



**COVEO SOLUTIONS INC.
NOTICE ANNUELLE**

Exercice clos le 31 mars 2022

Le 14 juin 2022

Table des matières

NOTES EXPLICATIVES	3
INFORMATION PROSPECTIVE	4
STRUCTURE DE LA SOCIÉTÉ	5
ACTIVITÉS DE COVEO	6
DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL DES ACTIVITÉS DE COVEO	20
FACTEURS DE RISQUE	23
NOTRE PERSONNEL	68
POLITIQUE EN MATIÈRE DE DIVIDENDES	68
DESCRIPTION DU CAPITAL-ACTIONS	69
MARCHÉ POUR LA NÉGOCIATION DES TITRES	75
ADMINISTRATEURS ET MEMBRES DE LA HAUTE DIRECTION	76
COMITÉ D'AUDIT	80
POURSUITES ET MESURES RÉGLEMENTAIRES	80
MEMBRES DE LA DIRECTION ET AUTRES PERSONNES INTÉRESSÉS DANS DES OPÉRATIONS IMPORTANTES	81
AGENT DES TRANSFERTS ET AGENT CHARGÉ DE LA TENUE DES REGISTRES	81
CONTRATS IMPORTANTS	81
INTÉRÊT DES EXPERTS	83
RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES	83
ANNEXE A – RENSEIGNEMENTS SUR LE COMITÉ D'AUDIT	84
ANNEXE B – CHARTE DU COMITÉ D'AUDIT	87

NOTES EXPLICATIVES

À moins que le contexte ne s'y oppose, l'emploi dans la présente notice annuelle (« notice annuelle ») des termes « nos », « nous », « Coveo » et « Société » désigne collectivement Coveo Solutions Inc. et ses filiales ou, selon le contexte, l'une d'entre elles.

Toutes les informations dans la présente notice annuelle sont données en date du 31 mars 2022, sauf indication contraire. Les documents d'information publique de Coveo auxquels il est fait référence de temps à autre dans la présente notice annuelle sont intégrés par renvoi et peuvent être consultés dans leur intégralité sur le Système électronique de données, d'analyse et de recherche (« SEDAR ») (sedar.com) ou sur le site Web de Coveo (ir.coveo.com).

La présente notice annuelle porte sur l'exercice de 52 semaines de la Société clos le 31 mars 2022, à moins d'indication contraire et à l'exception des informations contenues dans les documents intégrés par renvoi qui portent une date différente.

Sauf indication contraire, toutes les mentions de « \$ US », « \$ », et « dollars US » renvoient au dollar américain et toutes les mentions de « \$ CA » renvoient au dollar canadien.

Mesures propres au secteur

Dans la présente notice annuelle, il est fait référence aux revenus tirés des abonnements SaaS, au taux d'expansion net et à la valeur annualisée des contrats SaaS (dans chaque cas, au sens défini ci-après), qui sont des mesures d'exploitation utilisées dans notre secteur.

Le « taux d'expansion net » est calculé en considérant une cohorte de clients à la fin de la période de 12 mois précédant la fin de la période sélectionnée, et en divisant la valeur annualisée des contrats SaaS (au sens défini ci-après) attribuable à cette cohorte à la fin de la période considérée sélectionnée par la valeur annualisée des contrats SaaS attribuable à cette cohorte au début de la période de 12 mois précédant la fin de la période sélectionnée. Exprimé en pourcentage, le ratio :

- i) exclut la valeur annualisée des contrats SaaS des nouveaux clients ajoutés au cours des 12 mois précédant la fin de la période sélectionnée;
- ii) inclut l'accroissement de la valeur annualisée des contrats SaaS provenant des ventes faites à la cohorte au cours des 12 mois précédant la fin de la période sélectionnée;
- iii) est présenté après déduction de la valeur annualisée des contrats SaaS des clients dont les abonnements ont pris fin ou pour lesquels les services ont diminué au cours des 12 mois précédant la fin de la période sélectionnée;
- iv) inclut les clients qui sont passés de licences autogérées (sur site) et de services de maintenance à des abonnements SaaS au cours des 12 mois précédant la fin de la période sélectionnée.

La « valeur annualisée des contrats SaaS » s'entend de la valeur annualisée des contrats SaaS liée aux engagements d'un client donné, calculée selon les modalités d'abonnement de ce client, et représente le montant de l'abonnement annualisé engagé à la date d'évaluation.

Les « revenus tirés des abonnements SaaS » s'entendent des revenus tirés des abonnements SaaS tels qu'ils sont présentés dans nos états financiers conformément aux IFRS.

Se reporter à la rubrique « Indicateurs de performance clés » de notre rapport de gestion pour l'exercice clos le 31 mars 2022.

INFORMATION PROSPECTIVE

La présente notice annuelle contient de l'« information prospective » et des « énoncés prospectifs » (collectivement, « information prospective ») au sens des lois sur les valeurs mobilières applicables. Cette information prospective comprend, notamment, des renseignements sur nos objectifs et les stratégies pour les atteindre, de même que des renseignements sur nos opinions, nos projets, nos attentes, nos prévisions, nos estimations et nos intentions.

Cette information prospective peut souvent (mais pas toujours) se reconnaître à l'emploi de verbes ou d'expressions comme « pouvoir », « devoir », « atteindre », « survenir », « prévoir », « avoir l'intention de », « estimer », « anticiper », « projeter », « croire », « continuer », « cibler », « occasion », « stratégie », « prévu au calendrier », « perspective », « prévision », « projection » ou « éventualité », de la forme négative de ces termes et expressions et d'autres expressions semblables, de l'emploi des verbes au futur, y compris les renvois à des hypothèses. En outre, les déclarations faisant état d'attentes, d'intentions, de projections 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 ou circonstances à venir.

Cette information prospective inclut, entre autres, des déclarations concernant : nos plans d'affaires et nos stratégies (y compris les stratégies de croissance); les attentes concernant les revenus de Coveo et la composition de ces produits, les frais et autres résultats d'exploitation; les attentes concernant notre capacité à réussir à maintenir et à étendre les relations avec les clients existants; les attentes concernant les occasions de croissance et notre capacité à saisir une part croissante dans les marchés potentiels, notamment à l'égard des solutions pour le commerce, et à renforcer notre position concurrentielle; et les attentes concernant notre capacité à pénétrer davantage les marchés internationaux et à réaliser, de façon sélective, des acquisitions et à en réussir l'intégration, notamment à l'égard d'occasions de ventes croisées repérées.

Les informations prospectives sont nécessairement basées sur un certain nombre d'opinions, d'estimations et d'hypothèses que nous considérons comme appropriées et raisonnables à la date à laquelle ces déclarations sont faites. Bien que l'information prospective qui figure dans les présentes soit fondée sur ce que nous croyons être des hypothèses raisonnables, les résultats réels pourraient différer de ceux présentés dans l'information prospective qui figure dans les présentes. Pour préparer l'information prospective contenue dans les présentes, certaines hypothèses ont été formulées, y compris en ce qui a trait à ce qui suit : notre capacité à tirer profit des occasions de croissance et à mettre en œuvre notre stratégie de croissance; notre capacité à obtenir de nouveaux clients, tant à l'échelle nationale qu'internationale; le succès de nos efforts pour étendre notre portefeuille de produits et notre présence sur le marché; notre capacité à maintenir des relations stratégiques fructueuses avec des partenaires et autres tiers; les hypothèses relatives à nos besoins en capitaux futurs; les hypothèses relatives aux liquidités disponibles aux termes de notre facilité de crédit renouvelable; l'exactitude de nos estimations quant aux débouchés et de nos prévisions de croissance; notre succès à repérer et à évaluer les acquisitions, partenariats ou coentreprises, et à les financer et à les intégrer; et notre capacité à exécuter nos plans d'expansion. De plus, les informations prospectives sont assujetties à des risques, incertitudes et autres facteurs connus et inconnus, dont plusieurs sont indépendants de notre volonté, qui pourraient faire en sorte que les résultats, le niveau d'activité, la performance ou les réalisations réels soient sensiblement différents de ceux exprimés ou sous-entendus par ces informations prospectives, y compris, mais sans s'y limiter, les facteurs de risque décrits à la rubrique « Facteurs de risque » dans la présente notice annuelle. Rien ne garantit que ces informations prospectives se révéleront exactes, car les résultats réels et les événements futurs pourraient différer sensiblement de ceux anticipés dans ces informations. Par conséquent, les investisseurs éventuels ne devraient pas se fier indûment aux informations prospectives, qui ne sont valables qu'à la date de publication.

De plus, nous exerçons nos activités dans un environnement très compétitif qui change rapidement. Même si nous avons tenté d'identifier les facteurs de risque importants qui pourraient faire en sorte que les résultats réels diffèrent considérablement de ceux indiqués dans l'information prospective, d'autres facteurs de risque que nous ignorons ou que nous ne jugeons pas importants pour l'instant pourraient faire en sorte que les résultats réels ou les événements futurs diffèrent considérablement de ceux présentés dans l'information prospective.

Les énoncés prospectifs formulés dans la présente notice annuelle ne se rapportent qu'à des événements ou à des renseignements à la date à laquelle ils sont formulés dans la présente notice annuelle et demeurent entièrement sous réserve de la présente mise en garde. Nous ne nous engageons aucunement à mettre à jour ou à modifier des énoncés prospectifs, que ce soit à la suite de nouvelles informations ou d'événements futurs ou pour toute autre raison, après la date à laquelle les énoncés sont faits ou pour tenir compte d'événements imprévus, sauf si la loi l'exige.

STRUCTURE DE LA SOCIÉTÉ

Dénomination sociale, adresse et constitution en société

Coveo a été constituée en société le 26 août 2004 en vertu de la LCSA sous la dénomination sociale de « Copernic Solutions d'affaires Inc. » et a changé celle-ci pour « Coveo Solutions Inc. » le 13 octobre 2004.

Le 25 novembre 2005, nous avons déposé des statuts de modification afin de fractionner la totalité de nos actions ordinaires émises et en circulation à raison de 441,27381 pour 1.

Le 26 septembre 2006, nous avons déposé des statuts de modification afin i) de créer un nombre illimité d'actions privilégiées convertibles, ii) d'ajouter les droits, privilèges, conditions et restrictions rattachés à ces actions privilégiées, iii) d'ajouter certaines restrictions au transfert d'actions de Coveo et iv) de supprimer les dispositions relatives à la société fermée.

Le 15 février 2008, nous avons déposé des statuts de modification afin i) de créer une nouvelle catégorie d'actions, soit un nombre illimité d'actions privilégiées de série A, et d'ajouter les droits, privilèges, conditions et restrictions rattachés à ces actions privilégiées de série A, ii) de convertir les actions privilégiées convertibles émises et en circulation en de nouvelles actions privilégiées de série A à raison de 1,1693212 actions privilégiées de série A pour 1 action privilégiée convertible et iii) d'annuler les actions privilégiées convertibles, ainsi que les droits, privilèges, conditions et restrictions rattachés à ces actions privilégiées convertibles.

Le 4 décembre 2009, nous avons déposé des statuts de modification afin i) de modifier les droits, privilèges, conditions et restrictions rattachés aux actions ordinaires, ii) de modifier les droits, privilèges, conditions et restrictions rattachés aux actions privilégiées de série A et iii) de créer une nouvelle catégorie d'actions, soit un nombre illimité d'actions privilégiées de série B, et d'ajouter les droits, privilèges, conditions et restrictions rattachés à ces actions privilégiées de série B.

Le 7 décembre 2012, nous avons déposé des statuts de modification afin i) de modifier les droits, privilèges, conditions et restrictions rattachés aux actions ordinaires, ii) de modifier les droits, privilèges, conditions et restrictions rattachés aux actions privilégiées de série A et de série B et iii) de créer une nouvelle catégorie d'actions, soit un nombre illimité d'actions privilégiées de série C, et d'ajouter les droits, privilèges, conditions et restrictions rattachés à ces actions privilégiées de série C.

Le 4 novembre 2015, nous avons déposé des statuts de modification afin i) de modifier les droits, privilèges, conditions et restrictions rattachés aux actions ordinaires, ii) de modifier les droits, privilèges, conditions et restrictions rattachés aux actions privilégiées de série A, de série B et de série C et iii) de créer une nouvelle catégorie d'actions, soit 11 366 847 actions privilégiées de série D, et d'ajouter les droits, privilèges, conditions et restrictions rattachés à ces actions privilégiées de série D.

Le 26 mars 2018, nous avons déposé des statuts de modification afin i) de modifier les droits, privilèges, conditions et restrictions rattachés aux actions ordinaires, ii) de modifier les droits, privilèges, conditions et restrictions rattachés aux actions privilégiées de série A, de série B, de série C et de série D et iii) de créer une nouvelle catégorie d'actions, soit 6 659 423 actions privilégiées de série E, et d'ajouter les droits, privilèges, conditions et restrictions rattachés à ces actions privilégiées de série E.

Le 4 novembre 2019, nous avons déposé des statuts de modification afin i) de modifier les droits, privilèges, conditions et restrictions rattachés aux actions ordinaires, ii) de modifier les droits, privilèges, conditions et restrictions rattachés aux actions privilégiées de série A, de série B, de série C, de série D et de série E et iii) de créer une nouvelle catégorie d'actions, soit 12 006 526 actions privilégiées de série F, et d'ajouter les droits, privilèges, conditions et restrictions rattachés à ces actions privilégiées de série F.

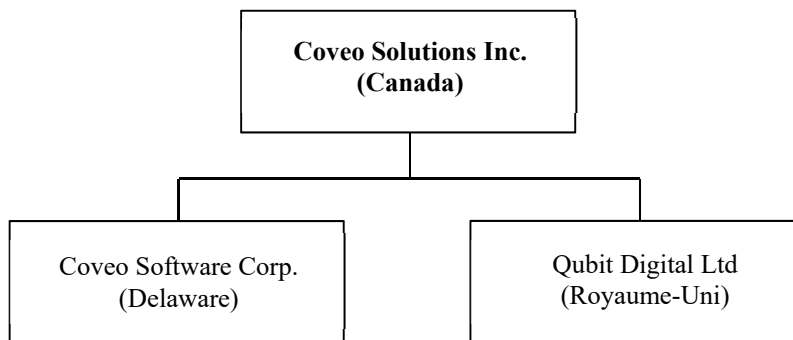
Le 31 mars 2021, nous avons déposé des statuts de modification afin de modifier les droits, privilèges, conditions et restrictions rattachés aux actions privilégiées de série B, de série C, de série D, de série E et de série F.

Le 24 novembre 2021, Coveo a mené à bien son premier appel public à l'épargne (« PAPE »). Immédiatement avant la clôture de notre PAPE, nous avons mis en œuvre un certain nombre de modifications du capital avant la clôture. Notamment, la Société a modifié son capital-actions afin de prévoir un nombre illimité d'actions à droit de vote subalterne (« actions à droit de vote subalterne »), d'actions à droit de vote multiple (« actions à droit de vote multiple ») et d'actions privilégiées pouvant être émises en séries (« actions privilégiées »), chacune ayant les caractéristiques décrites à la rubrique « Description du capital-actions ».

Notre siège social et principal établissement est situé au 3175, chemin des Quatre-Bourgeois, bureau 200, Québec (Québec) G1W 2K7, Canada.

Liens intersociétés

L'organigramme suivant présente les liens entre la Société et ses filiales importantes, ainsi que le territoire de création, de constitution ou de prorogation de chaque entité au moment de la réalisation des modifications du capital antérieures à la clôture. Ces filiales importantes sont des filiales en propriété exclusive (directe ou indirecte) de la Société.



ACTIVITÉS DE COVEO

Notre plateforme – Coveo Relevance Cloud^{MC}

La Plateforme Coveo Relevance Cloud^{MC} est la couche d'intelligence qui sous-tend la pertinence dans les expériences numériques que tous recherchent. Il s'agit d'une plateforme logicielle infonuagique native et multi-entité ayant recours à l'analytique de données et l'IA pour intégrer la recherche, les recommandations et la personnalisation aux expériences numériques, permettant ainsi aux entreprises d'offrir sans effort les expériences pertinentes et omnicanales auxquelles leurs clients, partenaires et employés s'attendent selon nous. Notre plateforme retrouve et indexe du contenu provenant de multiples sources de données cloisonnées et disparates internes et externes et apparie ces données avec le parcours de navigation et les modèles de comportement. Nos modèles d'IA et d'apprentissage automatique trouvent du contexte dans ces données en temps réel, comprennent ce que les utilisateurs cherchent et apprennent quel contenu permet d'obtenir les meilleurs résultats grâce à une compréhension profonde de ce qui a fonctionné le mieux pour les autres. Au fur et à mesure où les données s'accumulent, le modèle apprend à mieux prévoir les besoins de chaque utilisateur et offre automatiquement des recommandations ainsi que du contenu personnalisé à chaque utilisateur. Notre plateforme recueille continuellement des signaux et apprend de chaque interaction, ce qui accroît la pertinence d'une interaction à l'autre et crée un effet de réseau à haute vitesse d'amélioration constante de la pertinence.

Notre plateforme a été conçue pour répondre aux besoins des entreprises de toutes les tailles, dans le but d'accélérer l'application des plateformes d'IA afin d'offrir une expérience client exceptionnelle et de maximiser les résultats d'affaires. Nos solutions peuvent convenir à une utilisation précise et unique pour une équipe en particulier au sein d'une organisation et évoluer vers des solutions à l'échelle de l'entreprise pour offrir des expériences pertinentes destinées à de multiples équipes, utilisations, canaux et régions. Nos solutions visent à transformer le résultat des interactions numériques et à procurer à nos clients une importante plus-value en les aidant à stimuler le taux de conversion et la croissance des revenus, à faire croître la

rentabilité, à réduire les coûts de soutien à la clientèle, à améliorer la satisfaction des clients et la fidélisation envers les sites Web ainsi qu'à accroître l'efficacité et la satisfaction de leur personnel.

La Plateforme Coveo Relevance Cloud permet aux entreprises d'offrir des expériences numériques personnalisées à grande échelle dans l'ensemble des applications pour le commerce, le service client, les sites Web et le milieu de travail :

- **Commerce.** Notre plateforme permet aux entreprises d'offrir des expériences d'achat intelligentes à grande échelle. Elle offre une recherche intuitive, des recommandations pertinentes de produits et une expérience de magasinage personnalisée à chaque étape du parcours d'un consommateur. Nos solutions sont conçues afin de stimuler la croissance des revenus et des bénéfices en améliorant le pourcentage de visiteurs sur un site Web qui ont acheté un produit d'une boutique en ligne donnée au cours d'une période visée (« taux de conversion en achat »), en bonifiant le panier d'achat par des ventes incitatives et en suscitant une plus grande fidélité des clients, qui se traduit par des achats répétés et récurrents tant pour le commerce en ligne interentreprises (« B2B ») que le commerce en ligne marchand-consommateur (« B2C »). Dès les premières interactions d'un client avec un site Web, nos modèles d'IA axés sur la personnalisation au fur et à mesure commencent à adapter l'expérience de chaque visiteur. Les résultats de recherche, les suggestions de requête et l'affinement des recherches gagnent tous en pertinence en s'appuyant sur l'intention de chaque utilisateur inférée par nos modèles. L'optimisation des taux de conversion, des revenus et des bénéfices pendant le parcours du consommateur est possible grâce au déploiement d'une gamme de stratégies de recommandation et de personnalisation proposées par l'IA offertes par notre plateforme.
- **Service client.** Notre plateforme offre des solutions de service aux clients, aux partenaires, aux marchands et aux employés en contact direct avec la clientèle. Nos solutions pour le service client sont conçues afin de connecter les utilisateurs rapidement aux réponses qu'ils cherchent grâce à l'IA qui propulse le libre-service sur les portails, les agents conversationnels et les applications natives intégrées des clients, partenaires et marchands. Nous procurons aux agents de soutien à la clientèle une vue d'ensemble complète du parcours d'un client et leur donnons accès immédiatement aux réponses les plus pertinentes qui leur permettront de résoudre les difficultés éprouvées par les clients plus rapidement et plus facilement. La Plateforme Coveo Relevance Cloud^{MC} peut augmenter la satisfaction des clients en facilitant l'utilisation du libre-service, en les réorientant et en rehaussant l'efficacité des agents de soutien à la clientèle. Par conséquent, nous croyons que l'utilisation de nos solutions pour le service client peut entraîner des économies importantes en matière de soutien à la clientèle pour nos clients.
- **Sites Web.** Nos solutions pour les sites Web comblent les lacunes en matière de recherche des entreprises de tous les secteurs en offrant la pertinence de la recherche dès la première journée de la mise en ligne et sont souvent le point de départ du parcours d'un client vers la pertinence. Notre plateforme connecte avec fluidité les visiteurs au contenu qu'ils recherchent grâce à des expériences de recherche intelligentes, adaptées et personnalisées qui les aident à interagir, à apprendre et à s'abonner. À l'aide des données unifiées sur les visiteurs, de la recherche et de l'IA, elle simplifie l'interaction des clients et procure aux visiteurs une expérience intuitive et unique en déduisant l'intention de chaque visiteur et en le connectant au contenu le plus pertinent au fur et à mesure où il interagit sur le Web ou sur un appareil mobile. Nos solutions contribuent à l'augmentation de l'interaction avec les sites Web et du temps passé sur ceux-ci. Il a été démontré que nos solutions amélioreraient les indicateurs de rendement clés (« IRC ») des sites Web comme le pourcentage de visiteurs du site Web qui ont généré un résultat attendu d'une boutique en ligne donnée au cours de la période établie (« taux de conversion du site Web »), le pourcentage de recherches comportant au moins un document ouvert des résultats de recherche (« taux de clics »), le chiffre représentant la position moyenne des éléments ouverts dans une liste de résultats de recherche (« position moyenne des clics »), l'écart entre le contenu disponible et le contenu recherché, tel qu'il est mesuré par le nombre de requêtes sans résultat (« score relatif aux lacunes de contenu ») et plus encore.
- **Milieu de travail.** Notre plateforme offre des solutions pour le milieu de travail conçues pour que le savoir soit facile à retrouver dans l'ensemble des applications d'une entreprise en rendant l'information générale et l'information propre à leur rôle facilement accessibles et tout à fait adaptées à chacun grâce à des sites intranet, des portails libre-service et des centres d'assistance propulsés par l'IA. Nos solutions visent à permettre aux employés à en faire plus par eux-mêmes, peu importe où ils travaillent, en améliorant le libre-service et en les aidant à devenir plus efficaces et productifs. Nous offrons aussi aux agents de soutien à la clientèle internes une vue d'ensemble du parcours numérique d'un employé avant l'appel de service ou la demande de soutien, ce qui les aide à régler les problèmes plus rapidement. Nous croyons que cela contribue souvent à accroître l'efficacité et la satisfaction des employés.

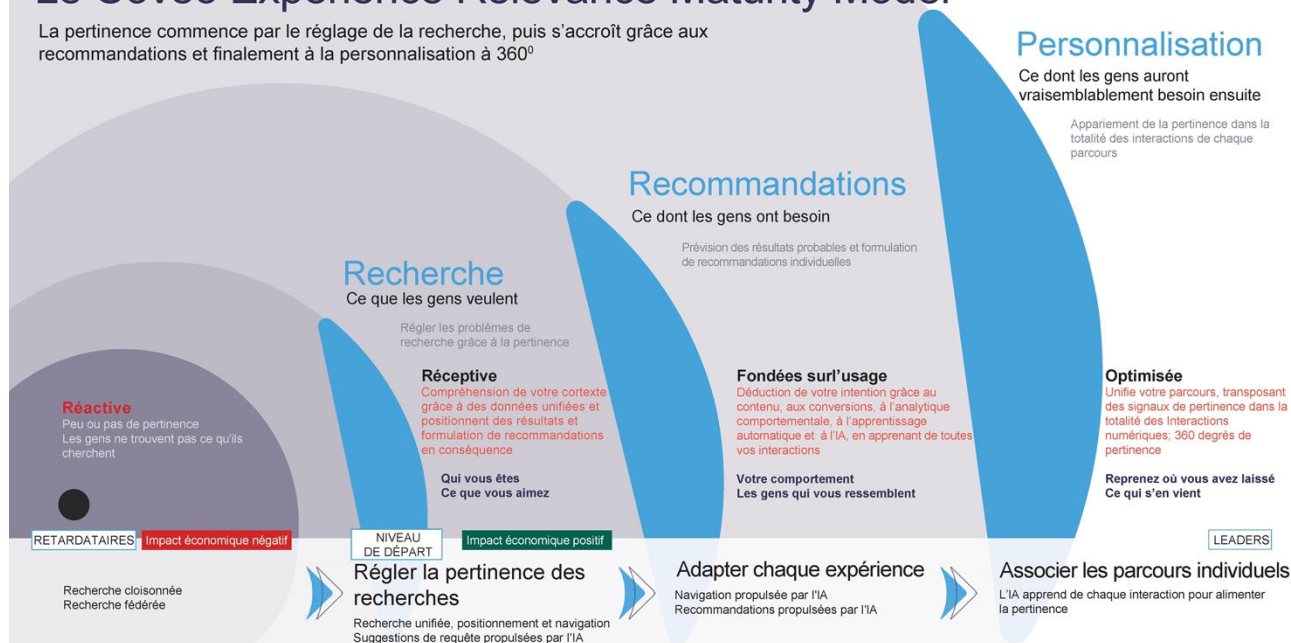
Le Coveo Relevance Maturity Model

Dans la nouvelle économie de l'expérience numérique, l'expérience compte souvent davantage que le produit en soi. Les gens s'attendent à des expériences allant au-delà du produit, du canal ou des personas. Ainsi, la recherche cloisonnée, par mot clé, qui est la forme la plus simple de recherche et condamnée à ne produire que des résultats contenant les mots clés n'est plus suffisante. La Plateforme Coveo Relevance Cloud^{MC} a été conçue pour rendre la pertinence à la portée de toutes les entreprises. Le Coveo Relevance Maturity Model représente le parcours proposé par notre plateforme pour amener les consommateurs à améliorer progressivement les expériences numériques qu'ils offrent à leurs intervenants et aboutissant à une pertinence à 360 degrés et à la possibilité de prévoir les besoins des clients, des partenaires ou des employés, souvent même avant eux. Les trois niveaux du Coveo Relevance Maturity Model sont *Recherche*, *Recommandations* et *Personnalisation* :

- ***Recherche.*** Au niveau *Recherche*, notre moteur de recherche propulsé par l'IA connecte les gens à l'information la plus pertinente possible en saisissant bien, à l'aide de leurs données, quel est leur contexte, qui ils sont et ce qu'ils aiment. À cette étape, la pertinence est réactive et personnelle et fondée sur les données connues au sujet de l'utilisateur. Notre plateforme retrouve, indexe de façon sécuritaire et unifie le contenu provenant de plusieurs sources cloisonnées et disparates, peu importe le type de données, qu'elles soient ou non structurées, et génère des résultats classés de façon intelligente et des suggestions automatiques de requête propulsées par l'IA en vue d'offrir les meilleurs résultats de recherche et un positionnement optimal de ceux-ci.
- ***Recommandations.*** Au niveau *Recommandations*, notre modèle de pertinence aide les gens à dénicher le contenu, les produits et les services dont ils ont besoin. À cette étape, la pertinence est contextuelle d'après le profil et le comportement de chaque utilisateur et des utilisateurs au profil semblable. De cette façon, notre moteur de recommandations à la fine pointe de la technologie adapte l'expérience de chacun en déduisant leur intention et en prévoyant leurs besoins à chaque étape de leur parcours numérique au moyen de l'analytique comportementale, de l'apprentissage automatique et de l'apprentissage profond en vue d'offrir une navigation et des recommandations propulsées par l'IA.
- ***Personnalisation.*** Au niveau *Personnalisation*, la Plateforme Coveo Relevance Cloud^{MC} unifie le parcours de l'utilisateur pour offrir une pertinence à 360 degrés dans l'ensemble des canaux, liant chaque interaction du parcours d'une personne à de multiples utilisations. À cette étape, notre moteur de personnalisation de contenu prévoit ce dont les utilisateurs auront vraisemblablement besoin ensuite, applique les signaux de pertinence à toutes les interactions numériques et apprend de chaque interaction, ce qui accroît la pertinence à chaque interaction et crée un effet de réseau à haute vélocité d'amélioration constante de la pertinence. Chaque action d'une personne dans différents et nombreux points de contact numériques est un signal qui permet à la plateforme d'optimiser davantage le parcours de l'utilisateur.

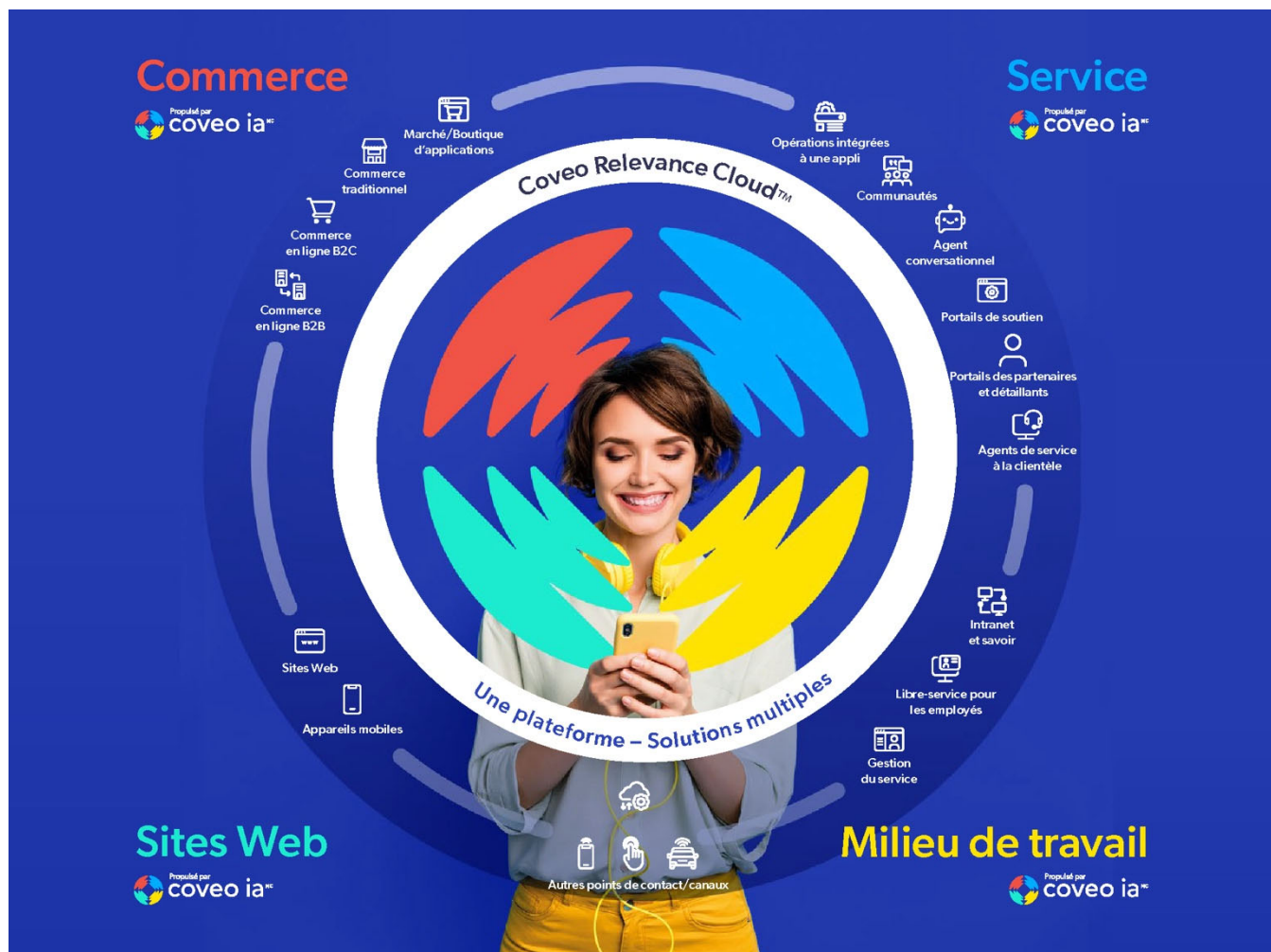
Le Coveo Experience Relevance Maturity Model^{MC}

La pertinence commence par le réglage de la recherche, puis s'accroît grâce aux recommandations et finalement à la personnalisation à 360°



Nos services

Notre Plateforme Coveo Relevance Cloud^{MC} prend en charge de nombreuses applications destinées au commerce, au service client, aux sites Web et au milieu de travail. Nos solutions visent à offrir une valeur tangible à nos clients en les aidant à stimuler le taux de conversion et la croissance des revenus, à faire croître la rentabilité, à réduire les coûts de soutien à la clientèle, à améliorer la satisfaction des clients et la fidélisation envers les sites Web ainsi qu'à accroître l'efficacité et la satisfaction de leur personnel.



Parmi nos solutions :

Commerce

Notre plateforme permet aux entreprises d’offrir des expériences d’achat intelligentes à grande échelle. Elle offre une recherche intuitive, des recommandations de produits sur mesure et une expérience de magasinage personnalisée à chaque étape du parcours d’un consommateur. Nos solutions sont conçues afin de stimuler la croissance des revenus et des bénéfices en améliorant les taux de conversion en achat, en bonifiant le panier d’achat par des ventes incitatives et en suscitant une plus grande fidélité des clients, qui se traduit par des achats répétés et récurrents tant pour le B2B que pour le B2C. À cet égard, il a été démontré que nos solutions augmentent le revenu moyen tiré des ventes en ligne par visiteur (« revenu par visite ») d’au moins 25 % en moyenne et le chiffre représentant la valeur moyenne d’un panier à l’égard des visiteurs qui créent leurs paniers, mais sans nécessairement payer (« valeur moyenne de la commande ») d’environ 10 %, dans chaque cas sur des périodes comparables de durées diverses et selon l’information dont nous disposons pour un échantillon de nos clients¹. De

¹ Les estimations de la direction sont fondées sur les résultats obtenus lors d’essais ou de déploiements et sur la rétroaction de nos clients et/ou les données que nous avons recueillies. Ces estimations sont limitées par les facteurs d’échelle découlant de l’extrapolation de ces résultats à partir de la portée d’un projet de chaque essai ou déploiement. Ces estimations peuvent être fondées sur des projets donnés au sein d’une organisation et les résultats peuvent ne pas être représentatifs de l’ensemble des opérations du client. Ces estimations sont fondées sur les points suivants i) pour le commerce, des points de données de 4 à 6 clients, ii) pour le service client, des points de données de 4 à 21 clients, iii) pour les sites Web, des points de données de 3 à 4 clients et iv) pour le milieu de travail, des points de 4 à 10 clients; et, dans chaque cas, les données et la rétroaction ont été recueillies auprès d’interactions avec les clients ayant eu lieu de 2014 à 2021.

plus, en octobre 2021, nous avons fait l'acquisition de Qubit, fournisseur de solutions de personnalisation propulsées par l'IA pour les équipes de mise en marché afin d'élargir nos capacités et notre expertise en matière de commerce.

Parmi les cas d'application pris en charge :

- **Commerce en ligne interentreprises (B2B) :** Offre des parcours interentreprises axés sur le client pour les processus d'achat de marques et de places de marché individuelles et unifie le catalogue et le contenu du service après-achat, comme les guides d'achat, les manuels, les feuilles de spécifications, les modalités particulières de prix et l'information sur la garantie, au moyen d'une seule interface de recherche intelligente, ce qui permet la découverte de produits et une gestion des droits d'accès sans friction.
- **Commerce en ligne marchand-consommateur (B2C) :** Offre aux consommateurs des expériences propulsées par l'IA en personnalisant automatiquement le parcours de chaque acheteur en fonction de leur contexte et de leur comportement, en recommandant les produits les plus pertinents, en offrant un traitement dynamique des pages de destination et en affichant en temps réel la disponibilité en magasin de chaque déclinaison du produit.
- **Commerce classique :** Offre du contenu personnalisé, comme des offres, aux clients dès qu'ils entrent en boutique ou dans le centre commercial en analysant les interactions précédentes afin de rehausser leur expérience et d'augmenter la pertinence du magasinage.
- **Marché / Boutique d'applications :** Procure aux administrateurs de place d'affaires en ligne la capacité d'offrir les meilleures expériences de magasinage de leur catégorie sur leurs sites Web de commerce en ligne grâce à des modèles de pertinence adaptés réglés de façon optimale pour susciter l'essai des applications et l'achat, le parcours complet de l'utilisateur étant suivi afin de constamment améliorer son expérience.

Service

Notre plateforme offre des solutions permettant de connecter rapidement les clients, partenaires, marchands et employés en contact direct avec la clientèle aux réponses qu'ils cherchent. Nos solutions pour le service client favorisent le libre-service des utilisateurs, grâce à l'IA qui propulse les portails sur les sites Web, les agents conversationnels et les applications natives intégrées des clients, partenaires et marchands et leur procure du contenu attrayant et informatif. Nous procurons aux agents de soutien à la clientèle une vue d'ensemble complète du parcours d'un client et leur donnons accès immédiatement aux réponses les plus pertinentes qui leur permettront de résoudre les difficultés éprouvées par les clients plus rapidement et plus facilement. Nos solutions visent l'augmentation générale de la satisfaction des clients en facilitant l'utilisation du libre-service, en les réorientant et en rehaussant l'efficacité des agents de soutien à la clientèle. À cet égard, il a été démontré que nos solutions améliorent le taux moyen de succès d'un libre-service d'environ 50 %, la déviation moyenne de près de 40 % et le temps moyen de résolution des cas de près de 25 %, dans chaque cas sur des périodes comparables de durées diverses et selon l'information dont nous disposons pour un échantillon de nos clients². Ces avantages nous portent à croire que nos solutions pour le service client peuvent entraîner des économies importantes en matière de soutien à la clientèle.

Parmi les cas d'application pris en charge :

- **Agents conversationnels :** Améliore l'expérience avec les agents conversationnels grâce au contenu et aux réponses fournies par notre plateforme pendant la conversation.

² Les estimations de la direction sont fondées sur les résultats obtenus lors d'essais ou de déploiements et sur la rétroaction de nos clients et/ou les données que nous avons recueillies. Ces estimations sont limitées par les facteurs d'échelle découlant de l'extrapolation de ces résultats à partir de la portée d'un projet de chaque essai ou déploiement. Ces estimations peuvent être fondées sur des projets donnés au sein d'une organisation et les résultats peuvent ne pas être représentatifs de l'ensemble des opérations du client. Ces estimations sont fondées sur les points suivants i) pour le commerce électronique, des points de données de 4 à 6 clients, ii) pour le service client, des points de données de 4 à 21 clients, iii) pour les sites Web, des points de données de 3 à 4 clients et iv) pour le milieu de travail, des points de 4 à 10 clients; et, dans chaque cas, les données et la rétroaction ont été recueillies auprès d'interactions avec les clients ayant eu lieu de 2014 à 2021.

- **Communautés** : Ajoute des connaissances précieuses et pertinentes au site de la communauté d'une entreprise, aidant ainsi l'entreprise à cultiver des liens avec une communauté de clients aux intérêts communs.
- **Agents de service à la clientèle** : Favorise l'efficacité des agents en mettant l'information la plus pertinente au bout de leurs doigts alors qu'ils interagissent avec les clients.
- **Opérations intégrées à une appli**: Intègre nos solutions de soutien aux applications par une simple ligne de code pour que les utilisateurs puissent bénéficier du mode libre-service pendant qu'ils travaillent grâce à la configuration de l'expérience au moyen de notre interface d'administration Web facile à utiliser afin de permettre le déploiement rapide et l'expérimentation.
- **Portails des partenaires et détaillants** : Réunit le contenu relatif aux ventes, au marketing, à la formation et à l'activation de tous les dépôts d'information en un seul centre facile d'accès pour que les partenaires et les marchands puissent bénéficier du mode libre-service.
- **Portails de soutien** : Permet aux clients et aux partenaires de bénéficier du mode libre-service en offrant la recherche propulsée par l'IA pour les connecter à l'information qu'ils recherchent, que ce soit sur un site Web, un portail, une application ou autres canaux numériques.

Sites Web

Nos solutions pour les sites Web comblent les lacunes en matière de recherche des entreprises de tous les secteurs en offrant la pertinence de la recherche dès la première journée de la mise en ligne et sont souvent le point de départ du parcours d'un client vers la pertinence. Notre plateforme connecte avec fluidité les visiteurs au contenu qu'ils recherchent grâce à des expériences de recherche intelligentes, adaptées et personnalisées qui les aident à interagir, à apprendre et à s'abonner. À l'aide des données unifiées sur les visiteurs, de la recherche et de l'IA, elle simplifie l'interaction des clients et procure aux visiteurs une expérience intuitive et unique en déduisant l'intention de chaque visiteur et en le connectant au contenu le plus pertinent au fur et à mesure où il interagit sur le Web ou sur un appareil mobile. Nos solutions augmentent l'interaction avec les sites Web et le temps passé sur ceux-ci. Il a été démontré que nos solutions amélioraient les IRC des sites Web comme le taux de conversion du site Web, le taux de clics, la position moyenne des clics, le score relatif aux lacunes de contenu et plus encore. À cet égard, il a été démontré que nos solutions amélioraient l'interaction avec les sites Web en rehaussant le taux de conversion du site Web moyen de près de 55 % et le temps moyen passé sur le site de près de 25 %, dans chaque cas sur des périodes comparables de durées diverses et selon l'information dont nous disposons pour un échantillon représentatif de nos clients³. Nous croyons que cette expérience de recherche améliorée rehausse la satisfaction des visiteurs à l'endroit du site Web, amène les utilisateurs à consommer davantage et améliore les taux de conversion.

Milieu de travail

Notre plateforme offre des solutions pour le milieu de travail qui outillent les employés en rendant de l'information générale et de l'information propre à leur rôle facilement accessibles. Cette information est tout à fait adaptée à chacun par l'entremise d'applications d'entreprise comme des portails libre-service, des sites intranet et des centres d'assistance. Nos solutions visent à donner davantage d'information pertinente aux employés, peu importe où ils travaillent, les amenant à en faire plus par eux-mêmes, en améliorant le libre-service et en les aidant à devenir plus efficaces et productifs. Nous offrons aussi aux agents de soutien à la clientèle internes une vue d'ensemble du parcours numérique d'un employé avant l'appel de service ou la demande de soutien, ce qui les aide à régler les problèmes plus rapidement. Nous croyons que cela contribue souvent à accroître l'efficacité et la satisfaction des employés. À cet égard, il a été démontré que nos solutions augmentaient les taux de clics

³ Les estimations de la direction sont fondées sur les résultats obtenus lors d'essais ou de déploiements et sur la rétroaction de nos clients et/ou les données que nous avons recueillies. Ces estimations sont limitées par les facteurs d'échelle découlant de l'extrapolation de ces résultats à partir de la portée d'un projet de chaque essai ou déploiement. Ces estimations peuvent être fondées sur des projets donnés au sein d'une organisation et les résultats peuvent ne pas être représentatifs de l'ensemble des opérations du client. Ces estimations sont fondées sur les points suivants i) pour le commerce électronique, des points de données de 4 à 6 clients, ii) pour le service client, des points de données de 4 à 21 clients, iii) pour les sites Web, des points de données de 3 à 4 clients et iv) pour le milieu de travail, des points de 4 à 10 clients; et, dans chaque cas, les données et la rétroaction ont été recueillies auprès d'interactions avec les clients ayant eu lieu de 2014 à 2021.

moyens de près de 70 %, rehaussaient la pertinence des recherches (au sens défini ci-après) de près de 45 % et réduisaient les scores relatifs aux lacunes de contenu de près de 30 %, dans chaque cas sur des périodes comparables de durées diverses et selon l'information dont nous disposons pour un échantillon représentatif de nos clients⁴. Aux fins de la présente rubrique, la « pertinence des recherches » désigne le chiffre calculé en fonction du taux de clics et de la position moyenne des clics pour faire ressortir les problèmes liés à la position, tandis que la « position moyenne des clics » désigne le chiffre représentant la position moyenne des éléments ouverts dans une liste de résultats de recherche.

Parmi les cas d'application pris en charge :

- **Portails en libre-service pour les employés :** Permet aux employés de trouver facilement ce dont ils ont besoin en réunissant le contenu d'une entreprise en un seul index et en utilisant l'IA pour trouver des correspondances grâce à des résultats de recherche pertinents, des recommandations proactives et des agents conversationnels intelligents, libérant ainsi les ressources de l'organisation et leur permettant de se concentrer sur les tâches essentielles.
- **Intranet et gestion du savoir :** Fait du centre de l'information numérique ou de l'intranet la destination pour trouver de l'information sur l'entreprise en injectant une couche d'IA aux systèmes d'entreprise, en centralisant les ressources relatives à la connaissance, en permettant une recherche et la découverte intelligentes de contenu et en personnalisant l'expérience de chaque employé.
- **Gestion du service:** Injecte des recherches et des recommandations propulsées par l'IA directement dans les flux de travail des technologies de l'information et des ressources humaines, aidant ainsi les agents de service à la clientèle et les personnalisateurs à résoudre les cas plus facilement et plus rapidement.

