

**LE RAPPORT CANADIEN**  
SUR L'EXTERNALISATION



# LE LEADERSHIP DANS UN MARCHÉ PEUT ÊTRE DIFFICILE À DÉMONTRER AUX CLIENTS.

Plusieurs affirment le détenir, mais peu sont en mesure de le prouver.

Dans le secteur de l'externalisation, le Canada peut véritablement s'afficher comme un chef de file mondial.

Nous pouvons d'ailleurs le démontrer parce que le gouvernement du Canada, nos homologues provinciaux et l'industrie ont travaillé ensemble afin d'établir des paramètres commerciaux et économiques fondamentaux qui ont permis de changer la manière dont les entreprises évaluent maintenant la sous-traitance.

Nous croyons que ce partenariat a changé profondément la valeur de l'externalisation, a amélioré la perspective d'un meilleur retour sur l'investissement pour les actionnaires et surtout a permis, aujourd'hui, aux compagnies étrangères de s'épanouir au Canada.

Ce n'est pas surprenant que des entreprises telles que IBM, American Express, eBay, BP Amoco, Pitney Bowes et Shell aient choisi le Canada pour externaliser leurs activités. Selon la firme britannique de recherche en marketing Economist Intelligence Unit, le Canada est un des choix les plus attrayants pour mener des affaires et ce, pour les cinq prochaines années. Une étude internationale de KPMG affirme, quant à elle, que sur le plan des coûts des entreprises, le Canada est le pays le plus compétitif.

Le gouvernement du Canada continue de jouer un rôle important dans le développement d'un climat commercial qui soutient fortement le secteur de l'externalisation. Nous avons mis sur pied des politiques fiscales responsables, maintenu des taux d'intérêts peu élevés, et établi l'un des meilleurs régimes d'impôt sur les sociétés au monde. Nous avons aussi investi stratégiquement dans l'éducation, la santé et la technologie.

Si l'on ajoute à cela une main-d'oeuvre plurilingue et hautement qualifiée, on peut affirmer que le Canada offre aux compagnies étrangères un environnement commercial attrayant et stable tout à fait indiqué pour l'externalisation.

Les renseignements qui suivent confirment que le Canada est un chef de file mondial dans la sous-traitance grâce à ses conditions avantageuses et à ses multiples possibilités pour les organismes. Ces renseignements pertinents, nous l'espérons, vous serviront à prendre une décision éclairée pour l'impartition de vos activités.

« Nos employés de Pentincton en Colombie-Britannique portent une véritable attention à la qualité et font partie intégrante du succès de la compagnie. Leurs convictions s'agentent parfaitement avec la vocation et la philosophie de notre entreprise. »

- Jeanna Delcotto, directrice, Excell Agent Services à Tempe en Arizona

« Le Canada, en comparaison des États-Unis, possède non seulement un avantage marqué sur le plan des coûts et en matière de risque, mais aussi un niveau d'instruction et une infrastructure semblables ou même plus élevés. »

- Extrait du Offshore Location Attractiveness Index de 2004, établi par la firme A.T. Kearney

« Les emplacements étrangers peuvent offrir des opérations d'une efficacité supérieure, mais des problèmes liés à la langue, aux délais de transport et au terrorisme ont fait en sorte que plusieurs compagnies remettent en question leurs stratégies d'externalisation. »

- Brian Kreiger, directeur des investissements, Linx B.C.

