

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

**1<sup>e</sup> trimestre de 2022-2023**



## Contenu

---

Préambule.....	1
1.0 Questions générales et plaintes .....	3
2.0 Questions liées au placement ou aux finances personnelles.....	4
3.0 Dépôts de prospectus .....	5
4.0 Demande de reconnaissance, de désignation et de dispense de la reconnaissance auprès de la CVMO.....	10
5.0 Dépôts d'une circulaire auprès de la CVMO.....	12
6.0 Dépôts des documents d'inscription auprès de la CVMO.....	15
7.0 Examens par la CVMO.....	19
8.0 Demande de dossiers de la CVMO.....	22
9.0 Demande de soutien auprès de la Rampe de lancement de la CVMO.....	24

## 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.

### 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.

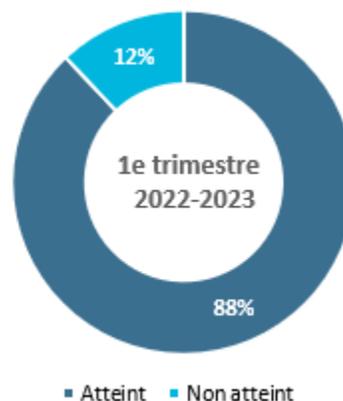
### Avis sur les délais de service

Le 7 décembre 2021, la CVMO a annoncé que, jusqu'au 30 juin 2022, elle apporterait des changements provisoires à ses engagements en matière de service en réaction à une augmentation importante et persistante du volume et de la complexité de certaines demandes et de certains dépôts. Depuis le 7 décembre 2021, on mesure les résultats du rendement à la lumière de ces nouveaux engagements. Dans les cas où l'on a modifié provisoirement le calendrier ou l'objectif d'une norme de service, on a regroupé les résultats du 3<sup>e</sup> trimestre de 2021-2022. En effet, on a mesuré les résultats à la lumière de la norme de service pour la période allant du 1<sup>er</sup> octobre au 6 décembre 2021 et la norme temporaire pour la période allant du 7 au 31 décembre 2021. Pour en savoir plus, consultez l'annonce publiée sur le site Web de la CVMO.

Le 1<sup>er</sup> juillet 2022, 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 se trouve sur son [site Web](#). Veuillez noter que ce rapport couvre la période allant du 1<sup>er</sup> avril au 30 juin 2022, soit la période qui précède la mise en œuvre des changements susmentionnés.

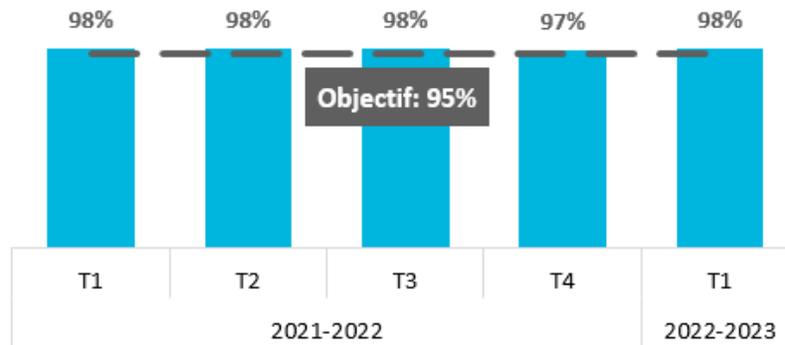
## Sommaire des résultats



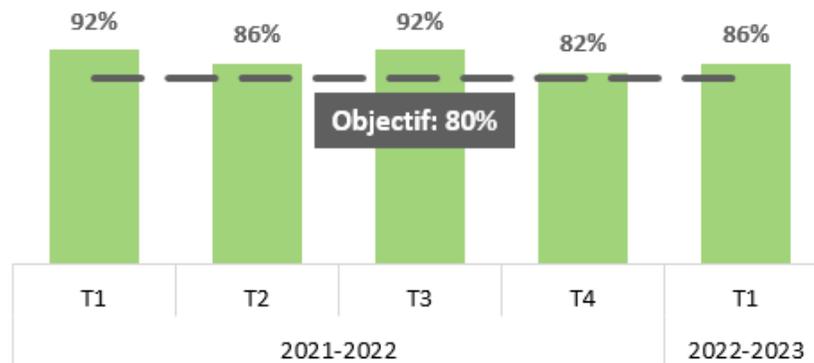
Au premier trimestre 2022-2023, nos employés ont continué d'offrir des services de haut niveau à nos parties prenantes même s'ils continuaient de devoir traiter un volume croissant de travail dans le domaine de l'application de la réglementation de base. En gros, 40 normes de services demandés pouvaient 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 88 % (35 sur 40) de ses cibles trimestrielles en matière de services demandés au premier trimestre de 2022-2023. Nous vous avons expliqué pourquoi nous n'avons pu respecter certaines normes au 1<sup>er</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 %)¹

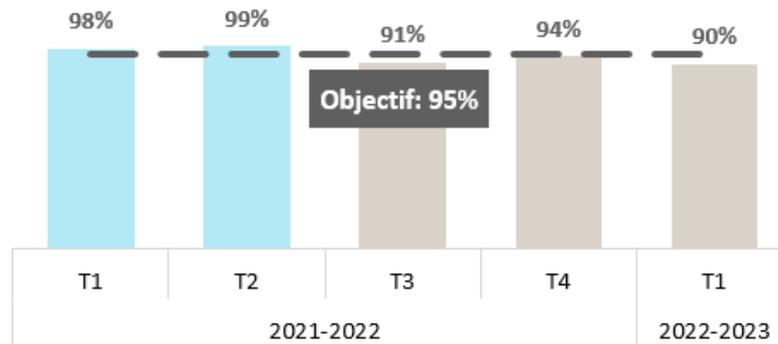


### 1.2 Répondre aux appels téléphoniques reçus à l'InfoCentre de la CVMO en 60 secondes (objectif : 80 %)



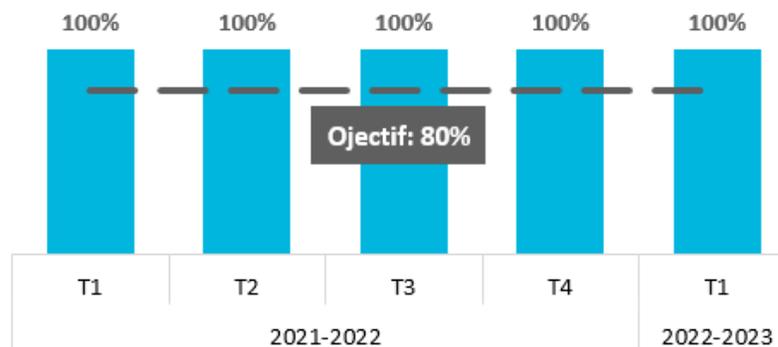
¹ Le présent objectif tient compte d'un taux d'abandon des appels de 5 % qui pourrait comprendre les pourriels, les appels automatisés, les erreurs de composition et les problèmes de signaux, entre autres variables non contrôlées.

