

The logo for the Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO), consisting of the letters 'CVMO' in white on a dark teal square background.

COMMISSION DES  
VALEURS MOBILIÈRES  
DE L'ONTARIO

# Rapports trimestriels sur les normes de service de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

3<sup>e</sup> trimestre de 2022-2023



Ontario

## Contenu

---

|  |    |
|--|----|
| Préambule.....   | 1  |
| 1.0 Questions générales et plaintes .....  | 4  |
| 2.0 Questions liées au placement ou aux finances personnelles .....                                      | 5  |
| 3.0 Dépôts de prospectus .....   | 6  |
| 4.0 Demande de reconnaissance, de désignation et de dispense de la reconnaissance auprès de la CVMO..... | 13 |
| 5.0 Dépôts d'une circulaire auprès de la CVMO .....  | 15 |
| 6.0 Dépôts des documents d'inscription auprès de la CVMO .....   | 18 |
| 7.0 Examens par la CVMO.....   | 21 |
| 8.0 Demande de dossiers de la CVMO .....   | 24 |
| 9.0 Demande de soutien auprès de la Rampe de lancement de la CVMO .....                                  | 26 |

## Préambule

---

### Contexte

Le document *Engagement de la CVMO en matière de service* a été établi pour fournir aux investisseurs, aux inscrits et aux intervenants sur le marché une transparence quant aux normes et aux échéances auxquelles ils peuvent s'attendre lorsqu'ils interagissent avec la CVMO. Dans le cadre de notre engagement continu à l'égard de la responsabilisation et de la transparence, ce rapport trimestriel a été élaboré pour fournir des mises à jour en temps opportun aux parties prenantes sur notre rendement par rapport à ces objectifs. Le présent rapport couvre la période comprise entre le 1<sup>er</sup> octobre au 31 décembre 2022 et comprend les objectifs de service standard à jour et le calendrier annoncés le 28 juin 2022 et mis en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2022.

### Mesure du rendement

Chaque norme de service a un **objectif de rendement** correspondant, ce qui représente notre engagement à l'égard du niveau de service auquel les intervenants peuvent s'attendre lorsqu'ils interagissent avec la CVMO. L'objectif de rendement s'applique généralement aux questions courantes et suppose que les demandes et les dépôts sont reçus dans une forme acceptable. Pour en savoir plus à cet égard, consultez le document *Engagement de la CVMO en matière de service* sur le site Web de la CVMO.

Les **résultats de rendement** par rapport à chaque norme sont recueillis et présentés chaque trimestre pour une plus grande transparence.

### Avis sur les délais de service

Le 7 décembre 2021, la CVMO [a annoncé](#) avoir apporté des modifications temporaires à ses engagements en matière de service à la suite de l'augmentation importante et constante du nombre et de la complexité de certains dépôts et demandes. Elle mesure les résultats sur le plan du rendement en fonction de ces modifications temporaires depuis le 7 décembre 2021, soit depuis son troisième trimestre 2021-2022.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Les normes de service temporaires étant entrées en vigueur au troisième trimestre 2021-2022, soit le trimestre allant du 1<sup>er</sup> octobre au 31 décembre 2021, on a regroupé les résultats de ce trimestre, ce qui signifie que la mesure des résultats de cette période se fonde sur la norme de service antérieure, mais celle du reste du trimestre (la période allant du 7 au 31 décembre 2021) se fonde sur la norme temporaire.

Le 1<sup>er</sup> juillet 2022 (2<sup>e</sup> trimestre 2022-23), la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario a [annoncé](#) que, à la suite de l'examen annuel de l'engagement qu'elle avait pris en matière de service, elle a modifié certains de ses objectifs et de ses dates limites. Entre autres, elle continue d'appliquer les changements provisoires qu'elle a annoncés le 7 décembre 2021. Son nouvel engagement en [matière de service](#), accompagné de la [description des modifications](#), se trouvent sur son site Web.

En réponse à la baisse des niveaux d'activité du marché, la CVMO [a annoncé](#) qu'à compter du 9 janvier 2023, elle mettra fin aux cibles temporaires et aux échéanciers pour les normes liées aux prospectus<sup>2</sup>, en faveur des cibles et des échéanciers antérieurs. Les volumes actuels des prospectus sont maintenant conformes aux niveaux d'avant la pandémie. Ces résultats seront reflétés dans le rapport sur les normes de service du quatrième trimestre de 2022-2023. En date du troisième trimestre de 2022-2023 (la période de déclaration couverte dans le présent rapport), les normes temporaires étaient toujours en vigueur et sont signalées en conséquence dans le présent document.

Comme le présent rapport porte sur cinq trimestres financiers de résultats en matière de rendement, toutes les normes de service temporaires et mises à jour, y compris leurs dates d'entrée en vigueur et, s'il y a lieu, les dates de fin, sont signalées tout au long du présent document.

---

<sup>2</sup> Les normes relatives aux prospectus 3.1, 3.2 et 3.6 ont été mises à jour le 9 janvier 2023. Veuillez consulter le communiqué de presse ici pour obtenir plus de renseignements.

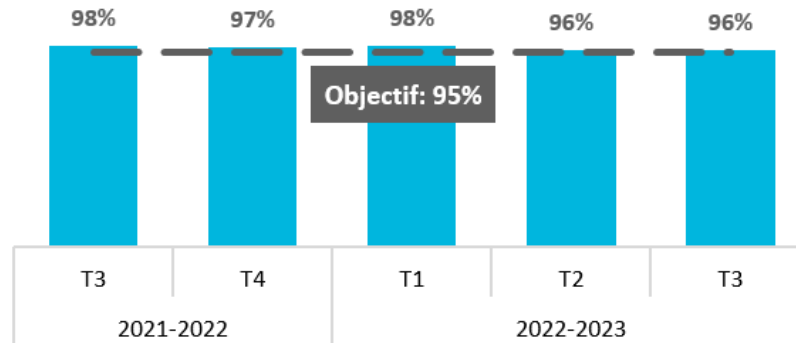
## Sommaire des résultats



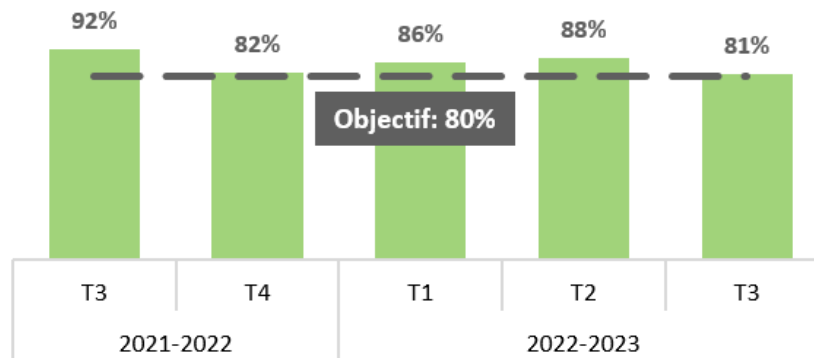
Au 3<sup>e</sup> trimestre 2022-2023, nos employés ont continué de fournir un service de qualité à nos intervenants. En gros, 41 normes de services demandés pouvaient faire l'objet d'une mesure ce trimestre-là. Lorsque le service en question n'est pas demandé, la mesure est sans objet et n'est donc pas comprise dans le nombre total de normes de service respectées ou non respectées. Grosso modo, la CVMO a atteint ou dépassé 95 % (39 sur 41) de ses cibles trimestrielles en matière de services demandés au 3<sup>e</sup> trimestre de 2022-2023. Nous vous avons expliqué pourquoi nous n'avons pu respecter certaines normes au 3<sup>e</sup> trimestre. Dans le cas des trimestres précédents, veuillez consulter les rapports trimestriels pertinents.