« ... en général, un contrat d'externalisation entre une société américaine et un fournisseur indien rapporte moins que la moitié de ce qui était prévu par l'économie sur les salaires. »

## Répondre à la demande américaine avec des solutions canadiennes – « Customer Interace Magazine »

### Comparaison des coûts pour un poste de représentant du soutien à la clientèle (RSC)

Coût	Dollar canadien	Dollar américain
Coût du salaire	10.00 \$	\$ 10.00
Coût des bénéfices	2.00 \$ (bénéfices à 20%)	\$ 3.00 (bénéfices à 30%)
Coût total	12.00 \$	\$ 13.00

### Économie par RSC en dollar américain à différentes époques

Coût	Taux de change 12/31/03	Taux de change 12/31/02
	.76	.64
Coût de la main-d'oeuvre en dollar américain	13.00 \$	13.00 \$
Coût de la main-d'oeuvre en dollar canadien	9.12 \$	7.68 \$
Économie à l'heure	3.88 \$	5.32 \$

### Économie annuelle sur la main-d'oeuvre (en dollar américain) basée sur un centre de 300 employés

Heures annuelles pour un RSC	Économie à l'heure pour un RSC	Économie annuelle pour un RSC
2080	3.88 \$ (12/31/03)	2,421,120 \$
2080	5.32 \$ (12/31/02)	3,319,680 \$

## CE QUE VOUS TROUVEREZ À L'INTÉRIEUR

Le Canada, le meilleur emplacement pour une entreprise étrangère [Page 3](#)

Les sous-traitants canadiens sont des chefs de file mondiaux [Page 5](#)

Des études indépendantes confirment les avantages du Canada sur le plan des coûts [Page 7](#)

Un nombre sans précédent de compagnies américaines choisissent le Canada [Page 8](#)

# LE CANADA, LE MEILLEUR EMPLACEMENT POUR UNE ENTREPRISE ÉTRANGÈRE

Toutes les entreprises doivent identifier leurs priorités lorsqu'elles choisissent le lieu où elles impartiront leurs services commerciaux clés. Mais pour qu'un emplacement soit valable, certains besoins universels doivent être rencontrés : des coûts de main-d'œuvre concurrentiels, des travailleurs très compétents, des infrastructures de qualité et peu coûteuses, un gouvernement stable, un appui de l'État, ainsi que des coûts généraux d'entreprise peu élevés. Le Canada possède des avantages marqués pour chacun de ces éléments dont peuvent tirer partie les compagnies américaines qui choisissent d'investir au Canada.

Les coûts d'entreprise, dans leur ensemble, sont 11,7 % moins élevés qu'aux États-Unis. De plus, la prudence financière du Canada assure, à long terme, sa santé fiscale.

## UNE MAIN-D'ŒUVRE EXCEPTIONNELLE

L'indice du Offshore Location Attractiveness Index de 2004, établi par la firme A.T. Kearney, indique que le taux de roulement au Canada était beaucoup moins élevé qu'aux États-Unis, ce qui permet aux compagnies d'économiser des sommes considérables sur l'embauche et la formation. L'affinité culturelle des Canadiens avec les employeurs et les consommateurs américains ne se retrouve nulle part ailleurs dans le monde. De plus, le fait que plusieurs compagnies aient récemment décidé de rapatrier leurs opérations en Amérique du Nord pour des raisons d'incompatibilité culturelle, de sécurité et d'incertitude face aux infrastructures, a mis en relief l'énorme avantage qu'offre le Canada.

