

ENGAGEMENT DE LA CVMO EN MATIÈRE DE SERVICE

Nos normes de service et nos échéances

À propos de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) est une société d'État indépendante chargée de la réglementation des marchés financiers de l'Ontario. Notre mandat consiste à protéger les investisseurs contre les pratiques déloyales, abusives ou frauduleuses, à favoriser l'équité et l'efficacité des marchés de capitaux et à la confiance dans ces derniers, et à contribuer à la stabilité du système financier et à la réduction des risques systémiques.

Communication avec la CVMO

Adresse postale

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
20, rue Queen Ouest, 22^e étage
Toronto (Ontario) M5H 3S8

Investisseurs et acteurs sur le marché : Plaintes ou problèmes

Région de Toronto	416 593-8314
Sans frais en Amérique du Nord	1 877 785-1555
ATS	1 866 827-1295
Télécopieur	416 593-8122
Courriel	inquiries@osc.gov.on.ca

Veuillez consulter la page « **Communiquer avec nous** » sur notre site Web pour obtenir nos coordonnées complètes.

À quoi vous attendre de la CVMO

La CVMO s'efforce d'être un organisme accessible, responsable et transparent. Dans l'accomplissement de ses fonctions de réglementation, elle s'engage à être attentive aux besoins du public investisseur ainsi qu'à ceux des personnes et des entreprises qu'elle régleme. La CVMO a créé le présent document afin de démontrer son engagement en matière de responsabilisation et de transparence.

Son document sur l'engagement en matière de service énonce ce qui suit :

- ce à quoi vous pouvez vous attendre lorsque vous vous adressez à la CVMO;
- la façon dont vous pouvez aider la CVMO à fournir un service de qualité;
- les délais cibles pour répondre aux questions, traiter les plaintes et les demandes de dossiers et examiner les documents de placement, les requêtes et autres documents à déposer; et certains examens de la conformité.

L'engagement que prend la CVMO envers les personnes et les entreprises qu'elle régleme (que nous appellerons « vous » dans le présent document) en matière de service s'applique lorsqu'elle sert d'autorité principale. Dans ce contexte, si la CVMO est votre « autorité principale », cela signifie qu'elle est l'organisme de réglementation principalement responsable de l'examen de votre dossier. Dans les cas contraires, les normes de l'autorité principale qui vous régissent s'appliqueront.

Elle prendra toutes les mesures raisonnables pour régler la question que vous lui avez présentée dans les délais énoncés dans le présent document. Si elle est incapable de répondre à votre question ou à votre demande ou de traiter tout document déposé dans les délais cibles prévus, elle s'engage à vous tenir informé de l'avancement du dossier et à le transmettre à un échelon supérieur au besoin.

De plus, la CVMO vous saura gré de tenir compte du fait que **les questions qui sont complexes ou qui soulèvent de nouvelles questions de politique exigeront plus de temps**. Elle est résolue à fournir des points de communication réguliers pour vous informer de ses progrès concernant ces types de questions au moins toutes les deux semaines.

Elle présente chaque année un rapport sur son rendement par rapport à ses engagements en matière de service dans son plan d'activités annuel ainsi qu'une explication lorsqu'une cible n'a pas été atteinte.

Comme le mentionne ce document, la CVMO examine ses engagements en matière de service tous les ans et les met à jour le cas échéant.

La CVMO s'engage à :

- faire de son mieux pour affecter les personnes ayant les compétences et l'expertise nécessaires au traitement de vos questions ou des documents que vous déposez;
- vous informer de ses décisions dès que possible;
- vous traiter avec courtoisie et respect, et se conduire d'une manière professionnelle;
- fournir un environnement favorisant l'intégration, qui répond aux besoins des personnes handicapées en matière d'accessibilité.

Si vous lui fournissez des renseignements, la CVMO recueillera, conservera et utilisera cette information conformément à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Elle est résolue à

respecter votre vie privée et à protéger vos renseignements personnels.