## 1.0 Questions générales et plaintes

### 1.1 Répondre aux appels téléphoniques reçus à l'InfoCentre de la CVMO (objectif : 95 %)³

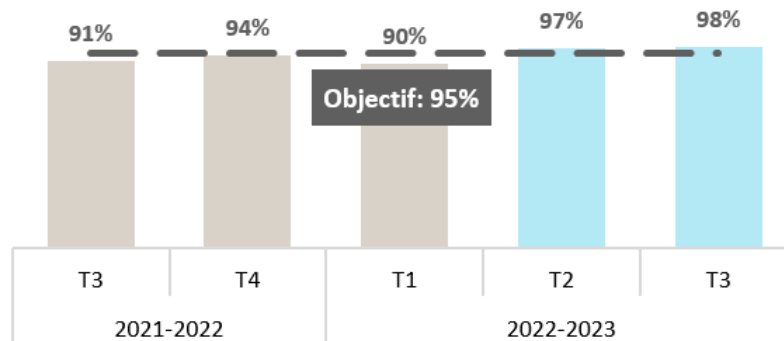


### 1.2 Répondre aux appels téléphoniques reçus à l'InfoCentre de la CVMO en 60 secondes (objectif : 80 %)



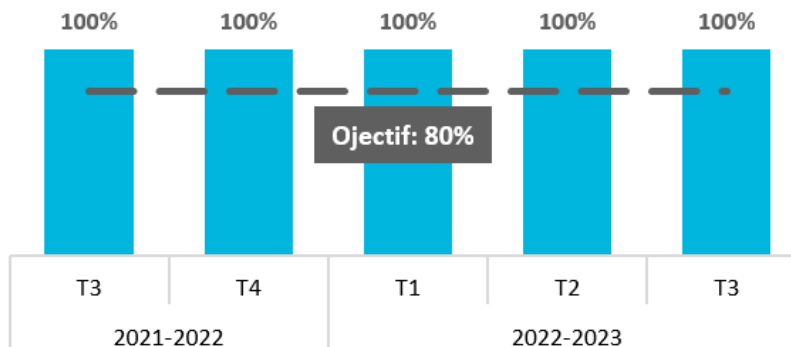
³ Le présent objectif tient compte d'un taux d'abandon des appels de 5 % qui pourrait comprendre les pourriels, les appels automatisés, les erreurs de composition et les problèmes de signaux, entre autres variables non contrôlés.

**1.3 Répondre aux demandes de renseignements ou plaintes de nature générale reçues par courriel, par la poste, par télécopieur ou en ligne dans les cinq jours ouvrables (objectif : 95 %)<sup>4</sup>**



**2.0 Questions liées au placement ou aux finances personnelles**

**2.1 Répondre aux questions reçues par l'intermédiaire du site InvestingQuestions.ca/fr dans les 10 jours ouvrables suivants la réception de la question (objectif : 80 %)**

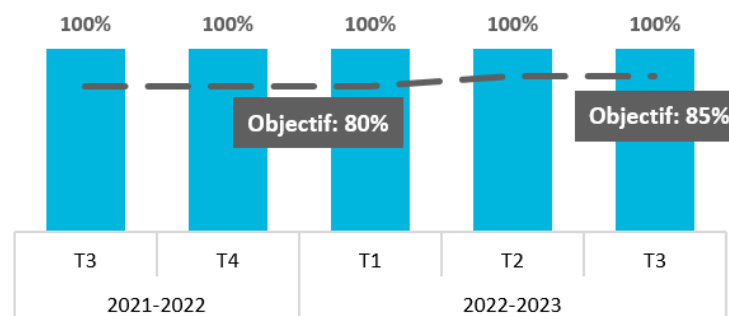


<sup>4</sup> Le 1<sup>er</sup> juillet, on a adapté cette norme de service à la cible et à l'échéance figurant dans le présent rapport. Cette norme se reflète dès le deuxième trimestre 2022-2203 dans le résultat lié au rendement de la CVMO, tandis que les anciens résultats témoignent de notre rendement en fonction des normes de service qui étaient alors en vigueur. Pour connaître nos normes de service ou notre commentaire concernant toute norme non respectée, veuillez-vous reporter aux normes de service de la CVMO affichées tous les trois mois sur notre site Web.

## 3.0 Dépôts de prospectus<sup>5</sup>

### Dépôts de prospectus (prospectus provisoires ou projets de prospectus)

- 3.1 Fournir une lettre de commentaires pouvant servir de prospectus confidentiel, de prospectus grand format ou de prospectus simplifié d'ici les 15 prochains jours de travail à compter de la date du reçu préliminaire (pour les dépôts préliminaires) ou de l'accusé de réception (précédant le prospectus confidentiel) et des documents apparentés dans un format acceptable (objectif : 85 %) <sup>6</sup>**



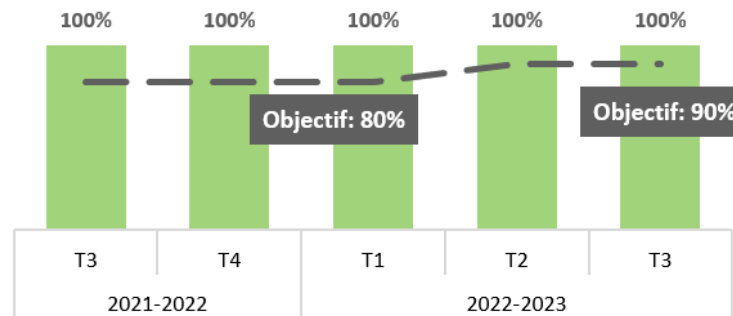
<sup>5</sup> Les résultats de dépôt de prospectus comprennent ceux examinés par la Direction du financement des sociétés et la Direction des fonds d'investissement et des produits structurés.

<sup>6</sup> Le 1<sup>er</sup> juillet 2022, on a adapté cette norme temporaire, qui sera en vigueur jusqu'au 8 janvier 2023, à la cible et à l'échéance figurant dans le présent rapport. Cette norme se reflète dès le deuxième trimestre 2022-2023 dans le résultat lié au rendement de la CVMO, tandis que les anciens résultats témoignent de notre rendement en fonction des normes de service qui étaient alors en vigueur. Pour connaître nos normes de service ou notre commentaire concernant toute norme non respectée, veuillez-vous reporter aux normes de service de la CVMO affichées tous les trois mois sur notre site Web.

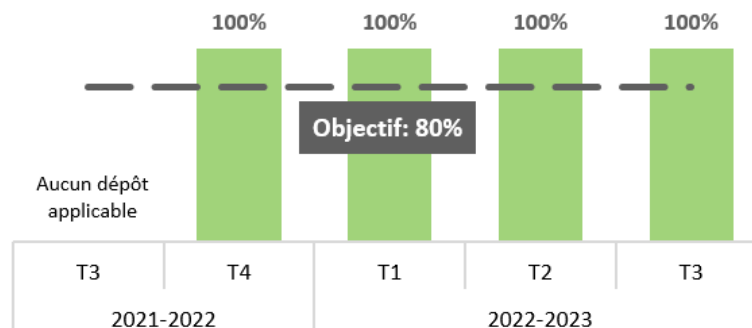


**3.2 Dans le cadre des modifications temporaires, cette norme de service comprend deux parties : les prises fermes et le prospectus simplifié ou le prospectus préalable de base.**

**Partie 1. Sauf en cas d'acquisition ferme, fournir une première lettre de commentaires pour le prospectus ordinaire ou simplifié dans les 5 jours ouvrables suivant la date de réception préliminaire et les documents connexes dans une forme acceptable (objectif : 90 %)<sup>7</sup>**

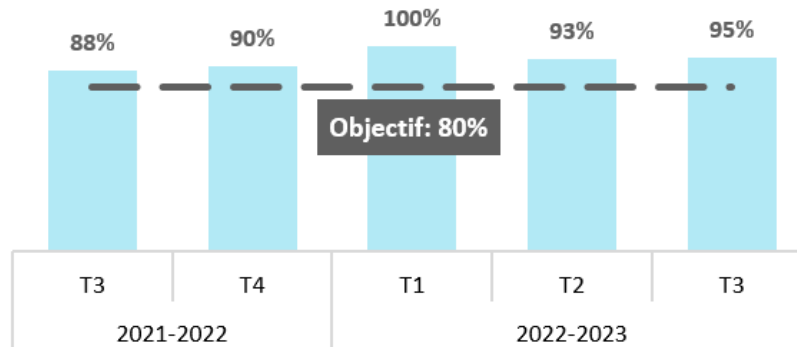


**Partie 2. Pour les acquisitions fermes, fournir une première lettre de commentaires dans les trois jours ouvrables suivant la date de réception préliminaire et les documents connexes dans une forme acceptable (objectif : 80 %)**