**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 trois jours ouvrables (objectif : 95 %)<sup>2</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>2</sup> Au premier trimestre 2022-2023, l'InfoCentre a continué de recevoir un grand nombre de questions et de plaintes écrites. Cette situation, ainsi que ses problèmes chroniques de dotation en personnel et les répercussions de la mise en œuvre de son nouveau système de suivi, l'ont empêché de satisfaire entièrement à cette norme de service.

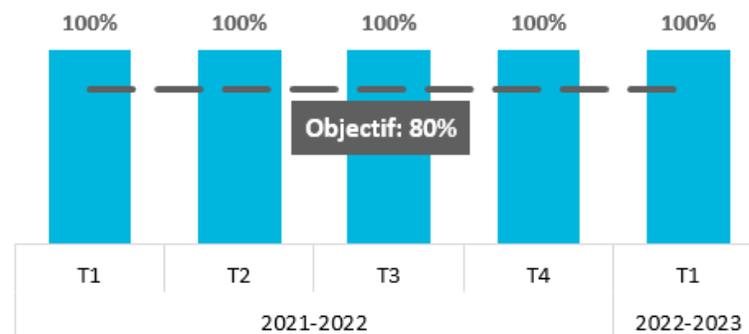
### 3.0 Dépôts de prospectus<sup>3</sup>

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

- 3.1 Fournir une première lettre de commentaires pour le prospectus ordinaire ou simplifié dans les 10 jours ouvrables suivant la date de réception préliminaire (pour les dépôts préliminaires) et les documents connexes dans une forme acceptable (objectif : 80 %)**

**Norme provisoire en vigueur du 7 décembre 2021 au 30 juin 2022 :**

***Fournir une première lettre de commentaires pour le prospectus ordinaire ou simplifié dans les 15 jours ouvrables suivant la date de réception préliminaire (pour les dépôts préliminaires) et les documents connexes dans une forme acceptable (objectif : 80 %)***



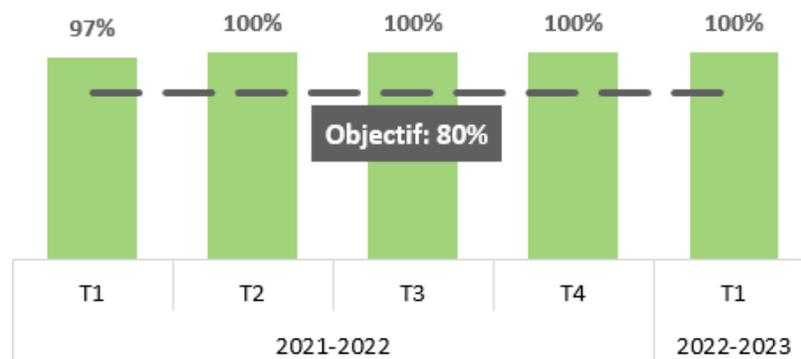
<sup>3</sup>Les résultats de dépôt de prospectus comprennent ceux examinés par la Direction du financement des sociétés et la Direction des fonds d'investissement et des produits structurés.

**3.2 Fournir une première lettre de commentaires pour le prospectus simplifié ou le prospectus préalable dans les trois jours ouvrables suivant la date de réception préliminaire et les documents connexes dans une forme acceptable (objectif : 80 %)**

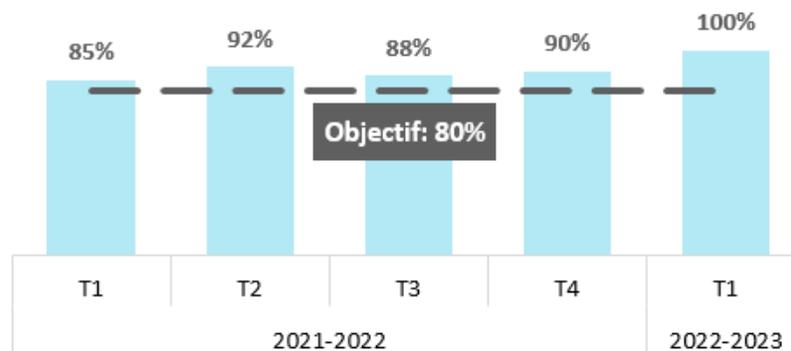
***Norme provisoire en vigueur du 7 décembre 2021 au 30 juin 2022 :***

***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 : 80 %)***

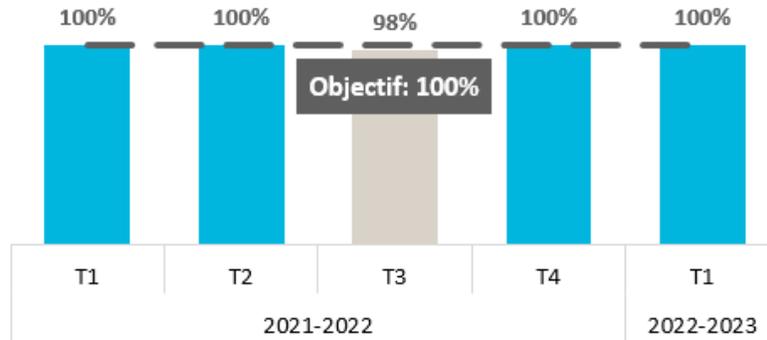
***Pour les acquisitions fermes, fournir une première lettre de commentaires dans les trois jours ouvrables suivant la date de réception préliminaire et les documents connexes dans une forme acceptable (objectif : 80 %)***