Pour obtenir des renseignements sur la manière dont la CVMO s'efforce d'être un organisme accessible pour les personnes handicapées, consultez la page [Accessibilité à la CVMO](#) de son site Web.

Question ou plainte

Si vous êtes un acteur sur le marché ou un investisseur, vous avez une question, vous désirez formuler une plainte ou nous informer d'une inconduite, la meilleure façon de nous en faire part est de communiquer avec notre personnel de l'InfoCentre, qui est formé pour traiter vos demandes. Vous pouvez communiquer avec nous par téléphone, par courriel, par télécopieur ou en remplissant le formulaire en ligne sur notre site Web.

Vous pouvez nous joindre par courriel à l'adresse inquiries@osc.gov.on.ca ou en nous appelant sans frais au 1 877 785-1555. Veuillez consulter la page « [Communiquer avec nous](#) » sur notre site Web pour obtenir nos coordonnées complètes.

Dépôt de documents

La CVMO s'engage à examiner et à traiter votre dossier rapidement et de manière professionnelle, tout en s'acquittant de ses responsabilités en matière de réglementation afin de régler toute question de conformité ou de politique qui peut surgir.

Deux facteurs principaux peuvent influencer sur le délai de réponse :

- l'exhaustivité et l'exactitude des documents que vous avez déposés;
- la complexité des questions qu'ils soulèvent.

Par document exhaustif, on entend un document de qualité acceptable qui contient tous les principaux faits, l'analyse nécessaire et qui aborde les questions de politique pertinentes.

Le document que vous déposez doit :

- respecter entièrement toutes les exigences relatives au formulaire;
- inclure les attestations et les vérifications requises;
- inclure les documents connexes s'il y a lieu;
- respecter les attentes en matière de réglementation énoncées dans les règles, les avis du personnel, les directives en matière de pratiques, les lettres d'information et les autres publications de la CVMO,
- y compris les frais de dépôt, le cas échéant.

Les renseignements sur les frais sont énoncés dans la Règle 13-502 de la CVMO sur les *droits* et la

Règle 13-503 (*Loi sur les contrats à terme sur marchandises*) sur les *droits*. On peut trouver d'autres renseignements dans la Politique complémentaire 13-502CP sur les *droits*. Vous pouvez soumettre une demande par écrit de dérogation des frais de retard liés à ce qui suit :

- Dossiers SEDI à SEDIlatefees@osc.gov.on.ca
- Déclarations de placement avec dispense à exemptmarketfilings@osc.gov.on.ca
- Dépôts d'inscription à latefees@osc.gov.on.ca

La CVMO rappelle aux acteurs sur le marché qu'elle examine les demandes de dérogation des frais au cas par cas.

Si vous faites l'objet d'un examen

Si vous faites l'objet d'un examen, la CVMO est résolue à terminer rapidement son examen tout en remplissant ses responsabilités de réglementation pour régler les problèmes de conformité ou de politique qui peuvent survenir.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les divers types d'examen que la CVMO effectue, reportez-vous aux pages sur son site Web.

- Examens de la conformité de la CVMO
- Divulcation continue
- Déclarations d'initiés

Pour les entités d'infrastructure du marché, nous communiquerons les exigences particulières selon l'envergure et la portée de l'examen.

Demande de dossiers de la CVMO

Si vous devez faire une demande de dossiers de la CVMO, communiquez avec le personnel responsable de la gestion des documents et de l'information par téléphone au 416 593-3735 ou par courriel à record@osc.gov.on.ca.

Vous pouvez nous aider à fournir un service de qualité

Avant de téléphoner ou d'envoyer un courriel, veuillez vérifier si les renseignements dont vous avez besoin se trouvent sur notre site Web à l'adresse www.osc.gov.on.ca/fr/accueil.htm. Les acteurs sur le marché devraient également vérifier si les renseignements se trouvent dans la *Loi sur les valeurs mobilières* de l'Ontario ou une règle connexe, ou la *Loi sur les contrats à terme sur marchandises* et, dans la mesure du possible, ils devraient demander l'avis d'un professionnel avant de communiquer avec nous.