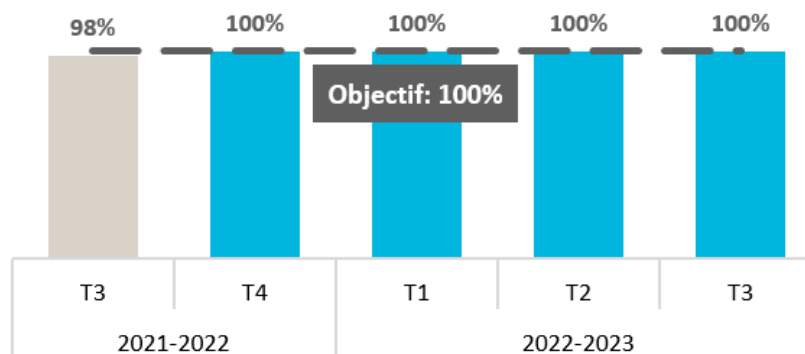


<sup>7</sup> Le 1<sup>er</sup> juillet 2022, on a adapté cette norme temporaire, qui sera en vigueur jusqu'au 8 janvier 2023, à la cible et à l'échéance figurant dans le présent rapport. Cette norme se reflète dès le deuxième trimestre 2022-2023 dans le résultat lié au rendement de la CVMO, tandis que les anciens résultats témoignent de notre rendement en fonction des normes de service qui étaient alors en vigueur. Pour connaître nos normes de service ou notre commentaire concernant toute norme non respectée, veuillez-vous reporter aux normes de service de la CVMO affichées tous les trois mois sur notre site Web.

**3.3 Terminer notre examen des offres régulières dans les 40 jours ouvrables suivant la délivrance d'un visa (pour les dépôts préliminaires) et la réception des documents connexes dans une forme acceptable (objectif : 80 %)**

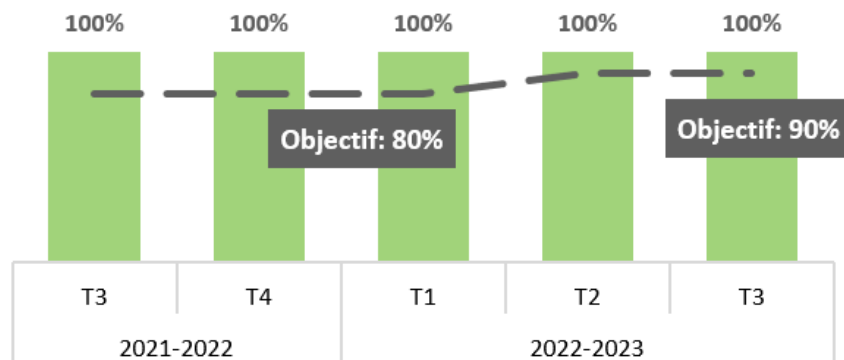


**3.4 Remettre le visa avant la fin du même jour ouvrable pour les documents de prospectus définitifs présentés de manière acceptable et déposés avant midi, heure de l'Est (objectif : 100 %)**



## Modifications au prospectus (avant que la CVMO ne délivre une lettre d'observations)

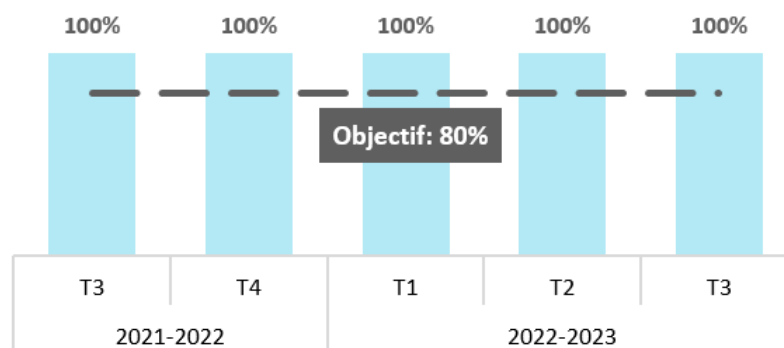
**3.5 Délivrer une lettre de commentaires pour le prospectus détaillé ou le prospectus simplifié à la date la plus tardive, soit cinq jours ouvrables après la date de réception de la modification préliminaire du prospectus, soit la date d'échéance initiale de la lettre de commentaires (objectif : 90 %) <sup>8</sup>**



<sup>8</sup> Le 1<sup>er</sup> juillet, on a adapté cette norme de service à la cible et à l'échéance figurant dans le présent rapport. Cette norme se reflète dès le deuxième trimestre 2022-2203 dans le résultat lié au rendement de la CVMO, tandis que les anciens résultats témoignent de notre rendement en fonction des normes de service qui étaient alors en vigueur. Pour connaître nos normes de service ou notre commentaire concernant toute norme non respectée, veuillez-vous reporter aux normes de service de la CVMO affichées tous les trois mois sur notre site Web.

**3.6 Dans le cadre des modifications temporaires, cette norme de service comprend deux parties : les prises fermes et le prospectus simplifié ou le prospectus préalable de base.**

**Partie 1. Sauf en cas d'acquisition ferme, fournir une première lettre de commentaires pour le prospectus ordinaire ou préalable dans les 5 jours ouvrables suivant la date de réception de la modification préliminaire du prospectus et la date d'échéance originale de la lettre de commentaires (objectif : 80 %) <sup>9</sup>**



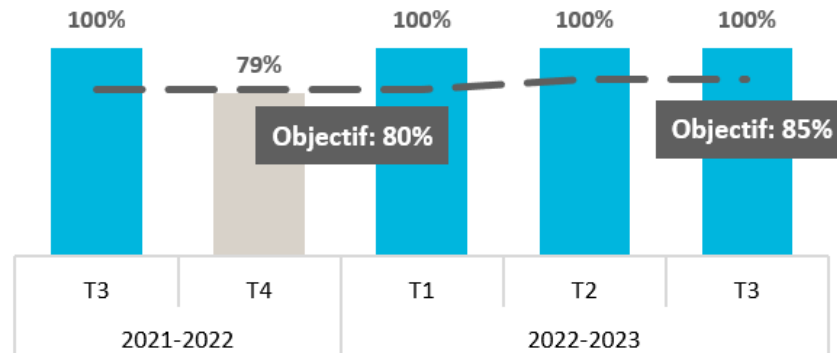
**Partie 2. Pour les acquisitions fermes, fournir une première lettre de commentaires dans les trois jours ouvrables suivant la date de réception de la modification préliminaire du prospectus et la date d'échéance originale de la lettre de commentaires (objectif : 80 %)**

*Aucune offre spéciale relative à cette norme n'a été déposée depuis le 3<sup>e</sup> trimestre 2021-2022 jusqu'au 3<sup>e</sup> trimestre 2022-2023.*

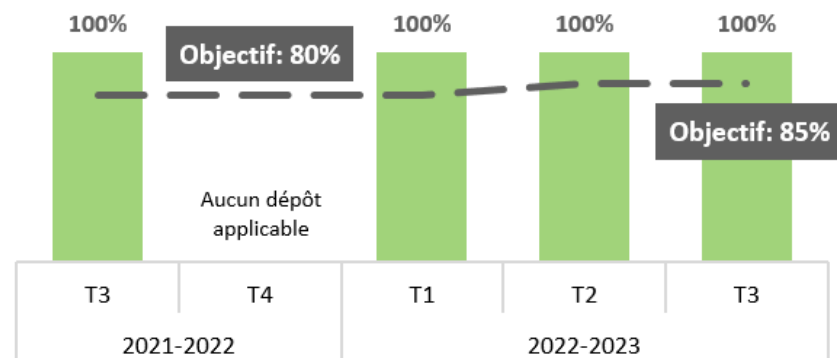
<sup>9</sup> L'application de cette norme temporaire a été prolongée et elle est en vigueur jusqu'au 8 janvier 2023. Pour connaître nos normes de service ou notre commentaire concernant toute norme non respectée, veuillez-vous reporter aux normes de service de la CVMO affichées tous les trois mois sur notre site Web.

