

# Rapports trimestriels sur les normes de service de la CVMO

**Trimestre T4 de l'exercice 2020-2021**

## Table des Matières

Préambule .....	3
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 .....	10
5.0 Dépôts d'une circulaire auprès de la CVMO .....	12
6.0 Dépôts des documents d'inscription auprès de la CVMO .....	14
7.0 Examens par la CVMO .....	17
8.0 Demande de dossiers de la CVMO .....	19
9.0 Demande de soutien auprès de la Rampe de lancement de la CVMO .....	21

## Préambule

### Contexte

Le document [Engagement de la CVMO en matière de service](#) a été établi pour fournir aux investisseurs, aux inscrits et aux intervenants dans 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.

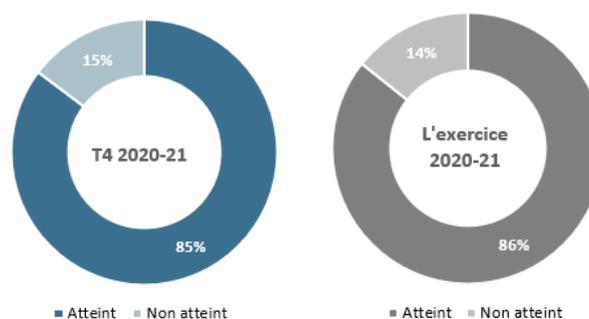
### Mesure du rendement

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 complet sur l'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.

Comme la CVMO a fourni cette année un engagement en matière de service mis à jour, plusieurs nouvelles normes de service ont été mises en place au milieu de l'année. Nous avons présenté les données pour ces normes en fonction du moment où nous avons été en mesure d'adopter les nouveaux processus et de mettre en œuvre les capacités de suivi (lorsque les données ne sont pas disponibles pour un trimestre donné, nous avons indiqué « nouvelle norme; aucune donnée disponible » dans les résultats). De plus, un petit nombre de nouvelles normes ne feront pas l'objet d'un rapport avant le prochain exercice en raison de facteurs comme la pandémie du COVID-19. Ces normes ont été indiquées dans la section des résultats ci-dessous.

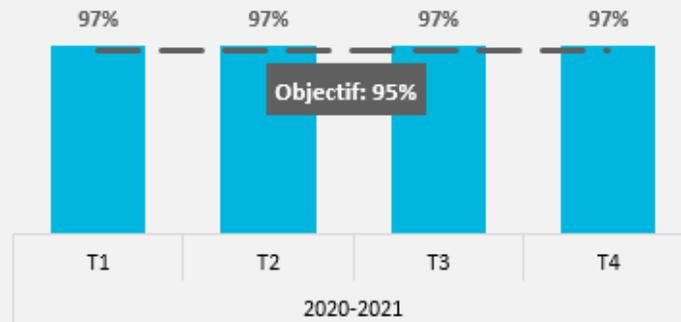
### Sommaire des résultats



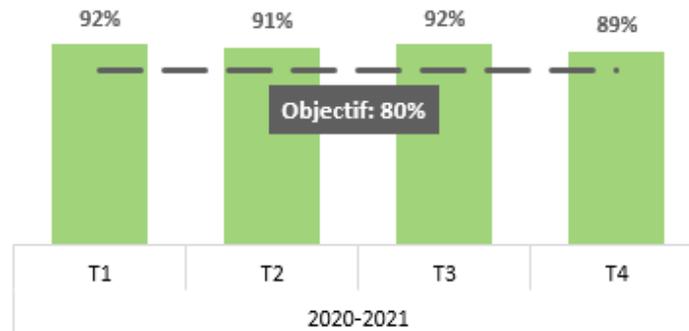
Au trimestre T4 de l'exercice 2020-2021, le personnel a continué d'offrir des services de haut niveau à nos parties prenantes tout en travaillant à distance pendant la pandémie de COVID-19 et en faisant face à un volume sans précédent de prospectus. Dans l'ensemble, la CVMO a atteint 85 % (29 sur 34) de ses objectifs de rendement trimestriels au trimestre T4, et 86 % (96 sur 112) de ses objectifs de rendement trimestriels lorsqu'on examine l'exercice globalement. Comme ce document représente notre premier rapport trimestriel, nous avons fourni des explications portant sur tous les trimestres dans lesquels la norme n'a pas été respectée au cours de l'exercice 2020-2021.