Propriété intellectuelle

Nous nous appuyons sur un ensemble de lois sur la propriété intellectuelle, de procédures de confidentialité et de dispositions contractuelles pour protéger nos produits et notre technologie exclusifs et notre marque de même que pour conserver notre avantage concurrentiel en Australie, au Canada, en Europe, en Irlande, au Royaume-Uni, aux États-Unis et dans d'autres territoires où nous exerçons nos activités. Nous avons enregistré, et demandé que soient enregistrés, des marques de commerce, des marques de service et des noms de domaine canadiens, américains et européens. Nous avons assemblé au fil du temps et continuons d'assembler un portefeuille de marques de commerce enregistrées et non enregistrées, de marques de service, de droits d'auteur, de noms de domaine et de secrets commerciaux visant nos produits et services. Nous comptons actuellement trois brevets à notre actif et cinq demandes de brevet en instance.

Nous avons obtenu l'enregistrement de la marque de commerce « COVEO » ainsi que de notre logo au Canada, aux États-Unis, en Australie, dans l'Union européenne et au Royaume-Uni (par suite du transfert automatique de marques de commerce européennes dans le cadre du Brexit). À la suite de l'acquisition de Qubit Digital Ltd (« Qubit ») en octobre 2021 (« acquisition de Qubit »), nous sommes propriétaires des enregistrements de certaines marques de commerce aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Union européenne, y compris la marque de commerce « QUBIT ».

Nous avons quatre demandes d'une marque de commerce en instance aux États-Unis et trois au Canada. En outre, 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.

Notre capacité de demeurer un fournisseur d'IA, de technologies intelligentes de recherche, de recommandations et de personnalisation de premier plan repose notamment sur la propriété intellectuelle, et toute atteinte importante à nos droits de propriété intellectuelle, ou toute réclamation d'un tiers à l'encontre de ceux-ci, pourrait nuire à notre entreprise ou à notre

⁴ Les estimations de la direction sont fondées sur les résultats obtenus lors d'essais ou de déploiements et sur la rétroaction de nos clients et/ou les données que nous avons recueillies. Ces estimations sont limitées par les facteurs d'échelle découlant de l'extrapolation de ces résultats à partir de la portée d'un projet de chaque essai ou déploiement. Ces estimations peuvent être fondées sur des projets donnés au sein d'une organisation et les résultats peuvent ne pas être représentatifs de l'ensemble des opérations du client. Ces estimations sont fondées sur les points suivants i) pour le commerce électronique, des points de données de 4 à 6 clients, ii) pour le service client, des points de données de 4 à 21 clients, iii) pour les sites Web, des points de données de 3 à 4 clients et iv) pour le milieu de travail, des points de 4 à 10 clients; et, dans chaque cas, les données et la rétroaction ont été recueillies auprès d'interactions avec les clients ayant eu lieu de 2014 à 2021.

capacité concurrentielle. Nous sommes assujettis aux risques liés à notre propriété intellectuelle. Pour plus d'information, voir « Facteurs de risque – Risques liés à la propriété intellectuelle et à la technologie ».

Environnement concurrentiel

Même si nous jugeons qu'aucun concurrent n'offre une proposition de valeur et des capacités distinctes et complètes comparables aux nôtres, nous exerçons nos activités dans un marché concurrentiel fragmenté où les technologies et les besoins des clients sont en constante évolution. Nos principaux concurrents peuvent être classés selon leur approche du marché et comprennent notamment les entreprises suivantes :

- **Fournisseurs de recherche SaaS** : Algolia, Bloomreach, Lucidworks, SearchUnify
- **Fournisseurs de recherche sur site** : Lucidworks, Mindbreeze, Sinequa
- **Code source ouvert** : Elastic, Lucene, Solr

Même si nous sommes aussi en concurrence, dans une moindre mesure, avec les offres de recherche native de certaines grandes sociétés technologiques, nous agissons en partenariat avec plusieurs de ces sociétés pour rehausser leurs plateformes grâce à nos solutions et caractéristiques.

Nous croyons que les principaux facteurs de concurrence dans notre marché sont :

- les caractéristiques et la fonctionnalité des plateformes, y compris la sophistication de l'apprentissage automatique ainsi que les capacités cognitives et prédictives;
- la capacité à répondre à une grande gamme de besoins et d'utilisations en constante évolution;
- la facilité de mise en œuvre et d'utilisation;
- des résultats tangibles et une analytique pertinente;
- une sécurité et une fiabilité de niveau entreprise;
- la possibilité d'intégration avec des produits de tiers;
- la rapidité de rentabilisation de l'investissement;
- la force des ventes et du marketing et la notoriété de la marque;
- la capacité à se connecter à un grand nombre de sources et de systèmes et à les indexer;
- l'évolutivité de l'entreprise;
- la capacité à gérer et à traiter de grands volumes de données rapidement; et
- l'innovation continue.

Nous croyons que nous nous comparons avantageusement pour chacun de ces principaux facteurs de concurrence. Nous voulons nous démarquer de la concurrence grâce à nos solutions d'IA appliquées à la fine pointe de la technologie qui permettent aux entreprises de toutes tailles d'offrir de la pertinence dans la quasi-totalité des expériences numériques. Selon nous, aucun de nos concurrents n'offre de solution intégrée comportant autant de caractéristiques, de fonctionnalités et d'utilisations que notre plateforme. Certains de nos concurrents offrent une recherche basée sur les mots clés avec peu ou pas d'IA qui ne peut tout simplement pas procurer l'expérience prédictive et personnalisée à laquelle les gens s'attendent à notre

avis, tandis que d'autres se concentrent sur des applications ou des utilisations spécifiques qui n'ont pas la portée suffisante pour englober l'ensemble du parcours de l'utilisateur. Néanmoins, certaines sociétés peuvent choisir de s'allier à d'autres vendeurs offrant une approche du marché différente, une solution à moindre coût et/ou des intégrations natives que nous n'offrons pas ou dont le nom est plus connu que le nôtre, qui ont de plus gros budgets de vente et de marketing et/ou dont la présence est plus étendue géographiquement.

Voir « Facteurs de risque – Une concurrence importante et de plus en plus intense dans notre secteur pourrait nuire à nos activités ».

Caractère saisonnier et cyclique

Nous avons connu par le passé des fluctuations trimestrielles et des fluctuations saisonnières en raison du moment où nous avons signé des ententes avec des clients nouveaux et existants. Les tendances marquant nos activités, notre situation financière, nos résultats d'exploitation et nos flux de trésorerie subissent l'incidence du caractère saisonnier de notre cycle de vente, qui reflète généralement une tendance à la hausse au troisième trimestre pour ce qui est des abonnements SaaS alors que cette tendance s'inscrit à la baisse aux premier et deuxième trimestres, bien qu'à notre avis cette tendance ait été quelque peu occultée par notre croissance globale.

Réglementation et normes du secteur

Réglementation gouvernementale et normes du secteur

Nous exerçons nos activités dans un cadre juridique et réglementaire complexe et sommes assujettis à un certain nombre de lois et de règlements fédéraux, provinciaux, territoriaux, étatiques et étrangers qui régissent les sociétés faisant affaire sur Internet. Notre entreprise et les solutions que nous offrons sont assujetties à diverses lois et divers règlements en Australie, au Canada, en Europe, en Irlande, au Royaume-Uni, aux États-Unis et dans d'autres territoires où nous exerçons nos activités. Tel qu'il est décrit plus en détail ci-après, le non-respect des lois et règlements des territoires où nous exerçons nos activités peut entraîner l'imposition, à nous ou à nos filiales, d'amendes, de sanctions ou autres mesures pouvant limiter notre capacité de poursuivre nos activités ou la croissance de notre entreprise. Nous sommes assujettis aux risques associés au cadre réglementaire où nous exerçons nos activités. Pour plus d'information, voir « Facteurs de risque – Risques liés à la réglementation ».

Lois et règlements sur la protection de la vie privée et la protection des données

En lien avec les différentes solutions que nous offrons à nos clients dans plusieurs territoires, y compris l’Australie, le Canada, l’Europe, l’Irlande, le Royaume-Uni et les États-Unis, nous recueillons, nous transférons et nous traitons les données personnelles fournies par ceux-ci et, dans certains cas par leurs clients, qui comprennent tous les types de données personnelles, sauf pour un nombre restreint d’exceptions, comme des renseignements médicaux personnels des clients qui s’abonnent à notre solution conforme à la norme HIPAA (au sens donné ci-dessous), des renseignements sur les cartes de crédit et autres catégories de renseignements personnels pouvant faire l’objet de restrictions aux termes de lois particulières. En lien avec les solutions que nous offrons, nous hébergeons les données de nos clients sur une plateforme infonuagique au moyen notamment des services fournis par Amazon Web Services et Snowflake, et, comme l’exigent les lois sur la protection de la vie privée et la protection des données applicables et conformément aux ententes que nous avons conclues avec nos clients, nous acceptons d’assumer la responsabilité des actes et des omissions de ces sous-traitants, sous réserve des exonérations de responsabilité négociées entre les parties.

Par conséquent, nous sommes assujettis aux lois fédérales, étatiques, provinciales, territoriales et étrangères sur la protection de la vie privée et la protection des données, qui, entre autres, limitent la collecte, le transfert et le traitement de tels renseignements personnels, exigent que nous nous fions sur les déclarations de nos clients garantissant qu’ils ont obtenu tous les consentements nécessaires et qu’ils ont donné tous les avis nécessaires aux personnes relativement aux droits visant à empêcher l’utilisation et la communication de renseignements confidentiels. De plus, certains territoires ont adopté des lois qui obligent les sociétés à informer les autorités gouvernementales, les particuliers et/ou d’autres tiers de certaines atteintes à la vie privée ou à la sécurité, comme celles visant certains types de données personnelles ou celles comportant un risque important de préjudice pour une personne physique. Les contrats conclus avec les clients nous obligent à les aviser en cas d’incident de sécurité. Par ailleurs, certains territoires (dont le Canada et l’Union européenne) 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. Nous affichons publiquement sur nos sites Web les documents au sujet de nos pratiques en matière de protection de la vie privée.

Au Canada, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (Canada) (« LPRPDE ») et certaines lois provinciales imposent des obligations en matière de protection de la vie privée aux entreprises du secteur privé. Bon nombre de ces lois imposent des exigences de respect de la vie privée ainsi que l’obligation de signaler les atteintes à la vie privée aux personnes touchées, aux représentants de l’État, aux agences de renseignements sur le consommateur, aux entreprises ainsi qu’aux agences gouvernementales qui contrôlent ces données personnelles. Par exemple, la LPRPDE comprend des règlements sur les atteintes aux mesures de sécurité et, si le critère du risque réel de préjudice grave est respecté : i) une déclaration de l’atteinte doit être faite au Commissaire à la protection de la vie privée; ii) un avis de l’atteinte doit être donné aux personnes touchées; et iii) un registre de l’atteinte doit être tenu. Dans certains cas, le non-respect de ces exigences peut entraîner un examen réglementaire et une amende maximale de 100 000 \$ CA par infraction.

Nous sommes assujettis à la LPRPDE du Canada, et aux lois provinciales analogues, qui imposent elles aussi des obligations en matière de protection de la vie privée et de sécurité pour la collecte, le transfert et le traitement que nous faisons des données personnelles. Nous avons en place un programme de conformité en matière de protection de la vie privée afin d’assurer le respect des normes mondiales en matière de protection de la vie privée, comme celles prévues aux termes du *Règlement général sur la protection des données* (« RGPD »). En novembre 2020, le projet de loi C-11, aussi connu sous le nom de *Loi de 2020 sur la mise en œuvre de la Charte du numérique*, a été déposé à la Chambre des communes du Canada. Cette loi abrogerait certaines parties de la LPRPDE pour les remplacer par un nouveau régime législatif régissant la collecte, l’utilisation et la communication de données personnelles dans le cadre d’activités commerciales au Canada. Au cœur de ce régime, la *Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs* (« LPVPC ») serait adoptée en vue de maintenir et de moderniser les règles existantes relatives à la protection des données personnelles et d’étendre l’application de celles-ci et imposer de nouvelles règles aux organisations du secteur privé. De plus, la LPVPC maintiendrait et rehausserait le rôle du Commissaire à la protection de la vie privée relativement à la surveillance du respect de ces mesures. La *Loi sur le Tribunal de la protection des renseignements personnels et des données* serait adoptée afin qu’un tribunal soit constitué pour entendre les appels interjetés à l’encontre des ordonnances rendues par le Commissaire à la protection de la vie privée et pour faire appliquer un nouveau régime de pénalités administratives instauré aux termes de la LPVPC. Elle prévoit également un droit d’action privé qui pourrait entraîner davantage de litiges. Bien que le projet de loi C-11 ait été déposé, sa date d’entrée en vigueur est incertaine et ce projet de loi pourrait encore faire l’objet de révisions et de modifications. Néanmoins, nous prévoyons que son entrée en vigueur nous amènera à réviser nos programmes de conformité en matière de protection de la

vie privée, ce qui pourrait entraîner des coûts de conformité considérablement plus élevés et éventuellement restreindre notre capacité à exercer nos activités de la façon dont nous le faisons actuellement.

Nous sommes également assujettis à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé du Québec* (« Loi sur le secteur privé »). Le 21 septembre 2021, l'Assemblée nationale du Québec a adopté le projet de loi n° 64, qui propose d'importantes modifications à la Loi sur le secteur privé, notamment pour imposer de nouvelles obligations aux entreprises québécoises (y compris des exigences additionnelles relatives au transfert de renseignements personnels à l'extérieur de la province de Québec), tout en élargissant considérablement les pouvoirs de son autorité de surveillance. Les nouvelles dispositions pénales proposées permettent d'imposer des amendes en cas de non-respect pouvant atteindre 25 M\$ CA ou 4 % du chiffre d'affaires mondial de l'exercice précédent, selon le montant le plus élevé. Les dispositions de la Loi sur le secteur privé entreront graduellement en vigueur au cours des trois prochaines années à compter du 22 septembre 2022.

La *Loi canadienne anti-pourriel* (« LCAP ») est la loi fédérale qui traite des pourriels et d'autres menaces électroniques. Elle vise à protéger les Canadiens tout en veillant à ce que les entreprises demeurent concurrentielles sur le marché mondial. Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada partage la responsabilité de l'application de la LCAP avec le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« CRTC ») et le Bureau de la concurrence. La LCAP vise les messages électroniques commerciaux envoyés à une adresse électronique. Trois exigences générales s'appliquent à l'envoi d'un message électronique commercial à une adresse électronique : 1) obtenir le consentement, 2) fournir des renseignements d'identification et 3) inclure un mécanisme d'exclusion. La LCAP décrit également les moyens par lesquels le consentement peut être obtenu pour envoyer un message électronique commercial.

Les autorités et organismes gouvernementaux fédéraux et étatiques des États-Unis ont adopté, ou envisagent d'adopter, des lois et des règlements limitant, ou concernant d'autres façons, la collecte, la distribution, l'utilisation, la communication, le stockage et la sécurité des renseignements personnels. Par exemple, en juin 2018, la Californie a adopté la loi intitulée *California Consumer Privacy Act* (« CCPA »), entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2020, qui impose des exigences rigoureuses en matière de protection des renseignements personnels des résidents de la Californie. Cette loi exige notamment que les entreprises visées fournissent de nouvelles informations aux consommateurs californiens et leur confèrent de nouveaux droits en matière de protection des données, notamment la possibilité de refuser la vente de renseignements personnels. La CCPA prévoit également des sanctions civiles en cas de violation, ainsi qu'un droit d'action privé pour certains cas de compromission des renseignements personnels qui entraînent la perte de renseignements personnels pouvant augmenter la probabilité de litiges pour violation de données et les risques conséquents. La loi intitulée *California Privacy Rights Act of 2020* (« CPRA »), qui s'applique aux entreprises depuis janvier 2022, modifie de façon générale la CCPA. La CPRA partage de nombreuses caractéristiques avec le RGPD. En particulier, elle renforce les droits à la protection de la vie privée des consommateurs et définit de nouvelles exigences concernant la vente et le partage des renseignements personnels des consommateurs californiens. Cette nouvelle loi pourrait avoir des effets de grande portée, et pourrait nous obliger à modifier nos pratiques et politiques de traitement des données et à engager des coûts et des dépenses considérables pour nous y conformer.

Dans le cas des clients ayant l'intention de traiter des renseignements médicaux confidentiels (« RMC »), nous nous conformons à la *Health Insurance and Accountability Act of 1996* (« HIPAA ») et nous offrons une solution respectant la HIPAA. Le département de la Santé et des Services sociaux des États-Unis a publié une règle en matière de protection de la vie privée aux termes de la HIPAA (*HIPAA Privacy Rule*) visant à faire appliquer les exigences de la HIPAA. Cette règle porte sur l'utilisation et la communication des renseignements médicaux des particuliers par des entités assujetties à la règle en matière de protection de la vie privée aux termes de la HIPAA. La règle en matière de sécurité aux termes de la HIPAA (*HIPAA Security Rule*), par ailleurs, protège un sous-ensemble de renseignements visés par la règle en matière de protection de la vie privée aux termes de la HIPAA, c'est-à-dire tous les renseignements médicaux permettant d'identifier une personne qu'une entité visée reçoit, conserve ou transmet sous forme électronique.

De plus, aux États-Unis, la *Controlling the Assault of Non-Solicited Pornography And Marketing Act of 2003* (« CAN-SPAM ») s'applique à toute entreprise qui envoie des messages électroniques commerciaux non sollicités. La CAN-SPAM interdit l'utilisation de titres faux ou trompeurs ou d'objets trompeurs. Cette loi exige également que les courriels commerciaux non sollicités portent une mention indiquant qu'il s'agit de publicité et offrent aux destinataires la possibilité de s'exclure de la liste d'envoi de ce type de courriel à l'avenir. En outre, la CAN-SPAM ordonne à la FTC d'émettre des règles qui établissent les critères pour déterminer l'objectif principal d'un courriel commercial.

Dans l'Union européenne, le RGPD s'applique aux sociétés établies dans l'Espace économique européen (« EEE »), ainsi qu'aux sociétés qui se trouvent à l'extérieur de l'EEE, mais qui offrent des biens ou des services à des clients ou à des entreprises de l'EEE. Le RGPD impose aux sous-traitants et aux responsables du traitement de données personnelles un certain nombre d'obligations en matière de communication et de consentement et d'utilisation et de stockage des données. Toute infraction au RGPD est passible de pénalités substantielles, y compris une amende pouvant atteindre 4 % du chiffre d'affaires annuel mondial. Dans certains cas, nous pouvons conclure des addendums relatifs au traitement de données personnelles (ou autres ententes semblables) avec nos clients, qui seront disponibles sur notre site Web.

En plus de ce qui précède, soulignons l'évolution du cadre réglementaire dans l'Union européenne relativement aux exigences entourant le transfert de données. À titre d'exemple, le 16 juillet 2020, la Cour de justice de l'Union européenne (« CJUE »), le plus haut tribunal de l'Union européenne, dans une décision phare connue sous le nom de « Schrems II », a invalidé le bouclier de protection des données UE-États-Unis (« bouclier de protection des données ») qui permettait auparavant que des données personnelles soient transférées de l'Espace économique européen vers les États-Unis par des entités qui s'étaient prévaluées du mécanisme d'autocertification offert par le bouclier de protection des données. Par suite de cette décision, la question du recours aux clauses contractuelles types (« CCT ») de la Commission européenne en remplacement du mécanisme du bouclier de protection des données a été soulevée. Notons que même si la CJUE a reconnu la validité des CCT en principe, elle a souligné dans sa décision que le recours à ces clauses pourrait ne pas suffire en soi dans toutes les circonstances à l'avenir et qu'une évaluation des effets du transfert devrait être faite préalablement au transfert. En juin 2021, la Commission européenne a publié de nouvelles versions des CCT pour mieux refléter les exigences en matière de protection des données prévues dans le RGPD dans divers scénarios de relations entre les exportateurs et les importateurs de données (qu'ils agissent à titre de contrôleurs, de processeurs, de sous-processeurs, de contrôleurs conjoints, etc.). En novembre 2021, le Comité européen de la protection des données (« CEPD ») a publié des lignes directrices qui donnaient une interprétation uniforme de la notion de « transferts internationaux » de données personnelles de l'Union européenne vers un pays tiers et semblaient appuyer une approche fondée sur le risque concernant la mise en œuvre des nouvelles CCT. En mars 2022, l'Union européenne et les autorités américaines ont convenu de conclure une entente politique visant à répondre aux préoccupations soulevées par Schrems II. Nous continuons à toujours évaluer les mesures qui peuvent être mises en œuvre parallèlement aux CCT ainsi que leur adéquation en tant que moyens de transfert transfrontalier de données personnelles entre l'Union européenne et les États-Unis ou tout autre territoire ne bénéficiant pas de décision d'adéquation avec l'Union européenne. Il se pourrait aussi que les autorités de réglementation choisissent d'appliquer d'autres normes aux transferts de données transfrontaliers et de bloquer les mesures prises à l'égard de certains transferts de données, ou d'exiger la vérification ponctuelle de celles-ci. Par exemple, certaines autorités européennes de contrôle (en France et en Autriche) ont rendu des décisions stipulant que tout transfert international de données personnelles sera protégé par les nouvelles CCT qui supposent la mise en œuvre de mesures techniques et administratives strictes lorsque le destinataire de ces données ne devrait pas avoir accès aux données personnelles en clair.

Au Royaume-Uni, la loi intitulée *Data Protection Act* de 2018 dresse le cadre de la protection des données au Royaume-Uni. Cette loi accompagne et complète le RGPD britannique en prévoyant notamment des exemptions. Elle énonce également les fonctions et pouvoirs du commissaire à l'information. Ainsi, nous pourrions être assujettis à la fois au RGPD britannique et au RGPD de l'Union européenne puisque nous exerçons des activités en Europe et offrons des biens ou services à des organismes qui recueillent des données personnelles de personnes physiques domiciliées dans l'Union européenne. Le transfert de données personnelles de l'Union européenne vers le Royaume-Uni est visé par une décision d'adéquation rendue par la Commission européenne le 28 juin 2021. À compter de mars 2022, tout transfert de données personnelles du Royaume-Uni vers un pays tiers qui ne dispose pas d'une décision d'adéquation doit être effectué en vertu d'une entente sur le transfert international des données (« IDTA », pour *International Data Transfer Agreement*) ou d'un addenda aux CCT de l'UE portant sur le transfert international des données.

Le cadre réglementaire en matière de cybersécurité et de protection de la vie privée des personnes physiques au Canada, aux États-Unis, dans l'Union européenne, au Royaume-Uni et dans de nombreux autres territoires est en constante évolution et demeurera probablement incertain dans un avenir prévisible. Certains aspects de l'interprétation et de l'application de ces lois et règlements ne sont pas clairs. Nous sommes assujettis aux risques liés à la protection des données et de la vie privée.

En plus de la cybersécurité et de la protection de la vie privée, les considérations éthiques dans l'utilisation des systèmes d'IA attirent de plus en plus l'attention des autorités de réglementation du monde entier. En avril 2021, la Commission européenne a publié un projet de proposition visant à faire en sorte que les systèmes d'IA respectent les valeurs et les droits de la personne fondamentaux de l'Union européenne. Ce projet de règlement présente une approche à quatre niveaux pour

réglementer les risques que posent les systèmes d'IA et applique des règles différentes proportionnelles au niveau de risque que pose le système d'IA. Plus particulièrement, un fardeau réglementaire particulier est imposé aux fournisseurs et aux utilisateurs de systèmes d'IA qui sont susceptibles de poser des risques élevés pour les droits fondamentaux des personnes et suppose, entre autres, la conformité aux procédures d'évaluation de la conformité, des obligations d'enregistrement, des obligations de conception et d'essai, la surveillance des droits de la personne, un système et des registres de gestion de la qualité, une transparence accrue et la production de rapports. Le non-respect de cette réglementation pourrait entraîner des amendes allant jusqu'à 30 millions d'euros ou jusqu'à 6 % du chiffre d'affaires annuel mondial total, selon le plus élevé de ces montants, ainsi que le retrait du système d'IA. De nombreuses incertitudes entourent encore le champ d'application de ce règlement, son application par les États membres de l'UE et à l'étranger et l'incidence juridique, commerciale et technique qu'il pourrait avoir pour diverses entreprises, y compris nos clients. Par conséquent, s'il y a lieu, la réglementation en matière d'IA éthique pourrait alourdir le fardeau et les coûts de la recherche et du développement dans ce domaine, notamment en nous obligeant à engager des coûts importants afin d'adapter notre plateforme aux exigences en matière d'IA éthique, ce qui nous exposerait à une atteinte à la marque ou à la réputation, à un préjudice concurrentiel ou à une responsabilité juridique. Pour plus d'information, voir « Risques liés à la réglementation ».

Pratiques injustes et trompeuses

Nous ainsi que nos partenaires sommes assujettis aux lois fédérales, provinciales et étatiques américaines et canadiennes de même qu'aux lois d'autres territoires où nous exerçons nos activités interdisant les pratiques commerciales injustes et trompeuses. L'application de ces lois relève de plusieurs organismes de réglementation, dont, aux États-Unis, la FTC et les procureurs généraux des États; au Canada, le Bureau de la concurrence; en Europe, la Commission européenne; et au Royaume-Uni, la Competition and Markets Authority. Ces agences et organismes de réglementation peuvent prendre des mesures qui touchent les activités de certain de nos clients et qui, dans certain cas, peuvent nous exposer à des enquêtes ou à des mesures d'application si nous sommes réputés avoir encouragé, aidé ou facilité des activités illicites ou illégitimes.

Règlements en matière de corruption, de sanctions et de lutte au terrorisme

Nous pourrions également être assujettis à diverses lois anticorruption et lois en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, dont la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* (Canada) et ses règlements d'application, la loi américaine intitulée *Foreign Corrupt Practices Act*, la loi américaine sur la lutte nationale contre la corruption adoptée en vertu du 18 U.S.C. § 201, la loi américaine intitulée *Travel Act*, la *USA Patriot Act*, les lois du Royaume-Uni intitulées *Bribery Act 2010* et *Proceeds of Crime Act 2002* et d'autres lois anticorruption et lois en matière de lutte contre le blanchiment d'argent des pays où nous exerçons des activités. Ces lois et ces règlements exigent habituellement des entreprises qu'elles développent et mettent en place des programmes de lutte contre le blanchiment d'argent fondés sur les risques, déclarent les importantes opérations réglées au comptant et les activités suspectes et tiennent des registres des opérations. Compte tenu de la vaste portée de ces lois et des dispositions comptables mises en application par les diverses agences de réglementation, nous devons maintenir des registres et des contrôles internes adéquats pour prévenir et détecter d'éventuelles infractions. De nombreux autres territoires où nous exerçons nos activités ont également adopté des lois et des règlements anticorruption semblables. Nous avons mis en place des politiques, des procédures, des systèmes et des contrôles conçus pour détecter les opérations potentiellement illicites aux termes de ces lois et de ces règlements et pour intervenir à leur égard.

Par ailleurs, nous sommes assujettis à certains programmes de sanctions économiques et commerciales administrés par l'Office of Foreign Assets Control du Trésor américain aux États-Unis, Affaires mondiales Canada au Canada, l'Union européenne et le Trésor britannique au Royaume-Uni. Ces programmes limitent ou interdisent les opérations ou les relations avec certains pays, leurs gouvernements et, dans certains cas, leurs citoyens. Sont également interdites ou limitées les opérations ou relations avec des personnes physiques ou morales expressément désignées comme venant d'un de ces pays, ou encore, avec des trafiquants de stupéfiants ou des organisations terroristes. À l'heure actuelle, nous n'exerçons aucune activité sur ces territoires, mais si nous commençons à le faire, nous serions assujettis à ces obligations de conservation des données.

Réglementation concernant les contrôles à l'exportation et à l'importation

Étant donné que nous exerçons des activités à l'échelle internationale, nous sommes assujettis à un certain nombre de lois et de règlements canadiens et étrangers concernant les sanctions économiques et les contrôles à l'exportation et à l'importation qui régissent ou restreignent nos affaires et nos activités dans certains pays et avec certaines personnes, y compris les règlements sur les sanctions administrés ou appliqués par le Bureau du surintendant des institutions financières du Canada, les règlements sur les sanctions économiques administrés 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 des États-Unis, le Directorate of Defense Trade Controls du département d'État des États-Unis et la Direction générale des contrôles à l'importation et à l'exportation du Canada.

DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL DES ACTIVITÉS DE COVEO

Le texte qui suit présente un résumé des principaux faits saillants du développement général de nos activités au cours des trois derniers exercices. En date du 14 juin 2022, Coveo exerce ses activités dans un seul secteur d'exploitation isolable.

Exercice 2022

Membre de la haute direction

Le 26 janvier 2022, la Société a annoncé la nomination de M. Nicolas Darveau-Garneau à titre de chef, Stratégie et Croissance, avec prise d'effet le 31 janvier 2022.

Premier appel public à l'épargne et modifications du capital

Le 24 novembre 2021, la Société a mené à bien son PAPE et a émis 14 340 000 actions à droit de vote subalterne pour une contrepartie brute totale de 169,2 M\$ (215,1 M\$ CA), ou 154,4 M\$, déduction faite des frais d'émission d'actions. À la suite du PAPE, les preneurs fermes ont exercé intégralement leur option de surallocation pour acquérir 2 151 000 actions à droit de vote subalterne additionnelles pour un produit brut de 25,2 M\$ (32,3 M\$ CA) ou 23,7 M\$, déduction faite des frais d'émission d'actions.

Parallèlement à la clôture du PAPE, nous avons également réalisé un placement privé de 129 996 actions à droit de vote subalterne supplémentaires, pour une contrepartie brute totale de 1,5 M\$ (1,9 M\$ CA).

Le 24 novembre 2021, la Société a également réalisé une restructuration de son capital-actions, dans le cadre de laquelle, notamment, toutes les catégories d'actions privilégiées rachetables émises et en circulation de la Société ont été converties en actions à droit de vote multiple à raison de une pour une, et les statuts de la Société ont été modifiés afin d'abroger et de retirer toutes les actions privilégiées existantes du capital-actions autorisé de la Société. La conversion des actions privilégiées rachetables en circulation en actions à droit de vote multiple à raison de une pour une a donné lieu à 63 356 738 actions à droit de vote multiple.

Dans le cadre du PAPE et relativement à l'initiative Pledge 1%, Coveo a émis 857 122 actions ordinaires (représentant environ 1 % de nos actions émises et en circulation immédiatement avant les modifications du capital antérieures à la clôture qui ont précédé le PAPE) à un ou plusieurs organismes de bienfaisance. Ces actions ont été désignées comme des actions à droit de vote multiple au moment de la réalisation des modifications du capital antérieures à la clôture et ont par la suite été converties en actions à droit de vote subalternes par chacun de ces organismes de bienfaisance aux termes d'un avis de conversion irrévocable qui a pris effet à la réalisation du PAPE. Voir « ESG ».

Acquisition

Le 14 octobre 2021, nous avons réalisé l'acquisition de Qubit, fournisseur de solutions de personnalisation propulsées par l'IA pour les équipes de mise en marché établi à Londres. L'acquisition de Qubit élargit notre solution de commerce propulsée par l'IA en ajoutant des outils de mise en marché et de personnalisation de détail en ligne.

La technologie de Qubit génère des modèles individuels pour chaque utilisateur et elle apprend et agit en temps réel en fonction de leurs données d'activité, pour ensuite offrir des expériences contextuelles personnalisées. Ainsi, les clients de Qubit bénéficient d'une personnalisation évolutive propulsée par l'IA avec des recommandations de produits, des badges, du contenu personnalisé et des tests A/B dans le cadre d'une stratégie de mise en marché éclairée par l'utilisateur et alimentée par l'IA. En outre, les solutions de Qubit permettent aux clients d'exploiter des capacités d'expérimentation complètes pour déployer des cas d'utilisation entièrement personnalisés afin de fournir des expériences pertinentes et différenciées aux utilisateurs.

Par l'intermédiaire de l'acquisition de Qubit, nous avons augmenté l'envergure de nos solutions pour le commerce et accru notre présence dans le secteur de la mise en marché au Royaume-Uni et en Europe. En outre, l'acquisition de Qubit devrait offrir plusieurs occasions de ventes croisées compte tenu de la complémentarité des produits de Qubit et de son expertise en matière de marchés verticaux. L'acquisition de Qubit a donné lieu à l'expansion de notre clientèle par plus de 50 clients dans plusieurs marchés verticaux B2C complémentaires du secteur de détail, y compris un certain nombre de grandes marques des secteurs du luxe, de la mode, de la beauté, des quincailleries et matériaux, du voyage et de l'hôtellerie.

Exercice 2021

Membre de la haute direction

En juin 2020, nous avons nommé Nicholas Goode à titre de chef du développement corporatif.

Exercice 2020

Acquisition

En juillet 2019, nous avons acquis Tooso, Inc., un fournisseur de solutions de commerce électronique basées sur l'IA, pour accélérer et étendre nos capacités de commerce électronique.

Financement

En novembre 2019, nous avons obtenu un financement de 150 M\$ CA mené par le groupe d'investissement privé de croissance OMERS, avec la participation d'investisseurs existants Elliott Management, FSTQ et IQ.

ESG

Tout comme Coveo s'est engagée à faire changer les choses pour nos clients, nous sommes également déterminés à faire changer les choses dans le monde en général. Nos impératifs environnementaux, sociaux et de gouvernance guident la façon dont nous exerçons nos activités à la fois à l'interne et dans la collectivité. Nous avons à cœur d'être une bonne entreprise citoyenne et de tirer parti de notre succès pour rendre le monde meilleur.

Dans la poursuite de nos valeurs et de cet objectif, nous nous sommes joints à Pledge 1%, un mouvement mondial visant à inspirer, à éduquer et à habiliter toutes les entreprises à tirer parti de leurs actifs pour faire le bien. Cet engagement de 1 % du temps de nos effectifs, de 1 % de nos bénéfices, de 1 % de nos produits et de 1 % de nos titres de capitaux propres est le carburant qui nous permettra d'obtenir des résultats réels et significatifs. Grâce à notre expertise, à notre temps et à nos ressources, nous pouvons avoir un impact durable. De concert avec nos partenaires, nous estimons que cet engagement aidera à faire de la pertinence une force positive tant sur le plan local que mondial.

Dans la collectivité

Chez Coveo, nous sommes d'avis qu'un accès libre, gratuit, ouvert et sans limites aux connaissances et à l'éducation est le levier fondamental au bien-être humain et peut contribuer à combattre la pauvreté et réduire les inégalités. La démocratisation du savoir et de l'éducation est l'une des étapes les plus importantes vers un avenir où chacun a les mêmes possibilités de réaliser ses rêves. Coveo a placé le savoir et l'éducation au centre de nos initiatives au sein de la collectivité. Forts de notre engagement de 1 %, nous ferons don de notre temps, de nos produits, de notre expertise et de notre argent pour soutenir les organisations qui améliorent l'accès au savoir et à l'éducation.

Nos initiatives donnent la priorité aux jeunes (étudiants préuniversitaires, âgés de 12 à 18 ans) appartenant à des groupes sociaux vulnérables. Grâce à des occasions comme le partage des connaissances et le mentorat, l'accès technique et l'aide financière, nous pouvons aider les personnes qui continueront de bâtir un avenir meilleur pour elles-mêmes et pour les autres.

Activités internes

Environnement : Nous cherchons continuellement à minimiser l'incidence que nous avons sur notre planète, dans tous les domaines, de la consommation d'énergie aux déchets.

Social : Nos employés sont notre plus grand atout et nous soutenons des programmes qui assurent le bien-être et l'épanouissement de chaque employé de Coveo. Cela comprend notre engagement envers la diversité et l'inclusion, grâce auquel nous nous efforçons d'éliminer les préjugés et d'améliorer l'équité dans tous les domaines, de l'embauche aux occasions de croissance.

Nos initiatives sociales incluent également la santé physique et mentale, l'accès à des occasions de formation et de perfectionnement professionnel, et la création d'un environnement de travail favorable et stimulant.

Gouvernance : Nous nous engageons à respecter les plus hauts niveaux de gouvernance et à faire ce qui est juste pour toutes nos parties prenantes, y compris nos actionnaires, nos employés et nos clients. Nous avons un comité de risque et de gouvernance qui relève du conseil d'administration.

FACTEURS DE RISQUE

En plus de tous les renseignements présentés dans la présente notice annuelle, ainsi que nos états financiers consolidés audités et les notes afférentes pour l'exercice clos le 31 mars 2022 et notre rapport de gestion pour l'exercice clos le 31 mars 2022, les facteurs particuliers suivants pourraient avoir une incidence défavorable importante sur nous et/ou nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation. D'autres risques et incertitudes que nous ne jugeons pas importants à l'heure actuelle, ou dont nous n'avons pas connaissance à l'heure actuelle, pourraient également devenir des facteurs importants qui auront une incidence sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation futurs. La matérialisation de l'un ou l'autre de ces risques pourrait avoir une incidence défavorable importante sur nos activités, nos perspectives, notre situation financière, nos résultats d'exploitation ou nos flux de trésorerie. La présente notice annuelle contient également des énoncés prospectifs qui comportent des risques et des incertitudes. Nos résultats réels pourraient différer sensiblement de ceux prévus dans les énoncés prospectifs en raison d'un certain nombre de facteurs, y compris les risques décrits ci-après. Voir la rubrique « Information prospective ».

Risques liés à nos activités et à notre secteur

Notre croissance dépend de notre capacité à attirer de nouveaux clients et à amener nos clients existants à acheter auprès de nous des abonnements supplémentaires et à renouveler leurs abonnements.

Pour accroître nos revenus, nous devons continuer d'attirer de nouveaux clients. Notre succès dépendra dans une large mesure sur l'adoption à grande échelle de nos solutions. Bien que la demande de plateformes et d'applications en matière de pertinence, de recommandation et de personnalisation, d'apprentissage automatique, d'analyse et d'IA ait augmenté au cours des dernières années, le marché relatif à ces plateformes et à ces applications continue d'évoluer. De nombreux facteurs peuvent entraver notre capacité à augmenter notre base de clients, y compris notre incapacité à faire concurrence efficacement sur le marché des produits ou services de rechange, notre incapacité à doter nos solutions d'un prix concurrentiel, notre incapacité à attirer et à former efficacement du nouveau personnel de vente et de marketing, notre incapacité à établir ou à développer nos relations avec les partenaires et revendeurs, notre incapacité à réussir à innover et à déployer de nouveaux cas d'application et fonctionnalités pour la Plateforme Coveo Relevance Cloud^{MC}, notre incapacité à fournir une expérience client et un soutien à la clientèle de haute qualité ou notre incapacité à garantir l'efficacité de nos programmes de marketing. Si nous ne sommes pas en mesure d'attirer de nouveaux clients, cette situation aura une incidence défavorable sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

De plus, notre succès futur tient à notre capacité à offrir une montée en gamme aux utilisateurs additionnels et/ou d'ajouter un nombre additionnel de requêtes par mois pour les cas d'application actuels, à effectuer des ventes croisées relativement aux nouveaux cas d'application, à proposer des produits assortis de fonctionnalités avancées et à amener ultimement les clients existants à privilégier des abonnements pour l'ensemble de l'entreprise, et ce succès est également tributaire du renouvellement par les clients de leurs abonnements à l'échéance du contrat. Nos clients n'ont généralement aucune obligation contractuelle de renouveler, mettre à niveau ou élargir leur abonnement pendant ou après l'expiration de la durée de leur abonnement existant. S'ils le font, certains de nos contrats d'abonnement prévoient des formes de protection du prix en faveur de nos clients, que ce soit en lien avec la première période de renouvellement ou avec l'ajout de certains cas d'application ou fonctionnalités. En outre, après l'expiration de leurs abonnements, nos clients pourraient également choisir de faire moins appel à nos solutions. Il est difficile de prédire quels seront les taux de renouvellement des clients. Les engagements de nos clients sur le plan de la rétention, du renouvellement et/ou de l'expansion peuvent diminuer ou varier en raison d'un certain nombre de facteurs, y compris leur satisfaction à l'égard de nos solutions, les cas d'application, les fonctionnalités et nos services axés sur la réussite des clients et le soutien à la clientèle, la fréquence et la gravité des erreurs de logiciel et de mise en œuvre ou autres problèmes de fiabilité, le prix de nos abonnements ou de nos solutions concurrentielles, les changements touchant leur enveloppe budgétaire consacrée aux dépenses informatiques, le processus en cours visant le retrait « pour fin de durée utile » de notre solution logicielle « sur place » et la mesure dans laquelle nos clients sont disposés à migrer vers notre plateforme infonuagique, les effets de la conjoncture économique mondiale et la situation financière de nos clients, y compris leur capacité à maintenir ou à accentuer leurs niveaux de dépenses ou à poursuivre leur exploitation. Pour que nous puissions maintenir ou améliorer nos résultats d'exploitation, il est important que nos clients conservent, renouvellent ou augmentent leurs abonnements avec nous. Si nos clients n'achètent pas d'abonnements supplémentaires ou n'en augmentent pas l'utilisation, ou si nos clients ne renouvellent pas leurs abonnements, nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation pourraient en subir les contrecoups.

Pour renouveler ou accroître l'utilisation et les abonnements, nous pourrions avoir à déployer de plus en plus d'efforts sophistiqués et coûteux sur le plan des ventes, de la commercialisation, du soutien à la clientèle et des services axés sur la réussite des clients, et ces efforts pourraient ne pas se traduire par des ventes supplémentaires. De plus, le rythme auquel nos clients étendent le déploiement de nos solutions et de nos cas d'application dépend d'un certain nombre de facteurs. Si nos efforts visant à accroître notre taux de pénétration au sein de nos clients échouent, nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation peuvent en subir les contrecoups.

Si nous ne pouvons pas suivre le rythme de l'évolution rapide de notre secteur ou des changements dans celui-ci et continuer d'acquérir de nouveaux clients et partenaires stratégiques rapidement, l'utilisation de notre plateforme et de ses différentes fonctionnalités pourrait diminuer, et réduire ainsi nos revenus.

Le marché dans lequel nous exerçons nos activités peut évoluer rapidement et considérablement. Ce marché est caractérisé par des changements technologiques rapides, le lancement de nouveaux produits et services, l'évolution des normes du secteur, les besoins changeants des clients, le regroupement de concurrents et l'arrivée de concurrents non traditionnels. Afin de demeurer concurrentiels et de continuer d'acquérir de nouveaux clients rapidement, nous participons sur une base continue à un certain nombre de projets afin de créer de nouvelles solutions et fonctionnalités et de nouveaux cas d'application qui amélioreront notre plateforme. Ces nouveaux projets sont par définition complexes, et il peut être nécessaire de consacrer beaucoup de temps et de faire d'importantes dépenses en recherche et développement pour développer et mettre à l'essai de nouvelles solutions et fonctionnalités et de nouveaux cas d'application. Ces projets pourraient ne pas être couronnés de succès et pourraient comporter certains risques, tels que des dépassements de coûts, le besoin de recruter des employés compétents additionnels, des retards de livraison, des problèmes d'exécution et une faible acceptation par les clients, et pourraient nous obliger à nous soumettre à une réglementation additionnelle. Toute incapacité à créer de nouveaux cas d'application et de nouvelles fonctionnalités ou tout retard dans la prestation de ces nouveaux produits et services, ou toute incapacité à faire en sorte que nos produits et services se distinguent ou à prévoir avec exactitude la demande sur le marché et à y répondre pourrait rendre notre plateforme moins attrayante, voire obsolète, pour nos clients. Même si nous estimons que le marché sur lequel nous sommes actifs est en croissance, il pourrait ne pas continuer à évoluer assez rapidement pour nous permettre de recouvrer les coûts que nous avons engagés et que nous continuerons d'engager pour créer de nouveaux cas d'application et de nouvelles fonctionnalités destinés à ce marché. De plus, de nombreux clients existants ou potentiels pourraient juger les produits de concurrents plus attrayants si nous ne suivons pas la cadence des innovations sur le marché, et certains clients pourraient choisir de se tourner vers les produits de concurrents malgré nos efforts sur le plan de l'innovation.