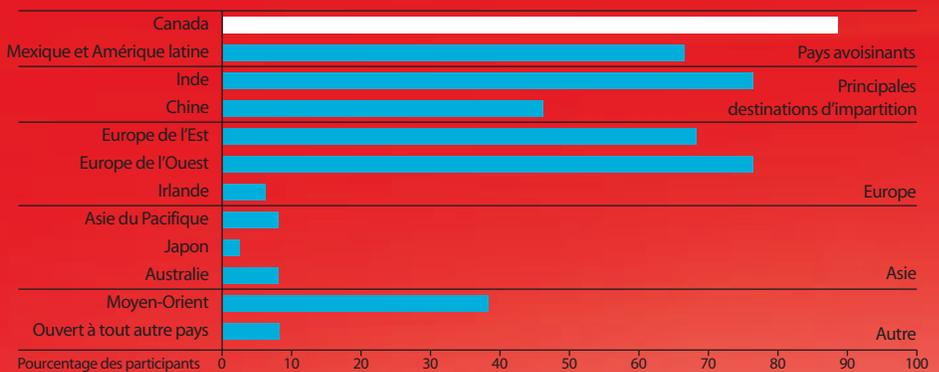
## LA COMPÉTITIVITÉ

Dans l'étude Choix concurrentiels de KPMG de 2004, la main-d'œuvre a été identifiée comme étant l'élément le plus important dans le choix d'un emplacement pour une compagnie. À ce titre, le Canada se retrouve en tête du peloton en ce qui concerne le coût total de la main-d'œuvre. Les mesures incitatives du gouvernement afin d'appuyer le recrutement et la formation de nouveaux employés ainsi que la recherche et le développement permettent des économies tangibles. Des mesures incitatives de 40 à 70 %, visant la formation en milieu de travail, sont offertes presque partout au Canada.

## DES TRAVAILLEURS ET UNE ADMINISTRATION QUALIFIÉS

Le « World Competitiveness Yearbook » de 2004 indique que parmi les pays étudiés, le Canada obtient le pourcentage le plus élevé d'individus ayant au moins complété leurs études collégiales ou universitaires. Dans une étude sur les programmes de gestion des universités locales faite auprès de 80 pays, the Global Competitiveness Report 2003-2004, le Canada se classe au troisième rang.

Où externaliser, la valeur des pays avoisinants – IDC 2004



L'éthique professionnelle canadienne se traduit par des économies pour les compagnies sur les coûts de productivité et de roulement du personnel. Par exemple, à Winnipeg, dans un centre de service à la clientèle où travaillent 300 employés, le taux de roulement a été récemment établi à 9,4 % selon l'indice de la firme A.T. Kearney.

## MAÎTRISE DES LANGUES ET AFFINITÉ CULTURELLE

Le Canada procure l'attrait unique d'une main-d'œuvre partageant avec les États-Unis des valeurs fondamentales, des pratiques commerciales ainsi que des dispositions favorables envers la hiérarchie, la collaboration et l'aversion pour le risque. En outre, le pays possède l'une des sociétés les plus plurilingues au monde. L'anglais et le français constituent les principales langues parlées au Canada. La formation culturelle, souvent coûteuse en investissements et en temps, n'est pas requise et on trouve aisément des travailleurs canadiens qui parlent n'importe quelle langue.

## L'INFRASTRUCTURE

Les infrastructures canadiennes se retrouvent parmi les meilleures en terme de qualité et de coûts lorsqu'on les compare aux infrastructures américaines. Par exemple:

- Les coûts énergétiques du Canada sont en moyenne 31 % moins élevés qu'aux États-Unis
- Les réserves énergétiques du Canada sont fiables et abondantes
- Les coûts de construction sont 8 % moins élevés qu'aux États-Unis
- Les coûts des baux de bureaux s'établissent à 85 % de ce qu'il en coûte aux États-Unis
- Les infrastructures technologiques canadiennes ne sont surpassées, au sein du G-7, que par celles des États-Unis
- Les frais encourus par les télécommunications commerciales sont moins élevés au Canada qu'aux États-Unis
- Le Canada arrive au second rang, au sein du G-7, en ce qui concerne l'utilisation des services Internet à haute vitesse ou à large bande.



# « ...LA RÉDUCTION DES IMPÔTS FÉDÉRAUX SUR LES SOCIÉTÉS ACCENTUERA L'AVANCE QUE DÉTIENT LE CANADA SUR LES ÉTATS-UNIS OÙ ILS SE SITUENT À 35 %. »

- LE GLOBE AND MAIL, 24 FÉVRIER 2005



## SANTÉ FINANCIÈRE ET POLITIQUES ÉCONOMIQUES

Non seulement le Canada était, en 2003, le seul pays du G-7 affichant un surplus budgétaire, mais on s'attend à ce que la situation reste la même de 2004 à 2006. Le Canada poursuit la saine gestion de ses finances publiques en présentant un huitième budget équilibré consécutif et un septième surplus budgétaire de suite.

