective et les autres déclarations prospectives) ainsi que les autres documents d'information de la Société déposés auprès des commissions de valeurs mobilières et, s'il y a lieu, en recommander l'approbation au conseil, en accordant une attention particulière à ce qui suit :
 - (i) les modifications des conventions et pratiques comptables;
 - (ii) les questions importantes qui exigent un certain jugement;
 - (iii) l'hypothèse de la continuité de l'exploitation, s'il y a lieu;
 - (iv) la conformité aux normes comptables;
 - (v) sous réserve des conseils d'avocats internes ou externes, la conformité aux lois, règlements, règles et normes d'inscription boursière applicables;
- b) examiner, avec la direction, l'évaluation que fait celle-ci des méthodes et contrôles de la Société conçus pour garantir que l'information à publier dans les documents que la Société dépose périodiquement y est inscrite, traitée, résumée et présentée

dans les délais prescrits par les lois, règlements, règles et normes d'inscription boursière applicables pour le dépôt de tels rapports, et évaluer si des changements sont nécessaires compte tenu de l'évaluation par la direction de l'efficacité de ces contrôles de communication de l'information;

- c) s'il y a lieu, établir une politique qui encadre la publication des communiqués de presse sur les résultats de même que la publication de l'information financière et des indications des résultats fournies aux analystes et aux agences de notation; la politique peut prévoir la délégation de ces tâches à un membre compétent de la direction;
- d) avoir la certitude que des procédures adéquates sont en place pour examiner la communication faite au public, par la Société, de l'information financière extraite ou dérivée de ses états financiers et apprécier périodiquement l'adéquation de ces procédures;
- e) dans la mesure où il l'estime pertinent, examiner les éléments suivants et en surveiller l'élaboration par la direction :
 - (i) toute information de la Société qui doit être déposée par la Société auprès des autorités de réglementation en valeurs mobilières ou des bourses compétentes;
 - (ii) les communiqués de presse de la Société contenant de l'information financière importante, des indications des résultats, des déclarations prospectives, des renseignements sur les activités ou d'autres renseignements importants;
 - (iii) les documents distribués aux actionnaires de la Société;
 - (iv) les autres déclarations ou communications importantes qui relèvent de ses responsabilités, écrites ou verbales.

9. Autres responsabilités

- a) Le président du comité a la responsabilité d'énoncer les attentes du comité en ce qui concerne l'information (p. ex., la nature de l'information, le niveau de détail, les échéanciers, les rapports, etc.) et de s'assurer que l'information reçue par le comité tient compte des principaux critères de rendement et des risques clés que le comité est chargé de surveiller.
- b) Le comité a la responsabilité d'enquêter sur les questions qui relèvent de son mandat; il est expressément investi de toute l'autorité nécessaire à cet effet.

10. Limite aux obligations du comité

Le comité s'acquitte de ses responsabilités et évalue l'information transmise par la direction et les conseillers externes, notamment l'auditeur externe, de la Société selon son bon jugement. Les membres du comité ne sont pas des employés à temps plein de la Société; ils ne sont pas et ne déclarent pas être des comptables ou des auditeurs professionnels. Les pouvoirs et les responsabilités énoncés dans les présentes règles n'imposent aucune des obligations suivantes au comité : (i) planifier ou mener des audits; (ii) déterminer ou attester que les états financiers de la Société sont complets, exacts, présentés fidèlement ou conformes aux IFRS ou aux PCGR, selon le cas, et aux lois, règlements, règles ou normes d'inscription boursière applicables; (iii) garantir les rapports de l'auditeur externe; ou (iv) donner une assurance spéciale quant aux contrôles internes ou à la gestion des risques. À défaut d'avoir connaissance du contraire, les membres du comité sont autorisés à considérer comme intègres les personnes qui leur fournissent une information et à considérer comme exactes et exhaustives l'information fournie et les déclarations de la direction au sujet des services d'audit ou des services non liés à l'audit fournis par l'auditeur externe.

Aucune disposition des présentes règles n'a pour effet d'obliger un membre du comité ou le conseil en particulier à faire preuve d'un degré de diligence supérieur à celui auquel sont assujettis les administrateurs en général en vertu des lois applicables ni ne doit être interprétée dans cette intention. Les présentes règles ne visent pas à modifier ou à interpréter les statuts ou les règlements administratifs modifiés de la Société ni les lois, les règlements, les règles ou les normes d'inscription boursière auxquelles la Société est assujettie; elles doivent être interprétées conformément à ces lois, règlements, règles et normes d'inscription applicables. Le conseil peut autoriser des dérogations aux dispositions des présentes, prospectivement ou rétrospectivement, et aucune disposition des présentes n'est censée engager la responsabilité civile ou autre des porteurs de titres de la Société.