De plus, le succès du lancement de nouvelles solutions et de nouveaux cas d'application dépend d'un certain nombre de facteurs, y compris, mais sans s'y limiter, leur développement réussi et en temps utile, l'acceptation par le marché, notre capacité à gérer les risques associés aux nouvelles versions, la disponibilité des composants logiciels, la gestion efficace des dépenses, notamment de développement, en lien avec la demande anticipée, et le risque que ces nouvelles solutions ou ces nouveaux cas d'application contiennent des bogues, des erreurs ou d'autres vices ou défauts au début de la période de lancement. Nous avons observé par le passé des bogues, des erreurs ou d'autres vices ou défauts affectant les nouvelles solutions, les nouveaux cas d'application et les nouvelles mises à jour et nous pourrions avoir des expériences similaires à l'avenir.

Nous avons également investi et pouvons continuer d'investir en vue d'acquérir des entreprises, des technologies, des services, des produits, des effectifs et d'autres actifs qui sont complémentaires aux nôtres et qui enrichissent les solutions et les cas d'application que nous offrons à nos clients. Nous pouvons faire ces investissements sans avoir la certitude qu'ils se traduiront par des solutions, des technologies ou des améliorations qui seront acceptées par les clients existants ou potentiels. De plus, même si nous sommes en mesure de développer de nouvelles solutions et des améliorations connexes ou des cas d'application, nous ne pouvons pas garantir qu'ils seront acceptés par le marché. Si nous ne parvenons pas à améliorer nos solutions existantes de manière à répondre aux besoins changeants des clients, à encourager l'adoption et l'utilisation de nos solutions, à développer de nouvelles solutions et des cas d'application, ou si nos efforts visant à encourager l'utilisation de nos solutions s'avèrent plus coûteux que ce que nous avons prévu, nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière pourraient en subir les contrecoups.

Une concurrence importante et de plus en plus intense dans notre secteur pourrait nuire à nos activités.

Le marché pour notre offre de solutions est hautement concurrentiel. D'autres fournisseurs ont acquis des parts de marché appréciables dans le secteur. Notre croissance dépendra de notre capacité à accroître notre part de marché de même que de la

croissance continue du marché comme tel et de notre taux de pénétration de celui-ci, étant donné que plusieurs entreprises n'ont pas encore adopté de solutions spécialisées en vue de fournir des expériences numériques pertinentes sur mesure.

Nos principales sources de concurrence actuelles et potentielles comprennent les organisations de TI interne qui développent des solutions internes et fournissent des services de soutien en « libre-service » à leurs entreprises; les fournisseurs de logiciels d'entreprise commerciale et de solutions ponctuelles; les fournisseurs de logiciels ouverts qui offrent des services de gestion de données, d'apprentissage machine et d'analyse; les fournisseurs de services infonuagiques publics qui offrent des outils et des microservices distincts avec des fonctions de gestion de données, d'apprentissage machine et d'analyse; les intégrateurs de systèmes qui développent et fournissent des solutions logicielles personnalisées; les fournisseurs traditionnels de produits de gestion des données; ainsi que les partenaires stratégiques et technologiques qui peuvent offrir la technologie de nos concurrents, ou autrement conclure des partenariats avec eux, ou qui peuvent offrir une technologie développée à l'interne qui entre en concurrence avec la nôtre à un prix beaucoup plus bas ou même gratuitement.

Bon nombre de nos concurrents jouissent aussi d'une plus grande notoriété de la marque et disposent également de ressources financières, technologiques et opérationnelles ainsi que de ressources en matière de commercialisation considérablement plus importantes que les nôtres ou sont dotés de modèles de tarification ou de distribution totalement différents. Par conséquent, ces concurrents pourraient être en mesure d'offrir leurs produits et services de manière plus attrayante et/ou à des prix plus concurrentiels ou de distribuer plus efficacement leurs produits. Nous pourrions donc être obligés de réduire nos honoraires ou de modifier autrement notre modèle de tarification ou les modalités d'utilisation de nos solutions, notamment en offrant la possibilité de signer des contrats assortis de durées plus courtes ou en proposant d'autres modèles de tarification, afin de demeurer concurrentiels. Si nous devons réduire de façon importante nos honoraires, modifier notre modèle de tarification ou adapter nos modalités d'utilisation, nous devons contrôler rigoureusement nos coûts afin de conserver nos marges bénéficiaires, et nos revenus pourraient être touchés de façon défavorable. De plus, nos concurrents peuvent être en mesure de consacrer des ressources financières et opérationnelles beaucoup plus importantes que les nôtres à la création de nouvelles solutions ou de nouvelles technologies ou à l'acquisition d'autres entreprises ou technologies de façon à pouvoir ajouter des fonctionnalités et des caractéristiques opérationnelles améliorées à leur gamme de services existants. S'ils sont couronnés de succès, leurs efforts à cet égard pourraient rendre nos solutions moins attrayantes pour les clients, et ainsi entraîner la perte de clients existants, une incapacité à attirer de nouveaux clients ou à conserver ou développer les relations que nous entretenons avec les clients existants, ou une réduction des frais que nous pourrions générer à partir de nos produits ou services. L'une ou l'autre de ces éventualités pourrait avoir une incidence défavorable importante sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

De plus, de nouvelles entreprises en démarrage innovantes et de plus grandes entreprises qui investissent d'importantes sommes en recherche et développement peuvent lancer des produits plus performants ou offrant une fonctionnalité rehaussée, plus faciles à mettre en œuvre ou à utiliser, ou des produits qui intègrent des avancées technologiques que nous n'avons pas encore développées ou mises en œuvre, ou elles peuvent inventer des technologies similaires ou supérieures qui entrent en concurrence avec les nôtres. Nos concurrents actuels et potentiels peuvent également nouer des relations de coopération entre eux ou avec des tiers qui pourraient bonifier davantage leurs ressources. À mesure que nous pénétrons de nouveaux marchés ou développons de nouveaux cas d'application ou de nouvelles fonctionnalités, nous pourrions également devoir livrer concurrence à des acteurs nouveaux et inattendus.

Nous pourrions ne pas réussir à faire face à la concurrence actuelle et potentielle. Si nous ne sommes pas en mesure de livrer concurrence avec succès, ou si le fait d'affronter la concurrence nous oblige à prendre des mesures coûteuses en réponse aux mesures prises par nos concurrents, nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation pourraient en subir les contrecoups. De plus, les sociétés qui nous font concurrence peuvent avoir un modèle de tarification ou de distribution totalement différent des nôtres. L'intensification de la concurrence pourrait entraîner une diminution des commandes de la part des clients, une réduction des prix, une réduction des marges d'exploitation et une perte de part de marché. En outre, nous pourrions être tenus d'effectuer des investissements supplémentaires importants dans la recherche, le développement, la commercialisation et les ventes afin de répondre à ces menaces concurrentielles, et nous ne saurions vous garantir que nous serons en mesure de livrer concurrence avec succès dans l'avenir.

Nous tirons une partie importante de nos revenus de notre Plateforme Coveo Relevance Cloud^{MC}. Si les solutions de pertinence, et plus particulièrement notre Plateforme Coveo Relevance Cloud^{MC}, ne répondent pas aux demandes des clients ou si elles ne sont pas plus largement acceptées sur le marché, nos activités, nos résultats d'exploitation, notre situation financière et nos perspectives de croissance pourraient être touchés défavorablement.

Nous tirons la quasi-totalité de nos revenus de notre Plateforme Coveo Relevance Cloud^{MC}, et nous nous attendons à ce que ce soit encore le cas dans un avenir prévisible. Pour cette raison, l'acceptation par le marché des solutions de pertinence en général, et de notre Plateforme Coveo Relevance Cloud^{MC} en particulier, est essentielle à notre succès continu. Il est difficile de prévoir les taux d'adoption de nos solutions par les clients et la demande pour celles-ci, l'arrivée de plateformes concurrentielles ou le taux de croissance et la taille futures de nos marchés. Se reporter également à la rubrique « Facteurs de risque – Risques liés à la propriété intellectuelle et à la technologie ».

L'acceptation par le marché d'une solution de pertinence dépend en partie de l'appréciation par le marché des avantages que peuvent procurer les solutions de pertinence par rapport aux produits traditionnels, aux produits ponctuels émergents et aux procédés manuels et de notre capacité de prouver ces avantages aux clients. En outre, pour que les solutions de pertinence infonuagiques soient largement acceptées, les organisations doivent surmonter leurs préoccupations liées au fait de migrer des données sensibles vers une plateforme infonuagique. En outre, la demande pour notre plateforme en particulier est influencée par plusieurs autres facteurs, dont certains sont indépendants de notre volonté. Ces facteurs comprennent l'acceptation continue par le marché de notre Plateforme Coveo Relevance Cloud^{MC}, le rythme auquel les clients existants tirent profit de l'utilisation de notre plateforme et décident d'en étendre le déploiement dans leurs activités, le moment où de nouveaux produits concurrents seront développés et mis en marché, l'évolution technologique, la fiabilité et la sécurité, le rythme auquel les entreprises entreprennent une transformation numérique et l'évolution de la réglementation relative à la protection des données. De plus, nous prévoyons que les besoins de nos clients continueront d'évoluer rapidement et de gagner en complexité. Nous serons appelés à améliorer de manière continue les fonctionnalités et la performance de notre plateforme pour répondre à ces demandes complexes qui évoluent rapidement. Si nous n'arrivons pas à continuer de répondre aux demandes des clients ou de faire en sorte que les solutions de pertinence en général, ou notre plateforme en particulier, atteigne une acceptation à grande échelle sur le marché, nos activités, nos résultats financiers et nos perspectives de croissance seront touchés de façon défavorable et importante.

Bien que la demande de solutions en matière de gestion de données, d'apprentissage machine et de pertinence ait augmenté au cours des dernières années, le marché relatif à ces solutions continue d'évoluer. Nous ne pouvons avoir la certitude que ce marché continuera de croître ou, même si c'est le cas, que les entreprises adopteront nos solutions. Notre succès futur dépendra en grande partie de notre capacité à étendre notre présence dans nos marchés existants, ainsi que de la croissance et de l'expansion continues de ce que nous croyons être des marchés émergents, comme avec nos solutions pour le commerce électronique. Notre capacité à étendre notre présence dans nos marchés existants est tributaire d'un certain nombre de facteurs, notamment le coût, la performance et la valeur perçue de nos solutions, ainsi que la volonté des clients d'adopter une approche différente pour l'analyse de données. Nous avons dépensé, et avons l'intention de continuer à dépenser, des ressources pour renseigner les clients potentiels sur la transformation numérique, l'IA et l'apprentissage machine en général, et nos solutions en particulier. Toutefois, nous ne pouvons avoir la certitude que ces dépenses favoriseront une acceptation plus généralisée de nos solutions par le marché. En outre, les clients potentiels peuvent avoir effectué des investissements importants dans des logiciels d'analyse traditionnels et ne pas être enclins à investir dans de nouvelles plateformes et applications. Si le marché ne connaît pas de croissance ou si celle-ci est plus lente que celle que laissent entrevoir nos prévisions actuelles ou si les entreprises n'adoptent pas nos solutions, nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière pourraient être touchés défavorablement.

Nos efforts pour élargir notre portefeuille de produits et accroître notre présence sur le marché pourraient être infructueux et réduire la croissance de nos revenus.

Bien que nous ayons l'intention de continuer à élargir l'éventail des cas d'application et des fonctionnalités qu'offre notre Plateforme Coveo Relevance Cloud^{MC} et à envisager plus de possibilités d'intégration avec des applications de tiers pour nos clients actuels et potentiels, nous pourrions ne pas parvenir à obtenir les revenus auxquels nous nous attendons par suite de ces efforts. Notre incapacité à élargir l'éventail de nos solutions, y compris au moyen de nouveaux cas d'application, de possibilités d'intégration avec des applications de tiers et de fonctionnalités, d'une manière qui puisse être attrayante pour nos clients et facile à mettre en œuvre, pourrait freiner notre croissance et nuire à notre entreprise, ainsi qu'accroître la vulnérabilité

de nos activités principales en faveur des concurrents qui offrent une gamme plus élargie de produits et de services. De plus, nous pourrions avoir une expérience limitée, voire aucune expérience, en ce qui a trait aux nouveaux produits et services, et ceux-ci pourraient présenter des défis nouveaux et complexes sur le plan de la technologie, de la réglementation, de l'exploitation, de la concurrence ainsi que d'autres défis. Si nous subissons des interruptions de service, des pannes ou d'autres problèmes relativement à ces nouveaux produits et services, cela pourrait avoir une incidence défavorable importante sur nos activités. Nous pourrions également ne pas parvenir à continuer d'étendre notre présence dans les principaux marchés verticaux que nous avons ciblés jusqu'ici ou dans de nouveaux marchés verticaux qui pourraient se dessiner. Nos activités les plus récentes pourraient ne pas nous permettre de récupérer nos investissements ou de les récupérer en temps voulu. Si l'une ou l'autre de ces éventualités se produisait, cela pourrait nuire à notre réputation, limiter notre croissance et avoir une incidence défavorable importante sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

Le succès de toute nouvelle solution tient à plusieurs facteurs, y compris sa réalisation en temps opportun, des prix compétitifs, des contrôles de qualité adéquats, l'intégration avec les technologies existantes et l'accueil général de la nouvelle solution donnée par le marché. Toutes les nouvelles solutions que nous développons ou achetons, y compris nos solutions les plus récentes pour les cas d'application dans le secteur du commerce, pourraient ne pas être lancées en temps voulu ou de façon rentable et ne pas être suffisamment acceptées sur le marché pour générer des revenus suffisants et permettre l'expansion de nos activités. Si nos efforts d'expansion ne génèrent pas une augmentation notable des revenus, nos activités et nos perspectives de croissance future pourraient être affectées.

Notre stratégie de croissance fait fond sur l'élan récent généré par nos solutions pour le commerce électronique.

Notre capacité à réaliser une croissance marquée de nos revenus à l'avenir dépendra en partie du succès de nos solutions pour le commerce électronique récemment lancées. Le récent lancement de nos solutions pour le commerce électronique et notre intention d'en accélérer l'adoption, en accord avec l'une de nos stratégies de croissance principales, nous exposent à un certain nombre de risques liés au lancement de nouvelles solutions, et le potentiel commercial de nos solutions pour le commerce électronique pourrait être sérieusement compromis par l'évolution de la conjoncture économique ou des conditions du marché ou par l'adoption de nouvelles technologies concurrentes, tout comme le coût, la performance et la valeur perçue de nos solutions pour le commerce électronique par rapport aux technologies concurrentes nouvelles ou existantes. De plus, le marché du commerce électronique est extrêmement concurrentiel et nous devons souvent prouver que les avantages que procure notre plateforme sont considérablement supérieurs à ceux de nos concurrents au moyen de tests A/B.

Nous pourrions ne pas parvenir à obtenir la croissance des revenus auxquels nous nous attendons en lien avec cette stratégie de croissance principale. Il est difficile de prévoir la croissance potentielle, le cas échéant, les taux d'adoption et de fidélisation des clients, la demande des clients pour nos solutions pour le commerce électronique ou le succès que connaîtront des produits concurrents nouveaux ou existants. Si nos solutions pour le commerce électronique ne sont pas adoptées à grande échelle ou s'il y a une contraction de la demande pour de telles solutions en raison du manque d'acceptation par les clients, de défis technologiques, de produits concurrents, de préoccupations en matière de protection de la vie privée, d'une diminution des dépenses des entreprises, d'une détérioration des conditions économiques ou pour d'autres raisons, cette situation pourrait se solder par une baisse des taux de croissance des revenus ou des taux de fidélisation des clients. La Société ignore si l'élan qu'elle a observé dernièrement eu égard à l'adoption des solutions pour le commerce électronique se poursuivra dans l'avenir.

Par conséquent, rien ne garantit que nous pourrions développer avec succès nos activités et stimuler la croissance de nos revenus en tablant sur l'adoption à plus grande échelle de solutions pour le commerce électronique. Nos efforts visant à favoriser une meilleure adoption de nos solutions pour le commerce électronique et à étendre notre présence sur le marché pourraient ne pas être couronnés de succès, en temps opportun, voire pas du tout, et pourraient réduire notre taux de croissance prévu des revenus futurs. Si l'une ou l'autre de ces éventualités se produisait, cela pourrait nuire à notre réputation, limiter notre croissance et avoir une incidence défavorable importante sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

Notre incapacité à attirer et à fidéliser des membres du personnel compétents ou clés pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

Le succès de notre stratégie commerciale dépend des compétences et de l'expérience d'un certain nombre de membres du personnel clé qui possèdent une expérience considérable en ce qui a trait à nos activités, à notre plateforme et architecture technologique, à notre secteur qui évolue rapidement, et aux marchés sur lesquels nous offrons nos solutions. De nombreux membres de notre personnel clé sont à notre emploi depuis longtemps ou ont été recrutés par nous expressément en raison de

leur expérience du secteur. La perte des services d'un ou de plusieurs de nos hauts dirigeants et gestionnaires clés, y compris notre président du conseil et chef de la direction de même que notre président et chef de la technologie, pourrait avoir une incidence défavorable importante sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

Nos activités sont exercées dans un contexte de développements technologiques, sociaux, économiques et réglementaires qui évoluent rapidement et exigent un éventail de compétences et de ressources intellectuelles variées. Pour assurer notre croissance et réussir à affronter la concurrence, il est impératif que nous puissions attirer, recruter, former et maintenir en poste le personnel nécessaire pouvant fournir l'expertise requise pour l'ensemble de nos besoins en matière de ressources intellectuelles. La concurrence est vive dans notre secteur, plus particulièrement en recherche et développement, en ce qui a trait au recrutement de hauts dirigeants, d'experts en science des données, d'ingénieurs, de développeurs de logiciel, de personnel de vente et de marketing et d'autres employés clés, et nous pourrions ne pas parvenir à recruter et à maintenir en poste du personnel additionnel ou à remplacer efficacement les membres du personnel qui quittent leurs fonctions par des personnes qualifiées ou efficaces. De plus, nous sommes très sélectifs dans notre processus d'embauche, lequel exige un investissement considérable de temps et de ressources de la part des parties prenantes internes et de la direction. Nous avons parfois éprouvé, et pourrions continuer d'éprouver, de la difficulté à embaucher du personnel qui répond aux exigences de notre processus de sélection et qui possède les compétences, l'expérience ou l'expertise voulues, et nous pourrions ne pas être en mesure de pourvoir les postes aussi rapidement que nous le souhaiterions.

Bon nombre des sociétés avec lesquelles nous sommes en concurrence pour l'embauche de personnel ayant de l'expérience disposent de ressources supérieures aux nôtres, et certaines peuvent offrir des programmes de rémunération plus intéressants, notamment en raison du fait qu'il est de plus en plus possible de travailler à distance, et cette réalité a renforcé la concurrence des entreprises situées dans des régions où, historiquement, les programmes de rémunération sont plus élevés, comme c'est le cas dans la région de la baie de San Francisco. Dans le secteur de la technologie en particulier, les candidats à un poste et les employés existants portent une attention particulière à la valeur des attributions en actions qui leur sont accordées en lien avec leur emploi. Si la valeur perçue de nos attributions d'actions diminue, ou si la combinaison d'actions et de rémunération en espèces que nous proposons n'est pas attrayante, notre capacité à recruter et à fidéliser des employés hautement compétents pourrait être compromise. La baisse du dollar canadien par rapport au dollar américain et à d'autres monnaies pourrait nuire à notre capacité à offrir aux nouveaux employés des programmes de rémunération concurrentiels par rapport à ceux offerts aux États-Unis ou ailleurs et faire augmenter le coût associé à l'embauche et à la fidélisation de personnel compétent, surtout compte tenu du fait que notre effectif s'internationalise de plus en plus. Nous devons aussi continuer de fidéliser et de motiver les employés actuels à l'aide de nos pratiques en matière de rémunération, de notre culture d'entreprise et des possibilités que nous offrons pour l'avancement de leur carrière. De plus en plus d'entreprises offrent à leurs employés moins d'heures de travail par semaine, des congés payés illimités et d'autres avantages. À l'heure actuelle, nous n'offrons pas ces avantages, ce qui pourrait nuire à notre capacité d'attirer et de fidéliser notre personnel. Nos mécanismes de rémunération, plus particulièrement nos programmes d'attributions de titres de capitaux propres, pourraient ne pas toujours réussir à attirer de nouveaux employés et à fidéliser et à motiver nos employés actuels, et nous pourrions être tenus de verser des attributions supplémentaires ou d'offrir d'autres formes de rémunération pour attirer et fidéliser du personnel hautement compétent. Le cours de nos actions à droit de vote subalterne a été et est susceptible d'être volatil, peut être assujéti à des fluctuations causées par divers facteurs et peut ne pas s'apprécier. Si la valeur perçue de nos attributions d'actions diminue pour ces raisons ou pour d'autres motifs, notre capacité à attirer et à fidéliser du personnel hautement compétent pourrait être compromise.

Des candidats à un poste peuvent également être menacés de poursuites judiciaires aux termes d'ententes conclues avec leurs employeurs existants si nous tentons de les recruter, ce qui pourrait nuire aux efforts de recrutement et risquer d'accaparer notre temps et nos ressources. De plus, il est possible que des lois et règlements, par exemple des lois restrictives sur l'immigration ou des lois en matière de contrôle des exportations, nuisent à nos efforts de recrutement à l'échelle internationale.

Notre incapacité à maintenir en poste ou à attirer du personnel clé pourrait avoir une incidence défavorable importante sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation. Nos efforts pour maintenir en poste du personnel et assurer son perfectionnement professionnel pourraient également donner lieu à des dépenses additionnelles importantes, ce qui pourrait nuire à notre rentabilité.

Nos activités actuelles et notre croissance dépendent en partie du succès de nos relations stratégiques avec des tiers, notamment des partenaires stratégiques.

Nous prévoyons que nos activités actuelles et la croissance de notre entreprise continueront de dépendre de nos relations avec des tiers, notamment des partenaires stratégiques, comme Adobe, SAP, Salesforce, ServiceNow, Zendesk, Sitecore, AppDirect et commercetools, et de nos relations avec nos fournisseurs, nos sources de référence, nos revendeurs, nos intégrateurs de systèmes mondiaux et nos partenaires de mise en œuvre, comme Accenture, Capgemini, Perficient, Tata Consultancy Services et Wipro. Trouver des tiers, négocier avec eux et constater l'accord par écrit exige beaucoup de temps et de ressources. Si parmi nos partenaires stratégiques certains venaient à ne pas être disponibles en raison de pannes ou d'interruptions prolongées, s'ils venaient à cesser leurs activités de façon temporaire ou permanente, s'ils venaient à éprouver des difficultés financières ou d'autres perturbations de leurs activités, ou advenant la résiliation ou le non-renouvellement de l'une quelconque des ententes que nous avons conclues avec ces partenaires stratégiques sans qu'il y ait d'entente de transition adéquate, nous pourrions être assujettis à des obligations et subir des pénalités, des amendes, des coûts accrus et des retards dans notre capacité de fournir nos produits aux clients, notre capacité à renouveler nos ententes commerciales avec des clients et à en conclure de nouvelles pourrait être compromise ou nos activités commerciales pourraient être perturbées. L'une ou l'autre de ces perturbations pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités et notre situation financière, nos résultats d'exploitation et notre entreprise. Pour l'exercice clos le 31 mars 2022, une partie considérable de nos revenus tirés des abonnements SaaS provenait des frais payés par les utilisateurs de Salesforce et de Sitecore pour avoir accès à nos applications intégrées à ces plateformes.

Certains tiers qui vendent nos solutions ou qui les recommandent 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 ces tiers sont généralement non exclusives et n'interdisent pas à ces derniers de travailler en collaboration avec nos concurrents ou d'offrir des produits concurrents. Ces 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.

De plus, les fournisseurs de produits et services tiers pourraient ne pas exécuter leurs obligations selon leurs ententes avec nous, notamment omettre de nous payer les sommes qu'ils nous doivent, ou selon leurs ententes avec nos clients, et nous ou nos clients pourrions dans l'avenir avoir des désaccords ou des différends avec eux. Si ces désaccords ou différends nous faisaient perdre accès aux produits d'un fournisseur particulier, ou provoquaient des perturbations considérables dans la fourniture de produits ou services d'un fournisseur actuel, surtout un fournisseur important, nos activités et nos résultats d'exploitation pourraient en subir les contrecoups.

Certains partenaires tiers qui agissent à titre d'intégrateurs de systèmes et de partenaires de mise en œuvre pourraient mettre en œuvre nos solutions de manière incorrecte ou inadéquate ou omettre de mettre à jour celles-ci conformément à nos exigences technologiques ou en matière de sécurité, ce qui pourrait donner lieu à des vices, à failles de sécurité, à des erreurs ou à des échecs de performance, réels ou perçus, entourant nos solutions offertes par eux. Les clients, de même que les clients potentiels, pourraient confondre ces mises en œuvre faites par des tiers avec celles que nous faisons et attribuer ces vices, failles de sécurité, erreurs ou échecs de performance à nos solutions, et non à la mise en œuvre incorrecte de celles-ci. Toute atteinte à notre réputation et à notre marque par une mise en œuvre défectueuse de notre solution pourrait entraîner des pertes de ventes, nuire à l'acceptation par le marché de nos solutions et pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités et nos perspectives de croissance.

Si nous sommes incapables d'assurer l'interopérabilité de nos solutions avec diverses plateformes matérielles et logicielles développées par des tiers, y compris nos partenaires, nous pourrions devenir moins concurrentiels et nos résultats d'exploitation pourraient en subir les contrecoups.

Nos solutions doivent s'intégrer à diverses plateformes matérielles et logicielles et être constamment modifiées et améliorées pour s'adapter aux changements apportés aux technologies matérielles et logicielles. Plus particulièrement, nos solutions ont été conçues pour pouvoir s'intégrer facilement aux applications de tiers, y compris les applications de fournisseurs de logiciels qui nous font concurrence ainsi que nos partenaires. Outre nos produits et services autonomes, nous réalisons des intégrations de notre produit avec plusieurs plateformes technologiques, y compris Adobe, SAP, Salesforce, ServiceNow, Zendesk, Sitecore, AppDirect et commercetools, de manière à ce qu'il puisse fonctionner naturellement dans ces environnements.

Plusieurs de ces fournisseurs de plateformes technologiques sont également des partenaires de référence qui nous proposent des clients potentiels auxquels nous pouvons offrir la Plateforme Coveo Relevance Cloud.

Nous devons normalement respecter les modalités habituelles de ces fournisseurs, qui régissent la distribution, le fonctionnement et les frais de ces systèmes logiciels, que les fournisseurs peuvent modifier à l'occasion. Notre entreprise subira un préjudice si un fournisseur de ces systèmes logiciels :

- interrompt ou limite notre accès à ses logiciels;
- modifie ses modalités de service ou autres politiques, y compris les frais qui nous sont facturés ou facturés à d'autres développeurs de plateformes et d'applications et autres restrictions qui nous sont imposées ou imposées à d'autres développeurs de plateformes et d'applications;
- modifie la façon dont nous ou nos clients accédons à l'information;
- établit des relations plus avantageuses avec un ou plusieurs de nos concurrents;
- développe ou privilégie ses propres offres concurrentielles au détriment de nos solutions, y compris en le faisant à un prix inférieur à celui du marché ou gratuitement; ou
- cesse de soutenir et de promouvoir l'intégration et l'interopérabilité de nos solutions respectives.

Les services et produits de tiers évoluent constamment et nous pourrions être incapables de modifier nos solutions pour assurer leur compatibilité avec celles de tiers au fur et à mesure que les leurs se développent ou émergent dans l'avenir, ou nous pourrions ne pas être en mesure d'apporter de telles modifications en temps voulu et de manière économique. En outre, certains de nos concurrents pourraient perturber les activités ou la compatibilité de nos solutions avec leurs produits ou services ou exercer une forte influence commerciale sur notre capacité à gérer nos solutions et les conditions dans lesquelles nous le faisons. Si l'un de ces tiers modifie ses produits d'une manière qui affaiblit la fonctionnalité de nos solutions ou qui accorde un traitement préférentiel à des produits ou services concurrentiels, que ce soit pour améliorer sa position concurrentielle ou pour un autre motif, l'interopérabilité de nos solutions avec ces produits pourrait être moins bonne et notre entreprise, nos résultats d'exploitation et notre situation financière en souffriront. Si nous ne sommes pas autorisés à intégrer nos solutions à ces applications et autres applications de tiers à l'avenir, ou si nous ne sommes pas en mesure de le faire, notre entreprise, nos résultats d'exploitation et notre situation financière en subiront les conséquences.

Nous avons recours à des fournisseurs de services tiers pour de nombreux aspects de nos activités, et tout manquement à maintenir ces relations pourrait nuire à nos activités.

Notre succès dépend de nos relations avec des fournisseurs de services tiers, y compris les fournisseurs d'infrastructure d'hébergement infonuagique, de systèmes de gestion des relations avec la clientèle, de systèmes de présentation de l'information financière, de systèmes de gestion des ressources humaines, de systèmes d'automatisation de la commercialisation et de systèmes de traitement de la paie. Si parmi ces tiers certains éprouvaient de la difficulté à respecter nos exigences ou nos normes ou s'ils venaient à ne pas être disponibles en raison de pannes ou d'interruptions prolongées, à cesser leurs activités de façon temporaire ou permanente, à éprouver des difficultés financières ou d'autres perturbations de leurs activités ou à hausser leurs frais ou si nos relations avec l'un d'eux se détérioraient ou si l'une quelconque des ententes que nous avons conclues avec ces tiers venait à être résiliée ou non renouvelée sans qu'il y ait d'entente de transition adéquate, nous pourrions être assujettis à des obligations et subir des pénalités, des amendes, des coûts accrus et des retards dans notre capacité de fournir nos produits aux clients, notre capacité à gérer nos activités financières pourrait être interrompue, la réception des paiements des clients pourrait être retardée, nos processus de gestion des ventes de nos produits et services pourraient être compromis, notre capacité de générer et de gérer des occasions de vente pourrait être affaiblie, ou nos activités commerciales pourraient être perturbées. L'une ou l'autre de ces perturbations pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités, notre situation financière, nos résultats d'exploitation ou nos flux de trésorerie dans la mesure où nous n'arrivons pas à remplacer ces fournisseurs ou à développer des technologies ou des opérations de rechange. De plus, notre incapacité à trouver des fournisseurs de services de qualité, à négocier avec eux des relations financièrement avantageuses ou à gérer efficacement ces relations pourrait nuire à notre entreprise et à notre rendement financier.

La détérioration de la qualité de notre Plateforme Coveo Relevance Cloud^{MC} ou de ses diverses fonctionnalités, y compris les services de soutien, pourrait avoir une incidence défavorable sur notre capacité à attirer et à conserver des clients et des partenaires ainsi que sur notre entreprise.

Nos clients s'attendent à un niveau de qualité uniforme dans la prestation de nos solutions. Notre plateforme offre des solutions qui transforment la recherche, les recommandations et la personnalisation en expériences numériques en indexant d'énormes quantités de données provenant de multiples sources de données cloisonnées et disparates internes et externes et en combinant ces données aux données du flux de clics et signaux comportementaux des utilisateurs. Nos modèles d'IA et d'apprentissage machine trouvent du contexte dans ces données, le tout en temps réel ou presque et à des vitesses de traitement élevées. Si l'évolutivité, la fiabilité, le fonctionnement ou la vitesse de nos solutions est compromis ou si la qualité de ces solutions se détériore autrement, ou si nous ne parvenons pas à continuer de fournir un haut niveau de soutien et à détecter et à régler rapidement les problèmes de performance, des erreurs importantes pourraient se produire dans le traitement ou la communication de renseignements. Cela pourrait nous faire perdre des clients existants et il pourrait être plus difficile pour nous d'attirer de nouveaux clients et partenaires. De plus, si nous ne pouvons pas accroître nos fonctions liées aux services axés sur la réussite des clients et le soutien à la clientèle afin de tenir compte de la croissance du réseau de nos clients et de nos partenaires, la qualité des services axés sur la réussite des clients et le soutien à la clientèle que nous offrons pourrait diminuer, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur notre capacité à attirer et à conserver des clients et des partenaires.

Les services axés sur la réussite des clients et le soutien à la clientèle que nous fournissons sont également un élément clé de la proposition de valeur offerte à nos clients. Une fois nos solutions déployées, nos clients comptent sur nos équipes de maintenance et de soutien à la clientèle pour résoudre les problèmes techniques et opérationnels lorsqu'ils surviennent et s'attendent à ce que notre équipe axée sur la réussite des clients puisse faciliter l'adoption optimale de nos cas d'application. Notre capacité à fournir des services axés sur la réussite des clients, des services de maintenance et un soutien à la clientèle efficaces dépend en grande partie de notre capacité à attirer, à former et à fidéliser du personnel compétent possédant de l'expérience en soutien concernant nos solutions et les applications d'IA semblables aux nôtres ainsi qu'en maintenance connexe. Le nombre de clients abonnés à nos logiciels-services (SaaS) a considérablement augmenté, ce qui exerce, et continuera d'exercer, une pression supplémentaire sur nos équipes responsables des services axés sur la réussite des clients, de la maintenance et du soutien à la clientèle. Nous pourrions être incapables de réagir assez rapidement pour faire face à l'augmentation à court terme des demandes de soutien technique ou de maintenance de la part des clients. Nous pourrions également être incapables de modifier l'étendue future de nos services de maintenance, et la prestation de ceux-ci, les services axés sur la réussite des clients et le support technique pour concurrencer les changements touchant les services fournis par nos concurrents. Une demande plus forte des clients en matière de maintenance, de soutien à la clientèle et de services axés sur la réussite des clients, sans revenu correspondant, pourrait faire accroître les coûts et nuire à nos résultats d'exploitation. De plus, alors que nous continuons de prendre de l'expansion et de soutenir notre clientèle internationale, nous devons être en mesure de continuer à pouvoir offrir un soutien à la clientèle, des services axés sur la réussite des clients et des services de maintenance efficaces qui répondent aux besoins de nos clients à l'échelle mondiale. Les clients bénéficient de fonctions de maintenance et de soutien complémentaires, et le nombre de clients abonnés à nos logiciels-services (SaaS) a considérablement augmenté, ce qui exercera une pression supplémentaire sur notre organisation de soutien. Si nous sommes incapables d'offrir des services de maintenance et un soutien à la clientèle efficaces à l'échelle mondiale ou si nous devons embaucher du personnel supplémentaire à ce niveau, nos activités pourraient être touchées défavorablement. Notre capacité à attirer de nouveaux clients est fortement tributaire de notre réputation commerciale et des recommandations positives de nos clients actuels. Tout manquement de notre part, ou de la part de nos partenaires, à assurer des services de maintenance et de soutien à la clientèle de haute qualité, ou une perception du marché selon laquelle nous n'assurons pas des services de maintenance et de soutien à la clientèle de grande qualité, ou tout commentaire négatif pourrait avoir une incidence défavorable sur notre entreprise.

Les acquisitions, partenariats ou coentreprises que nous réalisons ou concluons pourraient perturber nos activités et nuire à notre situation financière et nous pourrions ne pas être en mesure de repérer des occasions stratégiques intéressantes.

Les acquisitions, les partenariats et les coentreprises font partie intégrante de notre stratégie de croissance. Nous évaluons, et prévoyons évaluer à l'avenir, des acquisitions stratégiques potentielles d'entreprises offrant des services ou des technologies

qui sont selon nous complémentaires à nos solutions et technologies existantes, ainsi que des partenariats ou des coentreprises avec de telles entreprises. Toutefois, nous pourrions ne pas parvenir à repérer des cibles aux fins d'acquisitions, de partenariats et de coentreprises ou nous pourrions utiliser des estimations et des jugements afin d'évaluer les activités et les produits futurs d'une cible, d'un partenariat et/ou d'une coentreprise qui se révèlent inexacts. Les conditions que nous pourrions négocier dans une convention de partenariat et/ou de coentreprise pourraient en réalité être préjudiciables à nos activités et à nos perspectives d'avenir. Nous pourrions également ne pas être en mesure de financer ou d'intégrer avec succès une entreprise, un service ou une technologie donné dont nous faisons l'acquisition ou avec lequel nous formons un partenariat ou une coentreprise, et nous pourrions ne pas dégager les avantages escomptés d'un tel projet ou perdre des clients en conséquence.

L'acquisition d'une entreprise comporte divers risques, notamment ceux-ci :

- coûts et dettes imprévus;
- possibilité d'incidences fiscales défavorables;
- détournement du temps et de l'attention de notre direction et de nos employés;
- mise en place de contrôles internes ou rectification des lacunes dans les contrôles, des procédures et des politiques de la société acquise;
- difficulté à intégrer les systèmes et opérations comptables de la société acquise;
- coordination de la production, de la conception, de la vente et de la commercialisation, y compris des difficultés et des dépenses supplémentaires liées au soutien des produits et services existants et de l'infrastructure d'hébergement de la société acquise, s'il y a lieu, des difficultés occasionnées par le soutien aux nouveaux produits et services, ainsi que la difficulté de convertir les clients de la société acquise à notre plateforme et de les assujettir aux conditions de nos contrats, dont des écarts au chapitre des revenus, de l'octroi de licences, du soutien ou du modèle de services professionnels de la société acquise;
- difficulté à conserver et à accroître la clientèle de la société acquise et les produits correspondants;
- maintien en poste et intégration des employés de la société acquise;
- lacunes inconnues ou imprévues relativement aux technologies ou aux données exclusives de la société acquise; et
- problèmes juridiques, réglementaires, contractuels, relatifs aux employés ou autres, en cours ou imprévus.

En raison de ce qui précède, nous pourrions consacrer du temps et de l'argent à des projets qui n'ont pas pour effet d'accroître nos revenus ni notre rentabilité ou qui pourraient avoir une incidence défavorable importante sur notre capacité de maintenir notre situation financière.

De plus, l'intégration d'une acquisition, d'un partenariat ou d'une coentreprise pourrait détourner le temps et les ressources de la direction de notre entreprise existante et nous empêcher de réaliser d'autres acquisitions stratégiques potentielles, perturber nos activités, occasionner des coûts imprévus et donner lieu à des retards imprévus relativement à la conception de produits. Certaines acquisitions, certains partenariats et certaines coentreprises que nous avons réalisés ou conclus et que nous pourrions à l'avenir réaliser ou conclure pourraient nous empêcher de livrer concurrence pour certains clients ou dans certains secteurs d'activité et mener à la perte de clients dans la mesure où nous faisons l'acquisition d'entreprises dont les conventions avec les clients contiennent des dispositions de non-concurrence ou d'exclusivité.

De plus, nos concurrents pourraient être disposés ou aptes à payer plus que nous pour des acquisitions, ce qui pourrait nous faire perdre certaines acquisitions que nous souhaiterions autrement réaliser. Même si nous livrons concurrence avec succès pour une certaine acquisition, un certain partenariat ou une certaine coentreprise, nous pourrions financer le projet avec des liquidités, des capitaux propres ou des titres d'emprunt, ou une combinaison de ceux-ci, ce qui pourrait faire diminuer nos réserves de liquidités, diluer la participation de nos actionnaires, y compris la vôtre, ou augmenter de façon importante notre niveau d'endettement ou imposer d'autres restrictions à nos activités. Nous ne pouvons pas garantir qu'une acquisition, un

partenariat ou une coentreprise que nous réalisons ou concluons n'aura pas d'incidence défavorable importante sur notre entreprise, notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

Notre entreprise a généré des pertes nettes et nous prévoyons continuer à générer de telles pertes alors que nous continuons d'effectuer des investissements importants dans notre entreprise.

Nous avons subi une perte d'exploitation de 57,3 M\$ pour l'exercice clos le 31 mars 2022, de 18,4 M\$ pour l'exercice clos le 31 mars 2021 et de 14,6 M\$ pour l'exercice clos le 31 mars 2020. Ces pertes et ce déficit accumulé découlent des investissements importants que nous avons consacrés au développement de notre entreprise et de la constatation de la variation de la juste valeur des actions privilégiées rachetables. Nous prévoyons effectuer des dépenses supplémentaires importantes pour développer notre entreprise à l'avenir. Nous prévoyons augmenter nos dépenses dans les ventes et la commercialisation 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 cas d'application et de nouvelles fonctionnalités 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, y compris en ce qui a trait à la technologie de l'information et aux systèmes informatiques, 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 des honoraires et débours à des conseillers externes et possiblement à d'autres conseillers indépendants. 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 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 revenus 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 d'exploitation limités dans 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.

Bien que la constitution de notre entreprise remonte à 2004 et que l'entreprise ait été scindée en 2005 et s'appelle maintenant Coveo, la majeure partie de la croissance de nos produits est survenue au cours des dernières années, plus particulièrement depuis que nous avons amorcé notre transformation en une plateforme de solutions infonuagiques de type logiciel-service (SaaS) en 2013. Nous sommes aussi présents dans de nouveaux marchés en évolution qui pourraient ne pas produire les résultats escomptés. Nos antécédents d'exploitation limités dans de nouveaux marchés en développement et dans de nouvelles régions et la croissance rapide que nous avons connue récemment font en sorte qu'il est difficile d'évaluer avec précision nos perspectives futures. Nos perspectives futures devraient être examinées à la lumière des difficultés et des incertitudes auxquelles nous sommes confrontés, par exemple l'impossibilité de véritablement discerner les tendances qui influenceront sur nos activités 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 et des imprévues à mesure que nous continuons à développer notre entreprise. Notre incapacité à bien gérer ces risques pourrait nuire à notre entreprise, à nos résultats d'exploitation et à nos perspectives.

Notre réussite future 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 et au sein desquels 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 au sein de ces nouveaux marchés, il se pourrait que nous ne récupérions pas nos investissements ou que nous ne les récupérions pas en temps opportun. Nos efforts d'expansion dans de nouvelles régions pourraient ne pas porter fruit, ce qui pourrait limiter notre capacité à faire croître notre entreprise.

La pandémie de COVID-19 a eu, et continuera d'avoir, une incidence défavorable sur notre entreprise, nos activités ainsi que les marchés et les collectivités où nous et nos partenaires et clients exerçons nos activités.

La pandémie de COVID-19 a entraîné dès janvier 2020 des perturbations générales en ce qui a trait aux activités à l'échelle mondiale. L'ampleur et la durée des perturbations causées par la pandémie de COVID-19 sur l'économie mondiale et le recul des activités commerciales en découlant demeurent incertaines et difficiles à évaluer et à prévoir. Parmi les répercussions actuelles figurent les suivantes :

- nos clients potentiels et nos clients existants ont éprouvé et peuvent continuer à éprouver un ralentissement de leurs activités, ce qui peut entraîner une baisse de la demande pour nos solutions, un allongement des cycles de vente, une perte de clients et des difficultés de recouvrement;
- nos employés travaillent à domicile beaucoup plus fréquemment qu'auparavant, ce qui peut entraîner une baisse de la productivité et du moral des employés, sans compter une augmentation de l'attrition indésirable des effectifs en plus du risque accru de cyberattaque;
- nous continuons d'engager des coûts fixes, particulièrement en ce qui a trait à l'immobilier, et les avantages en découlant sont moindres qu'avant;
- nous pouvons continuer à subir des perturbations au chapitre de la planification de notre croissance, par exemple en ce qui a trait aux installations et à notre expansion internationale;
- nous prévoyons engager des frais associés au retour au travail depuis nos installations, y compris des modifications touchant les lieux de travail, telles que la planification de l'aménagement, des services de restauration, de l'équipement et des commodités;
- nous pourrions être tenus responsables en vertu de la loi pour des réclamations en matière de sécurité au travail;
- nos tiers partenaires pourraient faire faillite;
- les événements marketing en présentiel, y compris les conférences sectorielles, ont été annulés dans plusieurs cas et nous pourrions continuer à éprouver des retards marqués dans notre capacité à reporter de tels événements marketing et d'autres activités de vente et de commercialisation ou à les tenir en présentiel; et
- nos équipes de commercialisation et de vente ont pu à maintes occasions par le passé interagir directement en tête à tête avec les clients et les partenaires, or il reste à voir la mesure dans laquelle ce genre d'activités pourra être exercé de manière virtuelle.

L'un ou l'autre des éléments qui précèdent pourrait, individuellement ou collectivement, avoir une incidence défavorable sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

En raison de la pandémie de COVID-19, nous avons temporairement fermé les bureaux abritant notre siège social et nos autres bureaux, exigé de nos employés et entrepreneurs qu'ils travaillent à distance et mis en place des restrictions en matière de déplacements, et l'ensemble de ces mesures a marqué un changement important dans la façon dont nous exploitons notre entreprise. Bien que nous ayons pris des mesures de précaution pour aider à minimiser le risque du virus pour nos employés, nos clients et les collectivités où nous exerçons nos activités, la propagation continue de la pandémie de COVID-19 et la remontée des taux d'infection nous a incités à modifier nos pratiques commerciales et il est possible que nous prenions des

mesures supplémentaires selon ce que les autorités gouvernementales exigeront ou selon ce que nous jugeons être dans l'intérêt de nos employés, de nos clients et de nos partenaires d'affaires.