**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 %)**

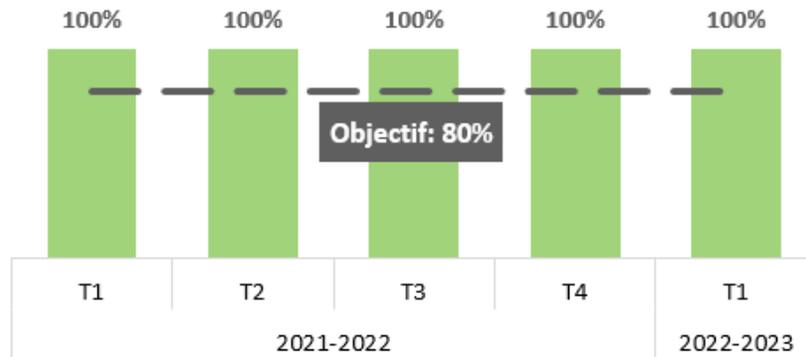


**3.4 Remettre le visa avant la fin du même jour ouvrable pour les documents de prospectus définitifs présentés de manière acceptable et déposés avant midi, heure de l'Est (objectif : 100 %)**



**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 : 80 %)**

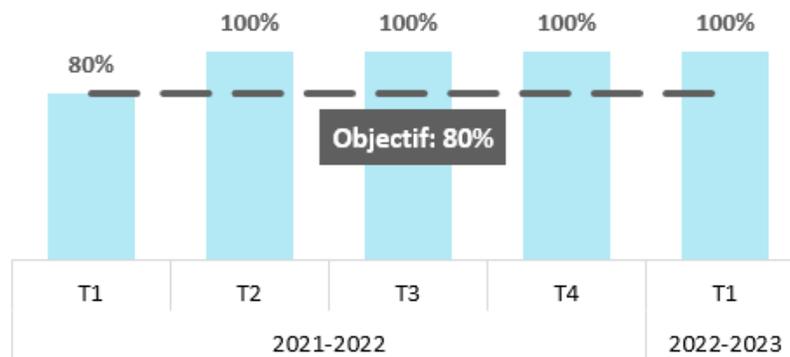


**3.6 Délivrer une lettre de commentaires pour le prospectus simplifié ou le prospectus préalable dans les trois jours ouvrables suivant la date de réception de la modification préliminaire du prospectus et la date d'échéance originale de la lettre de commentaires (objectif : 80 %)**

*Norme provisoire en vigueur du 7 décembre 2021 au 30 juin 2022 :*

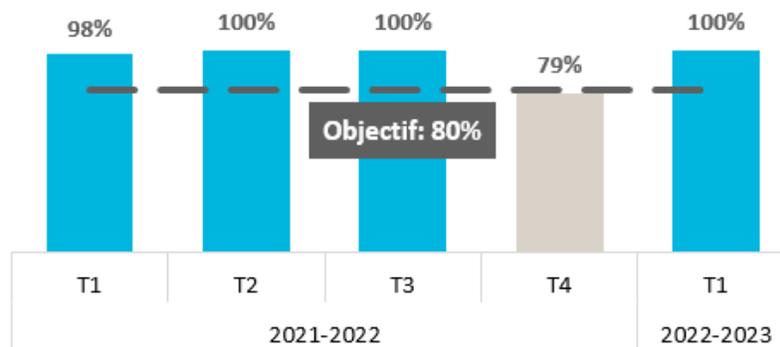
*Sauf en cas d'acquisition ferme, fournir une première lettre de commentaires pour le prospectus ordinaire ou préalable dans les 5 jours ouvrables suivant la date de réception de la modification préliminaire du prospectus et la date d'échéance originale de la lettre de commentaires (objectif : 80 %)*

*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 %)*

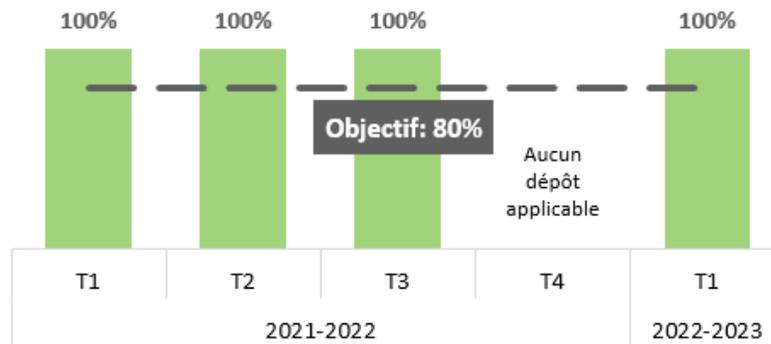


**Modifications au prospectus (après la délivrance par la CVMO d'un visa définitif rendant sa décision)**

**3.7 Délivrer une lettre de commentaires pour le prospectus ordinaire ou le prospectus simplifié dans les trois jours ouvrables suivant la date de réception des documents connexes dans une forme acceptable (objectif : 80 %)**



**3.8 Délivrer une lettre de commentaires pour le prospectus simplifié ou le prospectus préalable dans les deux jours ouvrables suivant la date de réception des documents connexes dans une forme acceptable (objectif : 80 %)**

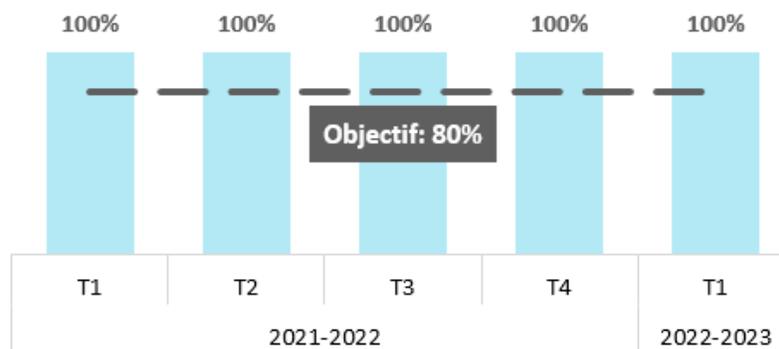


**Modifications au prospectus (rendre une décision)**

**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 : 80 %)**

*Norme provisoire en vigueur du 7 décembre 2021 au 30 juin 2022 :*

*Terminer notre examen des offres régulières dans les 45 jours ouvrables suivant la délivrance d'un visa (pour les dépôts préliminaires) et la réception des documents connexes dans une forme acceptable (objectif : 80 %)*