Le budget 2005 renforce la compétitivité fiscale du Canada en optant pour l'élimination de la surtaxe aux entreprises à partir de 2008 ainsi qu'une réduction de deux points du pourcentage de l'impôt sur les sociétés de 21 % à 19 % en 2010. Cela représente un avantage direct pour les entreprises établies au Canada.

## AVANTAGES CULTURELS ET COMMERCIAUX

### SIMILITUDES CULTURELLES ET COMMERCIALES

Selon une analyse de PriceWaterhouse-Coopers publiée en 2004, les acheteurs considèrent plus que le service en général et la qualité lorsqu'ils évaluent les possibilités de la sous-traitance. Il faudrait aussi prendre en compte les éléments suivants:

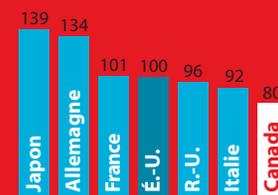
- La proximité
- La monnaie
- La conformité aux règlements
- Les questions fiscales
- Les risques liés à la politique, aux employés, aux relations publiques et à la géopolitique
- Les questions liées à l'immigration et aux visas

Prenant en compte ces questions et les autres problèmes qui peuvent surgir lors de l'établissement d'une entreprise dans un pays étranger ainsi que les règles qui régissent la propriété intellectuelle, le Canada offre aux compagnies américaines un choix qui leur est familier et qui comporte beaucoup moins de risques.

Pour la cinquième fois consécutive, le Canada se voit décerner le titre de pays le plus compétitif en terme des coûts des entreprises selon l'étude Choix concurrentiels de KPMG, 2004. L'avantage des coûts du Canada sur les États-Unis se situe entre

4,3 % pour les communications sans fil et 24,7 % pour le développement des systèmes électroniques. De manière générale, l'avantage du Canada est de 11,7% ce qui est suffisant pour déterminer si une année financière est bonne ou mauvaise.

### Total des coûts de main-d'oeuvre, États-Unis = 100



KPMG Étude des choix concurrentiels

La signature de l'Accord de libre-échange nord-américain a permis d'intégrer les économies canadienne et américaine dans presque toutes les sphères commerciales et de simplifier les processus d'investissement et d'établissement d'entreprises américaines au Canada. Selon le « Doing Business in 2005 » du Groupe de la Banque mondiale, les règles régissant la création d'une nouvelle entreprise sont beaucoup plus flexibles au Canada que dans le reste des pays du G-7. Le Canada se classe en tête à la fois pour la quantité de démarches et pour le nombre de jours requis pour mettre sur pied une nouvelle entreprise.

## LES SOUS-TRAITEURS CANADIENS SONT DES CHEFS DE FILE MONDIAUX

Les sous-traitants canadiens se démarquent sur la scène mondiale en offrant des services de qualité à des prix compétitifs dans un environnement sans risque. De janvier 2002 à juillet 2004, 148 investissements, acquisitions ou expansions liés à des centres de services à la clientèle ont eu lieu au Canada. On retrouve maintenant 14 000 centres de service à la clientèle au Canada et on prévoit que ce nombre augmentera de 33 % d'ici 2007. Les compagnies qui décident d'externaliser au Canada étendent normalement leurs activités. Une bonne gestion des projets, des infrastructures de qualité, une main-d'œuvre exceptionnelle, du soutien en temps réel ainsi que des similitudes culturelles sont tous des atouts qui offrent aux fournisseurs canadiens un avantage certain.

## LES CENTRES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le Canada est un chef de file reconnu mondialement pour ses centres de service à la clientèle. Parmi les avantages qu'offre le Canada, on retrouve des structures de télécommunication compétitives, un taux de change avantageux, des coûts liés à la main-d'œuvre peu élevés et un taux d'imposition sur les sociétés moindre. Fait révélateur, certaines compagnies américaines ont récemment relocalisé leurs centres de service à la clientèle au Canada, indiquant comme raisons l'attente trop longue et un service décevant.