Les activités exercées par nos clients et partenaires ont été touchées similairement, ce qui a miné notre capacité à conclure des ententes commerciales, nouvelles et supplémentaires, au cours du dernier trimestre de l'exercice clos le 31 mars 2020 et au cours des deux premiers trimestres de l'exercice clos le 31 mars 2021. Même si la durée et la portée des répercussions de la pandémie de COVID-19 dépendent de l'évolution de la situation qui ne peut être prédite avec exactitude à ce moment, à savoir la portée et l'efficacité des mesures de confinement et l'émergence potentielle de nouveaux variants, la situation a déjà eu un effet défavorable sur l'économie mondiale et les répercussions sociales et économiques ultimes de la pandémie de COVID-19 demeurent inconnues. En particulier, les conditions créées par cette pandémie sont susceptibles d'avoir une incidence sur le taux des dépenses mondiales liées à l'informatique et pourraient continuer de nuire à la demande pour nos solutions, allonger nos cycles de vente, réduire la valeur ou la durée des abonnements, réduire notre taux d'expansion net, compromettre le recouvrement des comptes débiteurs, réduire les dépenses attendues des clients, nouveaux et existants, entraîner la faillite de certains de nos clients, limiter la capacité de notre force de vente directe à se déplacer vers les clients et les clients potentiels, limiter notre capacité à entretenir notre culture d'entreprise et à assurer la satisfaction des employés et affecter les taux de contraction ou d'attrition de nos clients, et tous ces facteurs pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière au cours de l'exercice devant se clore le 31 mars 2023 et de périodes ultérieures. Comme nous disposons de données historiques limitées pour comprendre ces incidences, notre capacité à continuer d'adapter nos initiatives de vente et de commercialisation en fonction de ces changements laisse planer une certaine incertitude et notre capacité à prévoir les taux de fidélisation et d'expansion de la clientèle pourrait être touchée de façon défavorable. Alors que la prolifération généralisée des vaccins contre le COVID-19 a contribué à encourager nos employés à reprendre le travail au bureau et a entraîné le retour des événements de marketing en personne, une future résurgence et/ou variante pourrait soudainement mettre fin à ces développements et perturber à la fois le moral de nos employés et notre capacité à accroître nos revenus.

Par ailleurs, si la pandémie de COVID-19 a une incidence défavorable sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation, elle pourrait également accroître de nombreux autres risques décrits à la présente rubrique « Facteurs de risque », y compris les risques liés à notre capacité d'accroître nos ventes auprès des clients existants et des nouveaux clients, de concevoir et de déployer de nouveaux produits et services et de nouvelles applications et d'assurer l'efficacité de nos efforts de vente et de commercialisation.

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

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

- augmenter le nombre de nos clients, notamment en tablant sur une croissance axée sur les produits et en favorisant l'adoption de nos solutions pour le commerce électronique;
- offrir une montée en gamme aux utilisateurs additionnels et/ou ajouter un nombre additionnel de requêtes par mois pour les cas d'application actuels;
- proposer des produits assortis de fonctionnalités avancées;
- amener ultimement les clients existants à privilégier des abonnements pour l'ensemble de l'entreprise;
- accélérer le déploiement et l'adoption de nos solutions et de nos cas d'application;
- intégrer de nouveaux éléments à la plateforme;
- soutenir la croissance de nos clients existants;
- bonifier notre plateforme;

- renforcer notre présence dans des marchés verticaux ciblés et percer de nouveaux marchés verticaux;
- étendre notre présence dans de nouveaux marchés géographiques; et
- réaliser des acquisitions de manière sélective.

Rien ne garantit que nous serons en mesure de réaliser l'ensemble ou une partie des initiatives susmentionnées dans les délais ou de la manière prévus. De plus, pour atteindre ces objectifs, nous devons faire des investissements qui vont sans doute entraîner des coûts à court terme sans générer de revenus, ce qui aura un effet dilutif sur nos résultats. Nous ne pouvons pas garantir que notre stratégie nous procurera, en totalité ou en partie, les avantages escomptés. L'incapacité d'obtenir ces avantages pourrait avoir une incidence défavorable importante sur notre entreprise, notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

Notre incapacité à gérer efficacement notre croissance, y compris alors que nous travaillons à développer notre entreprise, à renforcer nos effectifs et à devenir une société ouverte, pourrait nuire à notre entreprise.

Pour gérer notre croissance efficacement, nous devons continuer à solidifier notre infrastructure existante, à développer et améliorer nos processus et nos contrôles internes, à créer des systèmes d'information et améliorer nos systèmes d'information existants, ainsi qu'à régler les problèmes dès qu'ils surviennent. 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 qui utilisent 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.

Au fur et à mesure que nous continuons de solidifier notre infrastructure et nos systèmes existants, nous devons également embaucher du personnel additionnel. Ces efforts pourraient exiger des charges financières considérables, des engagements importants en termes de ressources et un développement appréciable de nos processus, ainsi que d'autres innovations et investissements. 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 608 employés au 31 mars 2021 à 747 au 31 mars 2022. Nous entendons poursuivre le développement général de notre entreprise, et notamment augmenter le nombre de nos effectifs, sans garantie que nos revenus continueront d'augmenter. À mesure que nous croîtrons, il nous faudra améliorer sans cesse nos contrôles internes 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 et à notre capacité de conserver à notre emploi des employés compétents dans un contexte concurrentiel, 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 majorité de nos employés ont rejoint nos rangs 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 et dont plusieurs travaillent à distance au moins à temps partiel. En outre, nous devons préserver notre capacité d'exécution rapide dans le développement de notre plateforme et la mise en œuvre de nouvelles fonctionnalités. 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 d'entreprise risquerait aussi d'affecter notre aptitude à recruter et à garder du personnel, à obtenir d'aussi bons résultats qu'actuellement ou à exécuter notre stratégie de manière efficace et efficiente.

L'une de nos stratégies de commercialisation consiste à offrir des essais gratuits de nos solutions, et nous pourrions ne pas bénéficier des avantages escomptés de cette stratégie.

Nous dépendons de stratégies axées sur la génération de pistes de ventes, ce qui comprend, entre autres, l'offre d'essais gratuits de nos solutions, pour créer des occasions de vente. Ces stratégies pourraient ne pas réussir à générer suffisamment d'occasions de vente pour accroître nos revenus. De nombreux utilisateurs ne passent jamais des essais gratuits aux versions payantes de nos solutions. Dans la mesure où les utilisateurs ne deviennent pas des clients payants ou si nous ne parvenons pas à attirer avec succès des clients payants, nous ne bénéficierons pas des avantages escomptés de cette stratégie de commercialisation, ce qui pourrait miner notre capacité à augmenter nos revenus.

Les coûts et les répercussions des litiges, des enquêtes ou des procédures similaires en suspens ou à venir, ou les faits et les développements défavorables qui s'y rapportent, pourraient avoir une incidence défavorable importante sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

Nous sommes, et pourrions être à l'avenir, parties à des enquêtes, à des inspections et à des procédures juridiques, administratives et d'arbitrage se produisant dans le cours normal de nos activités ou découlant d'événements extraordinaires de nature commerciale, fiscale ou réglementaire qui nous concernent ou qui concernent nos participants associés, plus particulièrement à l'égard de poursuites civiles et de réclamations liées à la fiscalité et au travail.

Nos indemnités et nos assurances pourraient ne pas couvrir toutes les réclamations qui peuvent être présentées contre nous, et toute réclamation présentée contre nous, peu importe son bien-fondé ou son issue éventuelle, pourrait nuire à notre réputation. De plus, rien ne garantit que nous réussirons à nous défendre dans le cadre de litiges ou de procédures similaires en suspens ou à venir en vertu de diverses lois. Si le montant des jugements ou des règlements finaux dans le cadre de tout litige ou de toute enquête en suspens ou à venir est nettement supérieur à nos droits en matière d'indemnisation, cela pourrait avoir une incidence défavorable importante sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation ainsi que sur le cours des actions à droit de vote subalterne. De plus, même si nous réglons adéquatement les problèmes soulevés à la suite d'une inspection menée par une agence ou que nous avons gain de cause dans le cadre d'une procédure administrative ou d'une poursuite judiciaire, nous pourrions devoir prévoir des ressources importantes sur le plan financier et de la gestion afin de donner suite aux problèmes soulevés par de telles procédures et de les régler, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités.

Le taux de croissance de notre chiffre d'affaires est susceptible de ralentir au fur et à mesure que notre entreprise gagne en maturité.

Nous avons connu des périodes de forte croissance du chiffre d'affaires depuis notre fondation en 2005, mais nous ne prévoyons pas être en mesure de maintenir le même taux de croissance du chiffre d'affaires au fur et à mesure que notre entreprise gagnera en maturité. Dans la mesure où nous ne continuons pas à faire croître notre entreprise par des mesures internes ou au moyen d'acquisitions, la croissance future de notre chiffre d'affaires pourrait ne pas correspondre aux tendances historiques. Nous avons fait face, et prévoyons continuer de faire face, à des risques et à des difficultés auxquels sont souvent confrontées les entreprises en croissance, y compris les défis posés par l'exactitude des prévisions financières, la détermination des investissements appropriés et la conception de nouveaux cas d'application et de nouvelles façons de les mettre en œuvre. Toute évaluation de notre entreprise et de nos perspectives devrait tenir compte des risques et des incertitudes inhérents à un investissement dans des entreprises en croissance.

L'information prospective figurant dans la présente notice annuelle peut se révéler inexacte.

L'information prospective figurant dans la présente notice annuelle peut se révéler inexacte. L'information prospective portant, notamment, sur les résultats estimatifs et futurs, le rendement, les réalisations, les perspectives ou les occasions de la Société qui figure dans la présente notice annuelle est fondée sur des avis, des hypothèses et des estimations faits par la Société à la lumière de son expérience et de sa perception des tendances historiques, de la conjoncture actuelle et des événements futurs prévus, ainsi que sur d'autres facteurs que la Société juge pertinents et raisonnables actuellement dans les circonstances.

Toutefois, rien ne garantit que ces estimations et hypothèses se révéleront exactes. Les résultats réels futurs de la Société pourraient être très différents des résultats historiques et estimatifs. Voir la rubrique « Information prospective ».

Les conditions de nos instruments d'emprunt 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, autres que celles qui sont permises, ou des opérations de changement de contrôle;
- faire des investissements, sauf selon ce qui est permis;
- 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 que le créancier y renonce, les prêteurs pourraient révoquer leur promesse de nous accorder des prêts et l'encours de notre dette pourrait devenir exigible et payable 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. Notre capacité à nous acquitter de nos obligations de paiement et de nos autres obligations aux termes de nos instruments d'emprunt existants et futurs dépend de notre capacité à générer des flux de trésorerie considérables à l'avenir. Une telle capacité, dans une certaine mesure, est assujettie à des facteurs généraux d'ordre économique, financier, concurrentiel, législatif et réglementaire ainsi qu'à d'autres facteurs qui sont indépendants de notre volonté. Nous ne pouvons pas vous garantir que notre entreprise générera des flux de trésorerie d'exploitation, ni que nous pourrions contracter des emprunts aux termes de nos facilités de crédit existantes ou de toute facilité de crédit future ou autrement, d'un montant suffisant pour nous permettre de rembourser nos dettes actuelles ou futures et pour financer d'autres besoins de liquidité. Si nous ne sommes pas en mesure de générer des flux de trésorerie suffisants pour acquitter nos obligations de remboursement de la dette, nous pourrions devoir refinancer ou restructurer notre dette, vendre des actifs, réduire ou retarder les investissements en capital, ou chercher à réunir des capitaux additionnels, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

Nous pourrions ne pas être en mesure d'obtenir du financement, ou d'en obtenir selon des modalités favorables, afin de répondre à nos besoins en capitaux futurs.

Depuis notre création, nous finançons nos activités principalement au moyen de mobilisations de capitaux, lesquelles totalisent 202 M\$ (255 M\$ CA) depuis 2006, et au moyen du PAPE qui a eu lieu en novembre 2021. Nous ne savons pas si nos activités continueront de générer suffisamment de liquidités pour financer nos activités futures, mettre en œuvre nos stratégies commerciales et financer nos programmes de dépenses en immobilisations ou nos autres exigences en matière de placement. Par conséquent, nous pourrions avoir besoin de capitaux additionnels pour donner suite à des occasions d'affaires, à des besoins de refinancement, à des acquisitions ou à des circonstances imprévues et nous pourrions ne pas être en mesure

d'obtenir du financement par actions ou par emprunt additionnel ou du refinancement, ou d'en obtenir selon des modalités favorables ou en temps voulu. Notre capacité à obtenir du financement par emprunt additionnel peut également être assujettie à des restrictions visant nos dettes existantes ou futures, qui prévoient certaines limitations concernant la création de certaines dettes et de certains privilèges. Tout financement par emprunt que nous obtenons à l'avenir pourrait également être assorti de clauses restrictives visant nos activités de mobilisation de capitaux ou d'autres restrictions d'ordre financier et opérationnel, si bien que nous pourrions avoir plus de difficulté à obtenir des capitaux supplémentaires et à tirer parti d'éventuelles occasions d'affaires, y compris des acquisitions potentielles. Si nous sommes incapables d'obtenir du financement adéquat ou d'obtenir du financement selon des modalités que nous jugeons satisfaisantes lorsque nous en avons besoin, notre capacité à continuer à prendre de l'expansion ou à soutenir notre entreprise et à faire face à des défis commerciaux pourrait être considérablement limitée. Nous sommes conscients que les répercussions de l'éclosion de COVID-19 ont réduit la disponibilité et l'attrait des sources de financement externes, et nous prévoyons que, tant que la conjoncture des marchés des capitaux ne se sera pas stabilisée, l'accès à du financement pourrait être difficile ou coûteux.

Nous évaluons à l'occasion les possibilités de financement qui s'offrent à nous, et notre capacité d'obtenir du financement sera fonction, entre autres, de nos efforts de développement, de nos plans d'affaires, de notre rendement d'exploitation et de la conjoncture des marchés financiers au moment où nous envisageons d'obtenir un tel financement. Les ventes ou émissions futures de nos titres, ou de nos droits visant à acquérir de tels titres, pourraient entraîner une dilution importante pour nos porteurs de titres actuels. Nous pouvons vendre des actions à droit de vote subalterne, des titres convertibles ou d'autres titres de capitaux propres dans le cadre d'une ou plusieurs opérations, à des prix et d'une manière que nous pouvons fixer à l'occasion. Si nous vendons de tels titres dans le cadre d'opérations ultérieures, les investisseurs pourraient subir une dilution importante. Les nouveaux investisseurs dans de telles opérations ultérieures pourraient obtenir des droits, des préférences et des privilèges de rang supérieur à ceux des porteurs de nos actions à droit de vote subalterne.

Nous ne pouvons vous garantir que nous pourrions obtenir du financement supplémentaire ou qu'il nous sera offert au moment voulu, ou selon des modalités favorables. Si nous ne sommes pas en mesure d'obtenir du financement adéquat ou du financement selon des modalités que nous jugeons satisfaisantes au moment où nous en aurons besoin, notre capacité de continuer à soutenir notre croissance et nos efforts de développement et notre capacité à faire face aux défis commerciaux pourraient être grandement compromises, et nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière pourraient en subir les contrechocs.

Nos résultats d'exploitation sont assujettis à des fluctuations saisonnières, ainsi qu'à des cycles de vente prolongés et à caractère incertain, ce qui pourrait entraîner une variation de nos résultats trimestriels.

Nous avons connu par le passé des fluctuations trimestrielles et des fluctuations saisonnières selon le moment auquel nous avons signé des ententes avec des clients nouveaux et existants. Nous avons également connu des fluctuations saisonnières dans la facturation de nos clients, ce qui peut contribuer à la variabilité trimestrielle de nos flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation. Les tendances marquant nos activités, notre situation financière, nos résultats d'exploitation et nos flux de trésorerie subissent l'incidence du caractère saisonnier de notre cycle de vente, qui reflète généralement une tendance à la hausse au troisième trimestre pour ce qui est des abonnements SaaS alors que cette tendance s'inscrit à la baisse aux premier et deuxième trimestres, bien qu'à notre avis cette tendance ait été quelque peu occultée par notre croissance globale. Nous prévoyons que ce facteur saisonnier et ce délai accru pour le recouvrement des paiements continueront d'avoir une incidence sur nos résultats d'exploitation dans l'avenir et que l'incidence de ces facteurs pourrait s'accroître à mesure que nous continuons de cibler les grandes entreprises clients. Par ailleurs, les tendances historiques de nos activités pourraient ne pas être un indicateur fiable de nos ventes ou de notre rendement futurs. Notre structure de coûts pourrait également être touchée de façon défavorable pendant les périodes où le commerce électronique connaît un pic, dans la mesure où la demande de nos clients commerciaux est supérieure aux prévisions et aux prix établis.

Nos clients pourraient avoir besoin de beaucoup de temps pour évaluer notre plateforme et en faire l'essai avant de prendre une décision d'achat et de passer une commande. Un certain nombre de facteurs influent sur la durée et la variabilité de notre cycle de vente, notamment la nécessité de renseigner les clients potentiels sur les utilisations, les capacités techniques et les avantages de notre plateforme et de nos solutions, la nature discrétionnaire des cycles d'achat et des cycles budgétaires, ainsi que la nature concurrentielle des processus d'évaluation et d'approbation des achats. La Société compte de nombreux clients dont les systèmes d'information et les exigences en matière de confidentialité et de sécurité des données sont très complexes. Ces clients sont ainsi généralement enclins à entreprendre un processus d'évaluation approfondi, qui, bien souvent, porte non seulement sur les solutions de la Société, mais également sur celles de ses concurrents, et cette situation peut se traduire par

un long cycle de vente ainsi que par l'obligation pour la Société de réaliser une démonstration de faisabilité. La Société consacre du temps, de l'argent et des efforts à ces activités de vente sans avoir la certitude que ses efforts produiront des ventes. En outre, les achats relatifs aux solutions de la Société sont souvent soumis à des contraintes budgétaires, à de multiples approbations, à de longues négociations contractuelles et à des retards administratifs, de traitement et autres imprévus. De plus, la nature évolutive du marché pour les solutions de pertinence peut inciter les clients potentiels à reporter leurs décisions d'achat en attendant que d'autres adoptent la technologie ou en attendant une éventuelle consolidation dans le marché. En raison de ces cycles de vente potentiellement prolongés, il est difficile de prévoir le moment où une vente sera conclue s'il elle l'est, et les résultats d'exploitation de la Société peuvent varier d'un trimestre à l'autre. Même si des ventes sont conclues, les revenus que la Société reçoit de ces clients peuvent ne pas être suffisants pour compenser ses investissements initiaux, car bien que les clients déploient souvent nos produits sur une base limitée au départ, ils exigent néanmoins des fonctionnalités supplémentaires, des services de soutien et un abaissement des prix, ce qui contribue à augmenter notre investissement initial dans l'effort de vente.

Nous comptabilisons les produits tirés des abonnements à nos solutions pendant la durée de ces abonnements. Par conséquent, toute reprise ou tout ralentissement des nouvelles ventes pourrait ne pas être immédiatement reflété dans nos résultats d'exploitation et pourrait être difficile à discerner.

Nous comptabilisons les produits tirés des abonnements à nos solutions pendant la durée de ces abonnements, qui est souvent de trois ans ou plus. Ainsi, une partie des produits tirés des abonnements que nous comptabilisons chaque trimestre découle de la constatation de produits différés tirés des abonnements conclus au cours de trimestres antérieurs. Pour cette raison, toute baisse du nombre de nouveaux abonnements ou de renouvellements au cours d'un trimestre donné pourrait ne se répercuter que légèrement sur nos produits comptabilisés pour le trimestre en question, mais aura un effet défavorable sur nos produits comptabilisés pour les trimestres suivants. Par conséquent, les répercussions d'une baisse marquée des ventes et de l'évolution éventuelle de nos politiques d'établissement des prix ou de nos taux d'expansion ou de fidélisation de la clientèle pourraient ne pas être entièrement reflétées dans nos résultats d'exploitation avant le prochain exercice. De plus, étant donné que la moyenne annuelle de nos produits tirés des abonnements SaaS par client est supérieure à 100 000 \$, si nous devons perdre plusieurs clients de taille au cours du même trimestre, l'incidence sur nos revenus des trimestres ultérieurs pourrait être décuplée. En outre, une partie importante de nos frais est passée en charges au fur et à mesure qu'ils sont engagés. Par conséquent, la croissance du nombre de nouveaux clients pourrait continuer de faire en sorte que nous comptabilisions davantage de frais que de produits au début de la durée de nos abonnements. Enfin, notre modèle fondé sur des produits attribuables aux abonnements fait également en sorte qu'il nous est difficile d'augmenter rapidement nos produits en réalisant des ventes additionnelles au cours d'une période donnée, étant donné que les produits qui proviennent de nouveaux clients ou de clients existants ayant davantage recours à nos solutions doivent être constatés pendant la durée de l'abonnement applicable.

Si nous sommes incapables de maintenir un fonds de roulement suffisant pour soutenir nos activités d'exploitation et notre croissance, nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière pourraient en subir les contrechocs.

Nous surveillons et gérons activement notre fonds de roulement afin de nous assurer que nous disposons de flux de trésorerie et de liquidités suffisants pour financer nos activités d'exploitation, notre croissance et nos autres besoins généraux. À l'avenir, des niveaux accrus de liquidités pourraient être nécessaires pour soutenir adéquatement nos activités d'exploitation, notre croissance et d'autres initiatives et pour atténuer l'incidence des obstacles commerciaux ou des circonstances imprévues. Si nous ne sommes pas en mesure d'atteindre et de maintenir ces niveaux accrus de liquidités, nous pourrions subir des conséquences défavorables, y compris des difficultés dans l'exécution de notre plan d'affaires et le respect de nos obligations, et d'autres obstacles sur le plan de l'exploitation. L'un ou l'autre de ces faits nouveaux pourrait avoir une incidence défavorable importante sur nos activités, nos résultats d'exploitation et notre situation financière.

Nous avons un certain degré de concentration de clients et de secteurs d'activité.

Certains de nos clients contribuent de façon significative à nos revenus. Pour l'exercice clos le 31 mars 2022, nos 10 principaux clients représentaient environ 16 % du montant total de la valeur annualisée des contrats SaaS, notre plus important client représentant à lui seul environ 4 % du montant total de la valeur annualisée des contrats SaaS.

Si nous perdons un client d'importance, qu'un changement important survient dans la répartition des secteurs d'activité que nous desservons ou que nous subissons autrement une baisse de l'utilisation de nos solutions dans l'un des secteurs clés que nous desservons, nous pourrions également connaître une perte importante de revenus, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable importante sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation. Nous ne pouvons prédire quel sera le niveau de la future demande de nos clients plus importants pour nos solutions. De plus, nous prévoyons que la moyenne de la valeur annualisée des contrats SaaS diminuera à mesure que notre offre de croissance axée sur les produits se développera et que nous ajouterons des clients liés par des contrats de départ de moindre envergure assortis d'un potentiel de montée en gamme importante.

Nos clients intéressés par les logiciels-services (SaaS) achètent habituellement des abonnements d'une durée de trois ans ou plus, lesquels n'offrent pas la possibilité de résilier un abonnement pour des raisons de commodité (sauf en conformité avec les lois applicables). Nos clients n'ont généralement pas l'obligation de renouveler, de mettre à niveau ou d'élargir leurs abonnements souscrits avec nous après l'expiration des modalités de ceux-ci. En outre, nos clients pourraient choisir d'avoir moins recours à nos solutions. Par conséquent, nous ne pouvons garantir que nos clients finiront par renouveler, mettre à niveau ou élargir leurs abonnements souscrits avec nous, s'ils les renouvellent. Si un ou plusieurs de nos clients choisissent de ne pas renouveler leurs abonnements auprès de nous, ou si nos clients renouvellent leurs abonnements auprès de nous pour des périodes plus courtes, ou si nos clients font moins appel à nos solutions, ou s'ils cherchent par ailleurs à renégocier les modalités de leurs contrats existants selon des modalités qui nous sont moins avantageuses, nos activités et nos résultats d'exploitation pourraient être touchés défavorablement. Cette incidence négative serait encore plus marquée dans le cas de clients qui représentent une partie importante de nos revenus ou de nos activités.

Nous pourrions avoir de la difficulté à étendre nos activités dans de nouvelles régions géographiques à l'extérieur de l'Europe, des États-Unis, du Royaume-Uni, du Canada et de l'Australie et à poursuivre notre croissance dans ces marchés.

La majeure partie de nos revenus pour l'exercice clos le 31 mars 2022 a été réalisée aux États-Unis, en Europe, au Royaume-Uni, au Canada et en Australie. Nous prévoyons élargir nos activités dans des régions géographiques situées à l'extérieur des États-Unis, de l'Europe, du Royaume-Uni, du Canada et de l'Australie, et nous serons confrontés à des difficultés liées à notre entrée et à notre expansion dans des marchés sur lesquels nous avons une expérience limitée, voire aucune, et où nous pourrions ne pas être bien connus. Le fait d'offrir nos solutions dans de nouvelles régions géographiques exige des dépenses initiales et continues importantes et prend beaucoup de temps, et nous pourrions ne pas recouvrer nos investissements dans les nouveaux marchés ou ne pas les recouvrer en temps voulu. Par exemple, nous pourrions ne pas être en mesure d'attirer un nombre suffisant de partenaires et de clients, ou omettre de prévoir les conditions de concurrence ou d'adapter nos solutions à différents marchés.

Le développement de nos solutions à l'échelle mondiale nous expose à des risques liés au recrutement et à la gestion des activités transfrontalières, à une hausse des coûts et à la difficulté à protéger la propriété intellectuelle et les données sensibles, aux tarifs et aux autres obstacles au commerce, à des incidences fiscales divergentes et potentiellement défavorables, à des exigences accrues et contradictoires en matière de conformité réglementaire, à une acceptation insuffisante de nos solutions, à des difficultés causées par la distance, la langue et les différences culturelles, ainsi qu'au risque de change et au risque d'instabilité politique. Par conséquent, nos efforts pour développer nos activités et accroître leur rayonnement géographique peuvent être infructueux, ce qui pourrait limiter notre capacité à faire croître notre entreprise.

Le retrait du Royaume-Uni de l'Union européenne pourrait avoir une incidence défavorable sur notre capacité à exécuter nos plans d'expansion.

Le Royaume-Uni a l'une des plus importantes économies d'Europe, et les États-Unis et les autres pays européens sont des partenaires commerciaux importants de ce pays. Le 23 juin 2016, le Royaume-Uni a voté, dans le cadre d'un référendum, en faveur de son retrait de l'Union européenne, communément appelé « Brexit », lequel accord est entré en vigueur le 31 janvier 2020 et prévoyait une période de transition qui s'est terminée le 31 décembre 2020. Le Brexit a engendré, et pourrait continuer d'engendrer, des incertitudes et une instabilité importantes sur les marchés des capitaux. Les répercussions politiques et économiques à long terme du Brexit sont actuellement incertaines, y compris la question de savoir si le Brexit aura une incidence défavorable sur le Royaume-Uni, l'économie mondiale en général ou la valeur de la livre sterling. Le 24 décembre 2020, le Royaume-Uni et l'UE ont conclu l'accord de commerce et de coopération entre l'UE et le Royaume-Uni. L'accord

entraîné provisoirement en vigueur le 1^{er} janvier 2021 et établit de nouveaux régimes préférentiels entre le Royaume-Uni et l'UE dans des domaines tels que le commerce de marchandises et de services, la propriété intellectuelle et le transport. Par suite de l'accord, le Royaume-Uni ne sera plus considéré comme un État membre du marché unique et de l'union douanière de l'UE et se retirera de toutes les politiques et de tous les accords de commerce de l'UE. Même si l'accord a atténué une partie du risque qui découle du retrait du Royaume-Uni de l'UE, la Société en est encore à évaluer son incidence globale sur elle, en particulier la volatilité de la livre sterling. Nous exerçons des activités de plus en plus importantes au Royaume-Uni et dans l'UE. Le retrait du Royaume-Uni de l'UE est sans précédent, et il est difficile de prévoir quelle incidence auront l'accès du Royaume-Uni au marché unique européen pour les biens, les capitaux, les services et la main-d'œuvre dans l'UE et le contexte commercial, juridique et réglementaire en général sur nos activités. Nous pourrions aussi être confrontés à de nouveaux coûts et défis sur le plan réglementaire en raison du Brexit, lesquels pourraient avoir un effet défavorable sur nos activités et nos programmes de développement, actuels ou futurs, la confiance des consommateurs et des investisseurs et le niveau des achats discrétionnaires des consommateurs, ayant ainsi une incidence sur l'utilisation de notre Plateforme Coveo Relevance Cloud et de ses différentes fonctionnalités par les clients. Il pourrait subsister une incertitude sur le plan économique en ce qui a trait aux conséquences du Brexit, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur notre situation financière, nos résultats d'exploitation et nos flux de trésorerie actuels ou futurs.

Les variations des taux de change peuvent avoir une incidence défavorable sur nos résultats d'exploitation.

Nos résultats financiers sont présentés en dollars américains. Or, une partie importante de nos ventes et de nos coûts d'exploitation sont libellés en dollars canadiens, et une petite partie est libellée dans d'autres devises, principalement en euros et en livres sterling. Nous n'avons pas, par le passé, conclu d'ententes visant à couvrir le risque de change. Dans les situations où nous ne sommes pas couverts par une couverture naturelle découlant d'une compensation à l'égard de telles devises, les fluctuations de ces devises par rapport au dollar américain auront une incidence sur nos résultats d'exploitation. Des fluctuations importantes des valeurs relatives des devises par rapport au dollar américain pourraient donc avoir une incidence importante sur nos résultats d'exploitation.

Si nous ne parvenons pas à développer et à élargir nos capacités de vente et de commercialisation, y compris accroître et former notre force de vente, nous pourrions ne pas être en mesure d'augmenter notre clientèle, d'accroître nos ventes aux clients existants ou d'élargir la valeur de leurs abonnements SaaS, et notre entreprise pourrait en souffrir.

Nous consacrons des ressources importantes aux initiatives de vente et de commercialisation, qui nous obligent à faire des investissements financiers et autres importants. Si nos efforts de vente et de commercialisation ne génèrent pas une forte croissance de nos revenus, ou dégagent une croissance moins importante que celle attendue, nos activités et nos résultats d'exploitation seront touchés défavorablement.

Nous pourrions ne pas dégager une croissance de nos revenus en élargissant notre force de vente si nous ne sommes pas en mesure d'embaucher, de former et de fidéliser un personnel de vente talentueux et efficace. Nous dépendons de notre force de vente pour attirer de nouveaux clients et pour accroître les ventes aux clients existants. À notre avis, il existe une vive concurrence pour le personnel de vente, y compris les représentants commerciaux, les directeurs commerciaux, les ingénieurs commerciaux et les représentants du développement des affaires et des canaux, possédant les compétences et les connaissances techniques requises. Notre capacité à dégager une croissance importante de nos revenus dépendra en partie de notre succès à recruter, à former et à fidéliser un nombre suffisant de membres du personnel de vente pour soutenir notre croissance, et, à mesure que nous déployons de nouvelles solutions, des cas d'application et des stratégies de commercialisation, notre personnel de vente existant pourrait avoir besoin de formations d'appoint. Les personnes récemment engagées nécessitent une formation approfondie et il peut s'écouler beaucoup de temps avant qu'elles n'atteignent leur pleine productivité. Les personnes que nous avons récemment engagées et celles que nous prévoyons engager peuvent ne pas devenir productives aussi rapidement que nous le souhaitons, et nous pourrions être incapables d'engager ou de fidéliser un nombre suffisant d'employés qualifiés dans les marchés où nous exerçons nos activités ou dans ceux où nous prévoyons exercer nos activités. De plus, notamment parce que nous continuons de connaître une croissance rapide, un pourcentage élevé de notre force de vente aura relativement peu d'expérience de travail avec nous et ne sera pas familier avec nos abonnements et notre modèle d'affaires. Si notre personnel de vente actuel et nouveau est incapable d'atteindre les niveaux de productivité souhaités dans un délai raisonnable, ou si nos programmes de vente et de commercialisation ne sont pas efficaces, notre croissance et nos résultats d'exploitation pourraient en subir les contrecoups. Si nous ne sommes pas en mesure d'embaucher et de former un

nombre suffisant de membres du personnel de vente efficaces, si notre personnel de vente n'atteint pas des niveaux de productivité élevés en temps opportun, ou si notre personnel de vente ne réussit pas à attirer de nouveaux clients ou à accroître les ventes à notre clientèle existante, nos activités en souffriront.

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 clients pourrait en souffrir.

Plusieurs 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 sites de réseaux sociaux comme LinkedIn. La forte visibilité de notre site Web dans les résultats de recherches sur Internet joue un rôle essentiel dans l'attrait des clients potentiels sur notre plateforme. Si notre visibilité diminue ou si nous ne figurons pas parmi les résultats des recherches pour une raison ou une autre, les visites sur notre site Web pourraient diminuer considérablement, sans que nous puissions remplacer l'achalandage perdu.

Les moteurs de recherche actualisent leurs algorithmes périodiquement en vue d'optimiser les résultats de recherches. Si les moteurs de recherche modifiaient leurs algorithmes de façon à entraîner une baisse ou l'absence totale de visibilité de notre site Web dans les résultats de recherches, cela pourrait entraîner une diminution de l'achalandage de notre site Web.

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 dans l'avenir chercher à s'approprier un mot-clé que nous utilisons pour diriger le trafic vers notre site Web. Ces tactiques pourraient augmenter nos coûts de marketing et faire baisser l'achalandage de notre site Web. En outre, les moteurs de recherche ou les sites de réseaux sociaux pourraient modifier leurs politiques de publicité de temps à autre. Si un tel changement retardait ou empêchait les publicités que nous souhaitons passer sur ces canaux, l'achalandage de 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 territoires, qui réduisent l'achalandage sur les moteurs de recherche et les sites de réseaux sociaux existants. Si nous ne parvenons pas à nous faire connaître par des publicités ou autrement, ces nouvelles plateformes pourraient ne pas diriger un fort trafic vers notre site Web. Notre incapacité à promouvoir et à maintenir avec succès notre site Web, ou la nécessité d'engager des frais excessifs pour y arriver, pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités et nos résultats d'exploitation.

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'avoir accès à Internet, notamment à l'aide d'appareils mobiles, et de sa volonté d'utiliser Internet pour payer ses achats, communiquer, accéder aux médias sociaux, effectuer des recherches et réaliser des opérations commerciales. L'adoption de lois ou de règlements qui auraient une incidence défavorable sur la croissance, la popularité ou l'utilisation d'Internet, notamment une modification législative qui aurait un impact sur la neutralité d'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 cessent d'utiliser Internet à des fins commerciales ou deviennent peu enclins ou moins disposés à l'utiliser pour quelque raison que ce soit, comme le manque d'accès à du matériel de communication à haute vitesse, la congestion du trafic sur Internet, les pannes ou retards du réseau, les interruptions ou autres dommages touchant les ordinateurs des clients, l'augmentation des frais d'accès à Internet et les risques liés à la sécurité et à la confidentialité, ou la perception de ces risques, notre entreprise pourrait en souffrir.

Une mauvaise conjoncture économique mondiale, comme l'inflation et les fluctuations des taux d'intérêt, notamment en raison de son effet sur les activités d'exploitation, nos dépenses et les dépenses des consommateurs, pourrait nuire à nos activités, à nos résultats d'exploitation et à notre situation financière.

Notre rendement est tributaire de la conjoncture économique mondiale et d'événements mondiaux, y compris des risques politiques, économiques, sociaux et environnementaux qui peuvent avoir une incidence sur nos activités d'exploitation ou sur celles de nos clients. Ces conditions et événements peuvent avoir une incidence défavorable sur la confiance des clients, les dépenses des clients, le revenu discrétionnaire des clients ou les changements dans les habitudes d'achat des clients. La détérioration actuelle de la conjoncture économique générale, y compris la hausse des taux de chômage, de l'inflation et des taux d'intérêt, pourrait avoir une incidence défavorable sur les dépenses des consommateurs, les niveaux d'endettement des consommateurs et, par conséquent, sur notre rendement financier. Les incertitudes économiques et géopolitiques, y compris celles liées à l'invasion de l'Ukraine par la Russie, pourraient encore amplifier ces risques. Si nos coûts devaient subir d'importantes pressions inflationnistes, nous pourrions ne pas être en mesure de compenser entièrement ces coûts plus élevés par des hausses de prix. Notre incapacité ou notre omission de le faire pourrait nuire à nos activités, à notre situation financière et à nos résultats d'exploitation. Bien que nous n'ayons pas d'exposition importante à la Russie ou à l'Ukraine, il existe d'autres risques géopolitiques et macroéconomiques indépendants de notre volonté qui pourraient avoir une incidence sur nos activités, notre situation financière ou nos résultats d'exploitation.

Les ralentissements économiques peuvent avoir des incidences négatives sur nos clients qui peuvent décider de ne pas renouveler leur abonnement à nos services ou sur les clients potentiels qui peuvent décider de ne pas souscrire à nos services afin d'économiser de l'argent. L'affaiblissement des conditions économiques peut également toucher négativement les tiers, y compris les fournisseurs et les partenaires, avec lesquels nous avons établi des relations et dont nous dépendons pour exploiter et faire croître notre entreprise.

L'écllosion d'une épidémie, d'une pandémie ou d'autres éclosions de grande ampleur ou la survenance d'une catastrophe naturelle pourrait avoir une incidence défavorable importante sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

Nos activités pourraient être touchées de façon défavorable et marquée par des catastrophes naturelles, comme des incendies ou des inondations, l'écllosion d'une nouvelle épidémie ou d'une épidémie existante ou d'une pandémie, comme la COVID-19, de grande ampleur ou la survenance d'autres événements, comme des guerres, des actes terroristes, des pannes de courant ou des interruptions des communications. En plus des risques susmentionnés qui se rapportent à la pandémie actuelle de COVID-19, la survenance d'une catastrophe ou d'un événement similaire pourrait perturber de façon importante notre entreprise et nos activités. Ces événements pourraient également nous obliger à fermer temporairement nos installations d'exploitation, ce qui perturberait grandement nos activités et aurait une incidence défavorable importante sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation. De plus, notre chiffre d'affaires net pourrait fléchir considérablement dans la mesure où une catastrophe naturelle, une épidémie, comme la COVID-19, ou un autre événement d'importance nuit à l'économie des pays dans lesquels nous exerçons des activités. Nos activités pourraient également être grandement perturbées si nos clients, nos partenaires et d'autres fournisseurs tiers ou participants étaient touchés par des catastrophes naturelles, des épidémies, comme la COVID-19, ou d'autres événements d'importance.

Nos polices d'assurance pourraient ne pas suffire à couvrir toutes les réclamations.

Nos polices d'assurance, y compris les polices se rapportant à la sécurité des données, à la responsabilité en matière de confidentialité et aux cyberattaques, pourraient ne pas couvrir adéquatement tous les risques auxquels nous sommes exposés et ne pas être adéquates pour toutes les responsabilités réellement engagées ou les demandes d'indemnisation présentées contre nous. Une réclamation importante non couverte par notre assurance, en totalité ou en partie, pourrait nous obliger à engager des dépenses importantes. De plus, nous pourrions ne pas être en mesure de maintenir des polices d'assurance dans l'avenir ou de les maintenir à des coûts raisonnables et selon des modalités acceptables, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités et le cours de nos actions à droit de vote subalterne. Si nous n'obtenons pas gain de cause dans une ou plusieurs réclamations importantes présentées contre nous et que le montant dépasse notre couverture d'assurance

prévue, ou si nos polices d'assurance font l'objet de modifications, notamment une hausse de primes ou l'imposition de franchises importantes ou de clauses de coassurance, nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation pourraient en subir les contrecoups.

Nos politiques et procédures en matière de gestion des risques pourraient ne pas être totalement efficaces pour atténuer notre exposition aux risques dans tous les contextes de marché ou contre tous les types de risques, ce qui pourrait nous exposer à des pertes et à des responsabilités et autrement nuire à nos activités.

Nous exerçons nos activités dans un secteur qui évolue rapidement, et nos politiques et procédures en matière de gestion des risques pourraient ne pas être totalement efficaces pour repérer, surveiller et gérer nos risques. Certaines de nos méthodes d'évaluation des risques dépendent des renseignements fournis par des tiers au sujet des marchés, des clients ou d'autres questions auxquels nous n'avons autrement pas accès. Dans certains cas, toutefois, ces renseignements pourraient ne pas être exacts, complets, ou à jour. Nos politiques, procédures, techniques et processus en matière de gestion des risques pourraient ne pas être efficaces pour repérer tous les risques auxquels nous sommes exposés ou nous permettre d'atténuer les risques que nous avons repérés. De plus, lorsque nous lançons de nouveaux cas d'application ou de nouvelles fonctionnalités ou axons nos efforts sur de nouveaux types d'entreprises ou commençons à exercer des activités sur des marchés où nous disposons de données limitées, nous pourrions être moins aptes à établir des prévisions et à constituer des provisions appropriées à l'égard des nouveaux risques. Si nos politiques et processus en matière de gestion des risques ne sont pas efficaces, nous pourrions subir des pertes financières importantes, faire l'objet de poursuites criminelles et civiles, et nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation pourraient être touchés de façon importante et défavorable.

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 Coveo 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 touchant 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 n'aiment pas, ce qui risque de nuire à notre marque. En outre, si nos clients ont une mauvaise expérience en utilisant nos solutions ou des solutions de tiers intégrées à Coveo, 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 à 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 revenus, 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 Internet, la presse ou d'autres moyens pour publier des critiques de notre secteur, de notre Société et de nos concurrents, ou encore faire des allégations contre notre entreprise et nos activités ou celles de nos concurrents. Notre entreprise ou d'autres joueurs dans notre secteur d'activité peuvent faire l'objet de publicité ou d'allégations semblables à l'avenir, ce qui risquerait de nous obliger à investir du temps et des ressources financières, de détourner l'attention de la direction, de provoquer des fluctuations du cours de nos actions à droit de vote subalterne et de 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 efforts de commercialisation déterminera le succès de notre marque, en plus de notre capacité à fournir des solutions fiables et utiles à des prix concurrentiels. Nous faisons souvent la promotion de nos solutions en achetant de la publicité sur les moteurs de recherche, les réseaux sociaux et d'autres sites médiatiques et au moyen de bannières publicitaires payées sur d'autres sites Web, mais notre plateforme est également commercialisée sur les canaux de nos partenaires 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 des dépenses importantes, que

nous prévoyons augmenter. Nos dépenses en marketing pourraient ne pas entraîner de hausse de nos revenus, et même si elles contribuent à une hausse, celle-ci pourrait ne pas compenser les dépenses consacrées à la promotion et au maintien de notre marque.

Des changements aux normes comptables ou des estimations ou des hypothèses inexactes dans l'application des politiques comptables pourraient avoir une incidence défavorable sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

Nos politiques et nos méthodes comptables sont fondamentales pour la comptabilisation et la présentation de notre situation financière et de nos résultats d'exploitation. Des changements futurs aux normes comptables, aux prises de position ou aux interprétations ou des erreurs dans l'application des normes comptables en vigueur aujourd'hui à des opérations complexes pourraient nous obliger à modifier nos politiques et nos procédures. L'importance de ces changements est difficile à prévoir, et ceux-ci pourraient avoir une incidence significative sur la façon dont nous comptabilisons et présentons notre situation financière et nos résultats d'exploitation. Voir la note 3 afférente à nos états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2022, disponibles sous notre profil sur SEDAR.

De plus, nos hypothèses, estimations et jugements liés à des questions comptables complexes pourraient avoir une incidence significative sur nos résultats financiers. Les IFRS et les prises de position comptables, les directives de mise en application et les interprétations connexes concernant un large éventail de questions qui sont pertinentes pour notre entreprise, y compris, sans toutefois s'y limiter, la répartition du prix de l'opération entre les obligations de prestation, la comptabilisation d'impôts sur les bénéfices et d'actifs d'impôt différé, l'évaluation des créances clients et des autres débiteurs, l'évaluation d'actions privilégiées rachetables, les crédits d'impôt recouvrables et l'évaluation des paiements fondés sur des actions, sont très complexes et comportent bon nombre d'hypothèses, d'estimations et de jugements subjectifs que nous avons formulés. Des changements à ces règles ou à leur interprétation ou des changements aux hypothèses, aux estimations ou aux jugements sous-jacents formulés par nous i) pourraient nous obliger à modifier nos systèmes comptables afin de mettre en œuvre ces changements, ce qui pourrait faire augmenter nos coûts d'exploitation et ii) pourraient modifier de façon importante notre rendement financier déclaré ou prévu.