Lorsque vous déposez une requête ou un autre document, nous vous prions de nous fournir des renseignements exhaustifs et exacts, et d'acquiescer tous les droits prescrits. Lorsque nous vous demandons des renseignements supplémentaires ou présentons d'autres demandes relatives à votre

dossier, nous vous prions d'y répondre dès que possible, afin de nous aider à traiter votre demande plus efficacement. Nous vous prions également de prendre connaissance de nos délais et de les respecter.

Nous vous invitons en outre à nous faire part en tout temps de suggestions pour améliorer nos méthodes de travail. Nos coordonnées se trouvent au début du présent document.

Si nous n'avons aucune nouvelle de votre part : fermeture du dossier en raison d'inactivité

Les délais liés à l'engagement en matière de service ci-dessous pour les questions courantes supposent

que vous répondrez rapidement et de façon exhaustive à nos demandes de renseignements et à nos lettres de commentaires. Si nous ne recevons pas de réponse dans les trois semaines suivant l'envoi d'une demande de renseignements ou d'une lettre de commentaires, nous considérerons, de manière générale, que le dossier est inactif et nous prendrons les mesures nécessaires pour le fermer. Avant de le fermer, nous communiquerons avec vous pour demander un rapport de situation et vous informer que nous fermerons votre dossier dans deux semaines si nous ne recevons aucune réponse de votre part à notre demande de renseignements ou à notre lettre de commentaires.

Pour les entités d'infrastructure du marché, veuillez consulter les exigences ou les protocoles propres à votre organisme.

Engagements en matière de service

Le tableau ci-après décrit l'engagement en matière de service que la CVMO respectera dans le cadre de ses relations avec vous.

Sujet	Description	Délai
Lorsque vous avez une question ou plainte de nature générale		
Demandes de renseignements ou plaintes de nature générale	Appel à l'InfoCentre de la CVMO	Répondre à au moins 95 % des appels téléphoniques reçus. <i>(Remarque : 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.)</i> Répondre à 80 % des appels reçus en 60 secondes. Nous répondrons immédiatement à vos questions ou à vos préoccupations. Pour les questions plus complexes, nous pourrions vous demander de fournir des renseignements ou des documents supplémentaires ou vous indiquer que nous avons besoin de plus de temps. Si votre appel est transféré à une boîte vocale durant les heures d'ouverture, nous vous rappellerons le même jour ou avant la fin du prochain jour ouvrable.
	Demandes de renseignements ou plaintes écrites reçues par courriel, courrier, télécopieur ou formulaire en ligne	Nous vous répondrons sur les questions régulières dans les trois jours ouvrables ou moins (notre objectif est de répondre à 95 % de toutes les demandes de renseignements ou plaintes écrites reçues). Pour les questions plus complexes, nous pourrions vous demander de fournir des renseignements supplémentaires ou vous indiquer que nous avons besoin de plus de temps.
Lorsque vous communiquez avec nous sur les questions liées au placement ou aux finances personnelles par l'intermédiaire du site investingquestions.ca/fr		
Questions liées au placement ou aux finances personnelles	Lorsque vous posez une question par l'intermédiaire du site <i>investingquestions.ca/fr</i>	Nous répondrons à votre question dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la question (notre objectif est de répondre à 80 % de toutes les questions reçues). Pour les questions plus complexes, nous pourrions vous demander de fournir des renseignements supplémentaires ou vous indiquer que nous avons besoin de plus de temps. Pour les questions qui ne relèvent pas du mandat de la CVMO, notre réponse peut ne pas être publiée sur le site Web, mais nous répondrons par courriel.
Lorsque vous déposez un document auprès de nous		
Prospectus : Dépôt pour un prospectus provisoire ou pro forma	Délivrance de lettres de commentaires pour le prospectus ordinaire ou simplifié	Nous fournirons une première lettre de commentaires dans les 10 jours ouvrables suivant la date de la réception préliminaire (pour les dépôts préliminaires) et des documents connexes sous une forme acceptable (notre objectif est de répondre à au moins 80 % de tous les dépôts reçus).
	Délivrance de lettres de commentaires pour le prospectus abrégé ou préalable de base	Nous fournirons une première lettre de commentaires dans les 3 jours ouvrables suivant la date de la réception préliminaire et des documents connexes sous une forme acceptable (notre objectif est de répondre à au moins 80 % de tous les dépôts reçus).
	Achèvement de l'examen	Nous terminerons notre examen pour les offres régulières dans les 40 jours ouvrables suivant la délivrance d'un reçu (pour les dépôts préliminaires) et la réception des documents connexes sous une forme acceptable (notre objectif est de répondre à au moins 80 % de tous les documents reçus). <i>Remarque : L'examen des documents de placement qui sont complexes ou qui soulèvent de nouvelles questions de politique par la CVMO prendra plus de temps; nous fournirons des points de communication réguliers pour vous informer de nos progrès au moins toutes les deux semaines.</i>