## 1.0 Questions générales et plaintes

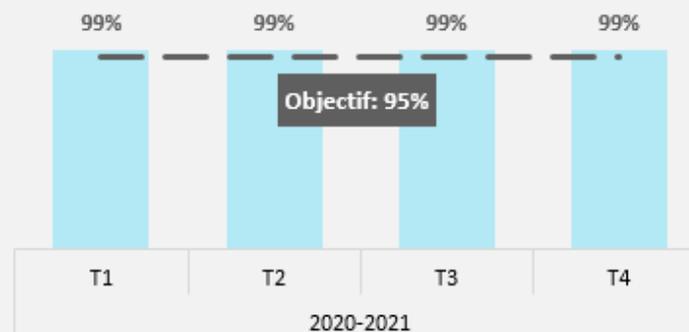
### 1.1 Répondre aux appels téléphoniques reçus à l'InfoCentre de la CVMO (objectif: 95%)<sup>1</sup>



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



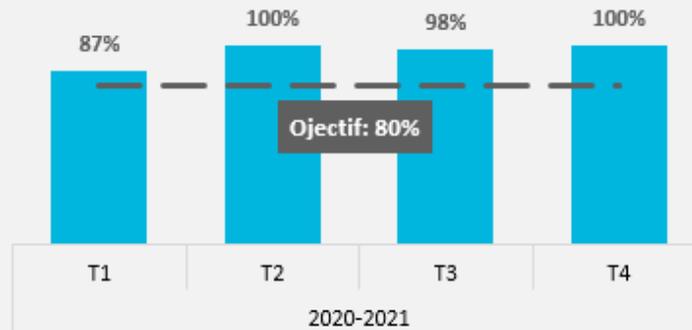
### 1.3 Répondre aux demandes de renseignements ou plaintes de nature générale reçues par courriel, par la poste, par télécopieur ou en ligne dans les trois jours ouvrables (objectif: 95%)



<sup>1</sup> Cet objectif représente un taux d'abandon des appels de 5 %, ce qui peut comprendre des pourriels, des appels automatisés, des erreurs de composition et des problèmes de signal parmi d'autres variables incontrôlables.)

## 2.0 Questions liées au placement ou aux finances personnelles

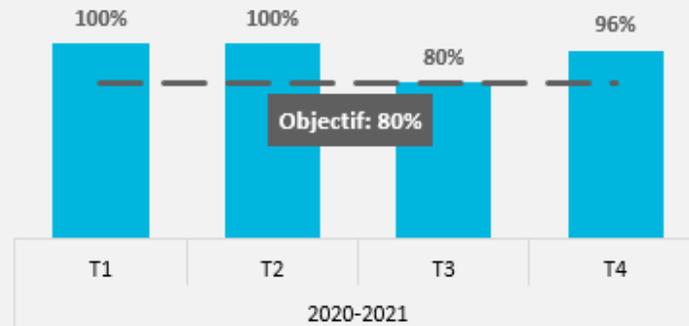
2.1 Répondre aux questions reçues par l'intermédiaire du site InvestingQuestions.ca dans les 10 jours ouvrables suivants la réception de la question (objectif: 80%)



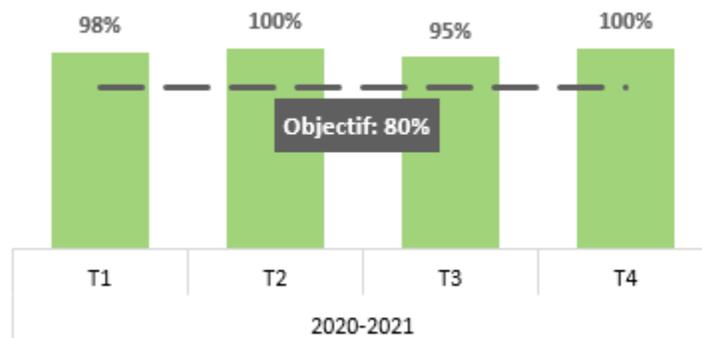
## 3.0 Dépôts de prospectus<sup>2</sup>

### 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%)

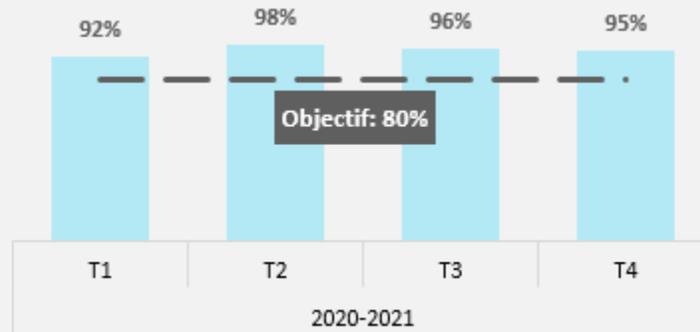


- 3.2 Fournir une première lettre de commentaires pour le prospectus simplifié ou le prospectus préalable dans les trois jours ouvrables suivant la date de réception préliminaire et les documents connexes dans une forme acceptable (objectif: 80%)