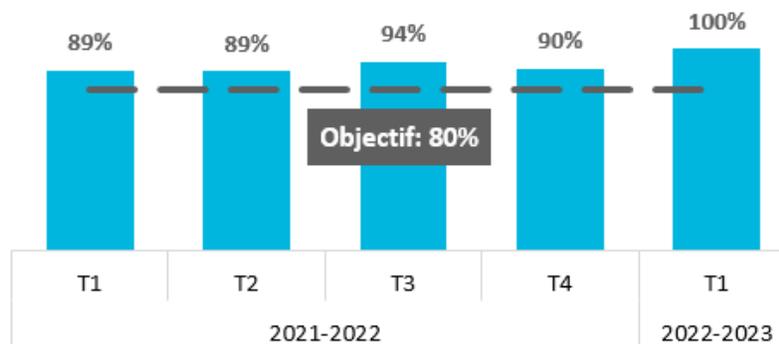
## 4.0 Demande de reconnaissance, de désignation et de dispense de la reconnaissance auprès de la CVMO

### Demandes de dispense

#### 4.1 Délivrer les premières lettres de commentaires dans les 10 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate dans une forme acceptable (objectif : 80 %) <sup>4</sup>

***Norme provisoire en vigueur du 7 décembre 2021 au 30 juin 2022 :***

***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 : 80 %)***

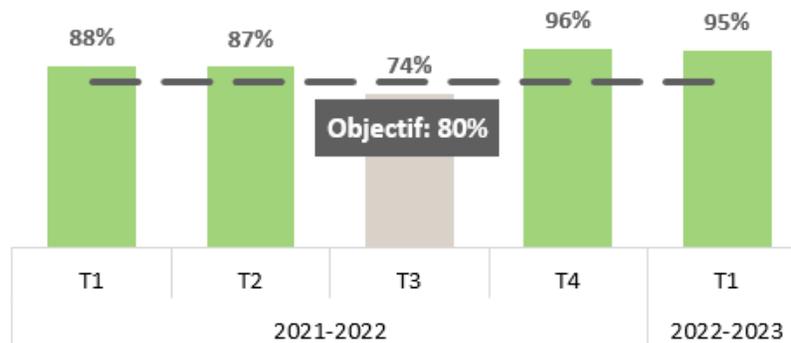


<sup>4</sup>Les résultats comprennent ceux examinés par un certain nombre de directions de la CVMO, notamment la Direction du financement des sociétés, le Bureau des fusions et des acquisitions, la Direction de la réglementation des marchés, la Direction des produits dérivés, la Direction de la réglementation 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.

**4.2 Prendre une décision à l'égard des demandes de dispense régulières dans les 40 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate (objectif : 80 %)**

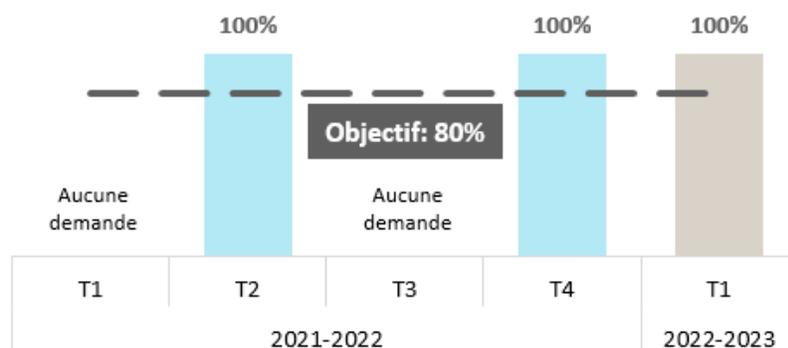
**Norme provisoire en vigueur du 7 décembre 2021 au 30 juin 2022 :**

***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 %)***



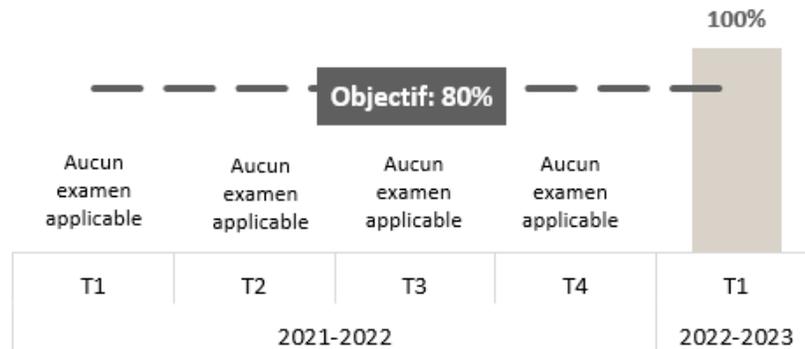
**Demande de reconnaissance, de désignation et de dispense de la reconnaissance<sup>5</sup>**

**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>5</sup> Les résultats pour la demande de reconnaissance, de désignation et de dispense de la reconnaissance comprennent ceux examinés par la Direction du financement des sociétés et la Direction de la réglementation des marchés.

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



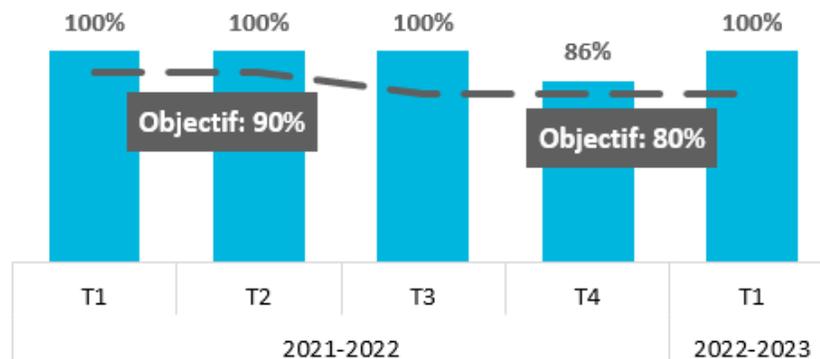
## 5.0 Dépôts d'une circulaire auprès de la CVMO

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

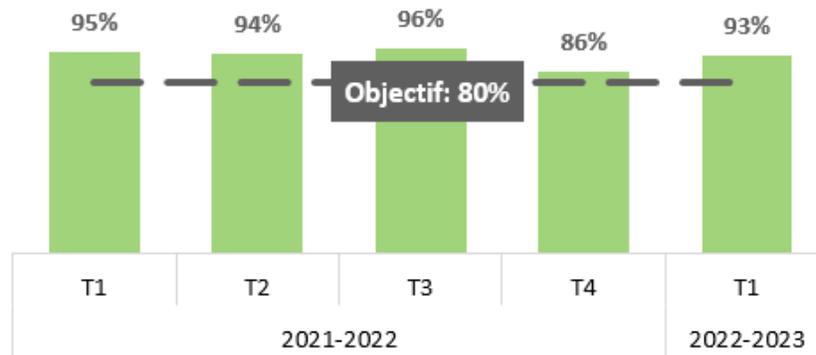
#### 5.1 Fournir des commentaires, le cas échéant, dans les cinq jours ouvrables suivant la date de dépôt de la circulaire (objectif : 90 %)