Sujet	Description	Délai
	Dépôt de votre prospectus définitif	Pour les prospectus définitifs <i>déposés au plus tard à midi</i> : le reçu sera remis avant la fin du jour ouvrable en cours si les documents fournis ont une forme acceptable.
Modifications apportées au prospectus : Dépôt d'une modification apportée à un prospectus provisoire ou en cours	Lors du dépôt d'une modification apportée à un prospectus provisoire <i>avant</i> que la CVMO délivre une lettre de commentaires concernant les documents de prospectus provisoire :	
	Prospectus ordinaire ou simplifié	Nous enverrons notre lettre de commentaires à la plus reculée de ces deux dates : soit 5 jours ouvrables après la date de la réception pour la modification du prospectus provisoire, soit la date d'échéance initiale pour la lettre de commentaires (notre objectif est de répondre à au moins 80 % de tous les dépôts reçus).
	Prospectus abrégé ou préalable de base	Nous enverrons notre lettre de commentaires à la plus reculée de ces deux dates : soit 3 jours ouvrables après la date de la réception pour la modification du prospectus provisoire, soit la date d'échéance initiale pour la lettre de commentaires (notre objectif est de répondre à au moins 80 % de tous les dépôts reçus).
	Lors du dépôt d'une modification apportée à un prospectus <i>après</i> que la CVMO a envoyé un accusé de réception définitif :	
	Prospectus ordinaire ou simplifié	Nous enverrons notre lettre de commentaires dans les 3 jours ouvrables suivant la date de la réception des documents connexes sous une forme acceptable (notre objectif est de répondre à au moins 80 % de tous les dépôts reçus).
	Prospectus abrégé ou préalable de base	Nous enverrons notre lettre de commentaires dans les 2 jours ouvrables suivant la date de la réception des documents connexes sous une forme acceptable (notre objectif est de répondre à au moins 80 % de tous les dépôts reçus).
	Communication de notre décision sur les dépôts de modifications :	
Achèvement de l'examen	Nous terminerons notre examen pour les offres régulières dans les 40 jours ouvrables suivant la délivrance d'un reçu (pour les dépôts préliminaires) et la réception des documents connexes sous une forme acceptable (notre objectif est de répondre à au moins 80 % de tous les documents reçus). Remarque : <i>L'examen des documents de placement qui soulèvent des questions complexes ou de nouvelles questions de politique prendra plus de temps.</i>	
Demande de dispense : Dépôt d'une demande de dispense (à l'exclusion de la dérogation aux demandes de reconnaissance pour les entités d'infrastructure de marché)	Délivrance des lettres de commentaires	Nous enverrons une première lettre de commentaires dans les 10 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive ou adéquate sous une forme acceptable (notre objectif est de répondre à au moins 80 % de toutes les demandes reçues).
	Communication de notre décision	Nous prendrons une décision à l'égard des demandes de dispense régulières dans les 40 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate (notre objectif est de répondre à au moins 80 % de toutes les demandes de dispense régulières reçues).
	Remarque : <i>L'examen des demandes qui soulèvent des questions complexes ou de nouvelles questions de politique prendra plus de temps; nous fournirons des points de communication réguliers pour vous informer de nos progrès au moins toutes les deux semaines.</i>	
Demande de reconnaissance, de désignation et d'exemption de la reconnaissance	Délivrance des lettres de commentaires	Nous enverrons une première lettre de commentaires dans les 20 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète ou adéquate sous une forme acceptable (notre objectif est de répondre à au moins 80 % de toutes les demandes reçues).
	Achèvement de l'examen	Nous terminerons notre examen dans les 6 à 9 mois suivant la réception d'une demande définitive pour les questions régulières (notre objectif est de répondre à au moins 80 % de toutes les demandes régulières reçues).
	Remarque : <i>L'examen des demandes qui soulèvent des questions complexes ou de nouvelles questions de politique prendra plus de temps; nous fournirons des points de communication réguliers pour vous informer de nos progrès au moins toutes les deux semaines.</i>	
Circulaire de l'information de gestion	Opérations donnant lieu à un conflit d'intérêts	Le cas échéant, nous fournirons des commentaires dans les 5 jours ouvrables suivant la date du dépôt de la circulaire (notre objectif est de répondre à au moins 90 % de tous les dépôts reçus).