## Modifications au prospectus (après la délivrance par la CVMO d'un visa définitif rendant sa décision)

- 3.7 Délivrer une lettre de commentaires pour le prospectus ordinaire ou le prospectus simplifié dans les cinq jours ouvrables suivant la date de réception des documents connexes dans une forme acceptable (objectif : 85 %) <sup>10</sup>**



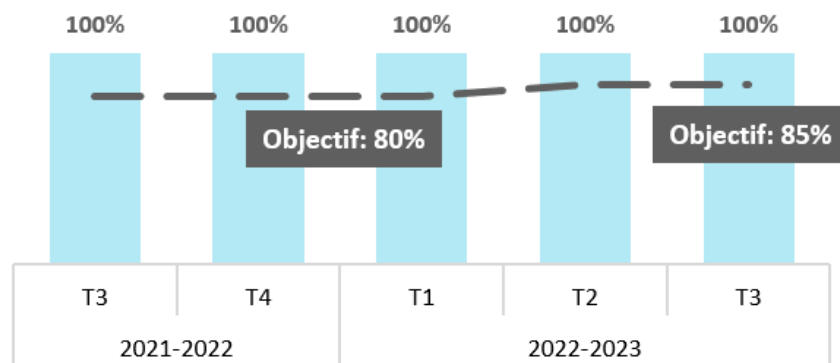
- 3.8 Délivrer une lettre de commentaires pour le prospectus simplifié ou le prospectus préalable dans les cinq jours ouvrables suivant la date de réception des documents connexes dans une forme acceptable (objectif : 85 %)**



<sup>10</sup> Le 1<sup>er</sup> juillet, on a adapté cette norme de service à la cible et à l'échéance figurant dans le présent rapport. Cette norme se reflète dès le deuxième trimestre 2022-2023 dans le résultat lié au rendement de la CVMO, tandis que les anciens résultats témoignent de notre rendement en fonction des normes de service qui étaient alors en vigueur. Pour connaître nos normes de service ou notre commentaire concernant toute norme non respectée, veuillez-vous reporter aux normes de service de la CVMO affichées tous les trois mois sur notre site Web.

## Modifications au prospectus (rendre une décision)

**3.9 Terminer notre examen des offres régulières dans les 40 jours ouvrables suivant la délivrance d'un visa (pour les dépôts préliminaires) et la réception des documents connexes dans une forme acceptable (objectif : 85 %) <sup>11</sup>**

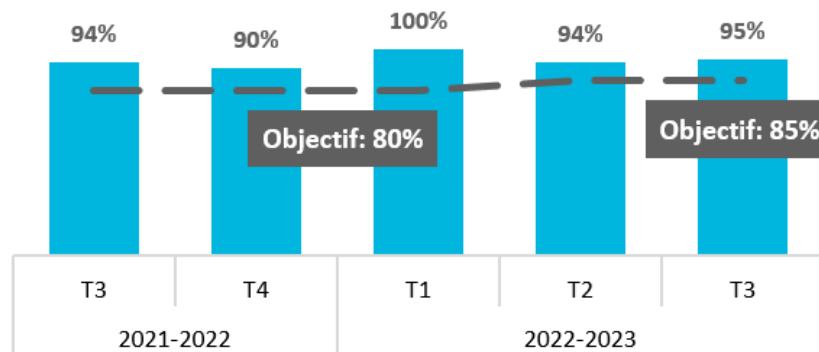


<sup>11</sup> Le 1<sup>er</sup> juillet, on a adapté cette norme de service à la cible et à l'échéance figurant dans le présent rapport. Cette norme se reflète dès le deuxième trimestre 2022-2203 dans le résultat lié au rendement de la CVMO, tandis que les anciens résultats témoignent de notre rendement en fonction des normes de service qui étaient alors en vigueur. Pour connaître nos normes de service ou notre commentaire concernant toute norme non respectée, veuillez-vous reporter aux normes de service de la CVMO affichées tous les trois mois sur notre site Web.

## 4.0 Demande de reconnaissance, de désignation et de dispense de la reconnaissance auprès de la CVMO

### Demandes de dispense

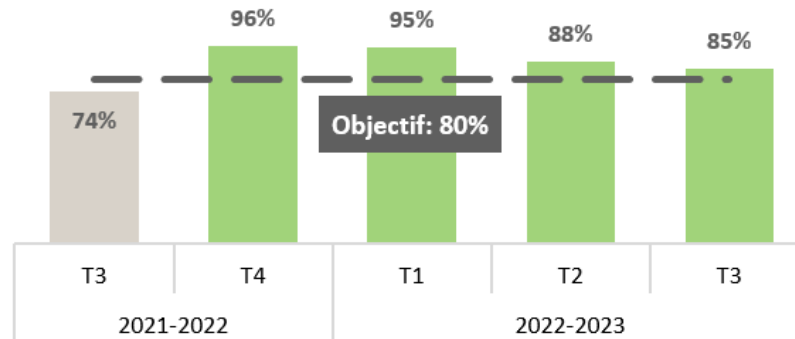
#### 4.1 Délivrer les premières lettres de commentaires dans les 15 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate dans une forme acceptable (objectif : 85 %) <sup>12, 13</sup>



<sup>12</sup> Les résultats comprennent ceux examinés par un certain nombre de directions de la CVMO, notamment la Direction du financement des sociétés, le Bureau des fusions et des acquisitions, la Direction de la réglementation des marchés, la Direction des produits dérivés, la Direction de la réglementation des personnes et compagnies inscrites et de la conformité, et la Direction des fonds d'investissement et des produits structurés. Pour l'instant, ce processus ne s'applique pas aux demandes de dispense inhabituelles portant sur des produits dérivés de gré à gré.

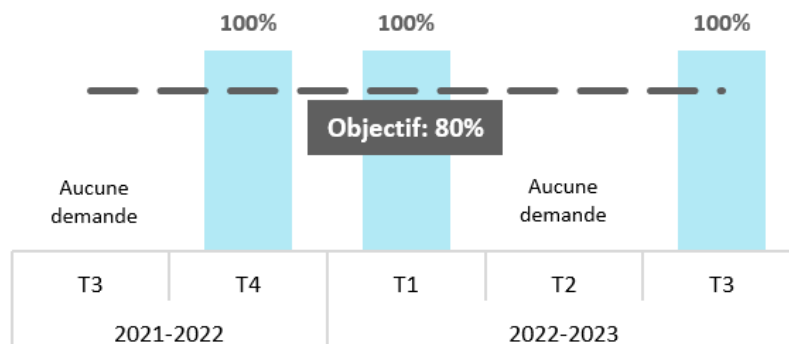
<sup>13</sup> Le 1<sup>er</sup> juillet 2022, on a adapté cette norme temporaire, qui sera en vigueur jusqu'au 31 mars 2023, à la cible et à l'échéance figurant dans le présent rapport. Cette norme se reflète dès le deuxième trimestre 2022-2023 dans le résultat lié au rendement de la CVMO, tandis que les anciens résultats témoignent de notre rendement en fonction des normes de service qui étaient alors en vigueur. Pour connaître nos normes de service ou notre commentaire concernant toute norme non respectée, veuillez-vous reporter aux normes de service de la CVMO affichées tous les trois mois sur notre site Web.

**4.2 Prendre une décision à l'égard des demandes de dispense régulières dans les 45 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate (objectif : 80 %) <sup>14</sup>**



**Demande de reconnaissance, de désignation et de dispense de la reconnaissance <sup>15</sup>**

**4.3 Délivrer les premières lettres de commentaires dans les 20 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate dans une forme acceptable (objectif : 80 %)**

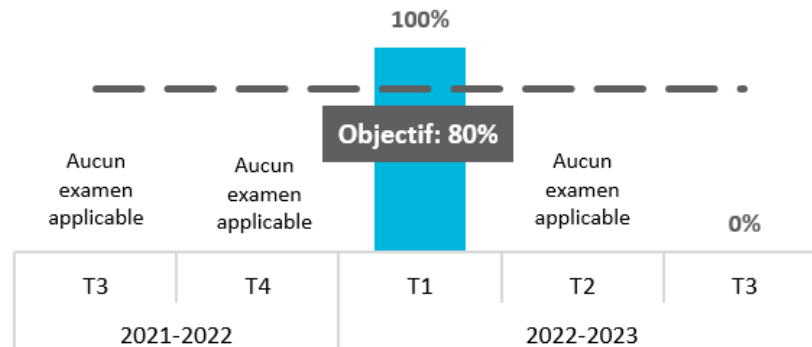


<sup>14</sup> L'application de cette norme temporaire a été prolongée et elle est en vigueur jusqu'au 31 mars 2023. Pour connaître nos normes de service ou notre commentaire concernant toute norme non respectée, veuillez-vous reporter aux normes de service de la CVMO affichées tous les trois mois sur notre site Web.