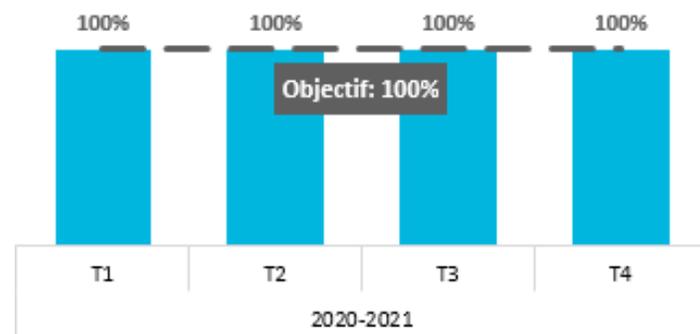


<sup>2</sup> Les résultats de dépôt de prospectus comprennent généralement ceux examinés par la Direction du financement des sociétés et la Direction des fonds d'investissement et des produits structurés. En raison du renforcement des capacités de suivi, les résultats du T1 au T3 pour les normes de service 3.1, 3.2 et 3.4 ne reflètent que les prospectus examinés par la Direction du financement des sociétés; les résultats du T4 pour ces normes comprennent les prospectus examinés par les deux directions.

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



3.4 Émettre le reçu avant la fin du même jour ouvrable pour les documents de prospectus définitifs déposés avant midi HNE (objectif: 100%)

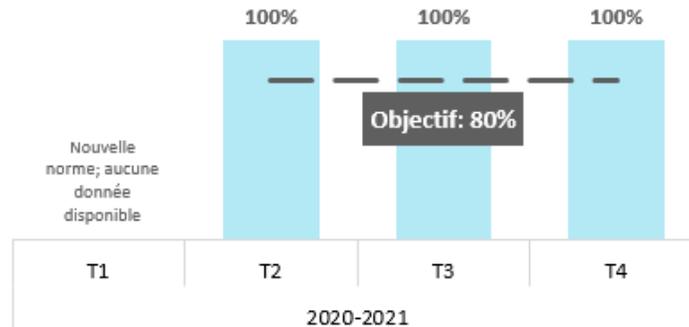


Modifications au prospectus (avant que la CVMO n'émette une lettre d'observations)

3.5 Émettre 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 et la date d'échéance initiale de la lettre de commentaires (objectif: 80%)



3.6 Émettre 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 de 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%)

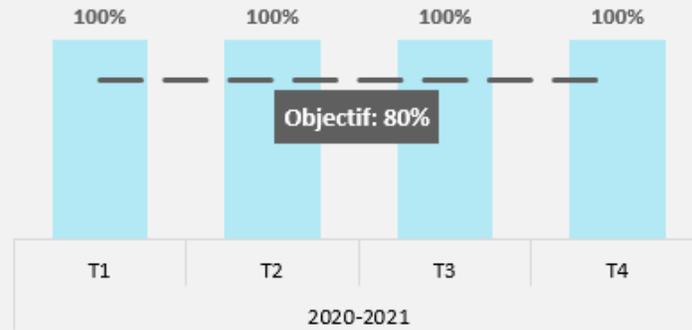


3.8 Émettre une lettre de commentaires pour le prospectus simplifié ou le prospectus préalable dans les deux jours ouvrables suivant la date de réception des documents connexes dans une forme acceptable (objectif: 80%)



## Modifications au prospectus (rendre une décision)

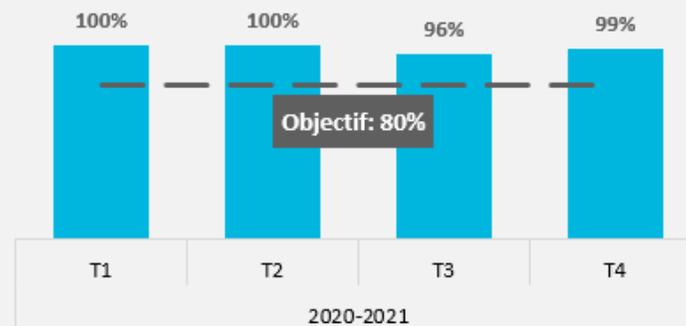
3.9 Terminer notre examen des offres régulières dans les 40 jours ouvrables suivant la délivrance d'un reçu (pour les dépôts préliminaires) et la réception des documents connexes dans une forme acceptable (objectif: 80%)



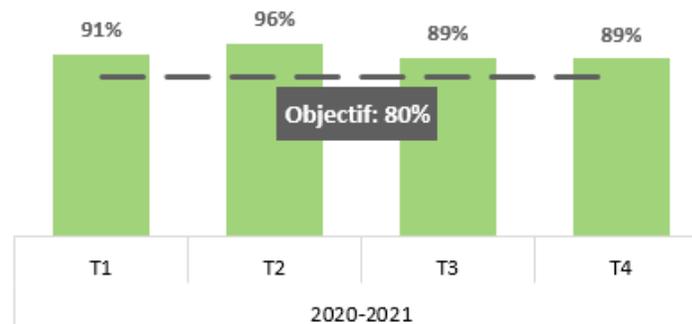
## 4.0 Demande de reconnaissance, de désignation et de dispense de la reconnaissance auprès de la CVMO