Sujet	Description	Délai
Dépôts pour les opérations donnant lieu à un conflit d'intérêts	Achèvement de l'examen	Nous terminerons notre examen dans les 14 jours ouvrables suivant la date du dépôt de la circulaire (notre objectif est de répondre à au moins 80 % de tous les dépôts reçus).
Circulaires de l'offre publique d'achat ou de rachat	Dépôt d'une circulaire de l'offre publique d'achat ou de rachat	Le cas échéant, nous fournirons des commentaires dans les 7 jours ouvrables suivant la date du dépôt de la circulaire (notre objectif est de répondre à au moins 90 % de tous les dépôts reçus).
	Achèvement de l'examen	Nous terminerons notre examen dans les 21 jours ouvrables suivant la date du dépôt de la circulaire (notre objectif est de répondre à au moins 80 % de tous les dépôts reçus).
Circulaires de procuration émanant d'un opposant	Dépôt d'une circulaire de procuration émanant d'un opposant	Le cas échéant, nous fournirons des commentaires dans les 5 jours ouvrables suivant la date du dépôt de la circulaire (notre objectif est de répondre à au moins 90 % de tous les dépôts reçus).
	Achèvement de l'examen	Nous terminerons notre examen dans les 14 jours ouvrables suivant la date du dépôt de la circulaire (notre objectif est de répondre à au moins 80 % de tous les dépôts reçus).
Documents d'inscription : Demandes de nouvelles entreprises	Notre accusé de réception de votre demande	Nous accuserons réception de votre demande dans les 5 jours ouvrables suivant la réception (notre objectif est de répondre à au moins 95 % de tous les dépôts reçus).
	Notre réponse à votre demande	Nous fournirons nos commentaires initiaux sur votre demande d'inscription d'entreprise dans les 30 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate sous une forme acceptable (notre objectif est de répondre à au moins 80 % de tous les dépôts reçus).
	Communication de notre décision sur les demandes pour les demandes présentées par de nouvelles entreprises qui satisfont aux conditions prescrites*	Nous prendrons une décision à l'égard des demandes régulières et nous vous informerons dans les 90 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate sous une forme acceptable (notre objectif est de répondre à au moins 80 % de tous les dépôts réguliers reçus). <i>Remarque : L'examen des demandes qui soulèvent des questions complexes ou de nouvelles questions de politique prendra plus de temps; nous fournirons des points de communication réguliers pour vous informer de nos progrès au moins toutes les deux semaines.</i>
Documents d'inscription : Représentants de courtier	Nouvelles demandes et demandes de réactivation qui satisfont aux conditions prescrites* et qui ne font pas partie d'une demande présentée par une nouvelle entreprise	Nous prendrons une décision à l'égard des demandes régulières dans les 5 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate sous une forme acceptable (notre objectif est de répondre à au moins 80 % de tous les dépôts réguliers reçus). <i>Remarque : L'examen des demandes qui soulèvent des questions complexes ou de nouvelles questions de politique prendra plus de temps; nous fournirons des points de communication réguliers pour vous informer de nos progrès au moins toutes les deux semaines.</i>
Documents d'inscription : Représentants-conseils, représentants-conseils associés et agents de conformité principaux	Nouvelles demandes et demandes de réactivation qui satisfont aux conditions prescrites* et qui ne font pas partie d'une demande présentée par une nouvelle entreprise	Nous prendrons une décision à l'égard des demandes régulières dans les 20 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate sous une forme acceptable (notre objectif est de répondre à au moins 80 % de tous les dépôts réguliers reçus). <i>Remarque : L'examen des demandes qui soulèvent des questions complexes ou de nouvelles questions de politique prendra plus de temps; nous fournirons des points de communication réguliers pour vous informer de nos progrès au moins toutes les deux semaines.</i>
Avis d'annulation	Lorsque la personne a quitté la société qui la parrainait en bonne et due forme	Nous terminerons notre accusé de réception d'un avis d'annulation dans les 24 heures suivant la réception (notre objectif est de répondre à 100 % de tous les dépôts reçus).
*Vous n'êtes pas inscrit auprès d'un organisme d'autoréglementation, vous répondez à toutes nos questions en fournissant suffisamment de détails, vous avez satisfait à toutes les obligations réglementaires, il est certain que vous détenez les qualités requises pour être inscrit et vous répondez à temps à notre demande de renseignements.		