<sup>15</sup> Les normes de service pour la reconnaissance ou l'appellation et l'exemption de résultats pour la demande de reconnaissance comprennent celles passées en revue par le service de réglementation du marché uniquement.



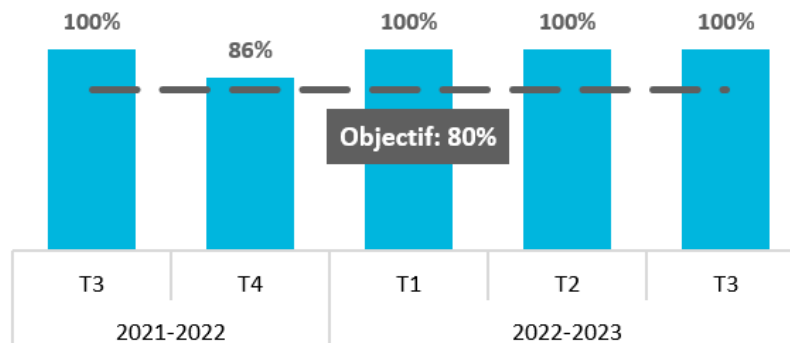
#### 4.4 Terminer notre examen des questions régulières dans les 6 à 9 mois suivant la réception d'une demande finale (objectif : 80 %) <sup>16</sup>



## 5.0 Dépôts d'une circulaire auprès de la CVMO

### Circulaires d'information de la direction (Opérations donnant lieu à un conflit d'intérêts)

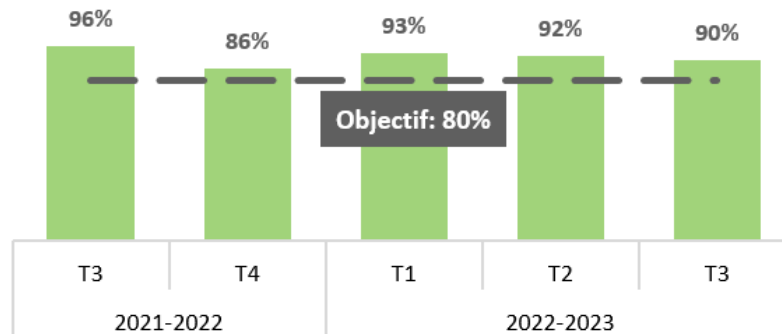
#### 5.1 Fournir des commentaires, le cas échéant, dans les cinq jours ouvrables suivant la date de dépôt de la circulaire (objectif : 80 %) <sup>17</sup>



<sup>16</sup> En général, seul un petit nombre d'applications sont applicables à cette norme de service. Au troisième trimestre, l'objectif n'a pas été atteint en raison de retards dans le processus de dépôt.

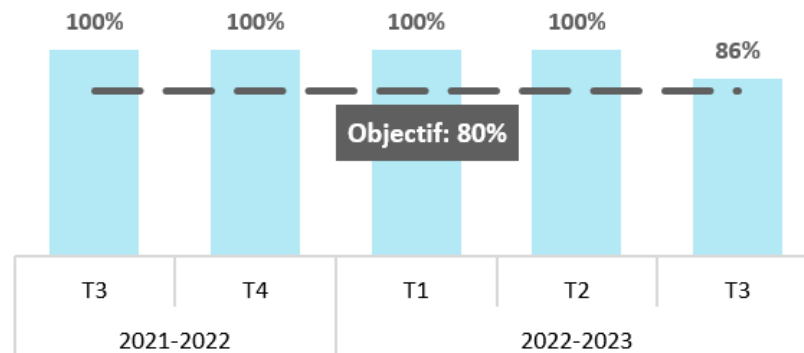
<sup>17</sup> L'application de cette norme temporaire a été prolongée et elle est en vigueur jusqu'au 31 mars 2023. Pour connaître nos normes de service ou notre commentaire concernant toute norme non respectée, veuillez-vous reporter aux normes de service de la CVMO affichées tous les trois mois sur notre site Web.

**5.2 Terminer notre examen dans les 14 jours ouvrables suivant la date de dépôt de la circulaire (objectif : 80 %)**



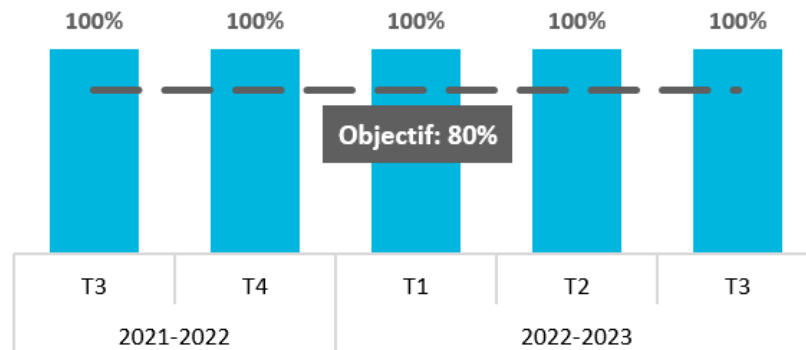
**Circulaires de l'offre publique d'achat ou de rachat**

**5.3 Fournir des commentaires, le cas échéant, dans les sept jours ouvrables suivant la date de dépôt de la circulaire (objectif : 80 %) <sup>18</sup>**



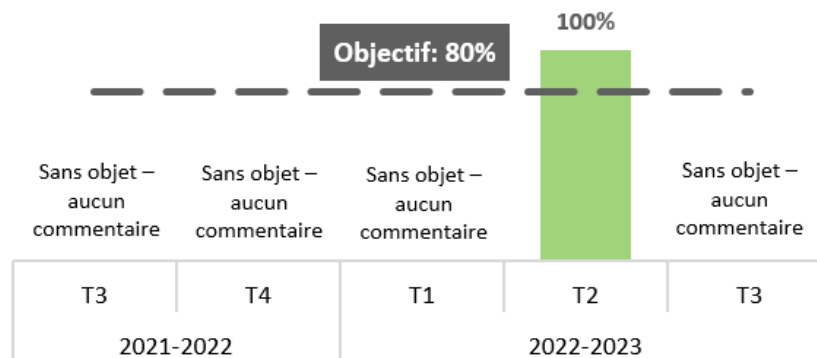
<sup>18</sup> L'application de cette norme temporaire a été prolongée et elle est en vigueur jusqu'au 31 mars 2023. Pour connaître nos normes de service ou notre commentaire concernant toute norme non respectée, veuillez-vous reporter aux normes de service de la CVMO affichées tous les trois mois sur notre site Web.

#### 5.4 Terminer notre examen dans les 21 jours ouvrables suivant la date de dépôt de la circulaire (objectif : 80 %)



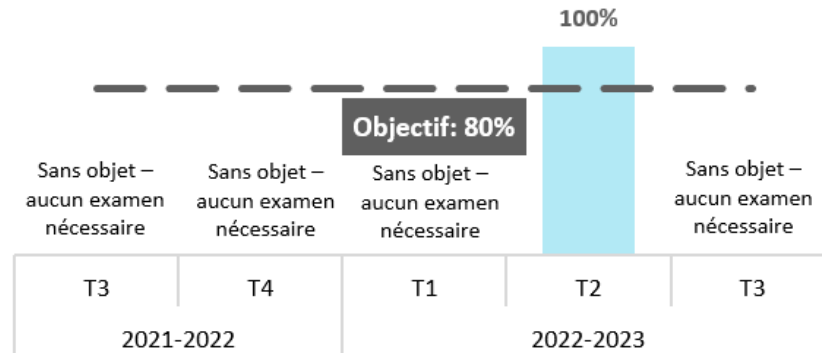
### Circulaires de procuration émanant d'un opposant

#### 5.5 Fournir des commentaires, le cas échéant, dans les cinq jours ouvrables suivant la date de dépôt de la circulaire (objectif : 80 %) <sup>19</sup>



<sup>19</sup> L'application de cette norme temporaire a été prolongée et elle est en vigueur jusqu'au 31 mars 2023. Pour connaître nos normes de service ou notre commentaire concernant toute norme non respectée, veuillez-vous reporter aux normes de service de la CVMO affichées tous les trois mois sur notre site Web.