### Demands de dispense<sup>3</sup>

#### 4.1 Émettre 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%)



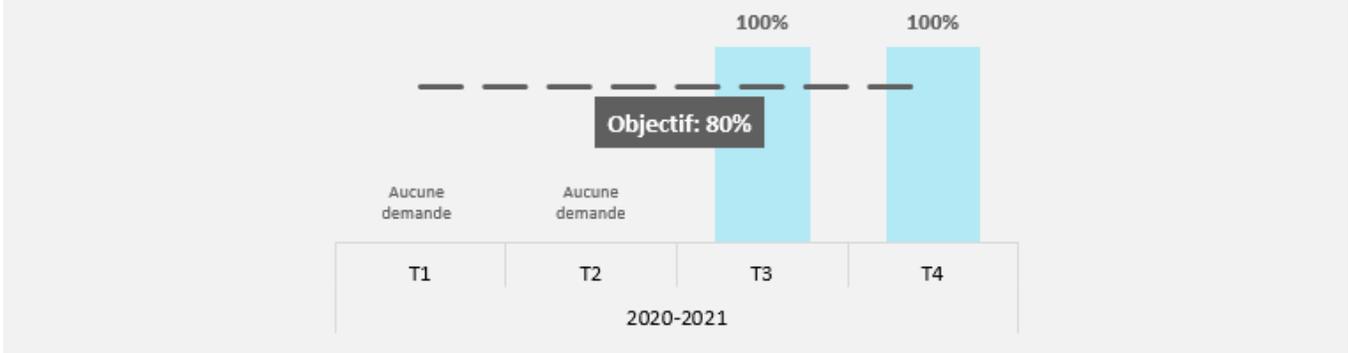
#### 4.2 Prendre une décision à l'égard des demandes de dispense régulières dans les 40 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate dans une forme acceptable (objectif: 80%)



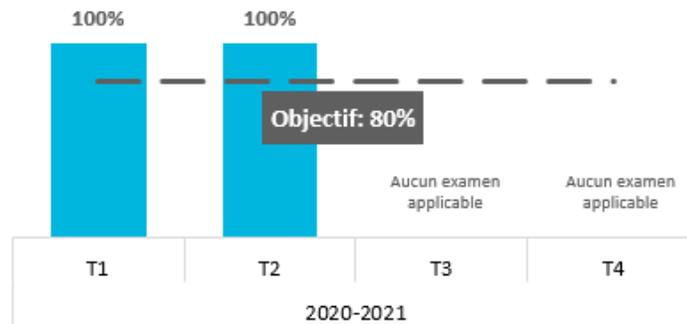
<sup>3</sup> Les résultats de la demande de dispense comprennent ceux examinés par un certain nombre de directions de la CVMO, notamment la Direction du financement des sociétés, du Bureau des fusions et des acquisitions (BFA), la Direction de la réglementation des marchés, la Direction des produits 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. En raison de l'établissement de capacités de suivi et de la nouvelle norme de service pour certaines directions, les résultats des premier et deuxième trimestres pour la norme de service 4.1 représentent toutes les directions susmentionnées, à l'exception de la Direction du financement des sociétés, de la Direction de la réglementation des personnes et compagnies inscrites et de la conformité et de la Direction des fonds d'investissement et produits structurés; le résultat du troisième trimestre représente toutes les directions à l'exception de la Direction des fonds d'investissement et produits structurés et la Direction des fonds d'investissement et produits structurés; le résultat du quatrième trimestre représente toutes les directions à l'exception de la Direction des fonds d'investissement et produits structurés. La Direction de la réglementation des personnes et compagnies inscrites et de la conformité commencera à produire des rapports sur cette norme à compter de l'exercice 2021-2022.