Sujet	Description	Délai
Si vous faites l'objet d'un examen**		
Examens des divulgations continus (examens complets)	Délivrance des lettres de commentaires	Nous répondrons à la correspondance du soumissionnaire dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la correspondance (notre objectif est de répondre à au moins 80 % de tous les examens).
	Achèvement de l'examen	Nous terminerons notre examen dans les 120 jours suivant la délivrance de notre première lettre de commentaires (notre objectif est de répondre à au moins 80 % de tous les examens). Les délais d'examen varient considérablement selon la nature de l'examen. Nous fournirons des points de communication réguliers pour vous informer de nos progrès au moins toutes les deux semaines.
Examens des déclarations d'initiés	Délivrance des lettres de commentaires	Nous répondrons à la correspondance du soumissionnaire dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la correspondance (notre objectif est de répondre à au moins 80 % de tous les examens).
	Achèvement de l'examen	Nous terminerons notre examen dans les 120 jours suivant la délivrance de notre première lettre de commentaires (notre objectif est de répondre à au moins 80 % de tous les examens).
Examens de la conformité – Inscrits	Évaluation fondée sur le risque de la conformité de l'inscrit à la législation sur les valeurs mobilières et les contrats à terme sur marchandises de l'Ontario	Nous terminerons notre examen et communiquerons nos constatations dans les 10 semaines suivant la réunion initiale avec l'inscrit (notre objectif est de répondre à au moins 80 % de tous les examens, à l'exception des balayages.) Pour les examens menés en tant que balayage, les constatations sont coordonnées dans toutes les entreprises sélectionnées pour le balayage et, par conséquent, il faudra au personnel plus de temps pour communiquer nos constatations. Remarque : En règle générale, le temps consacré à un examen dépend de la qualité et de l'efficacité de votre programme de conformité existant ainsi que de la disponibilité du personnel clé et de la rapidité de vos réponses à nos demandes de renseignements.
** Remarque : L'exhaustivité des renseignements fournis et la rapidité de vos réponses aideront à accélérer l'examen. La CVMO a besoin de plus de temps pour terminer les examens qui sont complexes, qui soulèvent de nouvelles questions de politique, qui impliquent des dossiers réglementaires concurrents ou exigent des mesures réglementaires supplémentaires. Nous fournirons des points de communication réguliers pour vous informer de nos progrès au moins toutes les deux semaines.		
Lorsque vous demandez des dossiers de la CVMO		
Demande de dossiers de la CVMO : Communication avec le personnel de la gestion des documents et de l'information par téléphone ou par courriel	Demande de copies de documents déposés par des entreprises ou de documents d'audience de la Commission* accessibles au public auprès du personnel de la gestion des documents et de l'information	Nous accuserons réception de votre demande avant la fin du jour ouvrable suivant et nous y répondrons dans un délai de 5 jours ouvrables. Pour certains types de demandes, y compris les demandes de documents déposés par des entreprises ou de documents d'audience de la Commission qui se trouvent dans les archives, nous pourrions vous demander de fournir plus de renseignements ou vous faire savoir que nous avons besoin de plus de temps.
Demande de copies de vos dossiers d'inscription auprès de la CVMO et des formulaires connexes Communication avec le personnel de la gestion des documents et de l'information par téléphone ou par courriel	Personnes ou compagnies inscrites qui demandent des copies de leurs propres dossiers d'inscription et des formulaires connexes	Nous accuserons réception de votre demande avant la fin du jour ouvrable suivant et nous y répondrons dans un délai de 5 jours ouvrables.