Risques liés à la propriété intellectuelle et à la technologie

L'accès accidentel ou non autorisé à des données, ou la divulgation, la perte, la destruction ou la modification de données, par suite d'atteintes à la cybersécurité, de virus informatiques ou autrement, des erreurs humaines, des catastrophes naturelles ou de cause humaine, ou la perturbation de nos services, pourraient nous exposer à des responsabilités ainsi qu'à des litiges longs et coûteux et nuire à notre réputation.

Dans le cadre des divers services que nous fournissons à nos clients, nous recueillons, stockons, traitons et transmettons les données personnelles de ces derniers et, dans certains cas, du fait de la prestation de services à nos clients, les données personnelles de leurs clients, lesquelles peuvent comprendre tous les types de données personnelles, sauf quelques exceptions limitées, comme les données personnelles sur la santé, les données relatives aux cartes de crédit et d'autres catégories de données personnelles pouvant être assujetties à des restrictions en vertu de lois particulières.

Les incidents de cybersécurité sont de plus en plus fréquents et en constante évolution et comprennent, notamment, l'installation de logiciels malveillants, les logiciels de rançon, les virus, le piratage psychologique (y compris l'hameçonnage), les attaques par déni de service ou d'autres attaques, le vol ou une utilisation inadéquate par des employés, l'accès non autorisé à des données et d'autres atteintes à la sécurité électronique. Les menaces peuvent être attribuables à des erreurs humaines, à des activités frauduleuses ou à des activités malveillantes de la part d'employés ou de tiers, ou découler d'une panne technologique accidentelle. Les préoccupations concernant la sécurité augmentent lorsque nous transmettons des renseignements (y compris des données personnelles). Les renseignements transmis par voie électronique peuvent faire l'objet d'une attaque ou être interceptés, perdus ou corrompus. De plus, les virus informatiques et les logiciels malveillants peuvent être distribués et se propager rapidement sur Internet et pourraient s'infiltrer dans nos systèmes ou ceux de nos clients ou partenaires. Une telle infiltration de nos systèmes ou de ceux de nos participants associés pourrait mener à des perturbations des systèmes, à l'accès accidentel ou non autorisé à des renseignements confidentiels ou autrement protégés (y compris des

données personnelles), ou à la divulgation, la perte, la destruction, la désactivation, le chiffrement, l'utilisation ou un mauvais usage ou la modification de tels renseignements, ainsi qu'à la corruption de données.

Un nombre croissant d'organisations, y compris des entreprises de taille importante, d'autres grandes sociétés technologiques et des institutions gouvernementales, ont fait état publiquement de violations de leurs systèmes de technologie de l'information, y compris, dans certains cas, au moyen d'attaques complexes et hautement ciblées, notamment sur des parties de leurs sites Web ou de leur infrastructure de TI. Étant donné l'impossibilité de prédire la survenance, la nature et l'étendue des perturbations touchant les technologies de l'information, rien ne garantit que les procédures et les contrôles de sécurité que nous ou nos participants associés avons mis en place suffiront à empêcher la survenance d'incidents de sécurité. De plus, en raison du grand nombre de techniques différentes d'atteintes à la sécurité et du fait que ces techniques continuent d'évoluer et ne sont généralement décelées qu'après la survenance d'un incident, nous pourrions ne pas être en mesure de prévoir les tentatives d'atteintes à la sécurité ou d'autres incidents de sécurité, d'y réagir en temps opportun, de déterminer la nature ou l'ampleur d'un incident ou de mettre en place des mesures de prévention adéquates.

La Société dispose, comme moyen de défense, d'un programme de sécurité de l'information conforme à la réglementation applicable en matière de protection des données, y compris le RGPD, qui s'articule autour de politiques et de processus conçus pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données relatives aux clients traitées par l'intermédiaire de notre plateforme. La Société maintient notamment un plan de poursuite des activités et un plan de reprise après sinistre et a mis en œuvre divers contrôles visant l'accès non autorisé, y compris des stratégies et des contrôles de correction pour empêcher des attaques futures. Toutefois, nos mesures de défense pourraient ne pas empêcher l'accès non autorisé à des données sensibles et pourraient ne pas nous protéger contre le vol ou le mauvais usage de telles données ou contre d'autres incidents liés à la cybersécurité. De plus, nous ne pouvons être certains que ces mesures se révéleront fructueuses ou seront suffisantes pour écarter toutes les menaces actuelles et émergentes sur le plan technologique qui visent à porter atteinte à nos systèmes. Bien que nous maintenions une assurance pouvant couvrir certains aspects des cyberrisques et des incidents, notre assurance pourrait ne pas être suffisante pour couvrir toutes les pertes découlant d'un incident de cybersécurité.

L'accès accidentel ou non autorisé à des données ou la divulgation, la perte, la destruction, la désactivation, le chiffrement, l'utilisation ou un mauvais usage ou la modification de données, des atteintes à la cybersécurité ou d'autres incidents de sécurité dont nous ou nos sous-processeurs avons fait l'objet dans le passé, ou dont nous pourrions faire l'objet à l'avenir, ou la perception qu'un tel incident s'est produit ou pourrait se produire, pourraient entacher notre réputation, réduire la demande pour nos solutions et services et perturber les activités commerciales courantes. De plus, cela pourrait nous obliger à consacrer d'importantes ressources pour enquêter sur l'atteinte ou la corriger et pour prévenir des atteintes et des incidents futurs en matière de sécurité, nous exposer à des responsabilités non assurées, augmenter la possibilité que nous fassions l'objet d'un examen de la part des autorités de réglementation, nous exposer à des responsabilités légales, y compris des litiges (comme des actions collectives), des mesures d'application de la loi, des obligations d'indemnisation ou des dommages-intérêts pour violation de contrat (y compris, dans certains cas, la résiliation par les clients de leurs contrats d'abonnement), et nous forcer à engager des coûts importants, et l'une ou l'autre de ces situations pourrait avoir une incidence défavorable importante sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation. Des annonces publiques pourraient également être faites au sujet de tels incidents et de toute mesure que nous prenons pour y répondre ou y remédier, et si des analystes en valeurs mobilières ou des investisseurs considèrent ces annonces comme défavorables, cela pourrait avoir une incidence défavorable importante sur le prix de nos actions à droit de vote subalterne. De plus, nos mesures correctives pourraient être infructueuses. Bien qu'aucun incident de sécurité n'ait eu, par le passé, d'incidence défavorable importante sur nos activités, notre situation financière ou nos résultats d'exploitation, nous ne pouvons pas prévoir l'incidence d'un tel événement à l'avenir. Ces risques peuvent s'accroître au fur et à mesure que nous poursuivons notre croissance et recueillons, traitons, stockons et transmettons des quantités de plus en plus importantes de données.

Nous avons recours à des sous-processeurs pour héberger les données de nos clients; leur incapacité à traiter et à protéger ces données de manière appropriée ou l'interruption de leurs services, pour quelque raison que ce soit, peut avoir une incidence importante sur nos activités ou entacher notre réputation.

Dans le cadre des services que nous offrons, nous hébergeons les données de nos clients dans l'espace infonuagique à l'aide notamment d'Amazon Web Services, de Google Cloud Platform et de Snowflake. Conformément aux lois applicables en matière de protection des renseignements personnels et aux ententes conclues avec nos clients, nous acceptons la responsabilité des actes et omissions de nos sous-processeurs, sous réserve des limites en matière de responsabilité négociées

entre les parties. L'accès accidentel ou non autorisé aux données de nos clients par nos sous-processeurs ou la divulgation, la perte, la destruction, la désactivation, le chiffrement, l'utilisation ou un mauvais usage ou la modification de ces données par nos sous-processeurs pourrait donner lieu à des amendes, à des pénalités, à des ordonnances, à des sanctions et à des procédures ou à des mesures importantes contre nous par les organismes gouvernementaux et d'autres autorités de réglementation, des utilisateurs finaux ou des tiers, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable importante sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation. De telles procédures ou mesures, et toute obligation d'indemnisation connexe, pourraient entacher notre réputation, nous obliger à engager des dépenses importantes pour nous défendre, détourner l'attention de notre direction, faire augmenter nos coûts liés à l'exercice de nos activités ou entraîner l'imposition d'une obligation financière. Il existe également un risque, lorsque des renseignements de nos clients sont stockés dans des territoires étrangers par nos sous-processeurs, que les autorités locales puissent exercer des pouvoirs en vertu des lois locales pour avoir accès aux renseignements personnels de nos clients sans que nous ou nos sous-processeurs en ayons eu connaissance au préalable ou sans avoir obtenu au préalable nos consentements respectifs.

Le fait de ne pas choisir des sous-processeurs dotés de capacités éprouvées en matière de cybersécurité et de protection de la vie privée peut également compromettre notre capacité à attirer de nouveaux clients, dont l'appréciation des risques associés à ces sous-processeurs pourrait influencer leur décision. Même si nous choisissons un sous-processeur doté de capacités éprouvées en matière de cybersécurité et de protection de la vie privée, les clients existants ou potentiels pourraient ne pas approuver notre choix, et nous pourrions éprouver de la difficulté à convaincre l'ensemble de notre clientèle d'approuver le recours à ce nouveau sous-processeur.

Nos activités dépendent de l'infrastructure infonuagique virtuelle hébergée par nos sous-processeurs et de l'information qui est stockée dans ces centres de données virtuels. Bien que nous ayons en place des plans de reprise après sinistre qui font intervenir de multiples emplacements, tout incident touchant l'infrastructure de nos sous-processeurs qui serait causé par une panne de courant, une panne de télécommunications, une intrusion non autorisée, des virus informatiques, des dispositifs de désactivation, une catastrophe naturelle, la guerre, un acte criminel, des actions militaires, des attaques terroristes et autres événements semblables indépendants de notre volonté, pourrait entraver la disponibilité et la fiabilité de nos solutions. Une interruption prolongée du service de nos sous-processeurs touchant nos services, pour une des raisons précitées ou en raison de la résiliation de nos relations avec l'un ou l'autre de nos sous-processeurs, pourrait entacher notre réputation, engager notre responsabilité, nous faire perdre des clients actuels ou potentiels ou nuire par ailleurs à notre entreprise. Nous pourrions également engager des coûts importants si nous devons utiliser un matériel de rechange ou prendre d'autres mesures en prévision d'événements portant atteinte aux services des sous-processeurs que nous utilisons ou pour composer avec de tels événements. Toute migration des services infonuagiques, dont la prestation est actuellement assurée par Amazon Web Services, Google Cloud Platform ou Snowflake, vers une autre plateforme ou un autre fournisseur de services infonuagiques comporterait son lot de difficultés et nécessiterait beaucoup de temps et des dépenses importantes.

De plus, les sous-processeurs qui hébergent les données de nos clients peuvent prendre des mesures qui sont indépendantes de notre volonté, lesquelles pourraient nuire gravement à notre entreprise, notamment :

- interrompre ou limiter notre accès à leur plateforme infonuagique;
- revoir à la hausse les modalités d'établissement des prix;
- résilier ou chercher à résilier complètement nos relations contractuelles;
- établir des relations ou des modalités d'établissement des prix plus avantageuses avec un ou plusieurs de nos concurrents; et
- modifier leurs modalités de service ou autres politiques d'une manière qui mine notre capacité à exploiter notre entreprise et à exercer nos activités.

Amazon Web Services, Google Cloud Platform et Snowflake jouissent toutes d'une grande latitude pour modifier et interpréter leurs modalités de service et autres politiques relativement aux services qu'elles nous offrent, et leurs actions en ce sens pourraient nous être défavorables. Elles peuvent également modifier la façon dont nous pouvons traiter les données sur leurs plateformes infonuagiques. Si elles apportent des modifications ou se livrent à des interprétations qui nous sont défavorables, nos activités pourraient être gravement touchées.

Si nos logiciels contenaient de graves erreurs ou vices, nous risquerions de perdre des revenus et la faveur du marché et d'avoir à engager des frais pour contester ou régler les réclamations de clients.

Les logiciels comme les nôtres peuvent contenir 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 nos essais internes rigoureux, 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, voire du tout, ce qui risquerait d'occasionner une perte de revenus, des dépenses en capital considérables, un retard au niveau de l'accueil par le marché, ou une perte de faveur, et de porter atteinte à notre réputation et à notre marque. L'un ou l'autre de ces éléments pourrait nuire à nos activités, à notre situation financière et à nos résultats d'exploitation. Par ailleurs, notre plateforme est un système infonuagique multilocataire qui nous permet de déployer des versions nouvelles et améliorées à tous nos clients en même temps. Si nous livrons des versions nouvelles ou améliorées 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 nouvelles ou améliorées étaient livrées seulement à un petit nombre de nos clients.

Comme nos clients pourraient se servir de nos solutions pour exécuter des procédés qui sont importants pour leurs entreprises, particulièrement en ce qui a trait aux solutions pour le commerce électronique, une erreur, un vice, une faille de sécurité, une interruption de service ou un bogue dans notre plateforme pourrait leur être préjudiciable. Nos clients pourraient nous réclamer un dédommagement pour les pertes qu'ils subissent ou cesser 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. Même si elle n'aboutit pas, la poursuite d'un client contre nous nous coûterait cher en temps et en argent et pourrait porter atteinte à notre réputation et à notre marque, ce qui rendrait plus difficile la vente de nos solutions.

Nous pourrions éprouver des perturbations, des pannes, des défaillances et d'autres problèmes en matière de performance et de qualité touchant nos solutions ou en lien avec l'infrastructure infonuagique publique ou l'infrastructure Internet dont dépendent nos solutions.

Nos activités dépendent d'un accès sans interruption à nos solutions. Nous avons éprouvé par le passé, et pourrions éprouver à l'avenir, des perturbations, des pannes, des défaillances et d'autres problèmes en matière de performance et de qualité touchant nos solutions. Nous avons également éprouvé par le passé, et pourrions éprouver à l'avenir, des perturbations, des pannes, des défaillances et d'autres problèmes en matière de performance et de qualité en lien avec l'infrastructure infonuagique publique et l'infrastructure Internet dont dépendent nos solutions. Ces problèmes peuvent être causés par divers facteurs, notamment l'ajout de nouvelles fonctionnalités, les migrations vers de nouvelles versions de nos solutions, les failles de sécurité et les défauts dans les logiciels exclusifs et ouverts, l'erreur humaine ou l'inconduite, les contraintes de capacité et les limites liées à la conception, et peuvent aussi être attribuables à des failles de sécurité internes et externes, à des logiciels malveillants et des virus, à des rançongiciels, à des cyberattaques, à des attaques par déni de service ou entraînant une dégradation du service ou d'autres incidents liés à la sécurité.

De plus, si nos relations contractuelles ou commerciales avec nos fournisseurs de services infonuagiques publics sont résiliées ou suspendues ou font l'objet d'un changement important auquel nous ne pouvons nous adapter, par exemple l'élimination de services ou de fonctions dont nous dépendons, nous pourrions ne pas être en mesure de fournir nos solutions et pourrions accuser des retards importants et engager des frais additionnels du fait de migrer les clients vers un autre fournisseur de services infonuagiques publics.

Les perturbations, pannes, défaillances et autres problèmes en matière de performance et de qualité de la sécurité touchant nos solutions, notamment en ce qui a trait aux solutions pour le commerce électronique ou en lien avec l'infrastructure infonuagique publique et l'infrastructure Internet dont elles dépendent, ou tout changement important touchant nos relations contractuelles ou commerciales avec nos fournisseurs de services infonuagiques publics pourraient se solder par une utilisation réduite de nos solutions, une augmentation des dépenses, y compris des investissements en capital et/ou des obligations en matière de service de la dette importants et imprévus, et pourraient porter atteinte à notre marque et à notre réputation, et l'un quelconque des éléments qui précèdent pourrait avoir une incidence défavorable importante sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

Si nous ne sommes pas en mesure d'obtenir, de maintenir, de protéger, de faire exécuter ou de gérer autrement avec succès nos droits de propriété intellectuelle et nos droits exclusifs, nous pourrions engager des dépenses importantes et nos activités pourraient en subir les contrecoûts.

Notre succès dépend en partie de l'obtention, du maintien, de la protection et de l'exécution des droits de propriété intellectuelle et des droits exclusifs pertinents, qui peuvent inclure les brevets, les dessins, les modèles d'utilité, les marques de commerce, les droits d'auteur et la protection des secrets commerciaux, ainsi que les périodes d'exclusivité réglementaire et les ententes de confidentialité (collectivement, les « droits de PI »), et nous accordons une grande importance à l'obtention, au maintien, à la protection et à l'exécution de tels droits. Nous ne pouvons pas être certains que nos moyens d'obtenir, de maintenir et de faire exécuter nos droits de PI au Canada, aux États-Unis ou à l'étranger suffiront à protéger de tels droits contre la contrefaçon, l'appropriation illicite ou toute autre violation. Nous n'avons pas déposé de demandes pour obtenir des droits de PI dans la plupart des pays et nous pourrions ne pas bénéficier d'une protection importante dans ces pays. Nous pourrions ne pas obtenir de protection pour les demandes en suspens ou futures qui se rapportent aux droits de PI qui nous appartiennent ou qui nous ont été concédés sous licence, et la portée de la protection accordée aux termes de tout droit de PI émis ou enregistré pourrait ne pas être suffisamment large pour protéger notre technologie, nos solutions, nos systèmes, nos marques, nos marques de commerce ou nos renseignements. De plus, en raison de la rapidité avec laquelle la technologie évolue dans notre secteur, certains aspects de nos activités ainsi que de nos solutions dépendent des technologies mises au point ou concédées sous licence par des tiers, et nous pourrions ne pas être en mesure d'obtenir ou de continuer à obtenir des licences et des technologies auprès de ces tiers ou d'en obtenir ou de continuer à en obtenir selon des modalités raisonnables. En outre, les lois de certains territoires, y compris les pays émergents, ne protègent pas les droits de PI dans la même mesure que les lois du Canada ou des États-Unis. Si nous ne pouvons pas adéquatement obtenir, maintenir, protéger ou faire exécuter nos droits de PI, des tiers pourraient nous faire concurrence avec plus de succès ainsi que créer et commercialiser des produits, des services ou des technologies identiques pour l'essentiel, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable importante sur nos activités, notre situation financière ou nos résultats d'exploitation.

Des tiers pourraient contester, invalider, contrefaire, violer ou s'approprier nos droits de PI ou s'y soustraire, et ces droits de PI pourraient être perdus ou ne plus être suffisants pour nous permettre de tirer avantage des tendances actuelles du marché ou procurer autrement des avantages concurrentiels, ce qui pourrait donner lieu à des efforts coûteux pour la modification de la conception, à l'abandon de certains services ou à d'autres préjudices au chapitre de la concurrence. D'autres personnes, y compris nos concurrents, pourraient mettre au point de façon indépendante une technologie similaire, reproduire nos solutions ou prendre nos droits de PI pour modèle, et, en pareil cas, nous ne pourrions pas faire valoir nos droits de PI contre de telles parties. De plus, des tiers pourraient porter atteinte aux droits de PI que nous détenons ou qui nous ont été concédés sous licence, se les approprier ou les contrefaire ou les violer autrement, et nous pourrions faire valoir des réclamations contre de tels tiers afin de faire exécuter nos droits de PI, ou d'en déterminer la portée et le caractère exécutoire, ce qui pourrait mener à un litige ou à une autre procédure de longue durée, détourner des ressources et ne pas porter fruit. De tels tiers pourraient également présenter une demande reconventionnelle selon laquelle tout droit de PI que nous faisons valoir est non valide ou inexécutoire, et si une telle demande reconventionnelle est accueillie, nous pourrions perdre de précieux droits de PI.

Nous dépendons fortement des secrets commerciaux et du savoir-faire exclusif pour protéger nos solutions et notre technologie ainsi que leur développement et leur commercialisation, et nous dépendons en partie des ententes de confidentialité conclues avec les fournisseurs et d'autres partenaires, les employés, les entrepreneurs indépendants et les consultants. Toutefois, nous ne pouvons pas garantir que nous avons conclu de telles ententes avec chaque partie qui a ou peut avoir eu accès à nos secrets commerciaux. De plus, ces ententes peuvent être violées, et nous pourrions ne pas disposer de recours adéquats pour contrer ces violations ou être en mesure d'exécuter de tels recours. Rien ne garantit également que ces ententes ou d'autres mesures de précaution procureront une protection suffisante contre tout accès non autorisé à l'un ou l'autre de nos secrets commerciaux, notre savoir-faire exclusif et tout autre renseignement ou toute autre technologie, contre toute utilisation ou mauvaise utilisation, toute appropriation illicite, toute contrefaçon, tout clonage ou toute divulgation de ceux-ci, ou contre toute ingénierie inverse visant ceux-ci. Les secrets commerciaux peuvent être difficiles à protéger, et certains tribunaux au Canada et aux États-Unis et à l'extérieur de ces territoires ne sont pas disposés, ou sont moins disposés, à protéger les secrets commerciaux que d'autres formes de propriété intellectuelle. Si nous devons présenter une défense relativement à tout accès non autorisé à notre technologie, à nos secrets commerciaux, à notre savoir-faire exclusif et à nos autres droits de PI et à notre autre technologie, toute utilisation ou mauvaise utilisation, toute appropriation illicite, toute contrefaçon, tout clonage ou toute divulgation de ceux-ci ou toute ingénierie inverse visant ceux-ci, cette situation pourrait donner lieu à un litige ou d'autres procédures coûteuses et de longue durée dont l'issue est incertaine, et causer des perturbations importantes à notre entreprise et à nos activités. Si nous ne sommes pas en mesure d'obtenir, de maintenir, de protéger ou

faire exécuter efficacement nos droits de PI, cela pourrait avoir des répercussions sur la conception, la fabrication et la commercialisation de nos solutions et de nos cas d'application et avoir une incidence défavorable importante sur nos activités, notre situation financière ou nos résultats d'exploitation.

Des personnes pourraient prétendre que nous avons violé leurs droits exclusifs en matière de technologie ou d'autres droits de PI, ce qui pourrait nuire à nos activités.

Notre succès dépend, en partie, de notre capacité à mettre au point et à commercialiser nos solutions et nos technologies sans porter atteinte aux droits de PI de tiers, se les approprier illicitement ni autrement les violer. Toutefois, nous pourrions ne pas savoir que nos produits, solutions ou technologies portent atteinte aux droits de PI de tiers, se les approprient illicitement ou les violent autrement, et ces tiers pourraient présenter des réclamations faisant état d'allégations concernant une telle atteinte, appropriation illicite ou violation. Des tiers pourraient avoir obtenu la délivrance, ou pourraient ultérieurement obtenir la délivrance, de brevets auxquels pourraient contrevenir nos solutions ou notre technologie. L'un ou l'autre de ces tiers pourrait présenter contre nous une réclamation pour contrefaçon à l'égard de nos solutions ou de notre technologie. Nous pourrions également faire l'objet de réclamations par des tiers de violation de droit d'auteur, de marque de commerce, de secrets commerciaux et d'autres droits de PI. Si de telles réclamations sont présentées contre nous, nous pourrions chercher à obtenir une licence d'utilisation des droits de PI du tiers, ce qui pourrait être onéreux. Nous pourrions ne pas être en mesure d'obtenir les licences nécessaires ou de les obtenir selon des modalités satisfaisantes. Toute réclamation de tiers pourrait limiter notre capacité à utiliser la propriété intellectuelle visée par la réclamation ou nous empêcher d'enregistrer nos marques en tant que marques de commerce. Même si nous croyons que les réclamations liées à la propriété intellectuelle ne sont pas fondées, il serait long et coûteux d'opposer une défense contre de telles réclamations et cela pourrait détourner le temps et l'attention de notre direction et de nos employés. Des allégations de violation de la propriété intellectuelle pourraient également nous obliger à revoir la conception des solutions touchées, à conclure des règlements financiers ou des contrats de licence coûteux, à verser des dommages-intérêts importants ou à modifier nos marques ou nous pourrions être visés par une injonction provisoire ou permanente nous interdisant d'importer, de commercialiser, de vendre ou d'exploiter certaines de nos solutions, d'utiliser certaines de nos marques ou d'exercer nos activités comme nous les exerçons actuellement. Même si nous avons une entente d'indemnisation contre de tels coûts, la partie indemnisée, s'il en existe une dans de telles circonstances, pourrait ne pas être en mesure de respecter ses obligations contractuelles.

Nous pourrions faire l'objet d'une publicité défavorable ou voir notre réputation ternie, même si les réclamations présentées contre nous se révèlent ultérieurement non fondées ou non corroborées. De plus, des annonces publiques pourraient être faites au sujet de l'issue des audiences, des requêtes ou d'autres procédures provisoires ou développements et si des analystes en valeurs mobilières ou des investisseurs considèrent l'issue en question comme défavorable, cela pourrait avoir une incidence défavorable sur le cours de nos actions à droit de vote subalterne. Le versement de dommages-intérêts, y compris des versements de redevances importants, ou une injonction contre la fabrication, l'importation, la commercialisation, la vente ou l'exploitation de certaines ou de l'ensemble de nos solutions, ou la conclusion, par nous, d'un contrat de licence ou d'une entente de règlement relativement à de telles réclamations pourrait avoir une incidence sur notre capacité à faire concurrence à des tiers et avoir une incidence défavorable importante sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

Si nous ne sommes pas en mesure d'obtenir les licences requises pour exercer nos activités ou que nous ne respectons pas ces licences ou si nous avons des différends avec des concédants de licences ou que nos relations commerciales avec eux sont perturbées, nous pourrions perdre des droits de licence qui sont importants pour nos activités.

Nous avons conclu des contrats de licence avec des tiers et pourrions devoir obtenir des licences additionnelles auprès de nos concédants de licences existants et d'autres concédants de licences afin de faire progresser ou de permettre la commercialisation de nos solutions. Il est possible que nous ne soyons pas en mesure d'obtenir des licences additionnelles ou d'en obtenir à un coût ou selon des modalités raisonnables. En pareil cas, nous pourrions devoir consacrer beaucoup de temps et des ressources importantes pour modifier la conception de nos solutions ou mettre au point une technologie de remplacement ou obtenir une licence d'utilisation d'une technologie de remplacement, ce qui pourrait ne pas être réalisable sur le plan technique ou commercial. Si nous en sommes incapables, nous pourrions ne pas être en mesure de développer ou de commercialiser les solutions touchées, ce qui pourrait perturber nos activités et avoir une incidence défavorable sur celles-ci.

Des différends pourraient survenir relativement à la propriété intellectuelle ou à la technologie, y compris les logiciels et les données, qui est assujettie à un contrat de licence, y compris à l'égard de la portée des droits accordés aux termes du contrat de licence et d'autres questions liées à l'interprétation. De plus, les contrats aux termes desquels nous utilisons actuellement sous licence la propriété intellectuelle ou des technologies de tiers sont complexes, et certaines dispositions de ces contrats peuvent donner lieu à de multiples interprétations. La résolution de tout désaccord pouvant survenir relativement à l'interprétation d'un contrat pourrait réduire ce que nous croyons être la portée de nos droits à l'égard de la propriété intellectuelle ou de la technologie pertinente, ou accroître ce que nous croyons être nos obligations financières ou nos autres obligations aux termes du contrat pertinent. Si ces événements devaient se produire, nous pourrions perdre le droit de continuer à utiliser et à exploiter la propriété intellectuelle ou la technologie sous licence en question relativement à nos activités et à nos solutions, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable importante sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

Les dispositions d'indemnisation prévues dans diverses conventions pourraient nous exposer à une responsabilité importante en cas de contrefaçon, d'appropriation illicite ou violation de la propriété intellectuelle et à d'autres pertes.

Les contrats que nous avons conclus avec des clients ou d'autres tiers pourraient inclure des dispositions d'indemnisation aux termes desquelles nous convenons d'indemniser ces derniers relativement à certaines pertes subies ou engagées en lien avec des réclamations pour contrefaçon de propriété intellectuelle, appropriation illicite ou autre violation de droits de propriété intellectuelle, infractions à la protection des données, dommages causés par nous à des biens ou à des personnes, ou en lien avec d'autres responsabilités liées à nos logiciels ou à nos solutions ou en découlant ou d'autres obligations contractuelles. Les paiements d'indemnité importants, pris individuellement ou globalement, pourraient nuire à nos activités, à notre réputation, à nos résultats d'exploitation et à notre situation financière. Même si nous parvenons parfois à limiter contractuellement notre responsabilité à l'égard de ces obligations d'indemnisation, nous pourrions néanmoins engager une responsabilité importante à cet égard, ou alors un événement entraînant l'exécution de nos obligations d'indemnisation pourrait donner lieu à de multiples réclamations visant plusieurs clients ou autres tiers. Nous pourrions être tenus responsables jusqu'à concurrence du montant intégral des réclamations faisant l'objet d'une indemnisation, ce qui pourrait entraîner d'importantes responsabilités pour notre entreprise ou perturbations de nos activités. Tout différend avec un client relativement à ces obligations pourrait avoir une incidence défavorable sur notre relation avec ce client et d'autres clients existants et de nouveaux clients, réduire la demande pour nos produits et nuire à nos activités et à nos résultats d'exploitation.

Notre utilisation de logiciels ouverts pourrait nuire à notre capacité de vendre nos solutions, en plus de nous exposer à d'éventuelles poursuites.

Nos solutions intègrent des logiciels ouverts et dépendent, dans une certaine mesure, de l'utilisation et du développement de tels logiciels, et nous avons l'intention de continuer à utiliser et à développer ces logiciels à l'avenir. Les logiciels ouverts sont généralement concédés sous licence par leurs auteurs ou d'autres tiers aux termes de licences, appelées « licences de logiciels ouverts » et sont généralement librement accessibles, utilisables et modifiables.

Aux termes des licences de logiciels ouverts, nous pourrions être assujettis à certaines conditions, y compris l'exigence d'offrir sans frais nos logiciels exclusifs qui intègrent les logiciels ouverts, de rendre accessible le code source des modifications ou des œuvres dérivées que nous créons à partir des logiciels ouverts ou qui intègrent ou utilisent de tels logiciels, de concéder sous licence ces modifications ou œuvres dérivées conformément aux modalités de la licence de logiciel ouvert donnée ou d'accorder d'autres licences à l'égard de notre propriété intellectuelle. Nous cherchons à nous assurer que nos logiciels exclusifs ne sont pas combinés avec des logiciels ouverts, et n'intègrent pas de tels logiciels, de telles façons qui nous obligeraient à communiquer le code source de nos logiciels exclusifs au public. Certaines composantes de nos solutions intègrent des logiciels qui sont utilisés aux termes d'une licence de logiciel ouvert qui exigerait la communication du code exclusif dans l'éventualité où de telles solutions seraient diffusées ou distribuées à des tiers. Nous prenons des mesures pour nous assurer que de telles solutions ne sont pas diffusées ou distribuées et qu'elles sont détenues par des tiers autorisés à leurs emplacements.

Des composantes importantes de nos logiciels ont été fournies aux termes de licences de logiciel ouvert. Certaines de ces licences énoncent que toute œuvre de l'esprit autorisée en vertu de cette licence, de même que toute œuvre dérivée, peut être reproduite et distribuée sous réserve du respect de certaines conditions. Il est possible qu'un tribunal décide que ces licences

sont inopposables ou qu'une personne puisse présenter une réclamation fondée sur des droits exclusifs dans un programme développé et distribué aux termes de ces licences. Toute décision d'un tribunal selon laquelle l'une de ces licences n'est pas opposable, ou que les composantes du code source ouvert de nos solutions ne peuvent être reproduites ou distribuées, peut avoir une incidence défavorable sur notre distribution ou développement de la totalité ou d'une partie de nos solutions.

Si un auteur ou un autre tiers qui utilise ou distribue des logiciels ouverts alléguait que nous n'avons pas respecté les conditions d'une ou de plusieurs de ces licences, nous pourrions devoir engager des frais juridiques importants pour nous défendre contre de telles allégations et verser des dommages-intérêts importants, nous voir interdire de vendre nos solutions qui contiennent des logiciels ouverts ou qui dépendent de tels logiciels et être obligés de respecter les conditions précitées, ce qui pourrait perturber la distribution et la vente de certaines de nos solutions. Nous pourrions devoir engager des frais importants pour nous défendre dans le cadre de litiges, lesquels pourraient avoir une incidence défavorable sur nos résultats d'exploitation et notre situation financière ou nous obliger à consacrer des ressources additionnelles en matière de recherche et développement pour modifier notre plateforme. Comme il existe peu ou pas de précédent juridique ou d'interprétation judiciaire régissant l'interprétation de bon nombre des modalités de certaines de ces licences, l'incidence éventuelle de ces modalités sur nos activités est incertaine et pourrait donner lieu à des obligations imprévues relativement à nos solutions et à nos technologies.

Toute obligation de divulguer notre code source exclusif, dans le cadre de notre défense portant sur notre utilisation de licences de logiciels ouverts ou autrement, la révocation des droits relatifs à une licence de logiciel ouvert ou le paiement de dommages-intérêts pour violation de contrat pourrait nuire à nos activités, à nos résultats d'exploitation ou à notre situation financière, et aider nos concurrents à développer des produits qui sont semblables ou supérieurs aux nôtres en ayant à y consacrer moins de temps et d'efforts du point de vue du développement. Par ailleurs, pour éviter d'avoir à communiquer au public les parties de notre code source qui sont visées, nous pourrions par ailleurs consacrer beaucoup de temps et de ressources afin de modifier la conception de certains ou de l'ensemble de nos logiciels.

En plus des risques liés aux exigences de licence, l'utilisation de logiciels ouverts peut entraîner des risques plus importants que ceux associés à l'utilisation de logiciels commerciaux de tiers, étant donné que les concédants de logiciels ouverts ne fournissent généralement pas de garanties, de contrôles quant à l'origine ou au développement des logiciels ou de recours contre eux, et aucune garantie de mises à jour relatives aux logiciels ouverts n'est offerte, ce qui signifie que certains logiciels ouverts peuvent être plus vulnérables aux attaques à la cybersécurité que les logiciels commercialisés. Bon nombre des risques liés à l'utilisation de logiciels ouverts ne peuvent être éliminés, et pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités.

Il est possible que nous ne soyons pas au fait de tous les cas où des logiciels ouverts ont été intégrés à nos logiciels exclusifs ou utilisés relativement à nos solutions ou à nos obligations correspondantes aux termes de licences de logiciels ouverts. Nous sommes tributaires de multiples programmeurs de systèmes pour la conception de nos logiciels exclusifs et nous ne pouvons pas être certains que nos programmeurs n'ont pas intégré de logiciels ouverts dans nos logiciels exclusifs dont nous entendons préserver la confidentialité ou qu'ils ne le feront pas à l'avenir. Si nous sommes tenus de divulguer le code source de certains de nos logiciels exclusifs à des tiers, y compris nos concurrents, afin de respecter les modalités applicables de licences de logiciels ouverts, une telle divulgation pourrait nuire à nos droits de propriété intellectuelle, à nos avantages concurrentiels, à nos résultats d'exploitation et à notre situation financière. De plus, si nous ne respectons pas nos obligations aux termes de licences données relatives à des logiciels ouverts, nous pourrions perdre le droit de continuer à utiliser et à exploiter ces logiciels relativement à nos activités et à nos solutions, ce qui pourrait perturber nos activités et avoir une incidence défavorable sur celles-ci.

Risques liés à la réglementation

L'adoption et la modification des lois et des règlements et l'évolution des mesures gouvernementales qui touchent nos activités comportent des frais et des risques.

Nous exerçons nos activités dans un environnement régi par un ensemble complexe de lois et de règlements, et nous sommes soumis à un éventail de lois et de règlements dans les territoires où nous exerçons nos activités. Certaines des lois et certains des règlements applicables en Europe, au Royaume-Uni, aux États-Unis, au Canada et en Australie, ainsi que dans d'autres territoires où nous exerçons nos activités, qui s'appliquent ou qui pourraient s'appliquer à nous, portent sur ce qui suit : les lois et règlements en matière de protection de la vie privée, de protection des données et de transfert des données, ceux liés à la manière dont nous faisons de la publicité, et commercialisons et vendons des solutions; les lois sur le travail et l'emploi, y

compris les lois sur les salaires et les horaires de travail; les lois fiscales ou leur interprétation; les incidences fiscales potentiellement défavorables, notamment la complexité des régimes de taxe sur la valeur ajoutée (ou d'autres taxes et impôts) et les restrictions sur le rapatriement des bénéficiaires; les lois et les règlements sur les valeurs mobilières et les règles de bourses. Les lois et règlements qui s'appliquent expressément à nous sont également susceptibles de changer par suite d'une modification de la nature de nos solutions, ou de changements dans les territoires dans lesquels ces solutions sont offertes, y compris, sans toutefois s'y limiter, par suite d'acquisitions. Nous ne disposons pas de moyens qui nous permettent de nous assurer que nos clients utilisent nos solutions d'une manière qui respecte les lois et règlements applicables dans tous les territoires où ils le font. Rien ne garantit que nous disposerons de ressources suffisantes pour nous conformer à de nouvelles lois, à de nouveaux règlements ou à de nouvelles mesures gouvernementales, ou pour demeurer concurrentiels dans un contexte réglementaire qui évolue. En outre, ces lois et ces règlements peuvent changer, parfois de façon importante, en raison d'événements politiques, économiques et sociaux.

De plus, comme c'est le cas pour de nombreuses innovations, l'apprentissage machine et l'IA présentent des risques et des défis supplémentaires qui pourraient freiner leur adoption et, par conséquent, nuire à nos activités. Par exemple, le développement de l'apprentissage machine et de l'IA présente des problèmes éthiques émergents, et si nous mettons en œuvre ou proposons des solutions qui suscitent la controverse parce qu'elles portent atteinte, ou donnent l'impression de porter atteinte, aux droits de la personne, à la vie privée et à l'emploi ou dans d'autres contextes sociaux, notre marque ou notre réputation pourrait être ternie et nous pourrions être exposés à un préjudice concurrentiel ou à une responsabilité juridique. De nouveaux règlements qui pourraient être adoptés en matière d'IA éthique pourraient alourdir le fardeau et les coûts de la recherche et du développement dans ce domaine, notamment en nous obligeant à engager des coûts importants afin d'adapter notre plateforme aux exigences en matière d'IA éthique, ce qui nous exposerait à une atteinte à la marque ou à la réputation, à un préjudice concurrentiel ou à une responsabilité juridique. Notre capacité à exploiter pleinement les technologies d'IA et d'apprentissage machine pourrait être compromise en raison de restrictions juridiques et réglementaires en matière de collecte et de traitement des données. De plus, les positions que nous adoptons à l'égard des questions sociales et éthiques peuvent avoir une incidence sur notre capacité à attirer ou à fidéliser des employés, des clients et d'autres utilisateurs. Plus particulièrement, notre marque et notre réputation sont associées à nos engagements publics en matière de développement durable, d'égalité, d'inclusivité, d'accessibilité et d'utilisation éthique, et tout changement perçu dans notre détermination à respecter ces engagements pourrait avoir une incidence sur nos relations avec les clients potentiels et actuels et d'autres utilisateurs.

Les changements aux lois ou aux règlements en matière de protection de la vie privée et des données, ou tout manquement, réel ou perçu, de notre part à ces lois ou à ces règlements, ou à nos obligations contractuelles ou autres obligations en matière de protection de la vie privée et des données, pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités.

Nous recevons de nos clients, et traitons pour leur compte, un volume important et toujours croissant de données, notamment des données personnelles. Nous sommes également appelés à recueillir, à utiliser et à divulguer des données personnelles se rapportant à nos employés. À mesure que nous élargissons notre réseau de clients, notamment dans de nouveaux territoires, nous sommes, et serons de plus en plus, soumis à un ensemble de lois, de directives et de règlements, ainsi qu'à des obligations contractuelles, concernant la collecte, l'utilisation, la conservation, la sécurité, la divulgation, le transfert, la destruction, la dépersonnalisation et d'autres traitements de données personnelles dans les territoires dans lesquels nous et nos clients exerçons nos activités. Le cadre réglementaire régissant la protection de la vie privée et des données et les transferts de données à l'échelle mondiale évolue rapidement et demeurera vraisemblablement incertain dans un avenir rapproché. Les lois et les décisions judiciaires applicables en matière de vie privée pourraient avoir une incidence sur notre capacité à transférer des données personnelles à l'échelle internationale. Par exemple, le 16 juillet 2020, dans une décision phare appelée l'« arrêt Schrems II », la CJUE, le plus haut tribunal de l'Union européenne, a conclu à l'invalidité du bouclier de protection des données UE-États-Unis (appelé communément le « bouclier de protection des données »), aux termes duquel des données personnelles pouvaient initialement être transférées de l'Espace économique européen aux États-Unis (à des entités américaines ayant autocertifié leur adhésion au moyen du mécanisme prévu par le bouclier de protection des données). Suivant cette décision, des questions ont été soulevées au sujet de la fiabilité des CCT de la Commission européenne comme solution de rechange au mécanisme prévu par le bouclier de protection des données. Nous constatons que bien que la CJUE ait reconnu en principe la validité des CCT, elle a néanmoins fait remarquer dans sa décision que le fait de recourir exclusivement à ces clauses pourrait ne pas offrir un niveau de protection suffisant dans toutes les circonstances à l'avenir. En juin 2021, la Commission européenne a publié de nouvelles versions des CCT pour mieux refléter les exigences en matière de protection

des données prévues dans le RGPD dans divers scénarios de relations entre les exportateurs et les importateurs de données (qu'ils agissent à titre de contrôleurs, de processeurs, de sous-processeurs, de contrôleurs conjoints, etc.). Depuis, plusieurs autorités européennes de contrôle ont évalué les mesures techniques et administratives à mettre en œuvre en cas de transfert de données personnelles de l'Union européenne vers un pays tiers sans décision d'adéquation. Il semble que des mesures de sécurité robustes, comme l'homologation ISO 27001 et le chiffrement des données au repos et en transit, ne suffisent pas pour atteindre cette norme dans la mesure où le destinataire des données se trouvant à l'étranger a accès aux données de façon claire. Nous continuons à toujours évaluer les mesures qui devraient être mises en œuvre parallèlement à ces CCT ainsi que leur adéquation en tant que moyens de transfert transfrontalier de données personnelles de l'Union européenne vers les États-Unis et les autres territoires qui n'ont pas été reconnus comme étant adéquats par l'Union européenne. Il se pourrait aussi que les autorités de réglementation choisissent d'appliquer d'autres normes aux transferts de données transfrontaliers et de bloquer les mesures prises à l'égard de certains transferts de données, ou d'exiger la vérification ponctuelle de celles-ci. Cette situation pourrait entraîner des coûts supplémentaires en matière de conformité, donner lieu à une surveillance ou à une responsabilité réglementaire accrue et avoir une incidence défavorable sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation. Cette situation pourrait également restreindre considérablement nos activités en Europe, limiter notre capacité de collaborer avec des clients, des partenaires et d'autres fournisseurs de services assujettis aux lois sur la protection des données de l'Union européenne et nous obliger éventuellement à accroître nos investissements dans l'établissement de capacités de traitement des données en Europe.

Nous affichons publiquement des documents au sujet de nos pratiques en matière de protection de la vie privée. Bien que nous nous efforcions de nous conformer à nos politiques publiées, il peut arriver que nous ne réussissions pas à le faire ou que nous soyons présumés ne pas l'avoir fait. Nos politiques en matière de protection de la vie privée, qui prévoient des garanties et des assurances concernant la vie privée et la sécurité, peuvent nous exposer à d'éventuelles actions gouvernementales ou judiciaires si elles se révèlent trompeuses ou injustes ou qu'elles ne reflètent pas nos pratiques réelles. Tout manquement de notre part, réel ou perçu, à nos politiques en matière de protection de la vie privée publiées, ou à toute exigence réglementaire, certification ou ordonnance ou à toute autre loi ou réglementation relative à la protection de la vie privée ou à la protection des consommateurs qui nous est applicable pourrait amener les clients et les clients potentiels à réduire leur utilisation de nos solutions, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable importante sur nos activités. Dans de nombreux territoires, les mesures d'application et les conséquences en cas de non-conformité peuvent être importantes et sont de plus en plus courantes. Dans certains cas, nous pouvons conclure des addendums relatifs au traitement de données personnelles (ou autres ententes semblables) avec nos clients, dont un exemplaire sera affiché sur notre site Web. Les modalités précises de ces addendums relatifs au traitement de données personnelles peuvent varier d'un client à l'autre et peuvent imposer des obligations et des responsabilités supplémentaires qui pourraient ne pas être stipulées dans la version affichée sur notre site Web.