Le bassin de travailleurs canadiens comprend des employés disposant des qualifications voulues. D'un bout à l'autre du pays, les gouvernements soutiennent activement les programmes de formation visant à atteindre les exigences de l'industrie. Dans plusieurs cas, les gouvernements

locaux ont fourni le financement nécessaire afin de répondre aux besoins des nouveaux investisseurs en matière de formation. Il en a résulté que les employés sont maintenant plus loyaux et que le taux de départ est peu élevé. Cela a pour effet de rehausser l'efficacité et la rentabilité des compagnies.

On peut compter parmi les fournisseurs œuvrant au Canada : CGI, IBM, Connectel, LiveBridge, Convergys and NuComm International. Parmi les compagnies internationales américaines qui possèdent des centres d'appels au Canada, on retrouve :

eBay  
Imperial Oil  
Microsoft  
IBM  
Kodak  
American Express  
Epson  
Xerox  
Assurant  
Wells Fargo  
Starwood Hotels  
Marriott Lodging

## DÉVELOPPEMENT D'APPLICATIONS

Externaliser le développement d'applications au Canada permet d'éviter les écueils causés par l'instabilité politique, un manque de fiabilité technologique et une insuffisance de travailleurs compétents disponibles. Le coût de la gestion du personnel est aussi moins élevé au Canada grâce à la qualité et la stabilité de la main-d'œuvre ainsi que les coûts d'entreprises intégrés qui sont moins élevés qu'aux États-Unis.

Parmi les fournisseurs de développement d'applications situés au Canada, on retrouve : EDS, IBM, Keane, Unysis, Accenture, Kelsar, Convansys et Pangaea Systems.

Et parmi les compagnies américaines qui externalisent le développement des applications se trouve AT&T et Family Insurance Solutions.

## AFFAIRES ÉLECTRONIQUES

Les infrastructures technologiques du Canada se classent au deuxième rang, derrière les États-Unis, au sein du G-7. À ce titre, les politiques du gouvernement appuient fortement le développement d'une inforoute universelle, compétitive et avant-gardiste. Le Canada se retrouve aussi au deuxième rang au sein du G-7 en ce qui concerne l'accès Internet à haute vitesse ou à bande large. Le Canada s'engage à rendre universel l'accès Internet à bande large vers la fin de 2005. Le Canada devient ainsi une option très intéressante en comparaison des emplacements étrangers lorsque l'on prend en compte son engagement à devenir un pays très connecté et ses coûts d'entreprises peu élevés, entre autres facteurs.

Au Canada, les services d'affaires électroniques sont pourvus par Pyxistechologies, CGI, IBM, Keane, Kelsar, TheDevShop, 724 Solutions et Zeddc.com.

Sun Life Financial imparti au Canada ses besoins en terme d'affaires électroniques.

## IDC

**« Les données de l'IDC, par exemple, laissent paraître que la compétence du Canada est reconnue dans des domaines comme le développement des technologies de l'information ainsi que pour le développement d'applications spécifiques à certaines industries. »**

– ACTI « Offshore Outsourcing », 2004

« (Le Canada) offre un excellent environnement commercial et des travailleurs qualifiés pour relever les défis de l'IPA. De bonnes infrastructures ainsi que des similitudes culturelles et linguistiques avec les États-Unis font partie intégrante du rendement du Canada. Des actions prises à l'échelon provincial ont aussi contribué au succès du Canada. »

- L'indice du Offshore Location Attractiveness Index de 2004, établi par la firme A.T. Kearney

## MAINTENANCE DES APPLICATIONS

La sous-traitance efficace de la maintenance des applications nécessite l'accès à des spécialistes en logiciel ainsi que du soutien en temps réel pour les applications essentielles des entreprises. La main-d'œuvre canadienne hautement qualifiée offre des avantages reconnus aux compagnies désirant externaliser la maintenance d'application au Canada.