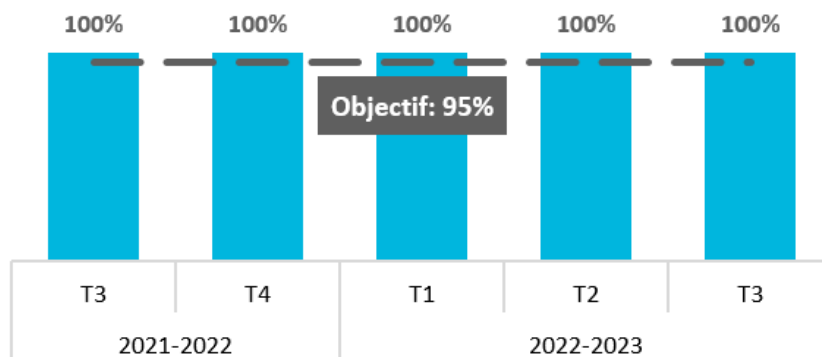
**5.6 Terminer notre examen dans les 14 jours ouvrables suivant la date de dépôt de la circulaire (objectif : 80 %)**



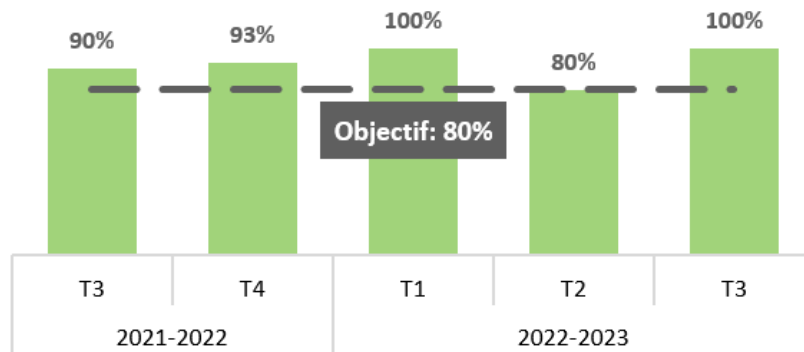
**6.0 Dépôts des documents d’inscription auprès de la CVMO**

**Demandes de nouvelles entreprises**

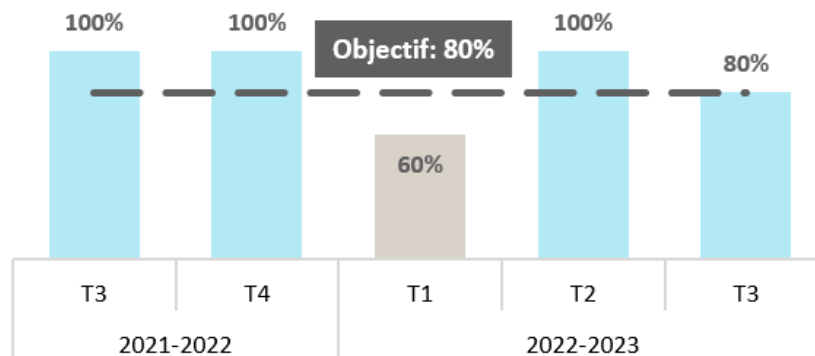
**6.1 Accuser réception des demandes dans les 5 jours ouvrables suivant la réception (objectif : 95 %)**



**6.2 Fournir des commentaires initiaux sur les demandes d'inscription d'entreprise dans les 45 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate dans une forme acceptable (objectif : 80 %) <sup>20</sup>**



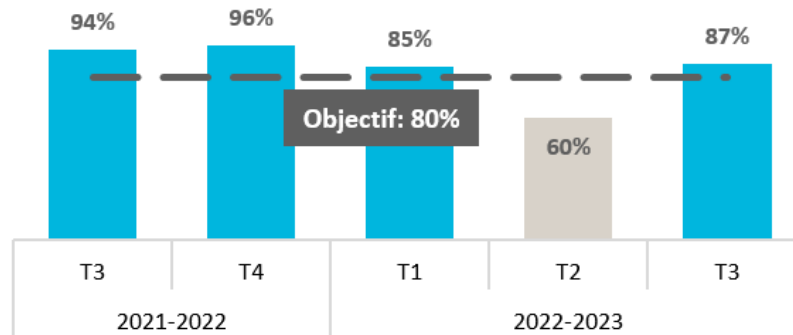
**6.3 Prendre une décision à l'égard des demandes régulières dans les 90 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate dans une forme acceptable (objectif : 80 %)**



<sup>20</sup> L'application de cette norme temporaire a été prolongée et elle est en vigueur jusqu'au 31 mars 2023. Pour connaître nos normes de service ou notre commentaire concernant toute norme non respectée, veuillez-vous reporter aux normes de service de la CVMO affichées tous les trois mois sur notre site Web.

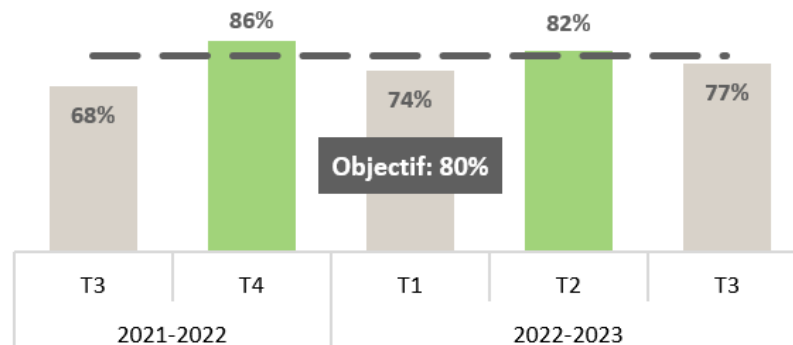
## Représentants de courtier

### 6.4 Prendre une décision à l'égard des demandes régulières dans les 10 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate dans une forme acceptable (objectif : 80 %) <sup>21, 22</sup>



## Représentants-conseils, représentants-conseils associés et agents de conformité principaux

### 6.5 Prendre une décision à l'égard des demandes régulières dans les 30 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate dans une forme acceptable (objectif : 80 %) <sup>21</sup>

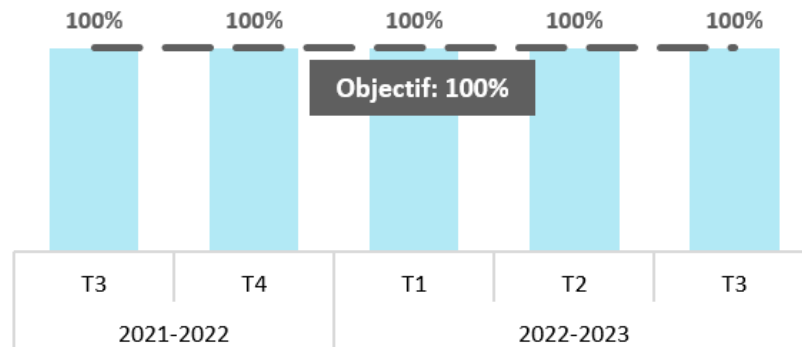


<sup>21</sup> L'application de cette norme temporaire a été prolongée et elle est en vigueur jusqu'au 31 mars 2023. Pour connaître nos normes de service ou notre commentaire concernant toute norme non respectée, veuillez-vous reporter aux normes de service de la CVMO affichées tous les trois mois sur notre site Web.