*Norme provisoire en vigueur du 7 décembre 2021 au 30 juin 2022 :*

*Fournir des commentaires, le cas échéant, dans les cinq jours ouvrables suivant la date de dépôt de la circulaire (objectif : 80 %)*



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

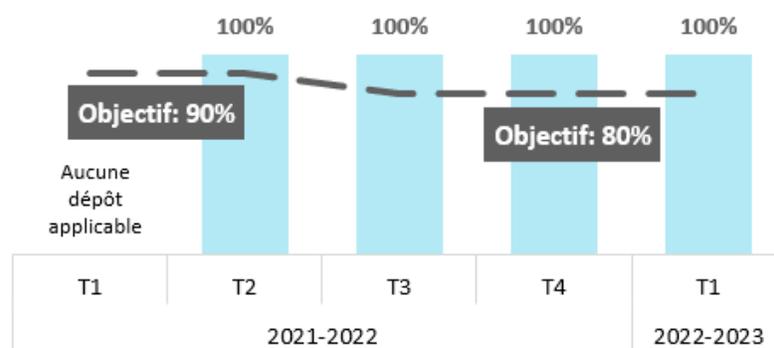


**Circulaires de l'offre publique d'achat ou de rachat**

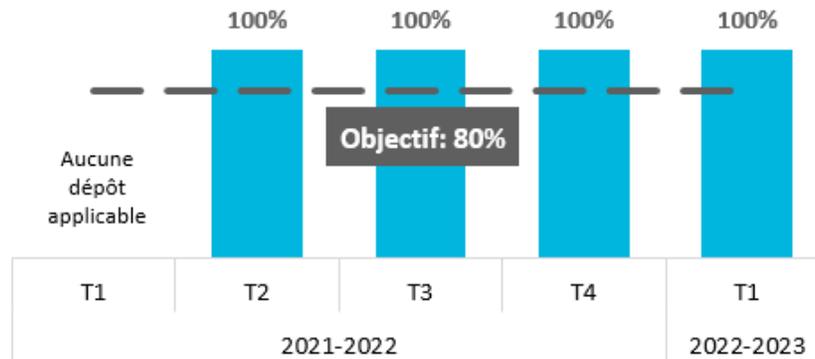
**5.3 Fournir des commentaires, le cas échéant, dans les sept jours ouvrables suivant la date de dépôt de la circulaire (objectif : 90 %)**

*Norme provisoire en vigueur du 7 décembre 2021 au 30 juin 2022 :*

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



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

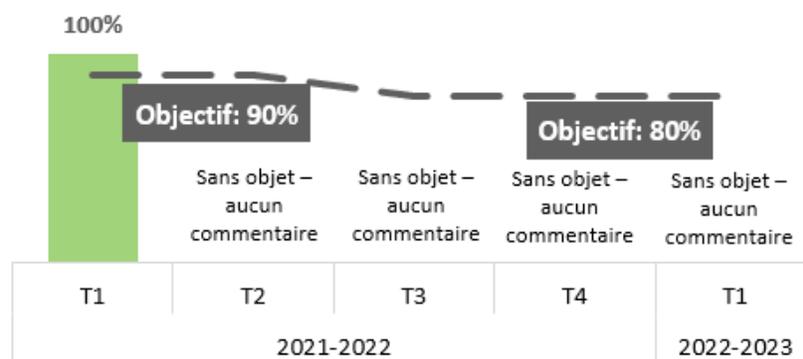


**Circulaires de procuration émanant d'un opposant**

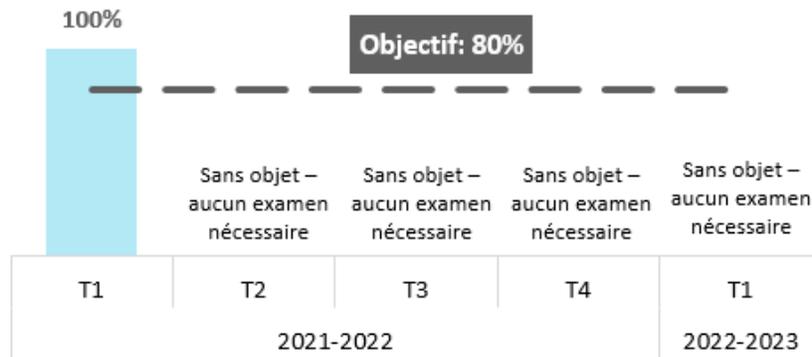
**5.5 Fournir des commentaires, le cas échéant, dans les cinq jours ouvrables suivant la date de dépôt de la circulaire (objectif : 90 %)**

*Norme provisoire en vigueur du 7 décembre 2021 au 30 juin 2022 :*

*Fournir des commentaires, le cas échéant, dans les cinq jours ouvrables suivant la date de dépôt de la circulaire (objectif : 80 %)*



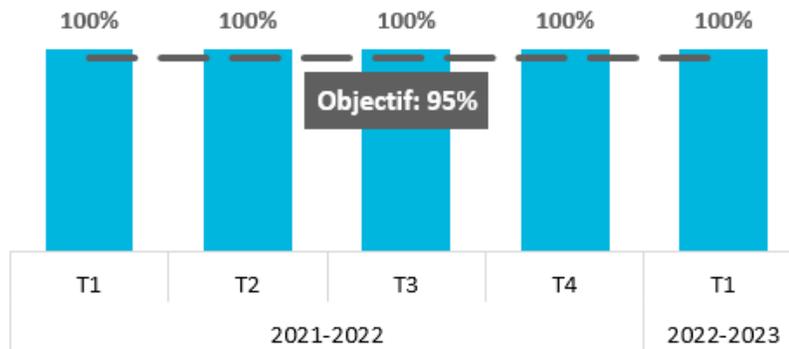
**5.6 Terminer notre examen dans les 14 jours ouvrables suivant la date de dépôt de la circulaire (objectif : 80 %)**