Parmi les fournisseurs de maintenance d'applications au Canada, on retrouve : RIS Global, CGI, EDS, IBM, Accenture, Keane, Unysis et Conveyance.

Les compagnies américaines qui externalisent leur maintenance d'applications au Canada sont : Pitney Bowes, Fireman's Fund Insurance et Shell.



« Alors que des préoccupations sont soulevées par rapport aux activités des centres d'appels outre-mer, les compagnies américaines en sont à revoir les activités qu'ils adoptent à l'étranger. Elles découvrent rapidement que leurs véritables économies sont beaucoup moins élevées que le 40 % qu'elles avaient prévues. »

- Site Selection Canada, Customer Interface, Mars/Avril 2004

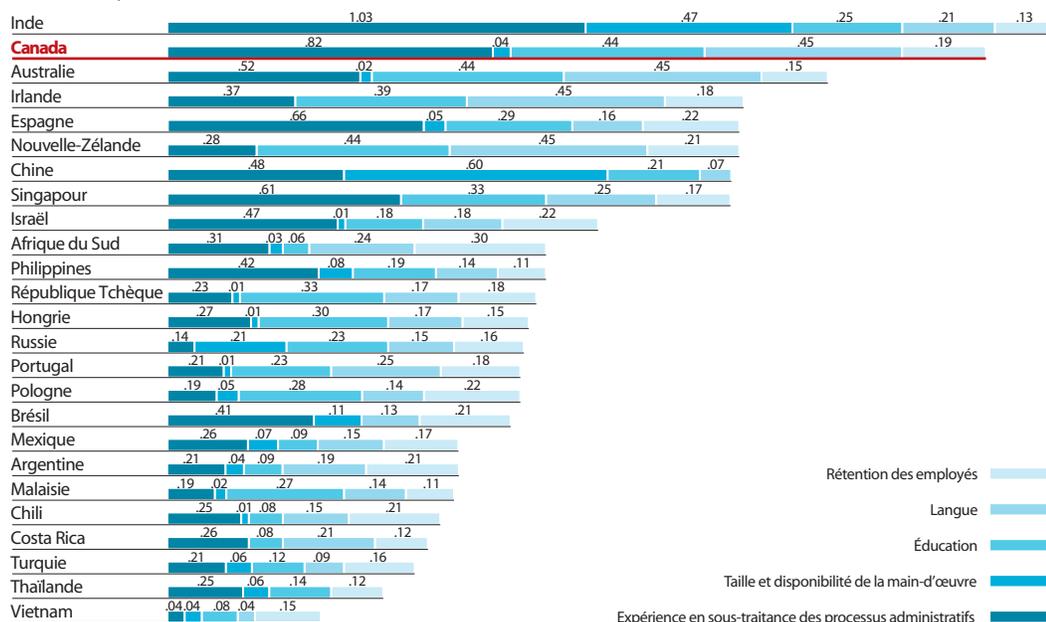
## EXTERNALISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS

L'externalisation des processus administratifs (IPA) demande normalement plusieurs compétences accrues. Afin de faire en sorte que l'IPA soit rentable, de faibles coûts et l'accès à certaines compétences et technologies essentielles sont nécessaires. Le Canada surpasse ces exigences et constitue, pour les compagnies américaines, une solution de rechange offrant des coûts moindres pour la main-d'œuvre, l'immobilier et plusieurs types d'infrastructures, offrant aussi une similitude culturelle ainsi que de l'interaction en temps réel. Selon la firme de recherche en marketing IDC, la sous-traitance canadienne des processus administratifs devrait prendre une ampleur de l'ordre de 13 % par année pendant les cinq prochaines années parce que choisir le Canada augmente l'efficacité et la rentabilité d'une entreprise.

Parmi les fournisseurs d'IPA au Canada on retrouve CGI, EDS, Accenture, Unysis, Keane, OAO Technology Solutions, PriceWaterhouseCoopers, Aquarian Group et Covansys.