## Demande de reconnaissance, de désignation et de dispense de la reconnaissance<sup>4</sup>

### 4.3 Émettre 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%)



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

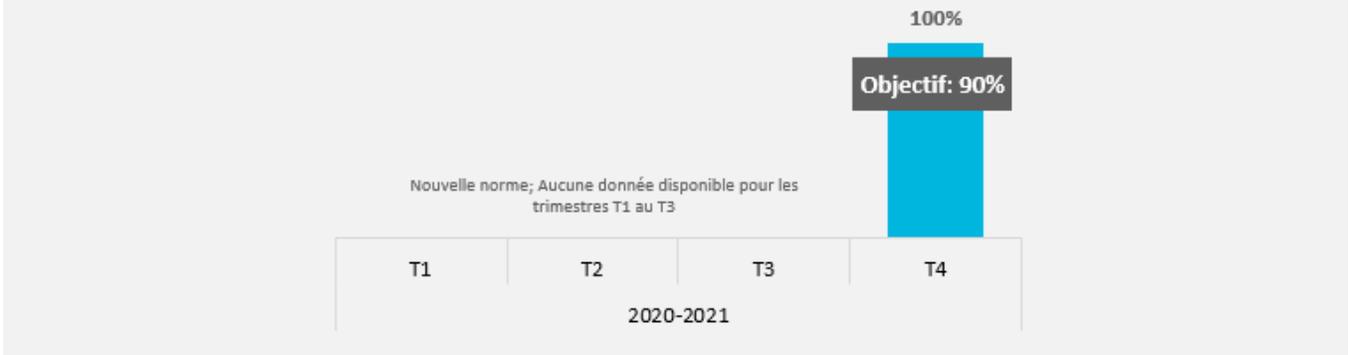


<sup>4</sup> Les résultats pour la demande de reconnaissance, de désignation et de dispense de la reconnaissance comprennent ceux examinés par la Direction du financement des sociétés et la Direction de la réglementation des marchés. En raison du renforcement des capacités de suivi, les résultats des T1 et T2 pour les normes de service 4.3 et 4.4 ne comprennent que les demandes examinées par la Direction de la réglementation des marchés; les résultats des T3 et T4 pour ces normes comprennent les demandes examinées par les deux directions.

## 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%)



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%)



**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%)**

Le suivi de cette norme a commencé au trimestre T4 de l'exercice 2020-2021. Aucune circulaire n'a été déposée au cours du trimestre.

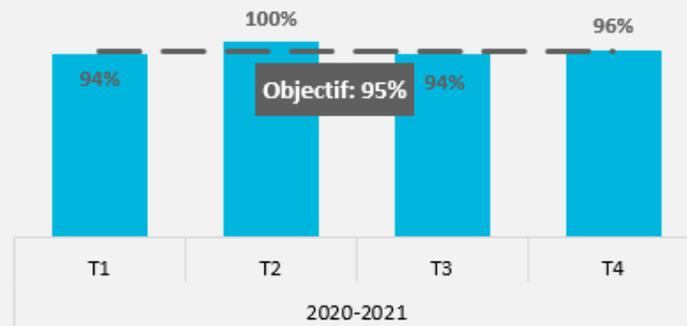
**5.6 Terminer notre examen dans les 14 jours ouvrables suivant la date de dépôt de la circulaire (objectif: 80%)**

Le suivi de cette norme a commencé au trimestre T4 de l'exercice 2020-2021. Aucune circulaire n'a été déposée au cours du trimestre.

## 6.0 Dépôts des documents d'inscription auprès de la CVMO

### Demandes de nouvelles entreprises

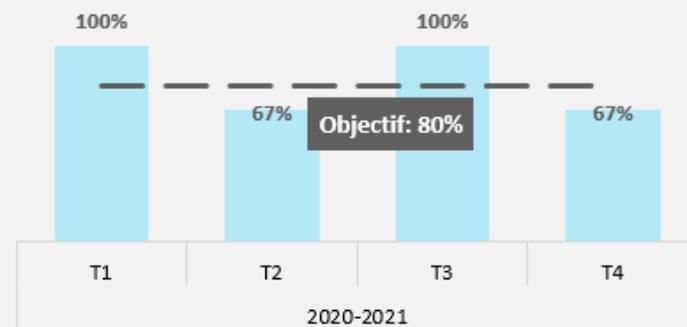
#### 6.1 Accuser réception des demandes dans les 5 jours ouvrables suivant la réception (objectif: 95%)<sup>5</sup>



#### 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%)

Les données ne sont pas disponibles pour le moment. Le suivi de cette norme commencera au cours de l'exercice 2021-2022.

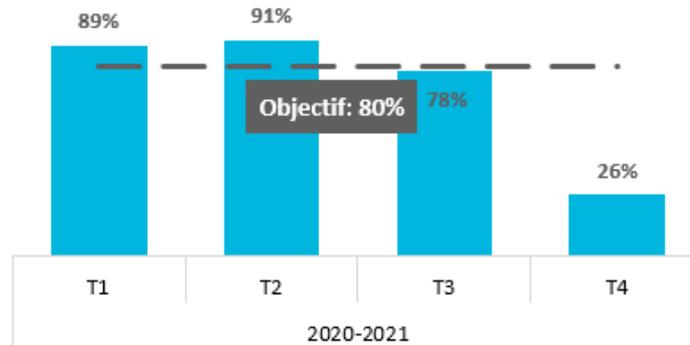
#### 6.3 Prendre une décision à l'égard des demandes régulières dans les 90 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate dans une forme acceptable (objectif: 80%)<sup>5</sup>