<sup>22</sup> Cette norme n'a pas été respectée au troisième trimestre de 2022-2023 en raison de problèmes techniques ou liés au système du trimestre précédent, ce qui a entraîné un arriéré de demandes, des postes vacants en cours de dotation et une augmentation importante des mises à jour de l'information provenant des inscrits en raison des modifications (en anglais seulement) au Règlement 33-109 – Renseignements concernant l'inscription, qui est entré en vigueur le 6 juin 2022. Les dépôts accumulés devraient être traités au cours du prochain trimestre.

## Avis de résiliation

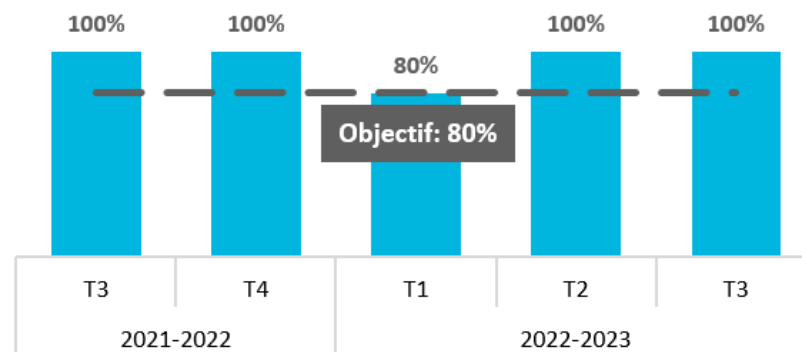
### 6.6 Remplir notre accusé de réception d'un avis de résiliation dans les 24 heures suivant sa réception (objectif : 100 %)



## 7.0 Examens par la CVMO

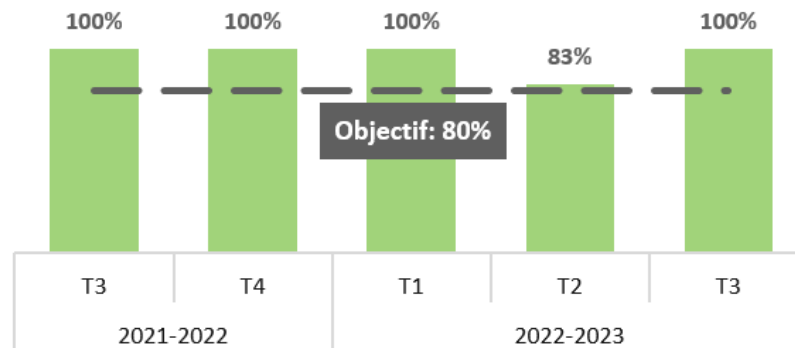
### Examens portant sur l'information continue (examens complets)

#### 7.1 Répondre à la correspondance de l'émetteur dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception (objectif : 80 %) <sup>23</sup>



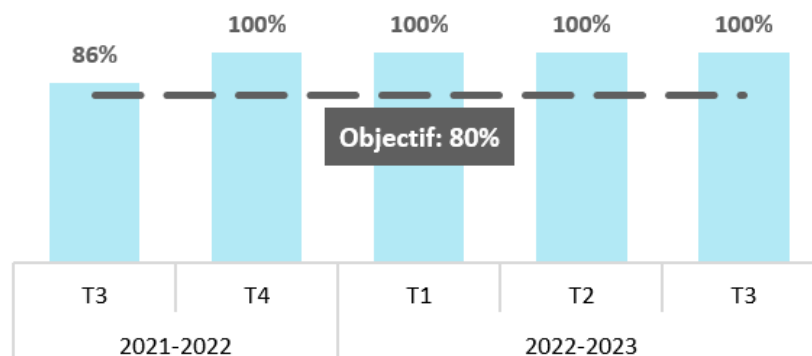
<sup>23</sup> L'examen des normes de service en continu et au complet est réservé à la Direction du financement des sociétés.

**7.2 Terminer notre examen dans les 120 jours suivant l'envoi de notre première lettre de commentaires (objectif : 80 %)**



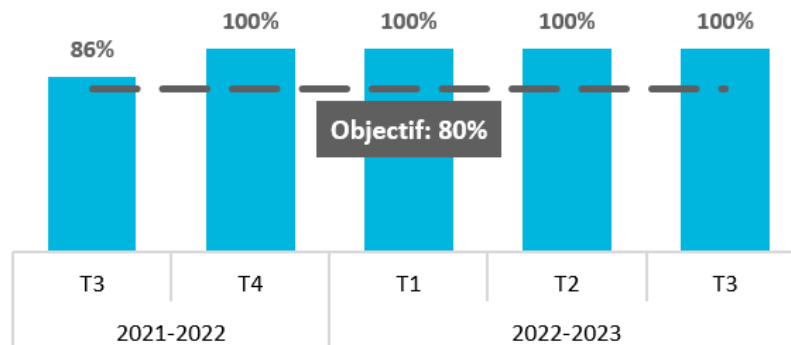
**Examens des déclarations d'initiés**

**7.3 Répondre à la correspondance de l'émetteur dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception (objectif : 80 %)**



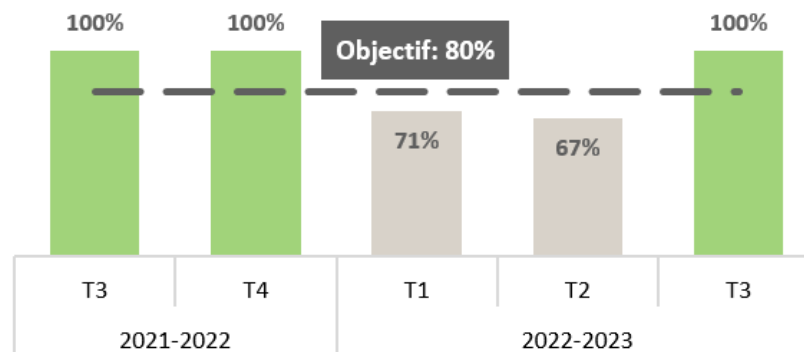


**7.4 Terminer notre examen dans les 120 jours suivant l'envoi de notre première lettre de commentaires (objectif : 80 %)**



**Examens de la conformité – Personnes et compagnies inscrites**

**7.5 Terminer notre examen et communiquer nos résultats dans les 12 semaines suivant la réunion initiale avec la personne ou la compagnie inscrite (à l'exclusion des balayages) (objectif : 80 %) <sup>24</sup>**

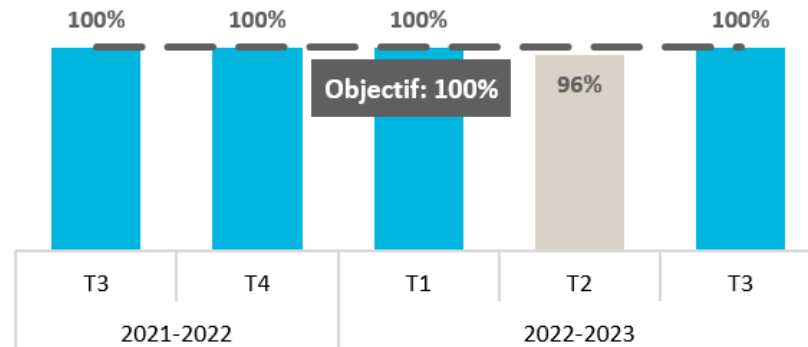


<sup>24</sup> L'application de cette norme temporaire a été prolongée et elle est en vigueur jusqu'au 31 mars 2023. Pour connaître nos normes de service ou notre commentaire concernant toute norme non respectée, veuillez-vous reporter aux normes de service de la CVMO affichées tous les trois mois sur notre site Web.