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

**Demandes de nouvelles entreprises**

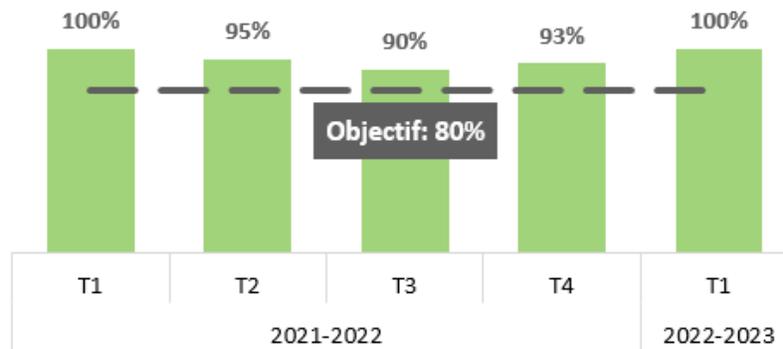
**6.1 Accuser réception des demandes dans les 5 jours ouvrables suivant la réception (objectif : 95 %)**



**6.2 Fournir des commentaires initiaux sur les demandes d'inscription d'entreprise dans les 30 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate dans une forme acceptable (objectif : 80 %)**

**Norme provisoire en vigueur du 7 décembre 2021 au 30 juin 2022 :**

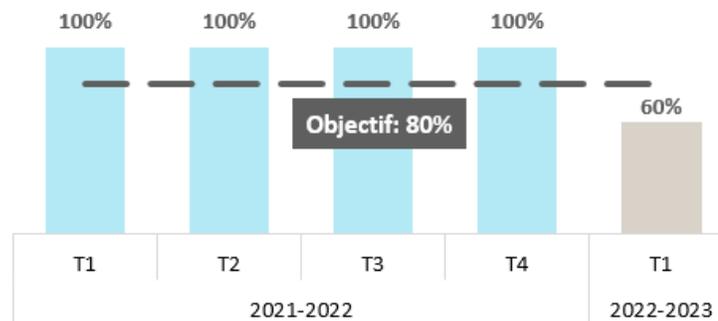
***Fournir des commentaires initiaux sur les demandes d'inscription d'entreprise dans les 45 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate dans une forme acceptable (objectif : 80 %)***



**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>6</sup>**

**Norme provisoire en vigueur du 7 décembre 2021 au 30 juin 2022 :**

***Prendre une décision à l'égard des demandes régulières dans les 120 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate dans une forme acceptable (objectif : 80 %)***



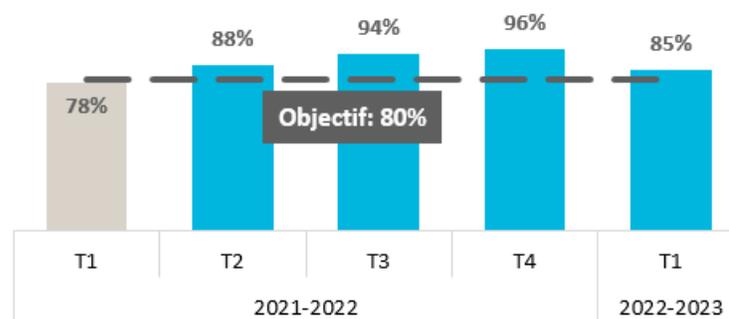
<sup>6</sup> Il a été difficile de satisfaire à cette norme de service en raison des problèmes de dotation en personnel et du volume élevé de problèmes complexes inusités que le personnel a pris du temps à résoudre. Les stratégies de résolution que nous avons adoptées, notamment l'intégration et la formation de nouveaux employés, devraient faciliter la satisfaction à cette norme au cours des prochains trimestres.

## Représentants de courtier

### 6.4 Prendre une décision à l'égard des demandes régulières dans les 5 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate dans une forme acceptable (objectif : 80 %)

**Norme provisoire en vigueur du 7 décembre 2021 au 30 juin 2022 :**

***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 %)***

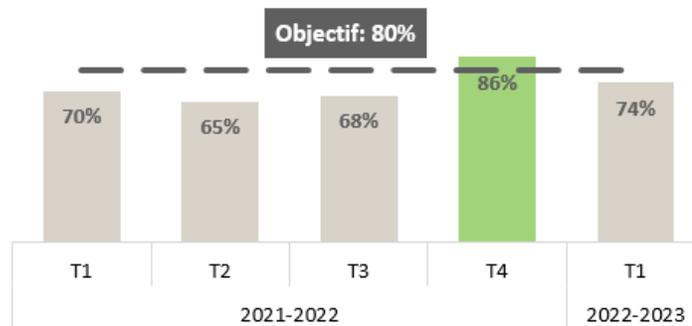


## Représentants-conseils, représentants-conseils associés et agents de conformité principaux

### 6.5 Prendre une décision à l'égard des demandes régulières dans les 20 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate dans une forme acceptable (objectif : 80 %)<sup>7</sup>

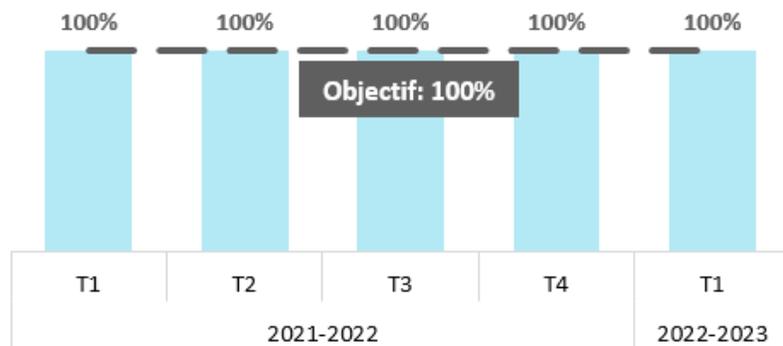
**Norme provisoire en vigueur du 7 décembre 2021 au 30 juin 2022 :**

***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 %)***



## Avis de résiliation

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

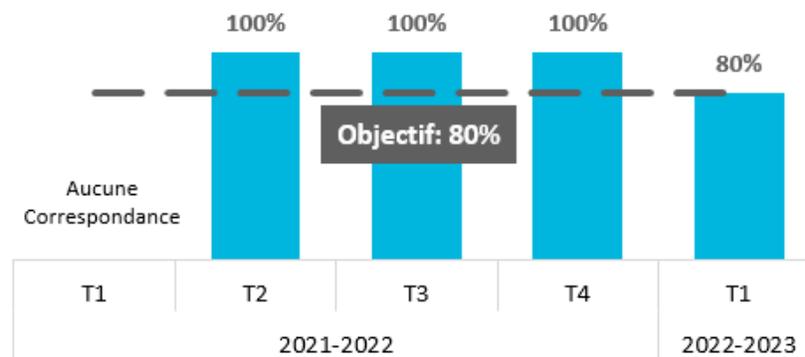


<sup>7</sup> Il a été difficile de satisfaire à cette norme de service en raison des problèmes de dotation en personnel et du volume élevé de problèmes complexes inusités que le personnel a pris du temps à résoudre. Les stratégies de résolution que nous avons adoptées, notamment l'intégration et la formation de nouveaux employés, devraient faciliter la satisfaction à cette norme au cours des prochains trimestres.