<sup>5</sup> En raison de la pandémie de COVID-19, le personnel de la CVMO est passé en télétravail le 16 mars 2020. Cette situation a exercé des pressions sur la capacité du personnel chargé de l'inscription à traiter les demandes dans les délais de service habituels, comme mentionné dans le courriel public envoyé aux intervenants le 22 avril 2020. De plus, la Direction de la réglementation des personnes et compagnies inscrites et de la conformité a eu à une série de postes vacants tout au long de chaque trimestre cette année, ce qui a réduit la capacité du personnel de traiter les demandes d'inscription. Des mesures d'atténuation ont été mises en place pour réduire l'incidence des postes vacants, notamment la redistribution de certains travaux d'inscription à d'autres membres du personnel de la Direction de la réglementation des personnes et compagnies inscrites et de la conformité.

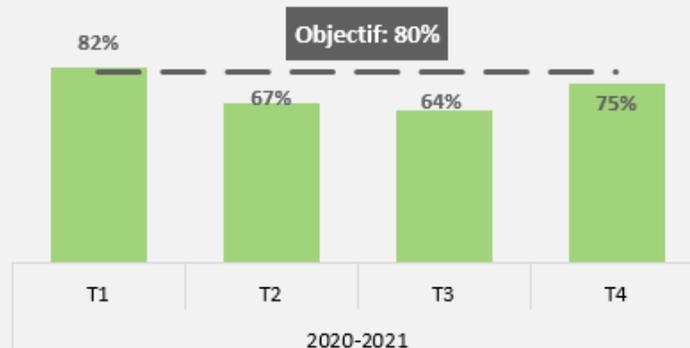
## Représentants de courtier

6.4 Prendre une décision à l'égard des demandes régulières dans les cinq jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate dans une forme acceptable (objectif: 80%)<sup>6,7</sup>



## 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>6</sup>

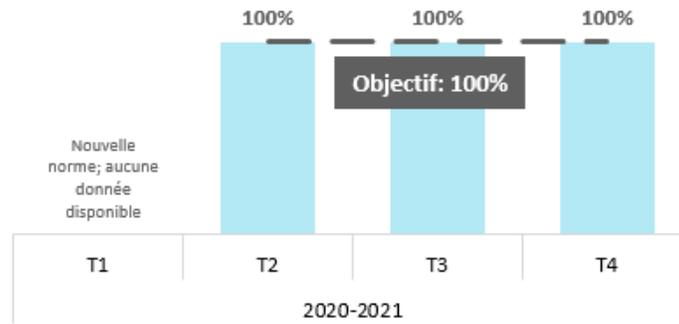


<sup>6</sup> En raison de la pandémie de COVID-19, le personnel de la CVMO est passé en télétravail le 16 mars 2020. Cette situation a exercé des pressions sur la capacité du personnel chargé de l'inscription à traiter les demandes dans les délais de service habituels, comme mentionné dans le courriel public envoyé aux intervenants le 22 avril 2020. De plus, la Direction de la réglementation des personnes et compagnies inscrites et de la conformité a eu à une série de postes vacants tout au long de chaque trimestre cette année, ce qui a réduit la capacité du personnel de traiter les demandes d'inscription. Des mesures d'atténuation ont été mises en place pour réduire l'incidence des postes vacants, notamment la redistribution de certains travaux d'inscription à d'autres membres du personnel de la Direction de la réglementation des personnes et compagnies inscrites et de la conformité.

<sup>7</sup> Le résultat de rendement du T4 pour le traitement des demandes des représentants de courtier reflète le fait que le personnel a rempli un plus grand nombre de demandes au cours du trimestre. Cela comprend l'examen des demandes reçues plus tôt dans l'exercice, mais qui n'ont pas pu être traitées dans le délai de cinq jours ouvrables en raison de la réduction de la capacité du personnel.

## 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%)



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

Le suivi de cette norme a commencé au trimestre T4 de l'exercice 2020-2021. Aucun examen n'a été applicable au cours du trimestre.

### Examens des déclarations d'initiés

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

Les données ne sont pas disponibles pour le moment. Les examens ont été temporairement suspendus en raison de la pandémie de COVID-19. Les rapports commenceront une fois que le programme reprendra.

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

Les données ne sont pas disponibles pour le moment. Les examens ont été temporairement suspendus en raison de la pandémie de COVID-19. Les rapports commenceront une fois que le programme reprendra.