Sujet	Description	Délai
*N'inclut pas les dossiers liés aux instances actuelles devant la Commission. Ils sont traités de façon distincte par le greffier de la CVMO.		
Si vous demandez l'aide de la Rampe de lancement de la CVMO		
Formulaire de demande de soutien	Notre accusé de réception de votre formulaire de demande de soutien	Nous accuserons réception dans les 2 jours ouvrables suivant la réception de votre formulaire de demande de soutien (notre objectif est de répondre à 100 % de tous les formulaires de demande de soutien examinés).
	Examen de l'admissibilité	Nous communiquerons avec vous dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre formulaire de demande de soutien (notre objectif est de répondre à 80 % de tous les formulaires de demande de soutien examinés). Si votre entreprise peut bénéficier de l'aide de la Rampe de lancement de la CVMO, nous communiquerons avec vous pour programmer une réunion. Si votre entreprise n'est pas admissible au soutien de la Rampe de lancement de la CVMO, nous vous expliquerons pourquoi.
	Fourniture de soutien aux entreprises admissibles	Dans le cadre d'un appel téléphonique ou d'une réunion en personne, nous fournirons un soutien direct dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de votre formulaire de demande de soutien (notre objectif est de répondre à 80 % de toutes les réunions programmées).
	Demande de documents ou de dépôts supplémentaires	Après cette réunion, si vous pouvez recevoir un soutien continu de la Rampe de lancement de la CVMO, nous pourrions vous demander de nous fournir des documents supplémentaires ou un dépôt dans les 20 jours ouvrables suivant votre réunion de soutien direct (notre objectif est de répondre à 80 % de toutes les réunions programmées). Si nous ne recevons ni les documents supplémentaires ni le dépôt demandés, nous considérerons généralement le dossier comme inactif et prendrons des mesures pour le fermer. Consultez la section « Si nous n'avons aucune nouvelle de votre part » ci-dessus pour obtenir de plus amples renseignements.