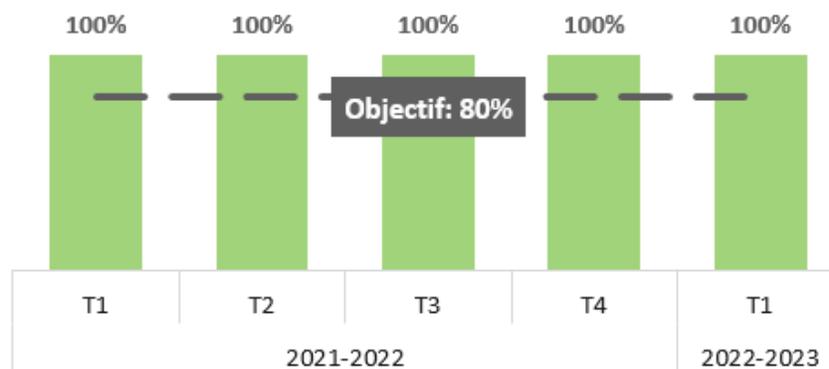
## 7.0 Examens par la CVMO

### 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>8</sup>



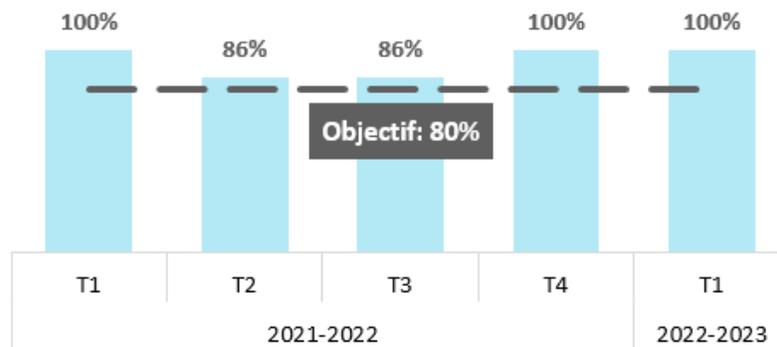
#### 7.2 Terminer notre examen dans les 120 jours suivant l'envoi de notre première lettre de commentaires (objectif : 80 %)



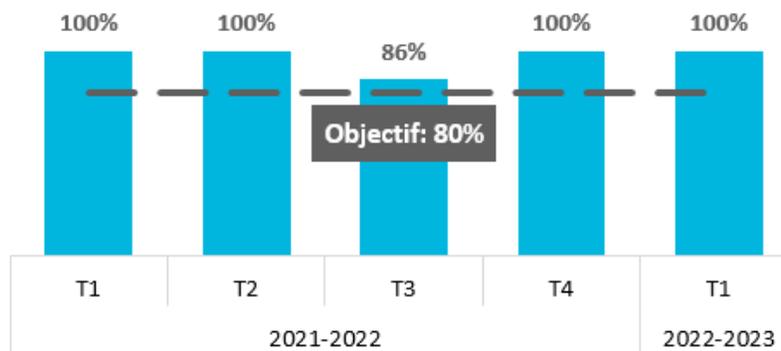
<sup>8</sup> L'examen des normes de service en continu et au complet est réservé à la Direction du financement des sociétés.

## 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 %)

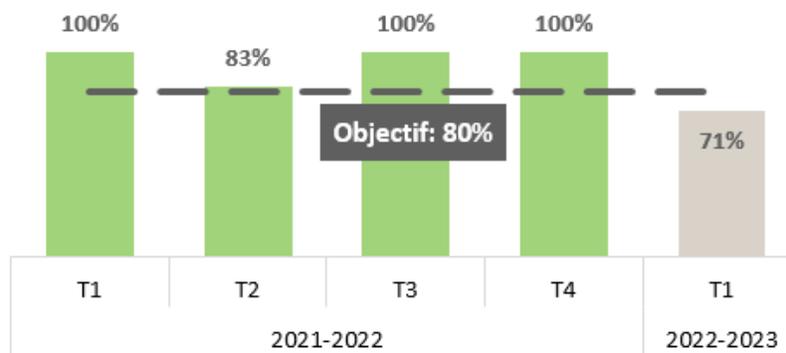


## Examens de la conformité – Personnes et compagnies inscrites

### 7.5 Terminer notre examen et communiquer nos résultats dans les 10 semaines suivant la réunion initiale avec la personne ou la compagnie inscrite (à l'exclusion des balayages) (objectif : 80 %)⁹

**Norme provisoire en vigueur du 7 décembre 2021 au 30 juin 2022 :**

**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 %)**

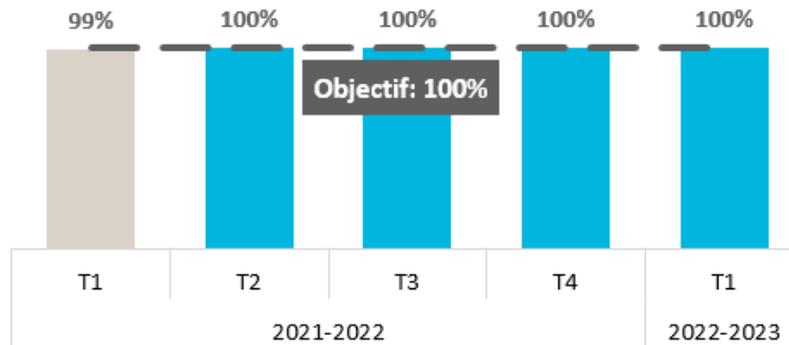


⁹ Au premier trimestre 2022-2023, nos employés ont accordé la priorité aux deux tâches suivantes : répondre à une demande prioritaire du ministre des Finances et assurer la conformité. Nous n'avons pu satisfaire à cette norme pour ce trimestre, car la réattribution des charges de travail et les problèmes de dotation chroniques ont retardé l'examen de la conformité chez les personnes et les compagnies inscrites. Nous avons désormais terminé les projets prioritaires et nous avons commencé à recruter de nouveaux employés.