BP Amoco et Delphi Automotive Systems sont au nombre des compagnies américaines impartissant

A.T. Kearney offshore location attractiveness index 2004



A.T. Kearney

« Le Canada, en comparaison des États-Unis, possède non seulement un avantage marqué sur le plan des coûts et en matière de risque, mais aussi un niveau d'instruction et une infrastructure semblables ou même plus élevés. »

- Extrait du Offshore Location Attractiveness Index de 2004, établi par la firme A.T. Kearney

## DES ÉTUDES INDÉPENDANTES CONFIRMENT LES AVANTAGES DU CANADA SUR LE PLAN DE LA VALEUR ET DES COÛTS

Les organismes économiques internationaux s'entendent de plus en plus pour dire que les compagnies américaines qui externalisent au Canada peuvent légitimement s'attendre à générer une marge de profit plus élevée. A.T. Kearney, The Economist Intelligence Unit, Gartner, KPMG et plusieurs autres soulignent tous l'excellence du Canada lorsqu'ils se penchent sur les emplacements compétitifs et d'autres facteurs influant sur l'externalisation.

L'avantage des coûts doit être mis en perspective par rapport aux problèmes culturels et politiques pouvant ajouter des millions de dollars aux coûts projetés. Un investissement au Canada est un investissement dans la stabilité et la durabilité qui permet aux compagnies américaines de toujours atteindre – et même d'excéder – leurs objectifs de rentabilité.

« Trois importantes entreprises indiennes viennent de prendre de l'expansion au Canada... Pourquoi au Canada? Une présence en sol canadien permet d'offrir des services aux clients américains en profitant de leur proximité, de la similitude culturelle et de la main-d'œuvre qualifiée payée en dollars canadiens plutôt qu'en dollars américains. »

- L'indice du Offshore Location Attractiveness Index de 2004, établi par la firme A.T. Kearney

## THE ECONOMIST INTELLIGENCE UNIT

« L'excellente qualité de vie que l'on retrouve au Canada ainsi qu'une forte croissance offrent aux investisseurs étrangers l'occasion de faire des profits. »

- World Investment Prospects: The Revival of Globalisation, Édition de 2004

« Le Canada est un chef de file en éducation et s'il ne cesse de financer ce secteur, il gardera la place de choix qu'il détient surpassant la plupart des pays de l'OCDE. »

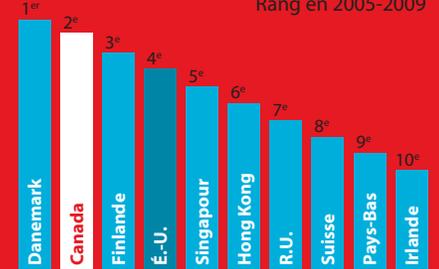
- World Investment Prospects: The Revival of Globalisation, Édition 2004

## LA CONFÉRENCE DES NATIONS UNIES SUR LE COMMERCE ET LE DÉVELOPPEMENT

« Le Canada fait bonne figure lorsqu'il s'agit d'attirer des centres d'appels venant de l'étranger – en 2001, le Canada comptait sur un peu plus de 10 % de tous les centres d'appels impartis. »

- CNUCED, Rapport sur l'investissement dans le monde, 2004

Milieu des affaires des 10 premiers pays,  
Rang en 2005-2009



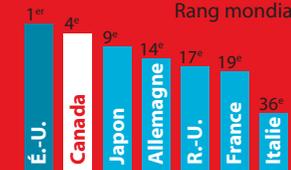
The Economist Intelligence Unit

Comparaison des coûts annuels  
12 moyennes industrielles



KPMG Étude des choix concurrentiels

Infrastructure technologique\*  
Rang mondial



\* Rang parmi 60 pays. L'indice est fondé sur 20 caractéristiques, notamment l'investissement dans les télécommunications, les ordinateurs utilisés, la puissance des ordinateurs, les connexions Internet, le nombre de lignes téléphoniques, le coût des appels téléphoniques et le recours à la robotique.