Les organismes et agences du gouvernement fédéral américain et de divers États ont adopté, ou envisagent d'adopter, des lois et règlements limitant, notamment, la collecte, le traitement et la sécurité des renseignements personnels ou s'y rapportant autrement. Par exemple, en juin 2018, la Californie a adopté la loi intitulée CCPA, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2020, qui impose des exigences rigoureuses en matière de protection des renseignements personnels des résidents de la Californie. La CCPA a été mise en œuvre par le procureur général de la Californie le 1^{er} juillet 2020. Cette loi exige notamment que les entreprises visées fournissent de nouvelles informations aux consommateurs californiens et leur confèrent de nouveaux droits en matière de protection des données, notamment la possibilité de refuser de fournir certaines ventes de renseignements personnels. La CCPA prévoit également des sanctions civiles en cas de violation, ainsi qu'un droit d'action privé pour certains cas de compromission des renseignements personnels qui entraînent la perte de renseignements personnels pouvant augmenter la probabilité de litiges pour violation de données et les risques conséquents. La loi intitulée *California Privacy Rights Act of 2020* (« CPRA »), qui s'applique aux entreprises depuis janvier 2022, modifie de façon générale la CCPA. La CPRA partage de nombreuses caractéristiques avec le RGPD. En particulier, elle renforce les droits à la protection de la vie privée des consommateurs et définit de nouvelles exigences concernant la vente et le partage des renseignements personnels des consommateurs californiens. Cette nouvelle loi pourrait avoir des effets de grande portée, et pourrait nous obliger à modifier nos pratiques et politiques de traitement des données et à engager des coûts et des dépenses considérables pour nous y conformer. Des lois sur la protection de la vie privée inspirées de la CCPA ont également été adoptées dans un certain nombre d'autres États. D'autres États, dont le Nevada, la Virginie, la Floride, le New Hampshire, l'État de Washington et l'Illinois, ont également publié leurs textes législatifs respectifs qui donnent une indication de ce à quoi s'apparenteraient les droits renforcés protégeant la vie privée dont jouiraient leurs résidents et les obligations correspondantes des entreprises dans ces États.

À l'échelle internationale, les lois et règlements de nombreux territoires s'appliquent de façon générale à la collecte, au traitement et à la sécurité des données qui identifient ou peuvent être utilisées pour identifier ou localiser une personne, comme les noms, les adresses électroniques et, dans certains territoires, le protocole Internet ou les adresses IP. Par exemple, nous sommes soumis à la LPRPDE du Canada, et aux lois provinciales analogues, qui imposent elles aussi des obligations en matière de protection de la vie privée et de sécurité pour le traitement que nous faisons des données personnelles. En novembre 2020, le projet de loi C-11, aussi connu sous le nom de *Loi de 2020 sur la mise en œuvre de la Charte du numérique*, a été déposé à la Chambre des communes du Canada. Cette loi abrogerait certaines parties de la LPRPDE pour les remplacer par un nouveau régime législatif régissant la collecte, l'utilisation et la communication de données personnelles dans le cadre d'activités commerciales au Canada. À titre d'élément fondamental de ce régime, la LPVPC serait édictée afin de conserver, de moderniser et d'étendre les règles existantes et d'imposer de nouvelles règles aux organisations du secteur privé en matière de protection des données personnelles. De plus, la LPVPC maintiendrait et rehausserait le rôle du Commissaire à la protection de la vie privée relativement à la surveillance du respect de ces mesures. La *Loi sur le Tribunal de la protection des renseignements personnels et des données* serait adoptée afin qu'un tribunal soit constitué pour entendre les appels interjetés à l'encontre des ordonnances rendues par le Commissaire à la protection de la vie privée et pour faire appliquer un nouveau régime de pénalités administratives instauré aux termes de la LPVPC. Elle prévoit également un droit d'action privé qui pourrait entraîner davantage de litiges. Bien que le projet de loi C-11 ait été déposé, il est difficile de prévoir quand il entrera en vigueur et il demeure soumis à des examens et à des modifications supplémentaires. Néanmoins, nous prévoyons que son entrée en vigueur nous amènera à réviser nos programmes de conformité en matière de protection de la vie privée, ce qui pourrait entraîner des coûts de conformité considérablement plus élevés et éventuellement restreindre notre capacité à exercer nos activités de la façon dont nous le faisons actuellement.

La LCAP est la loi fédérale qui traite des pourriels et d'autres menaces électroniques. Elle vise à protéger les Canadiens tout en veillant à ce que les entreprises demeurent concurrentielles sur le marché mondial. Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada partage la responsabilité de l'application de la LCAP avec le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes et le Bureau de la concurrence du gouvernement fédéral. La LCAP vise les messages électroniques commerciaux envoyés à une adresse électronique. Trois exigences générales s'appliquent à l'envoi d'un message électronique commercial à une adresse électronique : 1) obtenir le consentement, 2) fournir des renseignements d'identification et 3) inclure un mécanisme d'exclusion. La LCAP décrit également les moyens par lesquels le consentement peut être obtenu pour envoyer un message électronique commercial.

Au Québec, nous sommes également assujettis à la Loi sur le secteur privé. Le 21 septembre 2021, l'Assemblée nationale du Québec a adopté le projet de loi n° 64, qui propose d'importantes modifications à la Loi sur le secteur privé, notamment pour imposer de nouvelles obligations aux entreprises québécoises (y compris des exigences additionnelles relatives au transfert de renseignements personnels à l'extérieur de la province de Québec), tout en élargissant considérablement les pouvoirs de son autorité de surveillance. Les nouvelles dispositions pénales proposées permettent d'imposer des amendes en cas de non-respect pouvant atteindre 25 M\$ CA ou 4 % du chiffre d'affaires mondial de l'exercice précédent, selon le montant le plus élevé. Les dispositions de la loi entreront graduellement en vigueur au cours des trois prochaines années à compter du 22 septembre 2022.

De plus, aux États-Unis, la CAN-SPAM s'applique à toute entreprise qui envoie des messages électroniques commerciaux non sollicités. La CAN-SPAM interdit l'utilisation de titres faux ou trompeurs ou d'objets trompeurs. Cette loi exige également que les courriels commerciaux non sollicités portent une mention indiquant qu'il s'agit de publicité et offrent aux destinataires la possibilité de s'exclure de la liste d'envoi de ce type de courriel à l'avenir. En outre, la CAN-SPAM ordonne à la FTC d'émettre des règles qui établissent les critères pour déterminer l'objectif principal d'un courriel commercial.

Dans l'Union européenne, le RGPD s'applique aux sociétés établies dans l'Espace économique européen (« EEE »), ainsi qu'aux sociétés qui se trouvent à l'extérieur de l'EEE qui offrent des biens ou des services à des clients ou à des entreprises de l'EEE ou si ces sociétés qui se trouvent à l'extérieur de l'EEE surveillent leur comportement tant que leur comportement a lieu à l'intérieur de l'EEE. Le RGPD impose aux sous-traitants et aux responsables du traitement de données personnelles un certain nombre d'obligations en matière de divulgation, de consentement et d'utilisation et de stockage des données. Toute infraction au RGPD est passible de pénalités substantielles, y compris une amende pouvant atteindre 4 % du chiffre d'affaires annuel mondial. Dans certains cas, nous pouvons conclure des addendums relatifs au traitement de données personnelles (ou autres ententes semblables) avec nos clients, qui seront disponibles sur notre site Web.

En plus de ce qui précède, soulignons l'évolution du cadre réglementaire dans l'Union européenne relativement aux exigences entourant le transfert de données. À titre d'exemple, le 16 juillet 2020, la Cour de justice de l'Union européenne (« CJUE »), le plus haut tribunal de l'Union européenne, dans une décision phare connue sous le nom de « Schrems II », a invalidé le bouclier de protection des données UE-États-Unis (« bouclier de protection des données ») qui permettait auparavant que des données personnelles soient transférées de l'Espace économique européen vers les États-Unis par des entités qui s'étaient prévaluées du mécanisme d'autocertification offert par le bouclier de protection des données. Par suite de cette décision, la question du recours aux clauses contractuelles types (« CCT ») de la Commission européenne en remplacement du mécanisme du bouclier de protection des données a été soulevée. Notons que même si la CJUE a reconnu la validité des CCT en principe, elle a souligné dans sa décision que le recours à ces clauses pourrait ne pas suffire en soi dans toutes les circonstances à l'avenir et qu'une évaluation des effets du transfert devrait être faite préalablement au transfert. En juin 2021, la Commission européenne a publié de nouvelles versions des CCT pour mieux refléter les exigences en matière de protection des données prévues dans le RGPD dans divers scénarios de relations entre les exportateurs et les importateurs de données (qu'ils agissent à titre de contrôleurs, de processeurs, de sous-processeurs, de contrôleurs conjoints, etc.). En novembre 2021, le Comité européen de la protection des données (« CEPD ») a publié des lignes directrices qui donnaient une interprétation uniforme de la notion de « transferts internationaux » de données personnelles de l'Union européenne vers un pays tiers et semblaient appuyer une approche fondée sur le risque concernant la mise en œuvre des nouvelles CCT. En mars 2022, l'Union européenne et les autorités américaines ont convenu de conclure une entente politique visant à répondre aux préoccupations soulevées par Schrems II. Nous continuons à toujours évaluer les mesures qui peuvent être mises en œuvre parallèlement aux CCT ainsi que leur adéquation en tant que moyens de transfert transfrontalier de données personnelles entre l'Union européenne et les États-Unis ou tout autre territoire ne bénéficiant pas de décision d'adéquation avec l'Union européenne. Il se pourrait aussi que les autorités de réglementation choisissent d'appliquer d'autres normes aux transferts de données transfrontaliers et de bloquer les mesures prises à l'égard de certains transferts de données, ou d'exiger la vérification ponctuelle de celles-ci. Par exemple, certaines autorités européennes de contrôle (en France et en Autriche) ont rendu des décisions stipulant que tout transfert international de données personnelles doit être protégé par les nouvelles CCT qui comportent des mesures techniques et administratives strictes lorsque le destinataire de ces données ne devrait pas avoir accès aux données personnelles en clair.

Au Royaume-Uni, la loi intitulée *Data Protection Act of 2018* dresse le cadre de la protection des données. Cette loi accompagne et complète le RGPD britannique en prévoyant notamment des exemptions. Elle énonce également les fonctions et pouvoirs du commissaire à l'information. Ainsi, nous pourrions être assujettis à la fois au RGPD britannique et au RGPD de l'Union européenne puisque nous exerçons des activités en Europe et offrons des biens ou services à des organismes qui recueillent des données personnelles de personnes physiques domiciliées dans l'Union européenne. Le transfert de données personnelles de l'Union européenne vers le Royaume-Uni est visé par une décision d'adéquation rendue par la Commission européenne le 28 juin 2021. À compter de mars 2022, tout transfert de données personnelles du Royaume-Uni vers un pays tiers qui ne dispose pas d'une décision d'adéquation doit être effectué en vertu d'une entente sur le transfert international des données (« IDTA », pour *International Data Transfer Agreement*) ou d'un addenda portant sur le transfert international des données relatif aux CCT de l'UE.

Aux États-Unis, le département de la Santé et des Services sociaux a promulgué des règles de protection de la vie privée des patients en vertu de la HIPAA, qui couvrent les renseignements médicaux confidentiels (RMC) en limitant l'utilisation et la divulgation des RMC, en donnant aux personnes le droit de consulter et de modifier leurs RMC et de connaître les fins auxquelles ils ont été utilisés et en limitant pour l'essentiel l'utilisation et la divulgation de leurs RMC dans la mesure minimale jugée raisonnablement nécessaire pour atteindre le but visé. Certains de nos clients peuvent être des partenaires d'affaires ou des entités visées aux termes de la HIPAA. Par conséquent, nous devons nous conformer à la HIPAA si des RMC sont intégrés à nos solutions par nos clients et maintenir un programme de conformité à la HIPAA. Certains États ont promulgué, ou ont l'intention d'adopter, des lois concernant les exigences relatives aux renseignements anonymisés, et un flou subsiste quant à la conformité de ces lois aux normes d'anonymisation des données de la HIPAA. Les obligations de conformité aux lois étatiques pourraient exiger des investissements plus importants et une attention accrue de la part de la direction et nous exposer à des responsabilités importantes si nous ne nous conformons pas aux règlements nouvellement pris et potentiellement contradictoires.

La conformité à la CCPA, à la CPRA, à la LPRPDE, à la Loi sur le secteur privé (et aux autres lois des provinces canadiennes en matière de protection de la vie privée dans le secteur privé), au RGPD, à la LCAP, à la CAN-SPAM, à la HIPAA ou à d'autres lois, règlements ou obligations applicables en matière de vie privée, de protection des données, de transferts de données, de localisation de données ou de sécurité de l'information, pourrait nous obliger à engager d'importants coûts d'exploitation ou à modifier nos pratiques en matière de données. Nous nous efforçons de nous conformer aux lois et

règlements les plus stricts en matière de protection de la vie privée, de protection des données et de transfert des données et de veiller au respect des normes mondiales en matière de protection de la vie privée, telles que le RGPD. Nous pourrions être assujettis à des exigences de résidence des données qui pourraient nous obliger à engager des coûts pour embaucher et maintenir des employés locaux dans certains territoires. Le non-respect de l'un ou l'autre des éléments qui précèdent pourrait entraîner des procédures judiciaires contre nous par des organismes gouvernementaux, des actions privées ou d'autres poursuites, donner lieu à l'imposition d'importantes amendes ou d'autres obligations importantes et nuire autrement à nos activités, à notre situation financière et à nos résultats d'exploitation.

De plus, certaines exigences prévues par les lois au Canada, aux États-Unis et à l'étranger comprennent l'obligation pour les entreprises d'aviser les personnes touchées en cas d'atteinte à la sécurité de leurs renseignements personnels, qui pourrait découler de fuites de données dont nous ou nos fournisseurs de services sommes victimes et pour lesquelles notre responsabilité est engagée en vertu de la plupart des lois applicables en matière de protection des données. Par exemple, les lois dans l'ensemble des 50 États américains exigent des entreprises qu'elles informent les clients dont les renseignements personnels ont été divulgués en raison d'une fuite de données. Les lois ne sont pas toutes cohérentes, et il peut être difficile et coûteux de s'y conformer en cas de fuite de données à grande échelle. De plus, les États modifient fréquemment leurs lois existantes, ce qui nécessite une attention constante à l'égard des exigences réglementaires qui évoluent. Le RGPD et la LPRPDE prévoient aussi des exigences d'avis en cas de fuite de données, et la Loi sur le secteur privé au Québec sera modifiée (avec prise d'effet le 22 septembre 2022) pour prévoir un mécanisme obligatoire similaire. Toute atteinte à la sécurité, réelle ou perçue, pourrait nuire à notre réputation et à notre marque, nous exposer à d'éventuelles responsabilités (y compris à bon nombre de litiges et d'enquêtes réglementaires) ou nous obliger à consacrer d'importantes ressources à la sécurité des données et aux mesures à prendre advenant une telle atteinte, réelle ou perçue. Nous notons plus particulièrement l'augmentation au cours des dernières années du nombre de recours collectifs intentés à la suite d'incidents liés à la sécurité des données, et nous prévoyons que cette tendance se poursuivra dans un avenir prévisible. Les protections que nous confèrent les contrats conclus avec nos fournisseurs de services ou nos polices d'assurance pourraient ne pas être suffisantes pour nous protéger adéquatement contre de telles responsabilités et pertes, et nous pourrions ne pas être en mesure de faire valoir ces protections contractuelles.

De nombreux règlements dans le monde régissent également l'utilisation de technologies de suivi, sur lesquelles le produit Coveo s'appuie pour recueillir des données analytiques sur les utilisateurs finaux de ses clients. Dans l'UE, l'utilisation de ces technologies, comme les témoins de première partie, les témoins de tiers, le stockage local ou les empreintes digitales, est réglementée à la fois par le RGPD et par la directive sur la vie privée et les communications électroniques. Le GDPR et la directive sur la vie privée et les communications électroniques ont également été mis en œuvre dans la législation britannique à la suite du Brexit. La Commission européenne a un projet de règlement en processus d'approbation qui met l'accent sur le droit d'une personne à mener une vie privée. Le règlement proposé, connu sous le nom de règlement sur la vie privée et les communications électroniques (« règlement sur la vie privée et les communications électroniques »), remplacerait la directive sur la vie privée et les communications électroniques. S'il est adopté, la date d'entrée en vigueur la plus rapprochée est en 2023, ce qui pourrait avoir de vastes répercussions sur l'utilisation de technologies de suivi, comme les témoins. En outre, on s'attend à ce que le règlement sur la vie privée et les communications électroniques augmente considérablement les amendes pour non-conformité et impose des exigences contraignantes concernant l'obtention du consentement. Nous prévoyons engager des coûts supplémentaires pour nous conformer aux exigences du règlement sur la vie privée et les communications électroniques au fur et à mesure qu'il est finalisé en vue de sa mise en œuvre. Au Canada, les technologies de suivi sont réglementées par la LCAP et la LPRPDE. Aux États-Unis, la Federal Trade Commission s'occupe des technologies de suivi lorsqu'elles constituent des pratiques « déloyales ou trompeuses ». Tous ces règlements énoncent des obligations de transparence et, dans certains cas, imposent un consentement explicite (l'adhésion volontaire) de l'utilisateur final avant de pouvoir le suivre. De plus, de nombreux navigateurs désactivent maintenant les témoins de tiers par défaut ou les déprécient, suivant une tendance vers des pratiques plus respectueuses de la vie privée. Ces lois et règlements sur la confidentialité des données sont complexes, continuent d'évoluer et peuvent parfois être incohérents d'un territoire à l'autre, ce qui entraîne une incertitude dans l'interprétation de ces lois, et il est possible que ces lois, règlements et exigences soient interprétés et appliqués d'une manière incompatible avec nos pratiques de traitement des renseignements existantes, et bon nombre de ces lois sont considérablement contestées et/ou assujetties à une application par les organismes de réglementation. Compte tenu de l'évolution constante du contexte technique et juridique, nous pourrions devoir évoluer rapidement et nous abstenir d'utiliser certaines technologies de suivi si elles ne sont pas conformes, ne sont pas respectueuses de la vie privée ou sont dépréciées par les exploitants de navigateurs. Nous pourrions également devoir nous adapter à des technologies de suivi nouvelles ou à venir qui seront disponibles dans le paysage technique et largement utilisées dans notre secteur d'activité, ce qui pourrait être long ou coûteux, moins efficace et assujetti à une réglementation supplémentaire. Étant donné qu'il existe

encore beaucoup d'incertitude quant à l'utilisation de ces technologies et à leur incidence sur la vie privée des personnes, nous risquons de ne pas respecter l'un des règlements susmentionnés et d'être tenus de modifier radicalement l'architecture de notre plateforme, ce qui pourrait entraîner des coûts importants et une perte éventuelle d'efficacité. L'utilisation d'une technologie non conforme pourrait également amener nos clients à agir en violation de ces lois et, par conséquent, nous soumettre à des recours contractuels de la part de nos clients. Ces règlements ou leur interprétation par nos clients pourraient avoir une incidence négative importante sur notre capacité à exploiter les données pour fournir et améliorer nos services. De façon plus générale, de nouvelles lois, de nouveaux règlements ou de nouvelles mesures législatives concernant la protection et la sécurité des données (ainsi que les normes sectorielles applicables) pourraient faire augmenter les coûts d'exploitation et avoir une incidence défavorable importante sur nos activités et nos flux de trésorerie.

Outre la réglementation gouvernementale, les défenseurs du droit à la vie privée et des groupes sectoriels ont proposé, et pourraient proposer à l'avenir, de temps à autre, des normes d'autoréglementation et des codes d'application volontaire. Ces normes, tout comme d'autres normes du secteur, pourraient s'appliquer à nous par opération de la loi ou par contrat; nous pourrions également décider de nous y conformer ou d'aider nos clients à s'y conformer. En outre, nos clients actuels et clients potentiels ont exigé, et pourraient exiger à l'avenir, que nous respections certaines normes en matière de protection de la vie privée, de protection des données et de sécurité de l'information, y compris en ce qui concerne nos pratiques de cryptage des données, et nous pourrions nous engager contractuellement à respecter ces normes. Nous nous attendons à ce que de nouvelles propositions de lois, de règlements et de directives concernant la vie privée, la protection des données et la sécurité de l'information continuent d'être présentées, et nous ne pouvons pas encore déterminer l'incidence possible qu'auront ces lois, règlements, normes et directives futurs sur nos activités. De nouvelles lois ou des modifications aux lois, à la réglementation, aux normes du secteur, aux directives, aux obligations contractuelles, aux attentes des clients et à d'autres obligations, ou leur réinterprétation, pourraient nous obliger à engager des dépenses supplémentaires et à restreindre nos activités commerciales. Étant donné qu'un flou subsiste toujours quant à l'interprétation et à l'application des lois, normes, obligations contractuelles et autres obligations en matière de vie privée et de protection des données, il est possible que ces obligations soient interprétées et appliquées d'une manière qui varie selon les territoires et/ou qui est incompatible avec nos politiques et procédures en matière de données personnelles. Si tel est le cas, nous pourrions faire face à des amendes, à des poursuites judiciaires, à des enquêtes réglementaires, à l'emprisonnement de dirigeants de l'entreprise et à la censure publique, à d'autres réclamations et sanctions, à des coûts importants associés aux mesures correctives et à une atteinte à notre réputation. Nous pourrions également devoir modifier fondamentalement nos activités et nos pratiques commerciales, ce qui pourrait nuire à nos activités. Nous pourrions ne pas être en mesure d'effectuer ces changements et modifications, ou de les effectuer d'une manière raisonnable sur le plan commercial. En outre, les coûts liés la conformité aux lois, aux règlements, aux politiques et aux directives applicables aux activités de nos clients, combinés aux autres obligations découlant des éléments qui précèdent, pourraient limiter l'utilisation et l'adoption de nos solutions et en réduire la demande globale. Toute incapacité de notre part à répondre adéquatement aux préoccupations liées à la vie privée, à la protection des données ou à la sécurité de l'information, même si elles ne sont pas fondées, ou à négocier avec succès les modalités contractuelles à ce sujet avec les clients, ou à nous conformer aux lois, aux règlements, aux politiques, aux normes et aux directives applicables en matière de vie privée, de protection des données et de sécurité de l'information, y compris les instruments auxquels nous choisissons de nous conformer, pourrait nous exposer à des coûts et à une responsabilité accrue, porter atteinte à notre réputation et à notre marque, compromettre nos relations avec des fournisseurs importants et toucher défavorablement nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

La non-conformité à la LCAPE, à la FCPA des États-Unis, à la réglementation relative aux sanctions économiques et commerciales contre le blanchiment d'argent, et aux lois et règlements similaires pourrait nous exposer à des pénalités et à d'autres conséquences défavorables.

Nous sommes soumis à des lois et à des règlements anticorruption, notamment la LCAPE, la FCPA, la loi anticorruption du Royaume-Uni intitulée *Bribery Act*, la loi des États-Unis intitulée *USA PATRIOT Act of 2001* et d'autres lois qui interdisent de verser ou d'offrir des paiements illicites, y compris les dispositions anticorruption du *Code criminel* du Canada et les dispositions appliquées par le département de la justice des États-Unis. Ces lois interdisent les paiements ou les offres illicites, y compris les paiements à des gouvernements, à des fonctionnaires et à des entités commerciales dans le but d'obtenir ou de conserver des contrats. Rien ne garantit que nos employés, nos consultants ou nos mandataires ne prendront pas des mesures non conformes à nos politiques et dont nous pourrions être ultimement responsables. Même si nous avons en place des politiques et veillons à la formation de nos employés concernant la conformité à ces lois, nous ne pouvons garantir que nos employés, nos consultants ou nos mandataires ne prendront pas des mesures non conformes à nos politiques et aux lois

applicables et dont nous pourrions être ultimement responsables. En outre, nous sommes assujettis à certaines lois et à certains règlements de lutte contre le blanchiment d'argent.

Le non-respect de l'une ou l'autre de ces lois ou de l'un ou l'autre de ces règlements, ou des changements apportés au cadre juridique ou réglementaire, y compris des changements quant à l'interprétation ou à l'application d'exigences réglementaires nouvelles ou différentes, pourraient nous exposer à d'importantes pénalités financières ou à d'autres sanctions. Nous pourrions également faire face à d'importantes poursuites pénales et civiles, à la confiscation d'actifs importants ou à d'autres mesures d'exécution de la loi ou à une atteinte à notre réputation, ce qui pourrait nous faire perdre des clients existants ou nous empêcher d'obtenir de nouveaux clients, ou encore nuire à nos activités, à notre situation financière ou à nos résultats d'exploitation. L'une ou l'autre de ces éventualités pourrait avoir une incidence défavorable importante sur nos activités, notre situation financière et nos résultats d'exploitation.

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 pourraient restreindre notre capacité à offrir notre plateforme dans certains territoires ou à certains clients. De plus, l'exportation de notre technologie, de notre matériel informatique ou de nos logiciels dans certains territoires peut exiger une autorisation gouvernementale. Par exemple, la *Loi sur les licences d'exportation et d'importation* du Canada peut s'appliquer, laquelle exige qu'une personne ou une entité qui cherche à exporter ou à transférer des marchandises et des technologies obtienne un permis. Comme il n'y a actuellement aucune directive importante concernant l'accès à l'espace infonuagique et l'infonuagique, il est possible que les règlements futurs cherchent à clarifier l'utilisation de serveurs ou d'installations de sauvegarde ou de stockage situés à l'extérieur du Canada. Divers territoires 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 aux contrôles à l'exportation ou à l'importation et à la réglementation sur les sanctions économiques 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 particuliers 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 de la réglementation sur les 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.

Les changements aux lois et à la réglementation fiscales ou aux règles sur le commerce pourraient avoir une incidence sur notre taux d'imposition effectif et nuire à nos activités, à notre liquidité et à nos résultats d'exploitation.

Comme nous réalisons des ventes dans divers pays, nous sommes assujettis à l'impôt dans divers territoires à l'échelle mondiale où les lois fiscales sont de plus en plus complexes et dont l'application peut être incertaine et complexe. Les impôts que nous payons dans ces territoires pourraient augmenter considérablement par suite de modifications des principes fiscaux applicables, notamment une augmentation des taux d'imposition, l'introduction de nouvelles lois ou règles fiscales ou une nouvelle interprétation des lois et règlements existants et de la jurisprudence en matière de fiscalité, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités, notre liquidité et nos résultats d'exploitation.

De nouvelles lois fiscales pourraient être adoptées ou des lois 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 au moyen d'Internet évolue. De nouvelles lois, règles ou ordonnances ou de nouveaux règlements en matière d'impôt sur le revenu, de vente, d'utilisation ou d'autres taxes pourraient être promulgués à tout moment, possiblement avec un effet rétroactif et s'appliquer uniquement ou de façon disproportionnée aux solutions fournies au moyen d'Internet. Ces mesures législatives pourraient nuire à nos activités de ventes en raison de

l'augmentation des coûts inhérents que les taxes et impôts représenteraient et pourraient avoir, en dernière analyse, une incidence défavorable sur nos résultats d'exploitation et nos flux de trésorerie.

En outre, les autorités fiscales de plusieurs territoires pourraient examiner nos déclarations de revenus et nous imposer des taxes, impôts, intérêts et pénalités supplémentaires, ce qui pourrait avoir un effet défavorable sur nos activités, notre liquidité et nos résultats d'exploitation. Nous avons participé, et avons l'intention de continuer de participer, sous réserve de notre admissibilité, à des programmes offerts par le gouvernement du Canada qui accordent des crédits d'impôt remboursables et non remboursables pour la recherche scientifique et le développement expérimental et pour le développement des affaires électroniques ainsi qu'au Programme d'aide à la recherche industrielle du Conseil national de recherches Canada. Notre capacité à embaucher les ingénieurs et les experts en science des données qu'il nous faut pour soutenir la croissance de nos activités de recherche et développement, lesquelles sont essentielles si nous voulons demeurer concurrentiels et innovateurs, dépend dans une certaine mesure de notre admissibilité à cette aide et du maintien de notre admissibilité à celle-ci. Si les autorités fiscales canadiennes contestent avec succès ces dépenses ou l'exactitude des crédits d'impôt réclamés, ou si nous ne sommes plus admissibles à ces crédits d'impôt, nos résultats d'exploitation historiques pourraient fléchir. Toutefois, nous nous attendons à ce que nos crédits d'impôt applicables et l'apport fourni par ces programmes diminuent à l'avenir étant donné que nous ne serons pas admissibles, à titre de société ouverte. De plus, nous ne nous attendons pas à recevoir de contributions additionnelles du Programme d'aide à la recherche industrielle du Conseil national de recherches Canada, étant donné que nous avons terminé le projet en juillet 2021.

Nous menons actuellement des activités par l'intermédiaire de nos filiales aux termes d'accords sur les prix de transfert. Si deux ou plusieurs sociétés membres du même groupe sont situées dans des pays différents, la législation ou la réglementation fiscale de chaque pays exigera généralement que les prix de transfert soient les mêmes que ceux pratiqués entre des sociétés non apparentées traitant sans lien de dépendance. Bien que nous estimions que l'exploitation de notre entreprise est conforme aux lois applicables en matière de prix de transfert et que nous ayons l'intention de continuer à nous y conformer, nos procédures en matière de prix de transfert ne lient pas les autorités fiscales concernées. Si les autorités fiscales de l'un de ces pays venaient à contester avec succès nos prix de transfert comme ne reflétant pas des opérations sans lien de dépendance, elles pourraient nous demander d'ajuster nos prix de transfert et, par conséquent, de réaffecter nos revenus pour tenir compte de ces prix de transfert révisés, ce qui pourrait entraîner une augmentation de nos obligations fiscales, situation qui pourrait alors avoir une incidence défavorable sur nos activités, notre liquidité et nos résultats d'exploitation.

Risques liés à 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.

Le cours de nos actions à droit de vote subalterne pourrait subir de fortes fluctuations. Parmi les facteurs qui pourraient faire en sorte que le cours de nos actions à droit de vote subalterne varie, dont plusieurs échappent à notre contrôle, on compte les suivants : la volatilité du cours et du volume de négociation des titres de sociétés comparables; les modifications ou les fluctuations réelles ou prévues de nos résultats d'exploitation ou des attentes des analystes de marché ou notre incapacité à satisfaire ou à dépasser ces attentes; une réaction négative du marché à toute dette que nous pourrions contracter ou à des titres que nous pourrions émettre dans l'avenir; des ventes à découvert, des signalements de ventes à découvert ou toute activité liée à la vente à découvert, des opérations de couverture ou d'autres opérations sur instruments 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; l'omission par les analystes en valeurs mobilières de couvrir nos actions à droit de vote subalterne ou leurs recommandations positives ou négatives ou la cessation de leurs analyses; des changements dans la conjoncture et les tendances politiques, économiques et sectorielles et dans la situation du marché, y compris en lien avec la pandémie de COVID-19 et les guerres; les ventes de nos actions à droit de vote subalterne et de nos actions à droit de vote multiple par les actionnaires existants; le recrutement ou le départ de membres du personnel clés; des acquisitions importantes ou des regroupements d'entreprises, des partenariats stratégiques, des coentreprises ou des engagements financiers dont nous ou nos concurrents sommes à l'origine ou faisons l'objet; de même que les autres facteurs de risque décrits dans la présente rubrique de la présente notice annuelle.

De plus, ces facteurs, ainsi que d'autres facteurs connexes, pourraient entraîner une baisse de la valeur des actifs qui ne serait pas considérée comme temporaire, ce qui pourrait entraîner des pertes de valeur. Par ailleurs, certains investisseurs institutionnels pourraient fonder leur décision d'investissement sur des facteurs tels que nos pratiques en matière d'environnement, de gouvernance et de responsabilité sociale et notre rendement par rapport à leurs lignes directrices et à leurs critères en matière d'investissement respectifs, et le non-respect de ces critères pourrait entraîner des investissements restreints dans nos actions à droit de vote subalterne, voire l'absence d'investissements, de la part de ces institutions, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable importante sur le cours de nos actions à droit de vote subalterne. Rien ne garantit que des fluctuations du cours et du volume ne surviendront pas. Le fait que la volatilité et les turbulences du marché soient accrues pendant une période prolongée pourrait avoir une incidence défavorable importante sur nos activités et le cours de nos actions à droit de vote subalterne.

De plus, le marché boursier en général a connu des fluctuations considérables des cours et du volume qui étaient souvent non reliées au rendement d'exploitation des sociétés touchées ou disproportionnées par rapport à ce rendement. Ces grands facteurs liés au marché et au secteur peuvent toucher le cours de nos actions à droit de vote subalterne. Par conséquent, le cours de nos actions à droit de vote subalterne pourrait fluctuer en raison de facteurs qui n'ont que peu ou rien à voir avec nous, et ces fluctuations pourraient réduire sensiblement le cours de nos actions à droit de vote subalterne, peu importe notre rendement d'exploitation. Par le passé, à la suite d'une chute marquée du cours des titres d'une entreprise, il y a eu des cas où des recours collectifs en valeurs mobilières ont été intentés contre l'entreprise en question. 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 notre entreprise, nos résultats d'exploitation et à notre situation financière.

Nos résultats d'exploitation trimestriels pourraient fluctuer. Par conséquent, nous pourrions ne pas être en mesure d'atteindre ou de dépasser les attentes des investisseurs ou des analystes en valeurs mobilières, ce qui pourrait entraîner une baisse du cours de nos actions à droit de vote subalterne.

Nos revenus et résultats d'exploitation trimestriels peuvent fluctuer en raison de divers facteurs, dont bon nombre sont indépendantes de notre volonté. Si nos revenus et résultats d'exploitation trimestriels ne répondent pas aux attentes des investisseurs ou 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 combinaison de cas d'application et de fonctionnalités vendus au cours d'une période;
- notre capacité à fidéliser notre clientèle actuelle et à augmenter nos ventes auprès de celle-ci et à attirer de nouveaux clients;
- 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 l'établissement de nos prix ou à celui de nos concurrents;
- la concurrence, provoquée notamment par l'arrivée de nouveaux concurrents et l'introduction de nouveaux produits et services 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 annuelle, vous ne devriez pas considérer la comparaison de nos résultats d'exploitation d'un trimestre à l'autre comme une indication de notre rendement futur.

La vente d'un grand nombre de nos actions à droit de vote subalterne sur le marché public, ou la perception que de telles ventes pourraient se produire, pourrait faire baisser considérablement le cours de nos actions à droit de vote subalterne.

La vente d'un grand nombre de nos actions à droit de vote subalterne sur le marché public pourrait survenir à tout moment maintenant que la période de blocage contractuelle de 180 jours postérieure au PAPE a expiré. De telles ventes, notamment si elles sont réalisées par des membres de la haute direction ou des administrateurs, ou la perception par le marché que de telles ventes pourraient se produire, pourraient faire baisser le cours de nos actions à droit de vote subalterne. Une telle situation pourrait également nuire à notre capacité de souscrire du capital supplémentaire au moyen de la vente de nos titres de capitaux propres.

Aux termes de nos statuts, nous sommes autorisés à émettre un nombre illimité d'actions à droit de vote multiple, d'actions à droit de vote subalterne et d'actions privilégiées, dont 59 419 672 actions à droit de vote multiple et 44 327 654 actions à droit de vote subalterne sont en circulation en date du 31 mars 2022. Dans le cadre de la réalisation du PAPE, nous, chacun de nos administrateurs, membres de la haute direction et autres porteurs de titres actuels, ainsi que les personnes avec lesquelles ils ont des liens et les membres du même groupe qu'eux qui détiennent des titres de la Société, ont convenu de ne pas offrir, vendre ou aliéner des actions de notre capital-actions ou des titres dont la conversion, l'échange ou l'exercice donne droit à des actions de notre capital-actions pendant la période de blocage de 180 jours suivant la date de notre PAPE. Toutefois, les coteneurs de livres, au nom des preneurs fermes (au sens donné à ces termes dans notre prospectus définitif daté du 17 novembre 2021, disponible sous notre profil sur SEDAR), pourraient, à leur seule discrétion, nous avoir permis ou avoir permis à nos administrateurs, à nos membres de la haute direction et à nos porteurs de titres actuels qui sont assujettis aux conventions de blocage de vendre des actions avant l'expiration des conventions de blocage. Maintenant que la période de 180 jours a expiré, les actions à droit de vote subalterne pouvant être émises à la conversion des actions à droit de vote multiple sont offertes en vente sur le marché libre sous réserve des restrictions prévues dans les lois sur les valeurs mobilières applicables. De plus, à la date de la présente notice annuelle, des options permettant d'acquérir nos actions sont en cours, lesquelles options peuvent être exercées contre des actions à droit de vote multiple. Les actions à droit de vote subalterne pouvant être émises à la conversion des actions à droit de vote multiple visées par ces options pourront aussi être vendues sur le marché libre dans la mesure où les exigences applicables en matière d'acquisition, les conventions de blocage et les restrictions prévues par les lois sur les valeurs mobilières applicables le permettent. Nous avons également accordé à Louis Têtu, Laurent Simoneau, Elliott (au sens défini ci-après), Investissement Québec (« IQ »), Fonds de Solidarité des travailleurs du Québec (F.T.Q.) (« FSTQ »), OGE Holdings Inc. (« OGE ») et Al-Rayyan Holding LLC des droits d'inscription conformément à la convention relative aux droits d'inscription. « Elliot » désigne Beacon Investment LLC (« Beacon ») collectivement avec Chercher Investment LLC (« Chercher ») et, s'il y a lieu, leurs cessionnaires membres du même groupe respectifs, où « membre du même groupe » désigne, à l'égard d'une personne physique, d'une société de personnes, d'une société par actions, d'une personne morale, d'une association, d'une fiducie, d'une coentreprise ou d'une société à responsabilité limitée (« personne ») donnée, toute autre personne qui, directement ou indirectement par l'entremise d'un ou de plusieurs intermédiaires, contrôle la personne en question ou est contrôlée par celle-ci ou est placée sous un contrôle commun.

Voir « Contrats importants ». Si un nombre important de nos actions à droit de vote subalterne ou de titres pouvant être convertis en nos actions à droit de vote subalterne sont vendus sur le marché public une fois qu'ils peuvent être offerts en vente, ou s'il y a une perception que de telles ventes pourraient se produire, le cours de nos actions à droit de vote subalterne pourrait baisser et nuire à notre capacité de réunir de futurs capitaux. De plus, nous ne pouvons prédire la taille des émissions futures de nos actions ni l'effet éventuel que les émissions et ventes futures d'actions auraient sur le cours de nos actions à droit de vote subalterne.

Si les analystes en valeurs mobilières ou les analystes du secteur ne publient pas de recherches, ou publient des recherches à propos de nos activités qui sont inexactes ou qui ne sont pas favorables, le cours de nos actions à droit de vote subalterne et le volume de nos opérations pourraient diminuer.

Le marché pour la négociation de nos actions à droit de vote subalterne dépend en partie des recherches et des rapports que les analystes en valeurs mobilières ou les analystes du secteur publient à propos de nous ou de nos activités. Si un ou plusieurs analystes qui couvrent nos activités abaissent la cote de nos actions à droit de vote subalterne ou publient des recherches inexactes ou défavorables au sujet de nos activités, le cours de nos actions à droit de vote subalterne diminuera

vraisemblablement. Si un ou plusieurs de ces analystes cessent de couvrir notre société ou ne publient pas régulièrement de rapports à notre sujet, la demande pour nos actions à droit de vote subalterne pourrait baisser, ce qui pourrait entraîner une baisse du cours et du volume de négociation de nos actions à droit de vote subalterne.

FSTQ, IQ, Al-Rayyan Holding LLC et OGE détiennent chacun en propriété véritable un nombre important de nos actions à droit de vote multiple et pourraient avoir des intérêts qui diffèrent de ceux des autres actionnaires ou prendre des mesures qui ne sont pas dans l'intérêt des autres actionnaires.

À la connaissance des administrateurs et des membres de la direction de la Société, selon les documents publics des actionnaires, FSTQ, IQ, Al-Rayyan Holding LLC et OGE détenaient chacun environ 23 %, 18 %, 12 % et 12 %, respectivement, de nos actions à droit de vote multiple émises et en circulation, et FSTQ et IQ détenaient environ 2 % et 3 %, respectivement, de nos actions à droit de vote subalterne émises et en circulation, dans chaque cas en date du 31 mars 2022. FSTQ, IQ, Al-Rayyan Holding LLC et OGE détenaient chacun environ 22 %, 17 %, 12 % et 11 %, respectivement, de nos droits de vote en circulation en date du 31 mars 2022. Tant qu'ils conserveront un tel actionnariat, FSTQ, IQ, Al-Rayyan Holding LLC et OGE exerceront donc une influence considérable sur notre gestion et nos affaires internes et sur toutes les questions nécessitant l'approbation des actionnaires, y compris l'élection des administrateurs, ainsi qu'à l'égard des décisions concernant la modification de notre capital-actions, la création et l'émission de catégories additionnelles d'actions, la réalisation d'acquisitions importantes, la vente d'actifs importants ou d'une partie importante de notre entreprise, la fusion avec d'autres sociétés et la réalisation d'autres opérations importantes. En date de la présente notice annuelle, Elliott a le droit de désigner deux membres de notre conseil, FSTQ, IQ, Louis Têtu et Laurent Simoneau ont chacun le droit de désigner un membre de notre conseil. Voir « Contrats importants ». De plus, les intérêts de FSTQ, IQ, Al-Rayyan Holding LLC et OGE pourraient différer dans certains cas de ceux des autres actionnaires de la Société. FSTQ, IQ, Al-Rayyan Holding LLC et OGE peuvent avoir un intérêt à favoriser des acquisitions, des désinvestissements et d'autres opérations qui, de l'avis de sa direction, pourraient augmenter leur participation en capitaux propres respective, même si ces opérations pourraient comporter des risques pour les autres actionnaires de la Société et pourraient en fin de compte avoir une incidence sur le cours des actions à droit de vote subalterne.

La structure à deux catégories qui est prévue dans nos statuts a pour effet de concentrer le contrôle délibératif et la capacité d'exercer une influence sur les questions d'entreprise.

Nos actions à droit de vote multiple confèrent 10 voix par action à droit de vote multiple et nos actions à droit de vote subalterne confèrent une voix par action à droit de vote subalterne.

De plus, étant donné que le ratio des droits de vote entre nos actions à droit de vote multiple et nos actions à droit de vote subalterne est de 10 pour 1, les porteurs de nos actions à droit de vote multiple continueront de contrôler la majorité des droits de vote combinés qui sont rattachés à 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 au sein des porteurs de nos actions à droit de vote multiple limitera la capacité de nos autres actionnaires à exercer une influence sur les questions touchant l'entreprise dans un avenir prévisible, y compris l'élection des administrateurs, ainsi qu'à l'égard des décisions concernant la modification de notre capital-actions, la création et l'émission de catégories additionnelles d'actions, la réalisation d'acquisitions importantes, la vente d'actifs importants ou d'une partie importante de notre entreprise, la fusion avec d'autres sociétés et la réalisation d'autres opérations importantes. Par conséquent, les porteurs d'actions à droit de vote multiple pourront exercer une influence ou un contrôle sur de nombreuses questions nous touchant, et des mesures que nos autres actionnaires pourraient ne pas juger favorables pourraient être prises. Le cours de nos actions à droit de vote subalterne pourrait être touché de façon défavorable en raison de la grande influence et de la forte proportion de droits de vote des porteurs d'actions à droit de vote multiple. De plus, la forte proportion de droits de vote des porteurs d'actions à droit de vote multiple pourrait décourager les opérations visant à opérer un changement de contrôle, y compris les opérations dans le cadre desquelles un investisseur, en tant que porteur d'actions à droit de vote subalterne, pourrait autrement recevoir une prime pour les actions à droit de vote subalterne par rapport au cours alors en vigueur, ou encore décourager les propositions concurrentes si une opération de fermeture est proposée par un ou plusieurs porteurs d'actions à droit de vote multiple.

Les transferts futurs par les porteurs d'actions à droit de vote multiple, autres que les transferts autorisés aux membres du même groupe respectifs que ces porteurs ou à des membres de la famille immédiate de ces porteurs, se traduiront par la conversion automatique de ces actions à droit de vote multiple en actions à droit de vote subalterne, ce qui aura pour effet, au

fil du temps, d'accroître la puissance relative des droits de vote de ces porteurs qui conservent leurs actions à droit de vote multiple. Voir « Description du capital-actions – Actions à droit de vote subalterne et actions à droit de vote multiple – Conversion ».

Elliott détient un grand nombre de nos actions à droit de vote subalterne ou exerce un contrôle à leur égard.

Si Elliott conserve une tranche importante de l'avoir en actions à droit de vote subalterne qu'il détenait au moment du PAPE pendant une période prolongée, il lui sera dans les faits conféré un droit de veto à l'égard de toutes les questions pour lesquelles les porteurs d'actions à droit de vote subalterne sont habilités à voter séparément en tant que catégorie en vertu des lois applicables ou conformément à nos statuts, et ce droit de veto pourra être exercé pour opposer toute question pouvant être approuvée par les porteurs d'actions à droit de vote subalterne, ce qui pourrait avoir un effet dissuasif en ce qui a trait à certaines opérations entraînant un changement de contrôle, y compris les opérations dans le cadre desquelles les actionnaires pourraient autrement toucher une prime par rapport au cours alors en vigueur des actions à droit de vote subalterne.