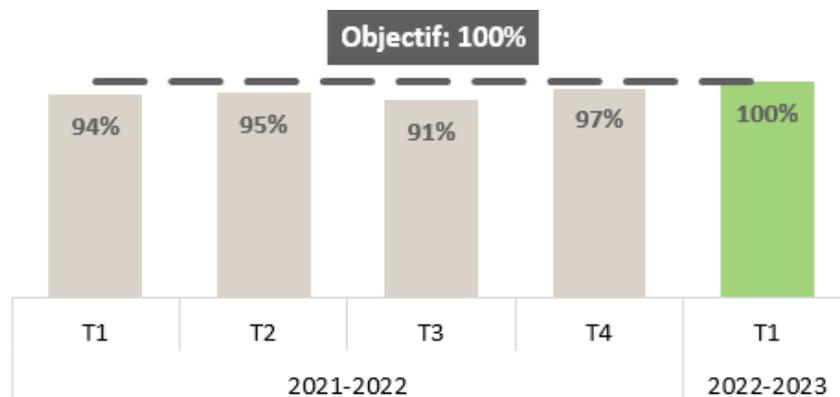
## 8.0 Demande de dossiers de la CVMO<sup>10</sup>

### Demande de copies de documents déposés par des entreprises ou de documents d'audience de la Commission<sup>11</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 : 100 %)

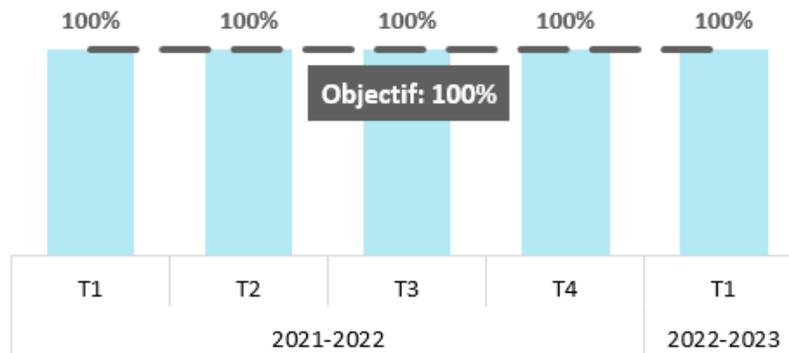


<sup>10</sup> Elles comprennent un appel ou l'envoi d'un courriel à la Gestion des dossiers et de l'information de la CVMO.

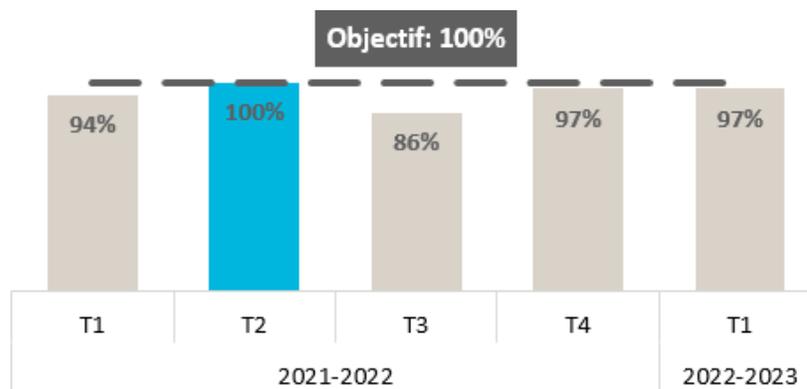
<sup>11</sup> Elle concerne les documents que le public peut se procurer uniquement auprès du personnel de la gestion des documents et de l'information. Elle n'inclut pas les dossiers liés aux instances actuelles devant la Commission, puisqu'ils sont traités de façon distincte par le greffier de la CVMO.

## 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 : 100 %) <sup>12</sup>



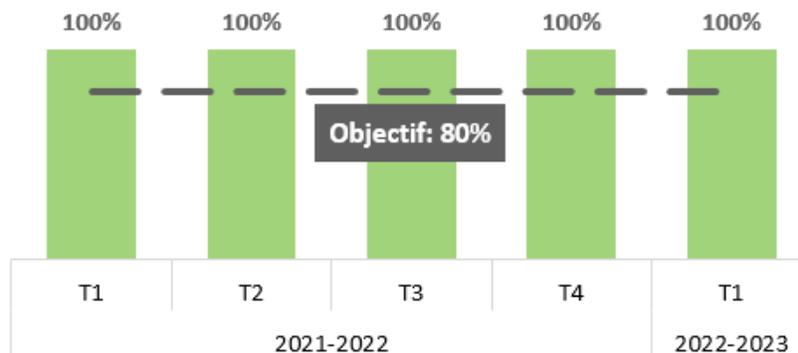
<sup>12</sup> Nous n'avons pu satisfaire à la norme de service au premier trimestre 2022-2023 parce qu'un demandeur a élargi les critères de recherche après avoir formulé sa première demande, ce qui retardé la réception des dossiers qui se trouvaient dans un entrepôt extérieur.

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

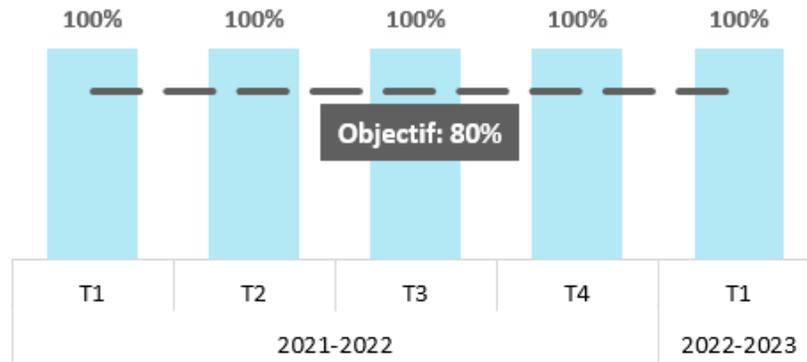
### 9.1 Accuser réception de votre demande de soutien dans les deux jours ouvrables suivant sa réception (objectif : 100 %)



### 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 %)**