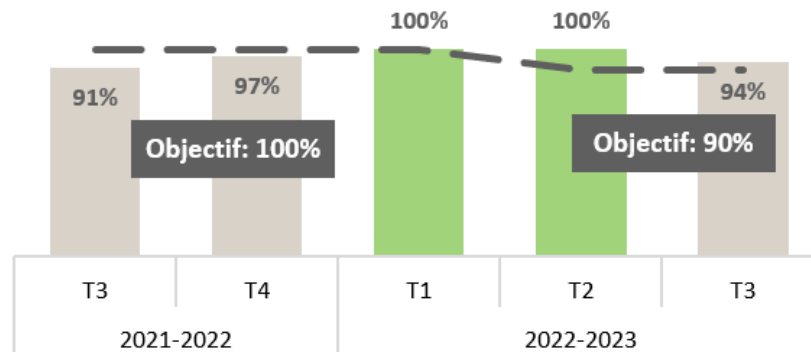
## 8.0 Demande de dossiers de la CVMO<sup>25</sup>

### Demande de copies de documents déposés par des entreprises ou de documents d'audience de la Commission<sup>26</sup>

#### 8.1 Accuser réception de votre demande avant la fin du jour ouvrable suivant (objectif : 100 %)



#### 8.2 Traiter les demandes dans un délai de cinq jours ouvrables (objectif : 90 %)<sup>27</sup>



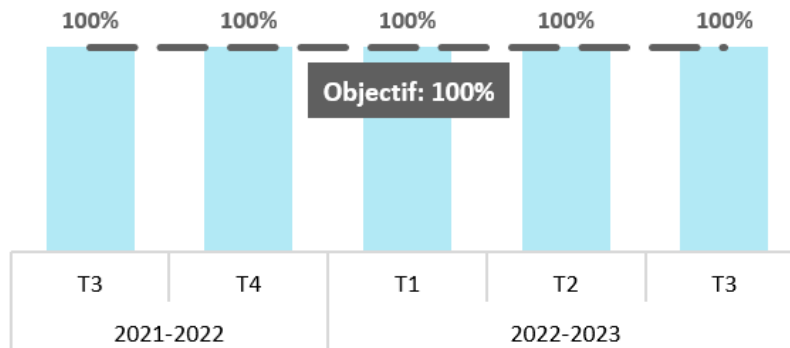
<sup>25</sup> Elles comprennent un appel ou l'envoi d'un courriel à la Gestion des dossiers et de l'information de la CVMO.

<sup>26</sup> Elle concerne les documents que le public peut se procurer uniquement auprès du personnel de la gestion des documents et de l'information. Elle n'inclut pas les dossiers liés aux instances actuelles devant la Commission, puisqu'ils sont traités de façon distincte par le greffier de la CVMO.

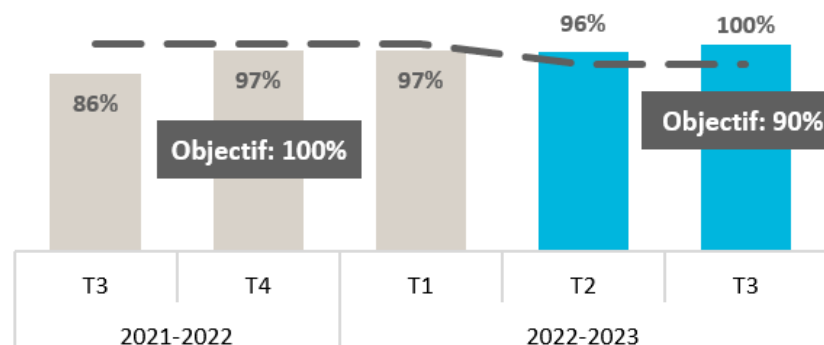
<sup>27</sup> Le 1<sup>er</sup> juillet, on a adapté cette norme de service à la cible et à l'échéance figurant dans le présent rapport. Cette norme se reflète dès le deuxième trimestre 2022-2023 dans le résultat lié au rendement de la CVMO, tandis que les anciens résultats témoignent de notre rendement en fonction des normes de service qui étaient alors en vigueur. Pour connaître nos normes de service ou notre commentaire concernant toute norme non respectée, veuillez-vous reporter aux normes de service de la CVMO affichées tous les trois mois sur notre site Web.

## Personnes ou compagnies inscrites qui demandent des copies de leurs propres dossiers d'inscription et des formulaires connexes

### 8.3 Accuser réception de votre demande avant la fin du jour ouvrable suivant (objectif : 100 %)



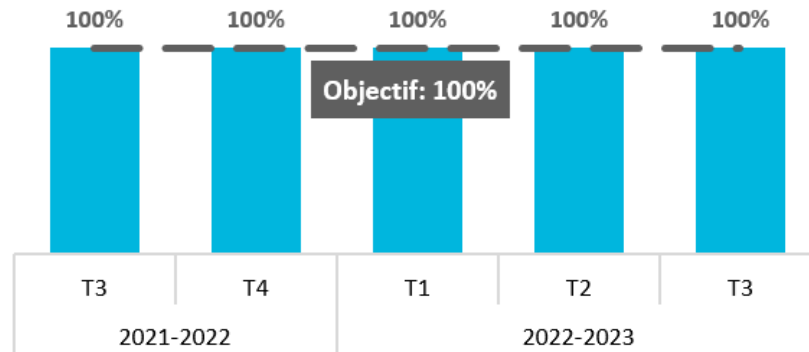
### 8.4 Traiter les demandes dans un délai de cinq jours ouvrables (objectif : 90 %) <sup>28</sup>



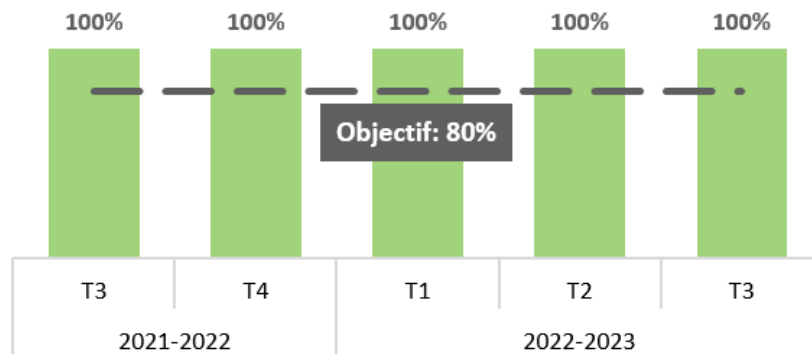
<sup>28</sup> Le 1<sup>er</sup> juillet, on a adapté cette norme de service à la cible et à l'échéance figurant dans le présent rapport. Cette norme se reflète dès le deuxième trimestre 2022-2203 dans le résultat lié au rendement de la CVMO, tandis que les anciens résultats témoignent de notre rendement en fonction des normes de service qui étaient alors en vigueur. Pour connaître nos normes de service ou notre commentaire concernant toute norme non respectée, veuillez-vous reporter aux normes de service de la CVMO affichées tous les trois mois sur notre site Web.

## 9.0 Demande de soutien auprès de la Rampe de lancement de la CVMO

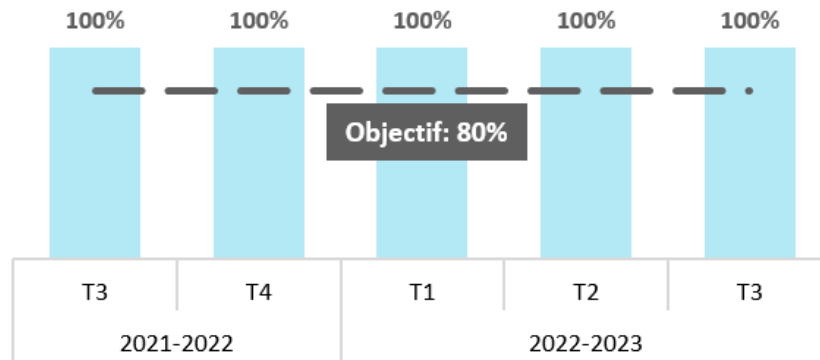
### 9.1 Accuser réception de votre demande de soutien dans les deux jours ouvrables suivant sa réception (objectif : 100 %)



### 9.2 Effectuer un examen de l'admissibilité et communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre formulaire de demande de soutien (objectif : 80 %)



**9.3 Dans le cas des entreprises admissibles, un appel téléphonique ou une réunion en personne aura lieu pour fournir un soutien direct dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de votre formulaire de demande de soutien (objectif : 80 %)**



**9.4 Si vous êtes admissible à recevoir un soutien continu de la part de la Rampe de lancement de CVMO, dans les 20 jours ouvrables suivant votre réunion de soutien direct, nous pouvons vous demander de nous fournir des documents supplémentaires ou un dépôt (objectif : 80 %)**