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

Les porteurs d'actions à droit de vote subalterne ont un contrôle limité sur les changements apportés à nos politiques et à nos activités 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 pourra 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 – Actions à droit de vote subalterne et actions à droit de vote multiple ». Le pouvoir discrétionnaire étendu du conseil dans l'établissement des politiques et la capacité restreinte 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.

Nous ne prévoyons pas verser de dividendes en espèces dans un avenir prévisible.

À l'heure actuelle, nous avons l'intention de conserver nos bénéfices futurs, le cas échéant, dans un avenir prévisible, afin de financer l'exploitation de nos activités et notre croissance future. Nous n'avons pas l'intention de verser de dividendes dans un avenir prévisible. Par conséquent, une plus-value éventuelle du cours de nos actions à droit de vote subalterne sera votre unique source de gain sur un investissement dans nos actions à droit de vote subalterne.

Nous pourrions émettre des actions à droit de vote subalterne et des actions à droit de vote multiple additionnelles et une telle émission entraînera immédiatement une dilution pour les actionnaires existants.

Nos statuts nous permettent d'émettre un nombre illimité d'actions à droit de vote subalterne et d'actions à droit de vote multiple. Nous prévoyons qu'à l'occasion, nous émettrons des actions à droit de vote subalterne supplémentaires ou d'autres titres dont la conversion ou l'exercice donne droit à des actions à droit de vote subalterne, y compris afin d'acquitter la totalité ou une partie du prix d'achat de toute acquisition future. Sous réserve des exigences de la TSX, nous ne serons pas tenus d'obtenir l'approbation des actionnaires pour l'émission d'actions à droit de vote subalterne supplémentaires ou d'autres titres dont la conversion ou l'exercice donne droit à des actions à droit de vote subalterne. 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. Toute autre émission d'actions à droit de vote subalterne, d'actions à droit de vote multiple ou d'autres titres dont la conversion ou l'exercice donne droit à des actions à droit de vote subalterne ou à des actions à droit de vote multiple entraînera une dilution immédiate pour les actionnaires existants. De plus, les émissions d'un nombre important d'actions à droit de vote subalterne ou d'actions à droit de vote multiple supplémentaires ou d'autres titres dont la conversion ou l'exercice donne droit à des actions à droit de vote subalterne ou à des actions à droit de vote multiple, ou la perception que de telles émissions pourraient survenir, pourraient avoir une incidence défavorable sur le cours en vigueur des actions à droit de vote subalterne. De plus, toute autre émission d'actions à droit de vote multiple pourrait diminuer considérablement les droits de vote combinés qui sont rattachés à nos actions à droit de vote subalterne étant donné que le ratio des droits de vote entre nos actions à droit de vote multiple et nos actions à droit de vote subalterne est de 10 pour 1.

Nos règlements administratifs prévoient que les actions obliques, les actions pour manquement aux obligations fiduciaires et les autres poursuites liées à nos affaires internes devront être intentées dans la province de Québec, ce qui pourrait limiter votre capacité à saisir un tribunal qui vous est favorable en cas de différend avec nous.

Nous avons adopté un règlement administratif sur le choix du tribunal qui stipule que, à moins que nous consentions par écrit au choix d'un autre tribunal, la Cour supérieure de la province de Québec, au Canada, et ses tribunaux d'appel (ou à défaut, tout autre « tribunal », au sens de la LCSA ayant compétence, et ses tribunaux d'appel), seront les seuls et uniques tribunaux où pourra être intentée, selon le cas : toute action oblique ou procédure présentée en notre nom; toute action ou procédure pour violation de l'obligation fiduciaire de nos administrateurs, dirigeants ou autres employés envers nous; toute action ou procédure faisant état d'une réclamation en vertu de toute disposition de la LCSA ou de nos statuts ou règlements administratifs (qui peuvent être modifiés de temps à autre dans les deux cas); ou toute action ou procédure faisant état d'une réclamation autrement liée à nos « affaires internes » (au sens de la LCSA). Notre règlement administratif sur le choix du tribunal prévoit aussi que nos porteurs de titres sont réputés avoir consenti à la compétence des tribunaux de la province de Québec sur leur personne et à la signification des actes de procédure à leur conseiller juridique dans toute action intentée à l'étranger (à l'extérieur du Canada) en contravention à notre règlement administratif. Par conséquent, il pourrait être impossible pour un porteur de titres d'intenter une action concernant une question visée ci-dessus à l'extérieur de la province de Québec.

Notre règlement administratif sur le choix du tribunal a pour but de réduire les frais juridiques et d'accroître la prévisibilité de l'issue des litiges en exigeant que les actions obliques et autres poursuites liées à nos affaires internes soient intentées devant un seul tribunal. Bien que les clauses relatives au choix d'un tribunal soient de plus en plus courantes dans les statuts constitutifs et les règlements administratifs des sociétés ouvertes aux États-Unis et aient été validées par les tribunaux de certains États, elles n'ont pas été éprouvées au Canada. Il est possible que la validité de notre règlement administratif sur le choix du tribunal soit contestée et qu'un tribunal juge ce règlement administratif inapplicable ou non exécutoire. Si un tribunal concluait que notre règlement administratif sur le choix du tribunal était inapplicable ou non exécutoire à l'égard d'un ou de plusieurs types d'actions ou de procédures en particulier, nous pourrions devoir engager des frais supplémentaires pour régler ces questions dans d'autres territoires et nous pourrions ne pas retirer les avantages de limiter la compétence exclusive à certains tribunaux en particulier.

Certaines dispositions de nos statuts et de nos règlements administratifs et certaines lois canadiennes pourraient retarder ou empêcher un changement de contrôle, limiter les tentatives par nos actionnaires de remplacer ou de destituer l'équipe de haute direction actuelle et avoir une incidence sur le cours de nos actions à droit de vote subalterne.

Nos statuts autorisent notre conseil à émettre un nombre illimité d'actions privilégiées sans l'approbation des actionnaires et à déterminer les droits, privilèges, restrictions et conditions accordés ou imposés à l'égard de toute série non émise d'actions privilégiées. Ces droits peuvent être supérieurs à ceux rattachés à nos actions à droit de vote subalterne et à nos actions à droit de vote multiple. Par exemple, les actions privilégiées peuvent avoir priorité de rang sur les actions à droit de vote subalterne et les actions à droit de vote multiple quant aux droits à des dividendes, aux priorités en cas de liquidation ou les deux, peuvent être assorties de droits de vote entiers ou limités et peuvent être converties en actions à droit de vote subalterne. Si nous devons émettre un nombre élevé d'actions privilégiées, cela pourrait dissuader ou retarder toute tentative d'acquisition de notre entreprise ou rendre la destitution de la direction plus difficile, particulièrement si nous émettons des actions privilégiées assorties de droits de vote spéciaux. L'émission d'actions privilégiées, ou la perception que de telles émissions pourraient se produire, pourrait faire baisser le cours de nos actions à droit de vote subalterne.

Les obligations rattachées au statut de société ouverte peuvent étirer nos ressources, détourner l'attention de la direction et nuire à notre capacité d'attirer et de fidéliser des membres du conseil d'administration compétents.

Nous pourrions engager d'importantes dépenses et consacrer d'autres ressources importantes, notamment le temps que doit investir la direction, en raison de notre statut de société ouverte, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur notre rendement financier et nuire à nos résultats d'exploitation et à notre situation financière.

Nous avons engagé et continuerons d'engager d'importants coûts sur le plan des services juridiques, des services comptables, de l'assurance et d'autres coûts en raison de notre statut de société ouverte. Les règles mises en œuvre par l'AMF, les autorités en valeurs mobilières de chacune des autres provinces et de chacun des territoires du Canada et la TSX ont nécessité des changements aux pratiques de gouvernance des sociétés ouvertes. Le respect de ces lois, règles et règlements a fait considérablement augmenter et continuera de faire augmenter nos dépenses, y compris nos frais juridiques et comptables, et augmente par le fait même les délais et les coûts associés à certaines activités. De plus, les autorités en valeurs mobilières au Canada et la TSX pourraient adopter à l'avenir de nouvelles règles et de nouveaux règlements concernant la divulgation d'information, la présentation de l'information financière, les contrôles internes ainsi que la gouvernance, ce qui pourrait nous exposer à d'autres augmentations des frais juridiques et comptables et d'autres coûts en matière de conformité. Les nouvelles obligations liées au statut de société ouverte nécessitent l'attention de notre haute direction et peuvent détourner son attention de la gestion quotidienne de nos activités. Étant donné que la plupart des personnes qui composent maintenant notre équipe de direction ont une expérience limitée en matière de gestion d'une société ouverte et du respect des lois de plus en plus complexes qui se rapportent aux sociétés ouvertes, ces nouvelles obligations pourraient exiger, initialement, encore plus d'attention. Notre équipe de haute direction pourrait ne pas parvenir à gérer avec succès ou de manière efficace la transformation de notre entreprise en société ouverte assujettie à une surveillance étroite de la part des autorités de réglementation et à d'importantes obligations d'information en vertu des lois canadiennes sur les valeurs mobilières.

Nous prévoyons également que ces lois, ces règles et ces règlements feront en sorte qu'il soit plus coûteux pour nous d'obtenir une assurance responsabilité pour les administrateurs et dirigeants, et nous pourrions devoir accepter des limites et une couverture plus faibles ou devoir payer plus pour obtenir la même couverture ou une couverture semblable. Par conséquent, il pourrait être plus difficile pour nous d'attirer et de fidéliser des personnes compétentes pour siéger à notre conseil ou pour agir à titre de membre de la direction.

En raison de ce qui précède, nous nous attendons à une hausse considérable des frais juridiques, comptables et d'assurance et de certains autres frais à l'avenir, ce qui aura une incidence défavorable sur notre rendement financier et pourrait nuire à nos résultats d'exploitation et à notre situation financière. De plus, si nous ne parvenons pas à nous acquitter de nos obligations en tant que société ouverte, nos actions à droit de vote subalterne pourraient être radiées, nous pourrions nous faire imposer des amendes ou des sanctions ou être visés par d'autres procédures réglementaires et, potentiellement, faire l'objet de poursuites civiles.

En tant que société ouverte, nous devons élaborer et maintenir des contrôles internes appropriés et efficaces à l'égard de l'information financière. 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.

Nous n'étions pas tenus de nous conformer au Règlement 52-109 avant le PAPE. En tant que société cotée en bourse, nous sommes dorénavant assujettis aux obligations d'information et autres obligations imposées par les lois canadiennes sur les valeurs mobilières, y compris le Règlement 52-109, ainsi qu'aux règles de la TSX. Ces obligations d'information et autres obligations sollicitent fortement nos ressources en gestion, en administration, en exploitation et en comptabilité. Pour respecter de telles exigences, nous devons notamment mettre en place des systèmes, instaurer des contrôles financiers et de gestion, des systèmes et des procédures de communication de l'information et, au besoin, engager du personnel compétent en comptabilité et en finances. Toutefois, si nous sommes dans l'impossibilité d'atteindre l'un des objectifs nécessaires dans les délais requis et d'une façon efficace, notre capacité à respecter nos obligations en matière de communication de l'information financière et les autres règles applicables aux émetteurs assujettis pourrait s'en trouver réduite. De plus, toute défaillance dans nos contrôles internes pourrait nous empêcher de respecter nos obligations d'information ou entraîner des inexactitudes 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 en souffrir considérablement, ce qui pourrait miner la confiance des investisseurs à l'égard de notre information financière publiée et entraîner, par ricochet, une 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 préviennent ou puissent prévenir l'ensemble des erreurs et des fraudes. Tout système de contrôle, quelle que soit la qualité de sa conception et de sa mise en œuvre, 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 limites inhérentes à tout système de contrôle, aucune évaluation des contrôles ne peut fournir de garantie absolue que tous les problèmes de contrôle dans une organisation seront décelés. Les limites inhérentes comprennent le fait qu'un jugement sur lequel est fondée une décision pourrait être erroné et que des défaillances pourraient survenir en raison de simples erreurs.

Des contrôles peuvent être contournés au moyen de gestes posés individuellement par certaines personnes, par la collusion entre deux ou plusieurs personnes ou par le contournement des contrôles à l'initiative de la direction. En raison des limites inhérentes à un système de contrôle qui se veut économique, des inexactitudes dues à des erreurs ou à des fraudes peuvent se produire et ne pas être décelées en temps utile, voire pas du tout.

NOTRE PERSONNEL

Nous sommes fiers de notre culture et de nos employés. Notre culture d'entreprise est fondée sur quatre valeurs : passion, intégrité, collaboration et inclusion. Nous aimons véritablement ce que nous faisons et nous partageons cette passion avec tous nos collègues. Nous savons que le processus d'innovation entraînera parfois des erreurs et nous encourageons la responsabilisation. Nous croyons que la collaboration est ce qui nous permet de nous surpasser et nous recherchons et accueillons les défis de sorte que nous nous améliorions constamment. Nous croyons qu'une diversité de points de vue nous permettra de progresser plus rapidement et que le partage d'idées et l'interaction entre les collègues suscitent la créativité et l'innovation. Coveo est une méritocratie – nous sommes soucieux que nos employés disposent des meilleures aptitudes du point de vue de leurs talents, de leur expérience, de leurs compétences, de leur personnalité et de leur connaissance du secteur et nous les récompensons en fonction de leur apport à l'organisation.

Nous avons une équipe de direction solide dirigée par Louis Têtu, notre chef de la direction, qui possède une vaste expérience des technologies de l'information, de la stratégie, de l'exploitation, des finances, des ventes, des communications et de la formation. Nos membres de la haute direction visés comptent en moyenne près de 30 années d'expérience dans le secteur technologique. Notre chef de la direction, notre chef de la direction financière et notre chef de l'exploitation sont collègues depuis près de 30 ans et ont travaillé ensemble au sein de quatre sociétés différentes.

En date du 31 mars 2022, nous comptons 747 employés, dont environ 240 à notre siège social à Québec (Québec). Nous retenons également les services de consultants et/ou de sous-traitants au besoin pour soutenir nos activités. Nous avons des recruteurs pour chaque domaine fonctionnel de nos activités, comme les ventes et marketing, les services mondiaux et la recherche et le développement. Le fait que notre siège social soit situé dans la province de Québec nous donne accès à un vaste bassin de candidats multilingues. La province de Québec regorge d'écoles et d'universités offrant d'excellents programmes en technologie et en administration des affaires et une communauté d'entreprises en démarrage en effervescence.

Aucun de nos employés n'est représenté par un syndicat ni partie à une convention collective, sauf nos six (6) employés européens. Nos employés sont notre plus grand atout et nous jugeons avoir d'excellentes relations avec nos employés. Nous respectons nos employés et en prenons soin et, en retour, nous considérons qu'ils nous respectent et sont dévoués.

POLITIQUE EN MATIÈRE DE DIVIDENDES

La Société n'a ni déclaré ni versé de dividendes sur ses titres au cours des exercices clos les 31 mars 2022, 2021 et 2020 ou de l'exercice en cours. Nous avons actuellement l'intention de conserver tout bénéfice futur éventuel pour financer l'exploitation, le développement ainsi que la croissance de notre entreprise et nous ne prévoyons pas actuellement verser de dividendes en espèces sur nos titres, y compris les actions à droit de vote subalterne, dans un avenir prévisible. Toute décision de verser des dividendes dans le futur sera prise au gré du conseil et dépendra d'un certain nombre de facteurs, y compris notre situation financière, nos résultats d'exploitation, nos besoins en capitaux actuels et prévus, nos restrictions contractuelles, la conjoncture générale et les engagements aux termes des conventions de financement, les critères de solvabilité imposés par application du droit des sociétés et d'autres facteurs que le conseil pourrait juger pertinents.

DESCRIPTION DU CAPITAL-ACTIONS

La description suivante de notre capital-actions résume certaines dispositions contenues dans nos statuts de fusion (en leur version modifiée) (« statuts ») et dans nos règlements administratifs. Ce résumé ne se veut pas exhaustif; il est présenté entièrement sous réserve du texte intégral des dispositions de nos statuts et de nos règlements administratifs.

Capital-actions autorisé

Le capital-actions autorisé de la Société se compose d'un nombre illimité d'actions à droit de vote subalterne, d'un nombre illimité d'actions à droit de vote multiple et d'un nombre illimité d'actions privilégiées, pouvant être émises en séries. En date du 31 mars 2022, 44 327 654 actions à droit de vote subalterne et 59 419 672 actions à droit de vote multiple étaient émises et en circulation et aucune action privilégiée n'était émise et en circulation. Les actions à droit de vote subalterne sont des « titres subalternes » au sens des lois sur les valeurs mobilières applicables au Canada.

Bien que les règles de la TSX nous interdisent, de façon générale, d'émettre des actions à droit de vote multiple additionnelles, il pourrait y avoir certaines circonstances où des actions à droit de vote multiple additionnelles pourraient être émises, y compris sur réception de l'approbation des actionnaires et aux termes de l'exercice d'options d'achat d'actions en vertu de l'ancien régime d'options qui ont été octroyées avant le PAPE. Toute autre émission d'actions à droit de vote subalterne ou d'actions à droit de vote multiple résultera en une dilution immédiate pour les actionnaires existants et pourrait avoir une incidence défavorable sur la valeur de leur avoir en actions.

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

À moins d'indication contraire 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.

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 privilège 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, à raison d'une action pour une action, aux moments, selon les montants et dans la forme établis de temps à autre par notre conseil, sous réserve des droits des porteurs d'actions privilégiées, sans privilège ni distinction parmi ou entre les actions à droit de vote subalterne et les actions à droit de vote multiple. Nous pouvons verser des dividendes sauf s'il existe des motifs raisonnables de croire que : i) nous ne pouvons, ou ne pourrions de ce fait, acquitter notre passif à échéance ou que ii) la valeur de réalisation de nos actifs serait, de ce fait, inférieure au total de notre passif et de notre 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 l'heure actuelle, nous n'avons pas l'intention de verser de dividendes au comptant à l'égard de nos titres, y compris les actions à droit de vote subalterne, dans un avenir prévisible. Nous avons actuellement l'intention de conserver tout bénéfice

futur éventuel pour financer l'exploitation, le développement ainsi que la croissance de notre entreprise. Voir « Description du capital-actions – Politique en matière de dividendes ».

Droits de vote

Les actions à droit de vote subalterne confèrent à leur porteur une voix par action et les actions à droit de vote multiple, dix voix par action. En date du 31 mars 2022, les actions à droit de vote subalterne représentaient collectivement environ 43 % de nos actions émises et en circulation et environ 7 % des droits de vote rattachés à l'ensemble de nos actions émises et en circulation, et les actions à droit de vote multiple représentaient collectivement environ 57 % de nos actions émises et en circulation et environ 93 % des droits de vote rattachés à l'ensemble de 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 transférée par un porteur d'actions à droit multiple (autre qu'à un autre porteur d'actions à droit de vote multiple ou à un porteur autorisé de ce porteur ou de cet autre porteur), le porteur d'actions à droit de vote multiple, sans autre mesure, est automatiquement réputé avoir exercé son droit de convertir cette action à droit de vote multiple en une action à droit de vote subalterne entièrement libérée et non susceptible d'appel subséquent, à raison de une action pour une action.

De plus, toutes les actions à droit de vote multiple, sans égard à leur porteur, seront automatiquement converties en actions à droit de vote subalterne à la date à laquelle les actions à droit de vote multiple représentent moins de 5 % du nombre total d'actions à droit de vote subalterne et d'actions à droit de vote multiple en circulation en tant que groupe (compte non tenu de la dilution).

Aux fins des présentes :

« membre du même groupe » désigne, à l'égard d'une personne donnée, toute autre personne qui, directement ou indirectement par l'entremise d'un ou de plusieurs intermédiaires, contrôle la personne en question ou est contrôlée par celle-ci ou est placée sous un contrôle commun;

« membre du groupe de IQ » désigne i) toute personne agissant à titre de mandataire de Sa Majesté du chef de la province de Québec, ou ii) toute personne, dont la majorité des membres ou des administrateurs, sauf ceux qui sont nommés d'office, sont nommés par le gouvernement du Québec ou l'un de ses ministres, ou iii) toute personne contrôlée par le gouvernement du Québec, l'un de ses ministres et/ou toute personne susmentionnée;

« membres de la famille immédiate » désigne, 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 d'un tribunal compétent 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*, 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;

« OGE » désigne OGE Holdings Inc.;

« membre du groupe de OGE » désigne i) toute personne qui contrôle OGE ou est contrôlée par celle-ci ou est placée sous un contrôle commun, ou ii) Société d'administration OMERS ou toute personne dans laquelle Société d'administration OMERS,

directement ou indirectement, détient une participation économique d'au moins 50 %, mais exclut expressément les sociétés de portefeuille de OGE, la Société d'administration OMERS ou l'un quelconque des membres de leurs groupes respectifs;

« porteurs autorisés » désigne i) à l'égard de OGE, un membre du groupe de OGE; ii) à l'égard de IQ, un membre du groupe de IQ; et iii) à l'égard de tout autre porteur d'actions à droit de vote multiple a) qui est une personne physique, des membres de la famille immédiate de ce porteur et toute personne contrôlée, directement ou indirectement, par ce porteur et/ou un ou plusieurs membres de la famille immédiate de ce porteur et b) qui n'est pas une personne physique, tout membre du groupe de ce porteur;

« personne » désigne une personne physique, une société de personnes, une société par actions, une personne morale, une association, une fiducie, une coentreprise ou une société à responsabilité limitée;

« transfert » d'une action à droit de vote multiple désigne une vente, une cession, un transfert, un acte de transport, une affectation en hypothèque ou autre transfert ou aliénation de cette action ou de tout intérêt légal ou bénéficiaire dans cette action, en échange ou non d'une contrepartie, qu'il s'agisse d'une opération volontaire ou involontaire ou d'une opération par effet de la loi. Un « transfert » comprend aussi, mais sans s'y limiter, 1) le transfert d'une action à droit de vote multiple à un courtier ou à autre prête-nom qui résulte en un changement de propriété véritable; ou 2) le transfert du contrôle des voix sur une action à droit de vote multiple par procuration ou autrement, ou la conclusion d'une entente exécutoire à l'égard de ce contrôle des voix. Pour dissiper tout doute, ce qui suit n'est pas considéré comme un « transfert » : 1) le transfert d'une action à droit de vote multiple à un courtier ou à un autre prête-nom qui ne résulte pas en un changement de propriété véritable; 2) l'octroi d'une procuration aux membres de la direction et aux administrateurs de la Société à la demande du conseil d'administration de la Société en lien avec des mesures devant être prises à une assemblée annuelle ou extraordinaire des actionnaires; ou 3) la mise en gage d'une action à droit de vote multiple qui ne crée qu'une simple sûreté dans cette action aux termes d'un prêt consenti de bonne foi ou d'une dette tant que le porteur de l'action à droit de vote multiple continue à exercer le contrôle des voix sur ces actions mises en gage; toutefois, la saisie de cette action à droit de vote multiple ou une autre mesure semblable par le créancier gagiste constitue un « transfert »; et

« contrôle des voix » à l'égard d'une action à droit de vote multiple désigne le pouvoir exclusif (directement ou indirectement) d'exercer les droits de vote attachés à cette action à droit de vote multiple ou de diriger l'exercice des droits de vote attachés à cette action à droit de vote multiple par procuration, par voie de convention de vote ou autrement.

Une personne est « contrôlée » par une autre personne ou d'autres personnes si : 1) dans le cas d'une société par actions ou d'une autre personne morale, peu importe où celle-ci est constituée ou comment celle-ci est constituée : A) des titres permettant de voter à l'élection des administrateurs qui comportent au total au moins une majorité des voix pouvant être exprimées à l'élection des administrateurs et qui représentent au total au moins une majorité des titres de participation sont détenus, autrement qu'à titre de sûreté seulement, directement ou indirectement, par l'autre personne ou les autres personnes ou uniquement au bénéfice de celles-ci; et B) tous les droits de vote afférents à ces titres permettent, s'ils sont exercés, d'élire la majorité des membres du conseil d'administration de cette société par actions ou autre personne morale; ou 2) dans le cas d'une personne qui est une entité non constituée en personne morale autre qu'une société en commandite, au moins la majorité des titres de participation et des droits de vote de cette personne sont détenus, directement ou indirectement, par l'autre personne ou les autres personnes ou uniquement au bénéfice de celles-ci; ou 3) dans le cas d'une société en commandite, l'autre personne est le commandité de la société en commandite; et « contrôler », « contrôle » et « sous un contrôle commun » ont des sens correspondants.

Fractionnement ou regroupement

Aucun fractionnement ni aucun regroupement des actions à droit de vote subalterne ou des actions à droit de vote multiple ne peuvent avoir lieu, à moins que les actions à droit de vote multiple ou les actions à droit de vote subalterne, selon le cas, ne soient simultanément fractionnées ou regroupées de la même manière et dans la même proportion.

Certains votes par catégorie

Sauf indication contraire dans la LCSA, la législation canadienne en valeurs mobilières applicable ou nos statuts, les porteurs d'actions à droit de vote subalterne et les porteurs 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. Aux termes 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, supprimer ou modifier les droits, privilèges, restrictions ou conditions rattachés aux 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 catégorie conférant des droits ou des privilèges inférieurs.

Sans limiter les autres droits prévus par la loi 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 à l'égard d'une proposition visant à modifier nos statuts 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 à ceux des actions de cette catégorie; ou 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, 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 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 relativement à cette opération.

Aux termes de nos statuts, les porteurs des actions à droit de vote subalterne et les porteurs des actions à droit de vote multiple seront traités de façon égale et identique, action pour action, dans le cadre 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

Aux termes de la législation canadienne en valeurs mobilières applicable, la présentation d'une offre d'achat à l'égard des actions à droit de vote multiple ne nécessiterait pas obligatoirement la présentation d'une offre d'achat à l'égard des actions à droit de vote subalterne. Conformément aux règles de la TSX visant à assurer que, en cas d'offre publique d'achat, les porteurs d'actions à droit de vote subalterne auront le droit de participer au même titre que les porteurs d'actions à droit de vote multiple, les porteurs d'actions d'au moins 80 % des actions à droit de vote multiple en circulation au moment de la réalisation du PAPE, compte tenu de la dilution, ont conclu une convention de protection en cas d'offre publique usuelle avec nous et un fiduciaire (« convention de protection en cas d'offre publique »). La convention de protection en cas d'offre publique renferme des dispositions usuelles pour les sociétés inscrites à la cote de la TSX qui ont deux catégories d'actions, visant à empêcher les opérations qui priveraient par ailleurs les porteurs d'actions à droit de vote subalterne des droits prévus par les dispositions de la législation canadienne en valeurs mobilières applicable dont ils auraient bénéficié 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 en cas d'offre publique n'auront pas pour effet d'empêcher une vente d'actions à droit de vote multiple par un porteur d'actions à droit de vote multiple qui est partie à la convention de protection en cas d'offre publique si une offre est faite en même temps en vue de l'achat d'actions à droit de vote subalterne, laquelle offre :

- prévoit un prix par action à droit de vote subalterne au moins aussi élevé que le prix le plus élevé par action payé ou payable dans le cadre de l'offre publique d'achat visant les actions à droit de vote multiple;
- prévoit que le pourcentage des actions à droit de vote subalterne en circulation devant faire l'objet d'une prise de livraison (à l'exclusion des actions dont l'initiateur ou les personnes agissant de concert avec lui étaient propriétaires immédiatement avant l'offre) est au moins aussi élevé que le pourcentage des actions à droit de vote multiple en circulation devant être vendues (à l'exclusion des actions à droit de vote multiple dont l'initiateur et les personnes agissant de concert avec lui étaient propriétaires immédiatement avant l'offre);
- ne comporte aucune autre condition que le droit de ne pas prendre livraison des actions à droit de vote subalterne déposées et de ne pas les régler si aucune action n'est achetée dans le cadre de l'offre visant les actions à droit de vote multiple; et
- est à tous les autres égards importants identique à l'offre visant les actions à droit de vote multiple.

De plus, la convention de protection en cas d'offre publique n'empêchera pas le transfert d'actions à droit de vote multiple aux porteurs d'actions à droit de vote multiple ou aux porteurs autorisés de l'un quelconque des porteurs d'actions à droit de vote multiple, 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 canadienne en valeurs mobilières applicable. La conversion d'actions à droit de vote multiple en actions à droit de vote subalterne, que ces actions à droit de vote subalterne soient ou non vendues subséquemment, ne constituerait pas en soi une vente des actions à droit de vote multiple pour les besoins de la convention de protection en cas d'offre publique.

Aux termes de la convention de protection en cas d'offre publique, la vente d'actions à droit de vote multiple (y compris le transfert à un créancier gagiste à titre de sûreté) par un porteur d'actions à droit de vote multiple qui est partie à la convention de protection en cas d'offre publique sera subordonnée à la condition que le cessionnaire ou le créancier gagiste devienne partie à la convention de protection en cas d'offre publique, dans la mesure où les actions à droit de vote multiple transférées ne sont pas automatiquement converties en actions à droit de vote subalterne conformément à nos statuts.

La convention de protection en cas d'offre publique renfermera des dispositions autorisant le fiduciaire à prendre des mesures pour faire valoir les droits prévus par cette convention au nom des porteurs des actions à droit de vote subalterne. L'obligation du fiduciaire de prendre de telles mesures sera subordonnée à la condition que nous ou les porteurs des actions à droit de vote subalterne lui procurions les fonds et l'indemnité qu'il peut exiger raisonnablement. Aucun porteur d'actions à droit de vote subalterne n'aura le droit d'intenter une action ou une procédure ou d'exercer un autre recours pour faire valoir des droits prévus par la convention de protection en cas d'offre publique autrement que par l'intermédiaire du fiduciaire, sauf si ce dernier omet de prendre des mesures après avoir reçu une demande autorisée par les porteurs d'au moins 10 % des actions à droit de vote subalterne en circulation et avoir obtenu des fonds et une indemnité raisonnables.

Sauf s'il s'agit d'une modification sans importance ou d'une renonciation qui n'a pas d'incidence défavorable sur les droits des porteurs d'actions à droit de vote subalterne et, sous réserve de l'approbation de la TSX, la convention de protection en cas d'offre publique prévoira notamment qu'elle ne pourra pas être modifiée et qu'il ne pourra être renoncé à aucune de ses dispositions sans tout 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 les deux tiers des voix exprimées à une assemblée dûment convoquée pour étudier cette modification ou renonciation, 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 en cas d'offre publique, autrement que dans les cas qu'elle permet.

Aucune disposition de la convention de protection en cas d'offre publique ne limitera les droits des porteurs d'actions à droit de vote subalterne aux termes de la législation applicable.

Actions privilégiées

Les actions privilégiées pourront en tout temps être émises en une ou plusieurs séries. Le conseil sera 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 modalités 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 en tant que catégorie 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 LCSA. 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 involontaire de la Société. Elles pourront également se voir accorder, par rapport aux actions à droit de vote subalterne, aux actions à droit de vote multiple et aux autres actions sur lesquelles elles ont priorité, d'autres privilèges établis au moment de leur création.

L'émission d'actions privilégiées et les modalités choisies par notre conseil pourraient réduire le montant du bénéfice et des actifs disponibles aux fins de distribution aux porteurs de nos actions à droit de vote subalterne et de nos actions à droit de vote multiple ou influencer défavorablement sur les droits et les pouvoirs, y compris les droits de vote, des porteurs de nos actions à droit de vote subalterne et de nos actions à droit de vote multiple sans autre vote ou mesure de la part des porteurs de nos actions à droit de vote subalterne et de nos actions à droit de vote multiple. L'émission d'actions privilégiées ou l'émission de droits visant l'acquisition d'actions privilégiées pourrait faire en sorte qu'il soit plus difficile pour un tiers d'acquérir la majorité de nos actions à droit de vote en circulation, ce qui, par conséquent, aurait pour effet de retarder, de reporter ou d'empêcher un changement de contrôle de la Société ou une proposition d'acquisition non sollicitée, ou de rendre la destitution de la direction plus difficile. De plus, l'émission d'actions privilégiées pourrait avoir l'effet de diminuer le cours de nos actions à droit de vote subalterne.

Nous n'avons pas actuellement l'intention d'émettre d'actions privilégiées.

MARCHÉ POUR LA NÉGOCIATION DES TITRES

Fourchette des cours et volume de négociation

Les actions à droit de vote subalterne de la Société sont négociées à la cote de la TSX sous le symbole « CVO ». Les cours extrêmes mensuels à la fermeture du marché, le volume mensuel des opérations et le volume moyen quotidien pour le dernier exercice à compter de novembre (les actions ont été inscrites pour la première fois le 18 novembre 2021) sont présentés dans le tableau ci-après.

Mois	Haut mensuel (\$ CA)	Bas mensuel (\$ CA)	Volume mensuel total	Volume moyen quotidien
2021				
Novembre	18,00	14,82	2 628 398	292 044
Décembre	17,00	15,30	1 113 778	53 037
2022				
Janvier	16,84	8,88	1 694 442	84 722
Février	11,85	8,88	1 453 747	76 513
Mars	11,70	8,90	879 621	38 244

Dans le cadre du PAPE et des modifications du capital antérieures à la clôture mises en œuvre immédiatement avant le PAPE, les actions ordinaires de Coveo ont été redésignées comme actions à droit de vote multiple, et toutes les actions privilégiées alors émises et en circulation de Coveo ont été converties en actions à droit de vote multiple, à raison de une pour une, le 24 novembre 2021, de sorte que 59 845 924 actions à droit de vote multiple étaient émises et en circulation le 24 novembre 2021. De plus, entre le 24 novembre 2021 et le 31 mars 2022, 391 266 actions à droit de vote multiple ont été émises par suite de l'exercice d'options attribuées aux termes de notre ancien régime d'options, à un prix d'exercice moyen pondéré de 1,92 \$ CA par action à droit de vote multiple.

Titres entiercés et titres assujettis à des restrictions contractuelles à la libre cession

Le tableau suivant indique le nombre de titres qui, à la connaissance de la Société, sont assujettis à une restriction contractuelle à la libre cession en date du 31 mars 2022.

Catégorie d'actions	Nombre de titres entiercés ou nombre de titres assujettis à une restriction contractuelle à la libre cession	Pourcentage de la catégorie
Actions à droit de vote multiple	59 419 672 ⁵	100 %
Actions à droit de vote subalterne	29 872 382 ⁶	67 %

ADMINISTRATEURS ET MEMBRES DE LA HAUTE DIRECTION

Le nom, l'occupation principale et le lieu de résidence de chaque administrateur de la Société en date du 14 juin 2022, ainsi que la composition du comité de risque et gouvernance, du comité de rémunération et des ressources humaines et du comité d'audit à la date de la notice annuelle sont indiqués ci-dessous. Le mandat de chaque administrateur prend fin à la prochaine assemblée générale annuelle des actionnaires de la Société.

Administrateurs

Nom et lieu de résidence	Administrateur depuis	Poste occupé au sein de la Société	Occupation principale	Occupation principale au cours des cinq (5) dernières années si celle-ci est différente de l'occupation principale actuelle
Louis Têtu Québec (Canada)	2008	Président du conseil et chef de la direction	Président du conseil et chef de la direction de Coveo	-
Laurent Simoneau Québec (Canada)	2004	Président et chef de la technologie	Président et chef de la technologie de Coveo	-
J. Alberto Yépez Californie (États-Unis)	2008	Administrateur principal	Directeur général, ForgePoint Capital	-

⁵ Dans le cadre de la réalisation du PAPE, la Société et chacun de ses administrateurs et membres de la haute direction ainsi que l'ensemble de ses autres porteurs de titres à ce moment, de même que les personnes qui ont un lien avec eux ou les membres du même groupe qu'eux qui détiennent des titres de la Société, ont conclu des conventions de blocage sur une base volontaire aux termes desquelles ils conviendront de ne pas, directement ou indirectement, sans le consentement écrit préalable de BMO Nesbitt Burns Inc., Merrill Lynch Canada Inc., RBC Dominion valeurs mobilières Inc. et UBS Valeurs Mobilières Canada Inc., pour le compte des preneurs fermes dans le cadre du PAPE, selon le cas, offrir, vendre, convenir de vendre, attribuer, émettre ou vendre une option, un droit ou un bon de souscription donnant le droit d'acheter, ou par ailleurs prêter, disposer, transférer ou céder des actions de la Société, des instruments financiers ou des titres dont la conversion, l'exercice ou l'échange donne droit à des actions de la Société, vendre à découvert, effectuer une opération de couverture ou conclure un swap ou autre arrangement qui transfère à un tiers, en totalité ou en partie, toute conséquence économique découlant de la propriété des actions de la Société, que toute telle opération soit réglée par la remise d'actions, d'autres titres ou d'espèces ou autre, ou annoncer toute intention d'effectuer ce qui précède, dans le cadre d'un appel public à l'épargne, par voie de placement privé ou autrement pendant une période de 180 jours après la date de clôture du PAPE, soit le 24 novembre 2021, période qui a pris fin le 23 mai 2022, sous réserve des exceptions usuelles.

⁶ Voir note 5 ci-dessus.

Nom et lieu de résidence	Administrateur depuis	Poste occupé au sein de la Société	Occupation principale	Occupation principale au cours des cinq (5) dernières années si celle-ci est différente de l'occupation principale actuelle
Shanti Ariker Californie (États-Unis)	2021	Administratrice	Chef du contentieux, secrétaire et chef de la protection des renseignements personnels, Zendesk	Vice-présidente, vice-conseillère juridique, Twilio Inc. (de 2019 à 2020) Directrice principale et conseillère juridique principale, Autodesk, Inc. (de 2018 à 2019) Première vice-présidente, chef des affaires juridiques, Salesforce.org (de 2015 à 2018)
Jean-Paul Chauvet Québec (Canada)	2016	Administrateur	Chef de la direction, Lightspeed	Président, Lightspeed (de 2016 à 2022)
Fay Sien Goon Californie (États-Unis)	2021	Administratrice	Chef des finances, AppFolio	Chef de la comptabilité, ServiceNow, Inc. (de 2019 à 2021) Vice-président, Finances et contrôleur international, ServiceNow, Inc. (de 2017 à 2019)
Isaac Kim Californie (États-Unis)	2019	Administrateur	Directeur général principal, Evergreen Coast Capital	Directeur général, Evergreen Coast Capital (de 2015 à 2021)
Sumit Pande New York (États-Unis)	2021	Administrateur	Directeur exécutif, Qatar Investment Authority Advisory	
Valéry Zamuner Québec (Canada)	2021	Administratrice	Vice-présidente principale, conseillère juridique principale et secrétaire corporative, Alimentation Couche-Tard Inc.	Vice-présidente, conseillère juridique principale et secrétaire corporative, Alimentation Couche-Tard (de 2019 à 2021) Vice-présidente principale, Fusions, acquisitions et initiatives stratégiques, Stingray (de 2017 à 2018)

En date du 14 juin 2022, les comités permanents du conseil d'administration de la Société sont composés des administrateurs suivants :

Comité d'audit	Comité de risque et gouvernance	Comité de rémunération
Fay Sien Goon (présidente) Sumit Pande Shanti Ariker	Valéry Zamuner (présidente) Shanti Ariker J. Alberto Yépez	J. Alberto Yépez (président) Jean-Paul Chauvet Sumit Pande

Membres de la haute direction

Le nom, le lieu de résidence, le poste actuel occupé au sein de Coveo et la principale occupation au cours des cinq (5) dernières années des membres de la haute direction de la Société en date du 14 juin 2022 sont indiqués ci-dessous.

Nom et lieu de résidence	Poste actuel occupé au sein de la Société	Occupation principale au cours des cinq (5) dernières années si celle-ci est différente du poste actuel
LOUIS TÊTU Québec (Canada)	Président du conseil et chef de la direction	-
LAURENT SIMONEAU Québec (Canada)	Président, chef de la technologie et administrateur	-
JEAN LAVIGUEUR Québec (Canada)	Chef de la direction financière et secrétaire	-
NICOLAS DARVEAU-GARNEAU Californie (États-Unis)	Chef, Stratégie et Croissance	Stratège en chef, Google (de 2019 à 2022) Stratège en chef en recherche, Google (de 2017 à 2019)
GUY GAUVIN Québec (Canada)	Chef de l'exploitation	-
TOM MELZL Illinois (États-Unis)	Chef des produits d'exploitation	Vice-président principal, Ventes mondiales, Coveo (de 2019 à 2020) Chef des produits d'exploitation, FaceFirst (de 2015 à 2019)
NICHOLAS GOODE Illinois (États-Unis)	Chef du développement corporatif	Directeur, Evergreen Coast Capital (de 2016 à 2020)
DOMINIC LAJOIE Québec (Canada)	Chef de l'information	-
SHEILA MORIN Québec (Canada)	Vice-présidente principale, vice-présidente du groupe de marketing	Chef du marketing, Loop Industries (2020) Chef du marketing par intérim, Le Groupe de divertissement Cirque du Soleil (de 2019 à 2020) Directrice principale, Le Groupe de divertissement Cirque du Soleil (de 2017 à 2019)
RICHARD TESSIER Québec (Canada)	Vice-président principal, Produits	-

Nom et lieu de résidence	Poste actuel occupé au sein de la Société	Occupation principale au cours des cinq (5) dernières années si celle-ci est différente du poste actuel
MARC SANFAÇON Québec (Canada)	Vice-président principal, Technologie	-
KARINE HAMEL Québec (Canada)	Vice-présidente principale, Finance	Vice-présidente, Finance, Coveo (de 2018 à 2019) Directrice de la communication de l'information financière, Coveo (de 2017 à 2018)
ÉLAINE COBB Québec (Canada)	Vice-présidente principale, succès client	Vice-présidente, succès client, Coveo (de 2020 à 2021) Vice-présidente exécutive, succès client, Comscore (de 2019 à 2020) Première vice-présidente, Solutions personnalisées, Comscore (de 2015 à 2019)
TRACEY RYAN O'CONNOR New Jersey (États-Unis)	Vice-présidente du groupe, Commerce	Vice-présidente du groupe, chargée des ventes, Qubit Digital Ltd. (de 2021 à 2021) Chef de la gestion des revenus, Qubit Digital Ltd. (de 2019 à 2021) Consultante stratégique, commercialisation infonuagique, Salesforce (2019) Directrice principale, Reflektion, Inc. (de 2016 à 2019)
ANNE THÉRIAULT Québec (Canada)	Vice-présidente, affaires juridiques et secrétaire adjointe	Directrice principale, affaires juridiques, Coveo (de 2020 à 2021)
CLAUDE-ANTOINE TREMBLAY Québec (Canada)	Vice-président, ressources humaines	Directeur, ressources humaines, Coveo (de 2016 à 2021)

En tant que groupe, à la connaissance de la Société, les administrateurs et les membres de la haute direction de la Société exercent un droit de propriété véritable ou une emprise, directement ou indirectement, sur 77 117 actions à droit de vote subalterne, soit moins de 1 % des actions à droit de vote subalterne émises et en circulation, et 7 302 236 actions à droit de vote multiple, soit environ 13 % des actions à droit de vote multiple émises et en circulation en date du 13 juin 2022.

Ordonnance d'interdiction d'opérations, faillites, amendes ou sanctions

À la connaissance de la Société et à l'exception de ce qui est indiqué ci-après, aucun administrateur ou membre de la haute direction de la Société, à la date de la présente notice annuelle, et aucun actionnaire détenant un nombre suffisant de titres de la Société pour influencer de façon importante sur le contrôle de la Société :

- a) n'est ni n'a été, au cours des dix (10) années précédant la date de la présente notice annuelle, administrateur, chef de la direction ou chef des finances de toute autre société qui :
 - i) a fait l'objet d'une interdiction d'opérations ou d'une ordonnance assimilable à une interdiction d'opérations, ou d'une ordonnance qui a refusé à cette personne ou à cette société le droit de se prévaloir d'une dispense

prévue par la législation en valeurs mobilières pendant une période de plus de 30 jours consécutifs, lorsque cette ordonnance a été prononcée pendant que l'administrateur ou le membre de la direction exerçait les fonctions d'administrateur, de chef de la direction ou de chef des finances; ou

- ii) après que cette personne a cessé d'agir en cette qualité, a fait l'objet d'une interdiction d'opérations ou d'une ordonnance assimilable à une interdiction d'opérations, ou d'une ordonnance qui a refusé à cette personne ou à cette société le droit de se prévaloir d'une dispense prévue par la législation en valeurs mobilières pendant une période de plus de 30 jours consécutifs, découlant d'un événement survenu pendant qu'il exerçait ces fonctions; ou
- b) n'est, à la date de la notice annuelle, ni n'a été, au cours des dix (10) années précédant la date de la notice annuelle, administrateur ou membre de la haute direction d'une société qui, pendant qu'il exerçait cette fonction ou dans l'année suivant la cessation de cette fonction, a fait faillite, fait une proposition concordataire en vertu de toute législation sur la faillite ou l'insolvabilité, fait l'objet ou a été à l'origine d'une procédure judiciaire, d'un concordat ou d'un compromis avec des créanciers, ou pour laquelle un séquestre, un séquestre-gérant ou un syndic de faillite a été nommé afin de détenir l'actif; ni
- c) n'a, ou une entité contrôlée, directement ou indirectement, par cet administrateur ou ce membre de la direction, n'a au cours des dix (10) années précédant la date de la notice annuelle, fait faillite, fait une proposition concordataire en vertu de toute législation sur la faillite ou l'insolvabilité, fait l'objet ou été à l'origine d'une procédure judiciaire, d'un concordat ou d'un compromis avec des créanciers, ou un séquestre, un séquestre-gérant ou un syndic de faillite a été nommé afin de détenir son actif; ni
- d) ne s'est vu imposer des amendes ou des sanctions par un tribunal en vertu de la législation en valeurs mobilières ou par une autorité en valeurs mobilières ni n'a conclu un règlement à l'amiable avec celle-ci; ni
- e) ne s'est vu imposer toute autre amende ou sanction par un tribunal ou un organisme de réglementation qui serait susceptible d'être considérée comme importante par un investisseur raisonnable ayant à prendre une décision en matière de placement.