### **Examen de la conformité – Personnes et compagnies inscrites**

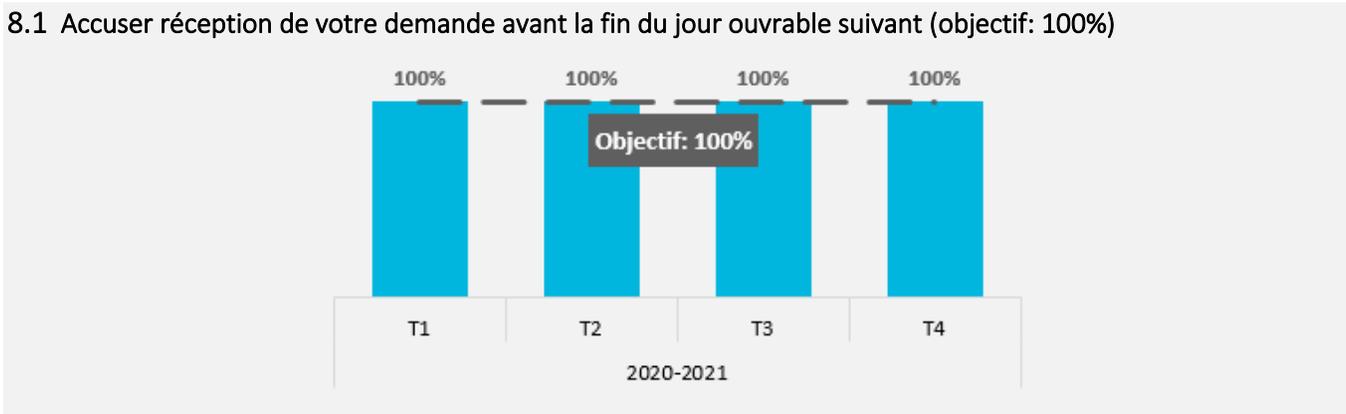
#### **7.5 Terminer notre examen et communiquer nos résultats dans les 10 semaines suivant la réunion initiale avec la personne ou la compagnie inscrite (à l'exclusion des balayages) (objectif: 80%)**

Les données ne sont pas disponibles pour le moment. Le suivi de cette norme commencera au cours de l'exercice 2021-2022.

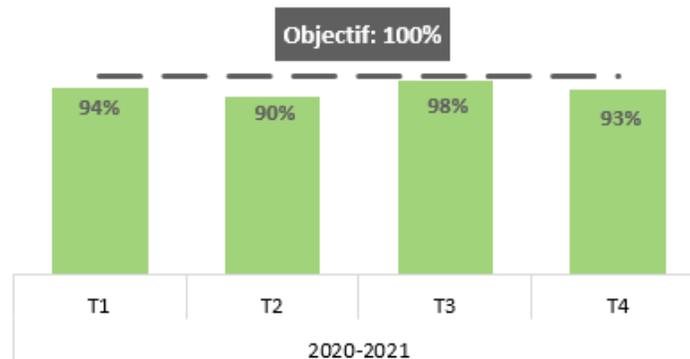
## 8.0 Demande de dossiers de la CVMO<sup>8</sup>

Demande de copies de documents déposés par des entreprises ou de documents d'audience de la Commission<sup>9</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>



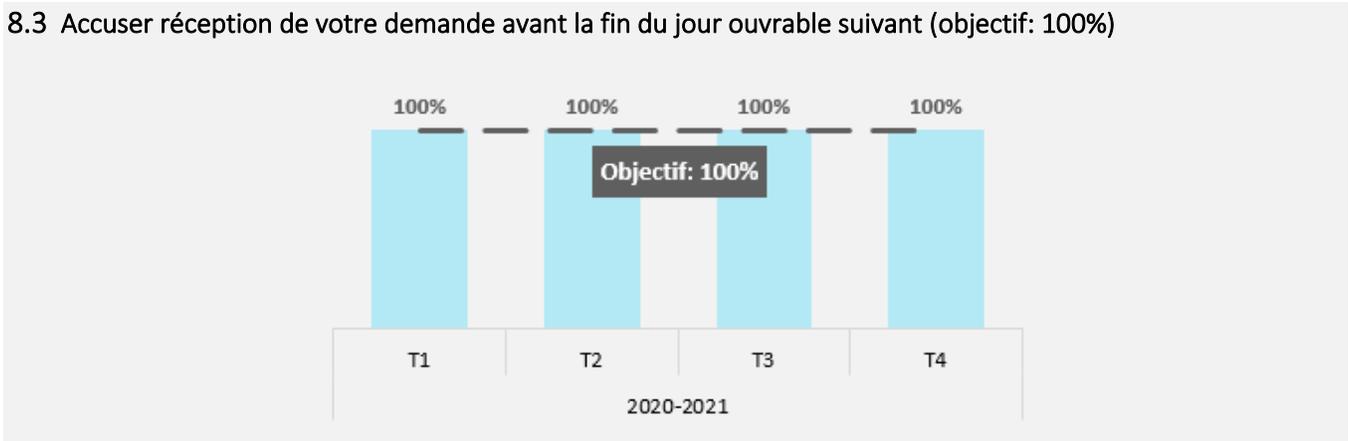
<sup>8</sup> Comprend l'appel ou l'envoi d'un courriel à la Gestion des dossiers et de l'information de la CVMO.