World Competitiveness Yearbook, 2004

## UN NOMBRE SANS PRÉCÉDENT DE COMPAGNIES AMÉRICAINES CHOISISSENT LE CANADA

« Bien que l'externalisation ne semble pas vouloir disparaître, la hausse des salaires et un roulement accru du personnel dans les marchés indiens risquent de réduire les économies anticipées par les compagnies américaines lorsqu'elles ont décidé d'externaliser. » - Noam Scheiber, New York Times, le 9 mai 2004

« Pour un centre d'appels de 300 employés canadiens, les économies engendrées annuellement par une compagnie américaine sur la masse salariale seraient environ de 2 421 120 \$ à 3 319 680 \$. Sur un loyer de cinq ans, ces économies seraient de l'ordre de 12 105 600 à 16 598 400 en dollars américains. » - Site Selection Canada, Customer Interface, mars/avril 2004

« Plusieurs compagnies craignent de faire appel à des fournisseurs étrangers à cause des différences culturelles et de l'instabilité politique. » - The Conference Board Inc., Outsourcing Trends 2003

« Nos employés sont compétents et détiennent une excellente éthique de travail. D'ailleurs, plusieurs d'entre eux terminent l'école secondaire avec un certificat de Microsoft d'ingénieur des systèmes. C'est ce genre de formation qui leur permet d'offrir un meilleur service. »  
- Anthony Williams, directeur des emplacements de Chilliwack, Stream International

« Nous sommes très satisfaits du calibre et du professionnalisme de l'équipe de CGI et nous apprécions qu'ils répondent à nos besoins avec réceptivité et souplesse. Cette action nous permettra de revoir nos procédés et nos technologies de façon regroupée afin de mieux servir notre organisation et nos clients. » - Robert Butler, CIO, Pitney Bowes Office Systems

« Grâce à la compétence d'IBM (Canada) dans le domaine financier ainsi que l'ampleur et la qualité de ses activités au Canada, la compagnie est faite sur mesure pour assurer que les infrastructures informatiques de la Sun Life Financial peuvent répondre aux besoins croissants de notre entreprise. L'excellent service d'IBM (Canada) s'est avéré être une part importante de notre succès grandissant. »  
- John Wright, vice-président exécutif, Sun Life Financial

Accuride Corporation  
ALCOA  
American Express  
Anadarko Petroleum Corporation  
Assurant  
AST  
AT&T  
Borden Chemical  
BP Amoco  
Chemcraft International  
Chevron  
Cisco Systems  
Coca-cola  
Copperweld  
Dell Computer  
Dow Chemical  
Delphi Automotive Systems  
eBay  
EDS  
Epson  
Family Insurance Solutions  
Fireman's Fund Insurance  
Ford  
Frito-Lay  
General Electric  
General Mills  
General Motors  
Goodrich Corporation  
Henry Schein Arcona  
Honeywell Aerospace  
Hershey  
IBM  
Imperial Oil  
Kimberly-Clark  
Kodak  
Kraft Food  
Marriott Lodging  
Meridian Automotive Systems  
Microsoft  
Mobil Oil  
Motorola  
NPS Pharmaceuticals  
Oracle Corporation  
Pepsi  
Pfizer  
Pitney Bowes  
Shell  
Starwood Hotels  
Sun Life Financial  
Wells Fargo  
Xerox

**Pour plus de renseignements sur les occasions d'investissement au Canada**

**Veillez joindre Partenaires pour l'investissement au Canada**

111, promenade Sussex, 3e étage  
Ottawa, Ontario Canada K1A 0G2  
Téléphone : (613) 954-5031  
Télécopieur : (613) 954-2340  
Courriel : [investincanada@ic.gc.ca](mailto:investincanada@ic.gc.ca)

**investiraucanada.gc.ca**