Sheila Morin a été chef du marketing par intérim de Le Groupe de divertissement Cirque du Soleil entre novembre 2019 et août 2020. Le 30 juin 2020, Le Groupe de divertissement Cirque du Soleil a demandé et obtenu la protection de la Cour supérieure du Québec en vertu de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*, L.R.C. (1985), ch. C-36.

Conflits d'intérêts

À la connaissance de la Société, aucun administrateur ou membre de la direction de la Société ou de l'une de ses filiales n'a de conflit d'intérêts important réel ou potentiel avec la Société ou l'une de ses filiales.

COMITÉ D'AUDIT

L'information sur le comité d'audit imposée par les normes réglementaires figure aux annexes A et B ci-jointes.

POURSUITES ET MESURES RÉGLEMENTAIRES

Dans le cours normal de ses activités, la Société est, de temps à autre, nommée défenderesse dans le cadre de poursuites judiciaires en dommages et intérêts et en dommages ou pertes subis par des requérants. Bien qu'il soit impossible pour l'instant d'estimer le résultat des différentes procédures judiciaires impliquant la Société, la Société juge qu'elles n'auront aucune incidence négative importante sur sa situation financière ou sur ses résultats consolidés.

Depuis le 31 mars 2021, a) aucune amende ni aucune sanction n'ont été imposées à la Société i) par un tribunal relativement à la législation canadienne sur les valeurs mobilières ou par une autorité en valeurs mobilières canadienne ou ii) par un tribunal

ou par un organisme de réglementation qui seraient vraisemblablement considérées comme importantes par un investisseur raisonnable dans le cadre d'une prise de décision en matière de placement, et, b) la Société n'a conclu aucun règlement à l'amiable devant un tribunal relativement à la législation canadienne sur les valeurs mobilières ni avec une autorité en valeurs mobilières canadienne.

MEMBRES DE LA DIRECTION ET AUTRES PERSONNES INTÉRESSÉS DANS DES OPÉRATIONS IMPORTANTES

Sauf comme il est décrit ailleurs dans la présente notice annuelle, aucun administrateur ou membre de la haute direction de Coveo et, à la connaissance des administrateurs et membres de la haute direction de Coveo, i) aucune personne ou société qui, directement ou indirectement, détient la propriété véritable de plus de 10 % des actions ordinaires en circulation de Coveo, ou exerce une emprise sur un tel pourcentage de ces actions, ii) ni aucune personne qui a un lien avec l'une ou l'autre de ces personnes ni aucun membre du même groupe que l'une de celles-ci, iii) ni aucune personne qui a un lien avec un administrateur ou un membre de la haute direction de Coveo ni aucun membre du même groupe que l'un de ceux-ci, n'a eu un intérêt important, direct ou indirect, dans une opération réalisée au cours des trois derniers exercices clos ou durant l'exercice en cours qui a eu ou dont on pourrait raisonnablement croire qu'elle aura une incidence importante sur la Société.

AGENT DES TRANSFERTS ET AGENT CHARGÉ DE LA TENUE DES REGISTRES

Compagnie Trust TSX est notre agent des transferts et agent chargé de la tenue des registres. Les registres des transferts de nos actions sont tenus à Montréal (Québec).

CONTRATS IMPORTANTS

À l'exception des contrats conclus dans le cours normal des activités, les seuls contrats jugés importants que la Société a conclus au cours du dernier exercice clos et qui sont encore en vigueur ou qui ont été conclus avant le dernier exercice clos et qui sont encore en vigueur sont les suivants :

Convention de droits de mise en candidature

Le 24 novembre 2021, la Société a conclu une convention de droits de mise en candidature avec Louis Têtu, Laurent Simoneau, Elliott, IQ et FSTQ (« convention de droits de mise en candidature »).

La convention de droits de mise en candidature prévoit que les parties à celle-ci, à tout moment pertinent, exerceront tous les droits de vote qu'ils détiennent pour fixer la taille du conseil d'administration à neuf membres et pour élire les membres du conseil conformément aux dispositions de cette convention; toutefois, d'ici à la première assemblée générale annuelle des actionnaires de la Société suivant la date des présentes la taille du conseil pourrait être portée à dix membres.

Les parties à la convention de droits de mise en candidature ont certains droits pour désigner les membres du conseil.

Louis Têtu a le droit de désigner un membre du conseil, dans la mesure où il détient un nombre d'actions à droit de vote multiple (y compris des actions à droit de vote subalterne émises aux termes de la conversion de celles-ci) représentant au moins 66,67 % des actions à droit de vote multiple qu'il détient au moment de la réalisation du PAPE (« actions visées par le PAPE détenues par M. Têtu »). Si Louis Têtu détient moins de 66,67 % des actions visées par le PAPE détenues par M. Têtu, il perdra son droit de désigner un membre du conseil. Tant que Louis Têtu siègera comme administrateur, il disposera du droit d'être président du conseil.

Laurent Simoneau a le droit de désigner un membre du conseil, dans la mesure où il détient un nombre d'actions à droit de vote multiple (y compris des actions à droit de vote subalterne émises aux termes de la conversion de celles-ci) représentant au moins 66,67 % des actions à droit de vote multiple qu'il détient au moment de la réalisation du PAPE (« actions visées par

le PAPE détenues par M. Simoneau »). Si Laurent Simoneau détient moins de 66,67 % des actions visées par le PAPE détenues par M. Simoneau il perdra son droit de désigner un membre du conseil.

Elliott a le droit de désigner deux membres du conseil, dans la mesure où il détient un nombre d'actions à droit de vote multiple (y compris des actions à droit de vote subalterne émises aux termes de la conversion des actions à droit de vote multiple par Elliott) représentant au moins 50,0 % des actions à droit de vote multiple qu'il détient au moment de la réalisation du PAPE (« actions visées par le PAPE détenues par Elliott ») et Elliott aura le droit de désigner un membre du conseil s'il détient entre 50,0 % et 25,0 % des actions visées par le PAPE détenues par Elliott. Si Elliott détient moins de 25,0 % des actions visées par le PAPE détenues par Elliott, il perdra le droit de désigner un membre du conseil. Tant que Elliott aura le droit de désigner un membre du conseil aux termes de la convention de droits de mise en candidature, au moins un candidat nommé par Elliott sera indépendant au sens du Règlement 52-110.

IQ a le droit de désigner un membre du conseil, dans la mesure où il détient un nombre d'actions à droit de vote multiple (y compris des actions à droit de vote subalterne émises aux termes de la conversion de celles-ci) représentant au moins 50,0 % des actions à droit de vote multiple qu'il détient au moment de la réalisation du PAPE (« actions visées par le PAPE détenues par IQ »). Si IQ détient moins de 50,0 % des actions visées par le PAPE détenues par IQ, il perdra le droit de désigner un membre du conseil. Tant que IQ aura le droit de désigner un membre du conseil aux termes de la convention de droits de mise en candidature, le candidat nommé par IQ sera indépendant au sens du Règlement 52-110.

FSTQ a le droit de désigner un membre du conseil, dans la mesure où il détient un nombre d'actions à droit de vote multiple (y compris des actions à droit de vote subalterne émises aux termes de la conversion de celles-ci) représentant au moins 50,0 % des actions à droit de vote multiple qu'il détient au moment de la réalisation du PAPE (« actions visées par le PAPE détenues par FSTQ »). Si FSTQ détient moins de 50,0 % des actions visées par le PAPE détenues par FSTQ, il perdra le droit de désigner un membre du conseil. Tant que FSTQ aura le droit de désigner un membre du conseil aux termes de la convention de droits de mise en candidature, le candidat nommé par FSTQ sera indépendant au sens du Règlement 52-110.

Chacun des actionnaires partie à la convention de droits de mise en candidature (« actionnaires détenteurs des droits de mise en candidature ») exercera ses droits de vote se rattachant à toutes les actions à droit de vote subalterne et actions à droit de vote multiple qu'il détient, ou fera en sorte que ces droits de vote soient exercés, en faveur des candidats nommés par les autres actionnaires détenteurs des droits de mise en candidature.

Conformément aux modalités de la convention de droits de mise en candidature, notre comité de risque et gouvernance a la responsabilité en vertu de sa charte de choisir les candidats aux fins d'élection au poste d'administrateur, y compris les candidats visant à remplacer les candidats nommés par les actionnaires détenteurs des droits de mise en candidature, selon le cas, dans l'éventualité où ils perdent leur droit de désigner un membre du conseil aux termes de la convention de droits de mise en candidature.

La convention de droits de mise en candidature prévoit que l'actionnaire détenteur des droits de mise en candidature partie à celle-ci, au moment pertinent, exercera tous les droits de vote qu'il détient, en faveur de chaque candidat nommé à des fins d'élection au conseil par le comité de risque et gouvernance à titre d'administrateur indépendant.

Un actionnaire détenteur des droits de mise en candidature cessera d'être partie à la convention de droits de mise en candidature et d'avoir des droits et obligations aux termes de celle-ci immédiatement après avoir perdu son droit de désigner un administrateur aux termes de cette convention. Les dispositions de la convention de droits de mise en candidature cesseront de s'appliquer au moment où seulement un actionnaire détenteur des droits de mise en candidature, ou aucun actionnaire détenteur des droits de mise en candidature autre que Louis Têtu et Laurent Simoneau, aura le droit de désigner un membre du conseil aux termes de celle-ci.

Convention relative aux droits d'inscription

Le 24 novembre 2021, nous avons conclu une convention relative aux droits d'inscription avec Louis Têtu, Laurent Simoneau, Elliott, IQ, FSTQ, OGE et Al-Rayyan Holding LLC (« convention relative aux droits d'inscription »).

La convention relative aux droits d'inscription prévoit des droits d'inscription sur demande en faveur, directement ou indirectement, de un ou plusieurs membres de leur groupe, soit Louis Têtu, Laurent Simoneau, Elliott, IQ, FSTQ, OGE et Al-Rayyan Holding LLC (« détenteurs des droits d'inscription »). Ces droits leur permettent d'obliger la Société à faire viser par prospectus au Canada, ou dans certaines circonstances et sous réserve de certaines conditions, aux États-Unis, 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 ne sera pas tenue de faire, selon le cas : i) plus de deux inscriptions sur demande sur toute période de 12 mois ou 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 M\$ CA.

La convention relative aux droits d'inscription prévoit également des droits d'inscription accessoires permettant aux détenteurs des droits d'inscription 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.

Convention de protection en cas d'offre publique

Le 24 novembre 2021, nous avons conclu une convention de protection en cas d'offre publique avec les porteurs d'actions à droit de vote multiple. Voir « Description du capital-actions – Actions à droit de vote subalterne et actions à droit de vote multiple – Protection en cas d'offre publique d'achat » pour consulter un résumé de la convention de protection en cas d'offre publique.

À moins d'indication contraire expresse ci-dessus, tous les termes définis ont le sens qui leur est attribué dans la convention dans laquelle ils figurent. Les conditions prévues dans les contrats importants résumés aux présentes sont assujetties à l'intégralité des modalités prévues dans les contrats importants, dont des copies sont disponibles à nos bureaux, pendant les heures normales de bureau, et sont disponibles sur SEDAR à l'adresse sedar.com.

INTÉRÊT DES EXPERTS

PricewaterhouseCoopers s.e.n.c.r.l./s.r.l. est l'auditeur externe de la Société (« auditeur »). PricewaterhouseCoopers s.e.n.c.r.l./s.r.l. a confirmé à l'égard de la Société qu'il est indépendant au sens des règles pertinentes et des interprétations connexes prescrites par les ordres professionnels pertinents au Canada.

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

Des renseignements complémentaires concernant la Société sont disponibles sur le site de SEDAR à l'adresse sedar.com. De l'information financière supplémentaire est fournie dans le rapport de gestion de la Société pour l'exercice clos le 31 mars 2022 et dans les états financiers consolidés audités et les notes y afférentes pour l'exercice clos le 31 mars 2022. Des renseignements complémentaires, notamment en ce qui concerne la rémunération des administrateurs et des membres de la direction, les prêts qui leur ont été consentis, les principaux porteurs de nos titres et les titres autorisés à des fins d'émission aux termes de régimes de rémunération en titres de capitaux propres seront donnés dans la circulaire de sollicitation de procurations de la Société relativement à sa prochaine assemblée annuelle des actionnaires.

Ces documents sont mis à la disposition du public selon les conditions prévues par la loi et des exemplaires peuvent être obtenus au siège social de la Société, au 3175, chemin des Quatre-Bourgeois, bureau 200, Québec (Québec) G1W 2K7, ou sur le site Web de SEDAR (sedar.com) et sur le site Web d'entreprise de la Société (ir.coveo.com).

ANNEXE A – RENSEIGNEMENTS SUR LE COMITÉ D'AUDIT

Mandat du comité d'audit

Le mandat du comité d'audit, qui a été approuvé par le conseil d'administration, est énoncé dans la charte du comité d'audit à l'annexe B de la présente notice annuelle.

Composition du comité d'audit

Le comité d'audit est entièrement composé d'administrateurs indépendants. À la fin du dernier exercice, le comité d'audit était composé des administrateurs suivants : Fay Sien Goon (présidente), Sumit Pande et Shanti Ariker.

Le conseil d'administration est d'avis que les membres du comité d'audit ont, collectivement, les connaissances, l'expérience et le profil nécessaires pour remplir le mandat du comité d'audit. Chacun de ses membres possède les compétences financières au sens de cette expression dans les règles sur le comité d'audit adoptées par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières. Chaque membre possède une formation et une expérience pertinentes à l'exercice de ses fonctions au sein du comité d'audit.

En outre, le conseil d'administration a établi que chacun des membres du comité d'audit est « indépendant » au sens du Règlement 52-110. Sous réserve de certaines exceptions, un administrateur est « indépendant » pour l'application du Règlement 52-110 s'il n'a pas de relation importante, directe ou indirecte, avec l'émetteur. Une « relation importante » s'entend d'une relation dont le conseil d'administration pourrait raisonnablement s'attendre à ce qu'elle nuise à l'indépendance du jugement d'un administrateur.

Formation et expertise pertinentes

La formation et l'expérience de chaque membre du comité d'audit qui sont pertinentes à l'exercice de ses responsabilités à titre de membre du comité d'audit sont les suivantes :

Fay Sien Goon

Fay Sien Goon est chef des finances chez AppFolio, Inc., fournisseur de solutions logicielles d'affaires infonuagiques, de services et d'analyse de données pour le marché immobilier, depuis octobre 2021. Avant de se joindre à AppFolio, Inc., elle a occupé le poste de chef de la comptabilité chez ServiceNow, Inc., fournisseur de logiciels d'entreprise mondial qui fournit des flux de travail numériques, de mars 2019 à septembre 2021. Avant d'occuper le poste de chef de la comptabilité, elle a occupé divers postes de direction financière chez ServiceNow, Inc., à savoir les postes de vice-présidente, Finances et contrôleur international d'août 2017 à mars 2019, directrice principale d'août 2016 à juillet 2017, directrice de mai 2014 à août 2016, et gestionnaire principale de décembre 2012 à mai 2014. Avant de se joindre à ServiceNow, Inc. en décembre 2012, elle a été gestionnaire principale chez Ernst & Young, cabinet d'experts-comptables. M^{me} Goon est titulaire d'un baccalauréat en administration des affaires (comptabilité) de la Delta State University, de même que d'une maîtrise en comptabilité (communication de l'information financière) de l'Université de l'Alabama. Elle est comptable professionnelle agréée (CPA) en Californie et en Géorgie.

Sumit Pande

Sumit Pande est directeur exécutif de Qatar Investment Authority Advisory (USA), Inc. Avant de se joindre à Qatar Investment Authority Advisory (USA) en 2017, M. Pande a travaillé comme banquier d'investissement pendant plus de 15 ans à New York, à Londres et dans la Silicon Valley. Plus récemment, il a été directeur général du groupe bancaire d'investissement en technologie de Morgan Stanley de 2011 à 2017. Avant d'entamer sa carrière dans le domaine bancaire, M. Pande était ingénieur dans le domaine des semiconducteurs. Il est titulaire d'un MBA de la Harvard Business School,

d'une maîtrise en sciences du California Institute of Technology et d'un baccalauréat en génie chimique de l'Institute of Technology (BHU) en Inde.

Shanti Ariker

Shanti Ariker est la vice-présidente principale et chef du contentieux de Zendesk, Inc., société de gestion des relations avec la clientèle axée sur le service qui crée des logiciels conçus en vue d'améliorer les relations avec la clientèle, depuis décembre 2020. Elle cumule plus de 20 ans d'expérience à l'échelle internationale auprès de sociétés à forte croissance au Canada et aux États-Unis. Avant Zendesk, M^{me} Ariker a été vice-présidente et vice-conseillère juridique de Twilio Inc., fournisseur de plateformes de communications infonuagiques, d'octobre 2019 à décembre 2020. Elle a aussi occupé la fonction de directrice principale et de conseillère juridique principale d'Autodesk, Inc., société de logiciel de divertissement, d'ingénierie et de conception 3D de septembre 2018 à octobre 2019 et première vice-présidente, chef des affaires juridiques de Salesforce.org (fait désormais partie de Salesforce.com, Inc.), fournisseur de plateformes de gestion des relations avec la clientèle de mars 2015 à août 2018. M^{me} Ariker a obtenu un baccalauréat ès arts de l'Université du Massachusetts et un Juris Doctor de l'Université de la Virginie.

M^{me} Ariker a de l'expérience en analyse ou en évaluation d'états financiers qui présentent un niveau de complexité en ce qui a trait aux questions comptables qui sont généralement comparables au niveau de complexité en ce qui a trait aux questions susceptibles d'être soulevées par les états financiers de la Société dans le cadre de ses fonctions de vice-présidente principale et de chef du contentieux de Zendesk, Inc., fonctions qu'elle a aussi exercées pendant qu'elle était au service de Twilio Inc. Pendant qu'elle était en poste auprès de Zendesk, Inc. et Twilio Inc., elle a assisté à toutes les réunions de leur comité d'audit respectif et, dans le cas de Zendesk, Inc., elle continue de le faire. Forte de l'expérience acquise auprès de Zendesk, Inc., de Twilio Inc. et de Salesforce.org, elle s'est familiarisée avec les exigences liées aux comités d'audit, aux audits et à l'examen des états financiers, et a approfondi sa compréhension de ceux-ci, en plus d'avoir acquis une compréhension générale des contrôles internes et des procédures de communication de l'information financière.

Politiques et procédures d'approbation préalable

Le comité d'audit est responsable de donner l'approbation préalable de tous les services non liés à l'audit qui seront fournis à la Société par son auditeur indépendant. Au moins une fois l'an, le comité d'audit examine et confirme l'indépendance de l'auditeur indépendant en obtenant des déclarations de l'auditeur indépendant décrivant toutes les relations avec la Société, y compris à l'égard des services non liés à l'audit.

Honoraires de l'auditeur

Les honoraires suivants ont été facturés par l'auditeur pour des services d'audit, des services liés à l'audit, des services fiscaux et d'autres services fournis par l'auditeur au cours des exercices clos les 31 mars 2022 et 2021 :

	Exercice clos le 31 mars 2022	Exercice clos le 31 mars 2021
Honoraires pour services d'audit ^a	271 937 \$ CA	255 233 \$ CA
Honoraires pour services liés à l'audit ^b	660 338 \$ CA	-
Honoraires pour services fiscaux ^c	637 064 \$ CA	220 241 \$ CA
Autres honoraires ^d	3 900 \$ CA	-
Total	1 573 239 \$ CA	475 474 \$ CA

a) Honoraires pour les services d'audit.

b) Honoraires pour les services de certification et les services connexes raisonnablement liés à l'audit des états financiers de Coveo, non compris dans les services d'audit ci-dessus.

c) Honoraires pour services rendus en matière de conformité fiscale et de conseils fiscaux.

d) Honoraires pour produits et services autres que les services indiqués ci-dessus sous les rubriques honoraires d'audit, honoraires pour services liés à l'audit ou honoraires pour services fiscaux.

ANNEXE B – CHARTE DU COMITÉ D'AUDIT

1 OBJET

Le comité d'audit (**comité**) aide le conseil d'administration (**conseil**) de Coveo Solutions Inc. (**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 i) la qualité, l'intégrité, la fidélité et l'exhaustivité des états financiers et de l'information financière de la Société, ii) les politiques, les pratiques et les procédures comptables et de présentation de l'information financière, iii) la compétence, la nomination, le rendement et l'indépendance de l'auditeur externe, iv) le rendement de la fonction d'audit interne, v) les contrôles et procédures d'information et les contrôles internes à l'égard de l'information financière de la Société et la responsabilité de la direction à l'égard de l'évaluation et de la présentation de l'information sur l'efficacité de ces contrôles, vi) les pratiques de gestion du risque financier et la conformité de la présentation de l'information financière de la Société, vii) l'établissement des documents d'information et des rapports devant être dressés par le comité aux termes des lois, règles et règlements de même que des exigences d'inscription à la cote applicables (**lois applicables**) et viii) la conformité de la Société aux lois applicables.

En outre, le comité facilite la communication entre l'auditeur externe, la direction, les autres employés de la Société et le conseil au sujet des questions de comptabilité et d'audit.

La composition et les réunions du comité sont soumises aux exigences prévues par les statuts et les règlements administratifs de la Société, ainsi que par toute convention relative aux droits des investisseurs ou toute entente similaire pouvant exister, de temps à autre, entre la Société et certains actionnaires (**conventions relatives aux investisseurs**), de même que par les lois applicables.

2 COMPOSITION, COMPÉTENCE ET NOMINATION

- 2.1 Le comité est composé du nombre d'administrateurs que le conseil peut fixer de temps à autre par résolution, mais en aucun cas moins de trois (3) administrateurs. Chaque membre du comité doit être administrateur de la Société.
- 2.2 Les membres du comité doivent satisfaire aux critères d'indépendance et autres exigences d'admission au comité (y compris, sous réserve des dispenses prévues dans celui-ci, les exigences en matière de compétences financières aux termes du *Règlement 52-110 sur le comité d'audit*) prévues par les lois applicables, selon ce que détermine le conseil.
- 2.3 Les membres du comité sont nommés par le conseil, et ce, dans les plus brefs délais après la levée de chaque assemblée annuelle des actionnaires.
- 2.4 Tout membre du comité peut être remplacé à tout moment par le conseil et cessera automatiquement d'être un membre du comité aussitôt qu'il cessera d'être un administrateur. Lorsqu'un poste devient vacant, les membres restants peuvent exercer tous les pouvoirs du comité tant et aussi longtemps qu'il y a quorum.
- 2.5 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 (3) administrateurs.

3 FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS

Le comité accomplit les fonctions habituellement dévolues à un comité d'audit ainsi que toute autre fonction assignée par le conseil. Dans le cadre de son objet et en plus des responsabilités qui lui sont dévolues par les lois applicables, le comité assume les fonctions et responsabilités suivantes :

- 3.1 Méthodes comptables, présentation de l'information financière et contrôles
 - a) Examiner les méthodes comptables de la Société pour s'assurer de leur exhaustivité et de leur conformité aux normes comptables adoptées par la Société dans le cadre de l'approbation des états financiers.

- 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, la fonction d'audit interne 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, la fonction d'audit interne et l'auditeur externe des contrôles internes de la Société et de l'intégrité de l'information financière et des attestations connexes délivrées par les auditeurs externes sur les contrôles internes de la Société à l'égard de la présentation de l'information financière.
- e) 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.
- f) Sans limiter la portée de ce qui précède, discuter avec la direction, la fonction d'audit interne et l'auditeur externe de ce qui suit : i) toutes les questions importantes touchant les principes comptables et la présentation des états financiers, y compris tout changement important dans la sélection ou l'application des conventions ou principes comptables par la Société, ainsi que les questions touchant le caractère adéquat des contrôles internes de la Société et les mesures d'audit spéciales prises en cas de lacunes importantes en matière de contrôles, ii) les analyses préparées par la direction et/ou l'auditeur externe indiquant les questions et les jugements importants concernant l'information financière dans le cadre de la préparation des états financiers, y compris l'adoption de toutes les principales méthodes et pratiques comptables, les modifications proposées aux principales méthodes comptables, les opérations complexes ou inhabituelles et les secteurs faisant appel dans une large mesure au jugement comme la présentation et l'incidence des principaux risques et incertitudes, les questions inhabituelles ou sensibles telles que la divulgation d'informations sur les transactions entre apparentés, les événements importants non récurrents, les risques importants et les modifications de provisions, d'estimations ou de réserves incluses dans les états financiers et les estimations et appréciations clés de la direction qui peuvent être importantes pour la présentation de l'information financière, iii) l'incidence des nouvelles mesures réglementaires ou comptables, de même que de tous les arrangements hors bilan, sur les états financiers de la Société, iv) les questions de gouvernance qui peuvent avoir une incidence importante sur les états financiers et v) toutes les questions qui doivent être communiquées au comité d'audit aux termes des méthodes comptables, des normes d'audit ou d'autres exigences applicables.

3.2 Auditeur externe

- a) Recommander au conseil l'auditeur externe devant être nommé aux fins de préparer le rapport de l'auditeur externe, ainsi que la rémunération de cet auditeur externe à cette fin.
- b) Surveiller les travaux de l'auditeur externe engagé pour établir ou délivrer un rapport d'audit externe 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.
- c) Étudier et approuver la portée, les domaines de concentration, l'échéancier et les paramètres clés (notamment l'importance relative et la fiabilité de l'audit interne) de la mission d'audit et la justesse des honoraires d'audit proposés.
- d) 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.

- e) Au moins une fois par année, examiner et évaluer les questions suivantes et présenter des rapports à cet égard au conseil : i) l'indépendance de l'auditeur externe, ii) la déclaration écrite de l'auditeur externe décrivant toutes les relations entre celui-ci et la Société, assurant que la rotation de l'associé responsable de mission est effectuée conformément à la loi et décrivant toute autre relation qui peut porter atteinte à l'indépendance de l'auditeur externe et iii) l'évaluation de l'associé responsable de mission, en tenant compte de l'avis de la direction.
- f) Au moins une fois par année, recevoir et examiner des rapports de l'auditeur externe concernant i) toutes les principales conventions et pratiques comptables utilisées par la Société, ii) tous les choix importants de méthodes comptables lorsque d'autres choix de méthodes sont possibles selon les IFRS et ont fait l'objet de discussions avec la direction, y compris les répercussions de ces divers autres modes de traitement ainsi que le mode préconisé par l'auditeur externe, iii) les autres communications écrites importantes entre l'auditeur externe et la direction et iv) le caractère adéquat des procédures en place pour examiner la communication publique de l'information financière extraite ou dérivée des états financiers.
- g) 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.
- h) Tenir des réunions régulières avec l'auditeur externe, sans la présence de la direction.
- i) Examiner avec l'auditeur externe les problèmes d'audit signalés par celui-ci et les mesures prises en conséquence par la direction, y compris toute limitation de la portée des activités de l'auditeur externe ou de l'accès aux renseignements demandés, ainsi que tout désaccord important avec la direction.
- j) 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.
- k) Recevoir et examiner, au moins aussi souvent que l'exigent les lois 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 la présentation 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.
- l) 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.
- m) Approuver au préalable tous les services d'audit et les services non liés à l'audit (ou déléguer cette tâche dans la mesure permise par les lois applicables) devant être fournis à la Société ou à ses filiales par l'auditeur externe de la Société, si cette approbation préalable est requise par les lois applicables. Déterminer si la prestation de services non liés à l'audit permis est conforme à l'indépendance de l'audit.
- n) Confier à l'auditeur externe le mandat d'examiner les états financiers intermédiaires qui doivent être dressés aux termes des lois applicables et revoir ses conclusions, sans toutefois exiger de rapport officiel de sa part.

3.3 Audit interne

- a) Examiner et approuver le mandat, la nature, la portée des travaux et la structure organisationnelle de la fonction d'audit interne, de même que le plan d'audit annuel et les modifications importantes qui y ont été apportées.
- b) S'assurer que la fonction d'audit interne dispose des ressources nécessaires pour remplir son mandat et s'acquitter de ses responsabilités.
- c) Examiner périodiquement l'état du plan d'audit, notamment l'état d'avancement des mandats d'audit interne et le suivi des recommandations en retard.
- d) Examiner les rapports d'audit interne, y compris les réponses de la direction, et s'assurer que les mesures nécessaires sont prises pour faire un suivi des recommandations importantes figurant dans les rapports.
- e) Examiner, avec l'aide des membres de la haute direction, le budget d'audit interne, le plan des ressources, les activités et la structure organisationnelle de la fonction d'audit interne.
- f) S'assurer de l'indépendance et de l'efficacité de la fonction d'audit interne, notamment en exigeant que la fonction soit libre de toute influence qui pourrait avoir une incidence négative sur sa capacité d'assumer objectivement ses responsabilités, en s'assurant qu'il se rapporte au comité d'audit, et en rencontrant régulièrement le responsable de la fonction d'audit interne, sans la présence de la direction, pour discuter, entre autres, des questions soulevées par le comité d'audit relativement à la relation entre la fonction d'audit interne et la direction et de l'accès à l'information requise.
- g) Rencontrer régulièrement la fonction d'audit interne sans la présence de la direction et de l'auditeur externe.

3.4 Supervision des risques financiers de la Société

- a) Définir les principaux risques financiers auxquels est exposée la Société et décider de « l'appétit » de la Société pour ces risques financiers, en consultation avec la direction et la fonction d'audit interne.
- b) Examiner avec la direction de la solvabilité, de la liquidité et des questions de trésorerie importantes, dont les stratégies et les plans financiers de la Société.
- c) Examiner la stratégie fiscale de la Société, notamment sa planification fiscale et sa conformité aux lois fiscales applicables.
- d) Examiner avec la direction toute stratégie de couverture qui peut être en place de temps à autre, notamment en ce qui concerne sa couverture du risque de change et du risque de taux d'intérêt, financière ou physique, prévue pour la gestion, l'atténuation ou l'élimination des risques liés aux fluctuations des taux de change et des taux d'intérêt.
- e) Examiner les constats de tout examen effectué par des organismes de réglementation, ainsi que toute observation faite par l'auditeur externe concernant ces constats.

3.5 Conformité éthique et juridique

- a) Examiner le caractère adéquat des processus adoptés par la Société en vue de se conformer aux lois, aux règlements et aux normes comptables applicables, en discuter avec la direction, les conseillers juridiques et l'auditeur externe, en surveiller l'application, en faire rapport et, s'il y a lieu, formuler des recommandations à cet égard au conseil, ainsi qu'à l'égard des résultats des enquêtes et des suivis de la direction dans tous les cas de non-conformité.

- b) De concert avec le conseil et le comité de risque et gouvernance, surveiller la conformité au code de conduite de la Société et interpréter celui-ci.

3.6 Contrôles internes et écarts

- a) Examiner i) le bien-fondé et l'efficacité des contrôles internes de la Société sur la présentation de l'information financière de la Société, notamment la sécurité et le contrôle de la technologie de l'information (y compris toute faiblesse, défaillance, constatation importante ou recommandation y ayant trait et les modifications importantes touchant les contrôles internes), ii) le plan annuel de la direction pour assurer la surveillance des contrôles internes sur la présentation de l'information financière, iii) le plan et la portée de l'audit annuel quant à la fiabilité et la mise à l'essai des mesures de contrôle prévues, iv) 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, v) 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, vi) la conformité des administrateurs, des membres de la direction et des autres membres du personnel de gestion à la politique en matière de communication de la Société, vii) la conformité aux politiques et aux pratiques de la Société en matière de conduite et d'éthique et viii) la relation entre le comité et les autres comités du conseil et la direction, selon le cas, et en discuter avec la direction, la fonction d'audit interne et l'auditeur externe.
- b) 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.
- c) 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, ainsi que sur les démarches entreprises pour corriger les défaillances de ces contrôles.
- d) Tenir des réunions régulières avec la direction, sans la présence de l'auditeur externe.
- e) Évaluer le risque de voir la direction contourner les contrôles internes de la Société.
- f) Examiner le mécanisme de délivrance des attestations et en discuter avec le chef de la direction, le chef des finances et le président de la Société et recevoir et examiner les déclarations faites par le chef de la direction, le chef de la direction financière 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 et 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.

3.7 Plaintes et préoccupations

- a) Établir 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 et 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, notamment des allégations de fraude, de malversation comptable, de harcèlement, de violence et de représailles.
- b) Examiner et évaluer périodiquement la politique de signalement de la Société afin de déterminer l'efficacité des procédures qu'elle prévoit aux fins du signalement des violations ou des plaintes et soumettre toute modification proposée à l'approbation du conseil, s'il y a lieu.

3.8 Communication au public

- a) Examiner les questions suivantes, en discuter avec la direction et l'auditeur externe, en faire rapport et, s'il y a lieu, formuler des recommandations à leur égard au conseil avant qu'elles ne soient communiquées publiquement :
 - i) les états financiers annuels et intermédiaires de la Société et les rapports de gestion connexes (y compris la discussion des estimations comptables critiques comprise dans ceux-ci), la notice annuelle, les documents de type prospectus, les communiqués sur les bénéfices (y compris les perspectives financières, l'information financière prospective et les autres déclarations prospectives, de même que l'information pro forma ou l'information non conforme aux IFRS); et
 - ii) dans la mesure où le comité ne les a pas déjà examinés, examiner tous les états financiers inclus dans un prospectus, une déclaration d'acquisition d'entreprise ou une notice d'offre et tous les autres rapports financiers requis par des autorités de réglementation et/ou nécessitant une approbation du conseil.
- b) dans la mesure jugée pertinente, examiner les éléments suivants et en surveiller l'élaboration par la direction : i) toute information de la Société qui doit être déposée par celle-ci 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 et iv) les autres déclarations ou communications importantes qui relèvent de ses responsabilités, écrites ou verbales.
- c) 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 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.
- d) 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.
- e) Prendre des mesures pour 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.

3.9 Autres responsabilités

- a) Examiner les politiques et procédures de la Société pour examiner et approuver ou ratifier les opérations entre personnes apparentées. Examiner et approuver ou ratifier toutes les opérations entre apparentés et examiner les conflits d'intérêts réels, éventuels ou apparents.
- b) Après avoir consulté le chef de la direction financière et l'auditeur externe, acquérir l'assurance raisonnable, au moins une fois par année, que le personnel affecté aux finances et à la comptabilité de la Société est compétent et assez nombreux et que les autres ressources connexes sont suffisantes.
- c) Se tenir au fait de la nomination des membres de la haute direction financière de la Société.
- d) Remplir les autres fonctions que le conseil pourrait de temps à autre confier au comité.

4 QUESTIONS DE PROCÉDURES

4.1 Président du comité

Le conseil nomme un (1) président parmi les membres du comité (**président du comité**). Si le conseil ne nomme pas de président du comité, le comité peut, par un vote à la majorité, nommer un président du comité. Le président du comité peut être destitué par le conseil en tout temps. Le président du comité en fonction demeure en poste i) jusqu'à la nomination de son remplaçant, ii) jusqu'à sa destitution par le conseil ou iii) jusqu'à ce qu'il cesse d'être un administrateur de la Société. En cas d'absence du président du comité à une réunion, le comité, par un vote majoritaire, choisit un autre membre du comité pour présider la réunion.

Le président du comité a les responsabilités et fonctions suivantes :

- a) Diriger efficacement le comité dans le cadre de l'exécution des fonctions énoncées dans son mandat.
- b) Présider les réunions du comité.
- c) En consultation avec le président du conseil, l'administrateur principal et le secrétaire de la Société, définir et dresser l'ordre du jour des réunions du comité et déterminer le moment, le lieu et la fréquence de celles-ci.
- d) S'assurer, en consultation avec le président du conseil et l'administrateur principal, i) que les documents relatifs aux réunions sont remis aux membres du comité dans un délai suffisant avant les réunions du comité pour permettre un examen approfondi, ii) que toutes les questions exigeant l'approbation du comité sont soumises et présentées adéquatement aux fins d'examen aux réunions du comité et iii) que les membres du comité peuvent exprimer librement leurs points de vue.
- e) S'assurer que le comité se réunisse aussi souvent que nécessaire pour s'acquitter efficacement de ses fonctions et prévoir suffisamment de temps pendant les réunions du comité pour discuter pleinement de toutes les questions qui lui sont soumises.
- f) En consultation avec le chef de la direction, le chef de la direction financière, le président et le secrétaire de la Société et d'autres personnes, au besoin, examiner le plan de travail annuel du comité.
- g) Donner au conseil un compte rendu des questions examinées par le comité et des décisions prises ou des recommandations formulées par celui-ci à la réunion du conseil suivant toute réunion du comité.
- h) S'assurer que le comité fonctionne comme un groupe cohérent, notamment en maintenant une communication et des relations de travail efficaces entre les membres du comité, le conseil, la direction et les conseillers.
- i) S'assurer que les ressources à la disposition du comité (en particulier de l'information à jour et pertinente) sont adéquates et lui permettent de faire son travail.
- j) S'assurer qu'un processus est en place pour l'évaluation annuelle de l'efficacité et du rendement du comité et de la contribution de chaque membre du comité et que les résultats sont examinés avec le président du conseil. Diriger le comité dans le cadre de chacune de ces évaluations.
- k) Rencontrer tous les membres du comité et demander leurs commentaires sur le rendement du conseil et du comité et sur d'autres questions.
- l) S'acquitter des autres tâches ou fonctions spéciales que le conseil peut lui confier.

4.2 Réunions

- a) Les réunions du comité peuvent être convoquées à la demande de tout membre du comité, du chef de la direction financière ou de l'auditeur externe ou autrement, comme il est requis par la loi. Une telle demande énoncera de manière raisonnablement détaillée les questions qu'il est proposé de soumettre à la réunion ainsi demandée. Le comité établit sa propre procédure aux réunions et pour la convocation des réunions. Le comité se réunit au moins une fois par trimestre et à d'autres moments au besoin.
- b) Le chef de la direction financière a un accès direct au comité et assiste à toutes les réunions du comité; le chef de la direction, le président et le président du conseil reçoivent un avis de convocation et ont le droit d'assister à toutes les réunions du comité, sauf, dans chaque cas, la partie de la réunion, s'il en est, qui est une séance privée à laquelle n'assistent pas tous ces membres de la direction ou certains d'entre eux, comme il est déterminé par le comité. L'auditeur externe de la Société reçoit un avis de convocation à chaque réunion du comité et, aux frais de la Société, a le droit d'y assister et d'y prendre la parole, à l'exception de la partie de la réunion, s'il en est, qui est une séance privée à laquelle n'assiste pas l'auditeur externe. À la demande d'un membre du comité, l'auditeur externe assiste à chaque réunion du comité tenue au cours de son mandat.
- c) À moins qu'il en soit décidé autrement par résolution du conseil, la majorité des membres du comité constitue le quorum. Les résolutions du comité sont adoptées sous forme d'un écrit signé par tous les membres du comité (à la main ou par voie électronique) 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 tous les participants de communiquer entre eux adéquatement au cours de la réunion. Aux réunions du comité, les résolutions du comité doivent être approuvées à la majorité, sauf lorsque seulement deux (2) membres sont présents, auquel cas toute question est tranchée à l'unanimité.
- d) Le comité et le président du comité peuvent inviter les administrateurs, membres de la direction et employés de la Société, ainsi que tout conseiller ou toute personne qu'ils considèrent appropriée de temps à autre, 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 soumises au comité et peuvent exclure d'une réunion ou d'une partie de celle-ci toute personne selon ce qu'ils jugent approprié pour s'acquitter de leurs responsabilités.
- e) Dans le cadre de chaque réunion régulière, le comité tient une séance à huis clos sans la présence de la direction et de l'auditeur externe.
- f) Le secrétaire de la Société (**secrétaire de la Société**) agira à titre de secrétaire à toutes les réunions. Si le secrétaire de la Société n'assiste pas à une réunion, le comité désigne un secrétaire, qui n'est pas tenu d'être un administrateur ou un membre de la direction de la Société. 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 du comité.

4.3 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 distribué.

5 DÉLÉGATION

Le comité est autorisé à déléguer certains pouvoirs à des sous-comités, autres que les pouvoirs qui doivent être exercés par le comité plénier conformément aux lois applicables.

6 LIMITATION DES DEVOIRS

Malgré ce qui précède et sous réserve des lois applicables, aucune disposition de ces règles n'a pour but d'exiger que le comité s'assure de la conformité de la Société avec les lois applicables.

Le comité s'acquitte de ses responsabilités et évalue l'information transmise par la direction et les conseillers externes de la Société, notamment l'auditeur externe, selon son appréciation commerciale. 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 ces 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 applicables, iii) garantir les rapports de l'auditeur externe ou iv) donner une assurance spéciale ou comme expert quant aux contrôles internes ou à la gestion des risques. Sauf s'ils ont connaissance du contraire, les membres du comité sont autorisés à se fier à l'intégrité des personnes qui leur fournissent de l'information et à l'exactitude et l'exhaustivité de l'information fournie et des 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 du présent mandat n'a pour effet d'obliger un membre du comité ou le conseil 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. Le présent mandat ne vise pas à modifier ou à interpréter les documents constitutifs de la Société, les conventions relatives aux investisseurs ou les lois applicables auxquels la Société est assujettie; il doit être interprété conformément à ces lois applicables. Le comité est un comité du conseil et n'est pas ni n'est réputé être un mandataire des actionnaires de la Société à quelques fins que ce soit. Le conseil peut, de temps à autre, autoriser des dérogations aux modalités des présentes, soit prospectivement ou rétrospectivement; aucune des dispositions prévues dans les présentes n'a pour but d'engager la responsabilité civile de la Société ou de ses administrateurs ou membres de la direction envers les actionnaires, les porteurs de titres, les clients, les fournisseurs, les concurrents, les employés ou toute autre personne, ni quelque autre responsabilité que ce soit de leur part.

Toute mesure qui peut être prise ou est prise par le comité peut, dans la mesure permise par la loi ou un règlement, être prise directement par le conseil.

7 RESSOURCES

Pour s'acquitter efficacement de ses fonctions, devoirs et responsabilités, le comité peut communiquer directement avec l'auditeur externe de la Société, ainsi qu'avec les membres de la direction et employés de la Société, et leur demander de l'information et des documents sur la Société. Le comité peut enquêter sur toute question relative aux pratiques en matière d'audit et de comptabilité de la Société, ou sur toute autre question relevant de sa responsabilité, et avoir un accès complet à tous les livres, registres, installations et membres du personnel de la Société. En outre, le comité peut, à son gré, retenir les services des conseillers juridiques indépendants ou des autres conseillers qu'il juge nécessaires pour obtenir des conseils et de l'assistance afin de s'acquitter de ses devoirs et responsabilités dans le cadre de ces règles. Le comité peut fixer la rémunération et superviser le travail de tout conseiller juridique externe et d'autres conseillers, qui seront payés par la Société.

8 ÉVALUATION DU COMITÉ ET EXAMEN DU MANDAT

Chaque année, le comité examine et évalue son rendement. Dans le cadre de cet examen, le comité examine les questions qu'il juge pertinentes pour son rendement et évalue si ce mandat traite adéquatement des questions qui sont ou devraient être de son ressort. L'examen et l'évaluation sont effectués de la manière que le comité juge appropriée. Entre autres choses, le comité évalue et détermine les connaissances financières de ses membres. Le comité remet au conseil un rapport, qui peut être verbal, exposant les résultats de son examen et de son évaluation, y compris toute modification recommandée à ce mandat et aux politiques ou aux procédures de la Société ou du conseil, comme il le juge nécessaire ou approprié.

Adoptée par le conseil de la Société le 16 novembre 2021.

Modifiée le 13 juin 2022.