<sup>9</sup> Concerne les documents accessibles au public auprès du personnel de la gestion des documents et de l'information. N'inclut pas les documents liés aux instances en cours devant la Commission, puisqu'ils sont traités de façon distincte par le greffier de la CVMO.

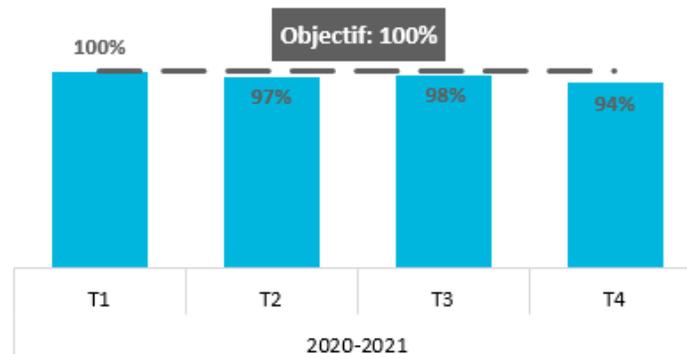
<sup>10</sup> Les retards dans le traitement des demandes de dossiers sont attribuables à un certain nombre de facteurs, notamment : Les restrictions dues à la COVID-19 ont limité l'accès du personnel au bureau pour l'examen et le traitement des dossiers physiques, les erreurs dans le traitement des dossiers d'expédition de l'entreposage hors site au bureau, le nombre de dossiers à numériser, le temps nécessaire pour le secteur d'activité et (ou) révision juridique et le temps nécessaire pour répondre aux préoccupations relatives à la confidentialité.

## 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%)



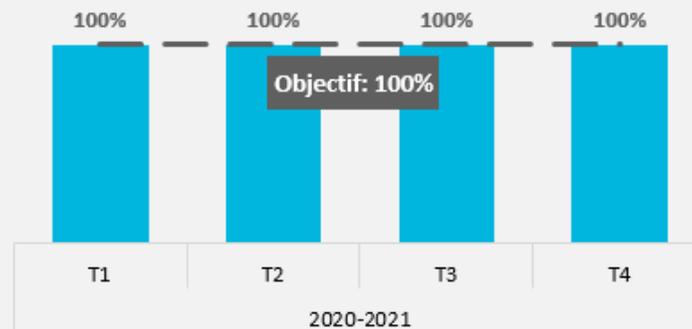
### 8.4 Traiter les demandes dans un délai de cinq jours ouvrables (objectif: 100%)<sup>11</sup>



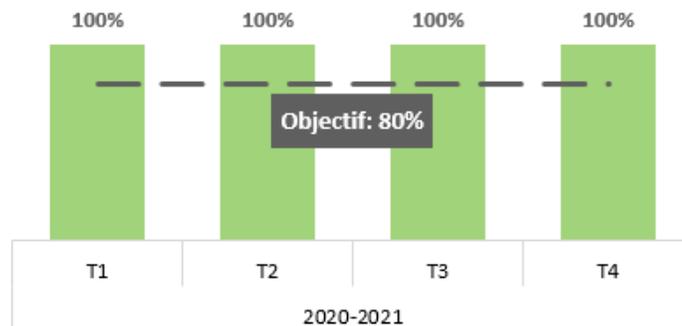
<sup>11</sup> Les retards dans le traitement des demandes de dossiers sont attribuables à un certain nombre de facteurs, notamment : Les restrictions dues à la COVID-19 ont limité l'accès du personnel au bureau pour l'examen et le traitement des dossiers physiques, les erreurs dans le traitement des dossiers d'expédition de l'entreposage hors site au bureau, le nombre de dossiers à numériser, le temps nécessaire pour le secteur d'activité et (ou) révision juridique et le temps nécessaire pour répondre aux préoccupations relatives à la confidentialité.

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

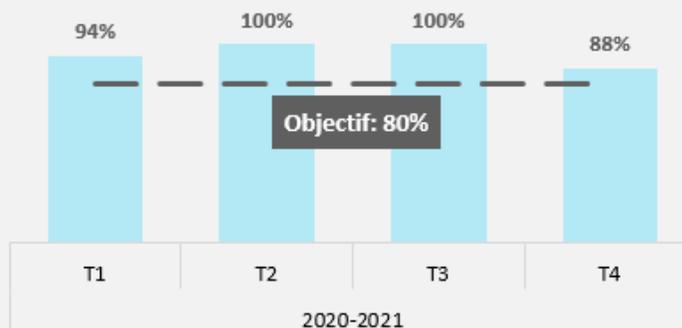
9.1 Accuser réception de votre demande de soutien dans les deux jours ouvrables suivant sa réception (objectif: 100%)



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%)

