

CVMO

COMMISSION DES
VALEURS MOBILIÈRES
DE L'ONTARIO

Rapports trimestriels sur les normes de service de la CVMO

Premier trimestre de l'exercice 2021-2022



Contenu

Preamble.....	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 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.

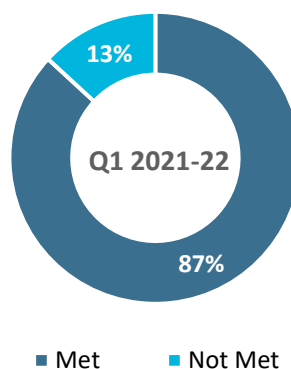
Mesure du rendement

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.

Comme la CVMO a fourni l'an dernier une version mise à jour du document *Engagement en matière de service*, nous avons mis en place plusieurs nouvelles normes de service. 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.

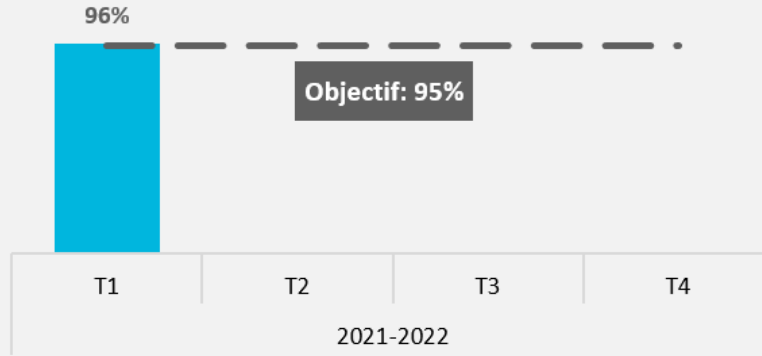
Sommaire des résultats



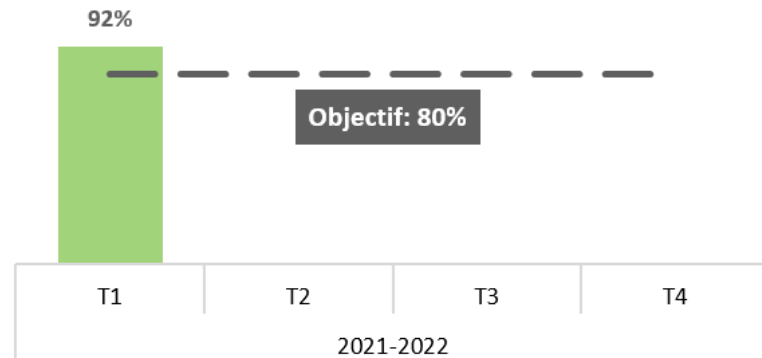
Au premier trimestre de l'exercice 2021-2022, le personnel a continué d'offrir des services de haut niveau à nos parties prenantes tout en travaillant à distance pendant la pandémie de COVID-19 et en faisant face à un volume sans précédent de prospectus. Dans l'ensemble, la CVMO a atteint 87 % (33 sur 38) de ses objectifs de rendement trimestriels au premier trimestre et expliqué les raisons pour lesquelles elle n'a pas réalisé les cinq autres objectifs.

1.0 Questions générales et plaintes

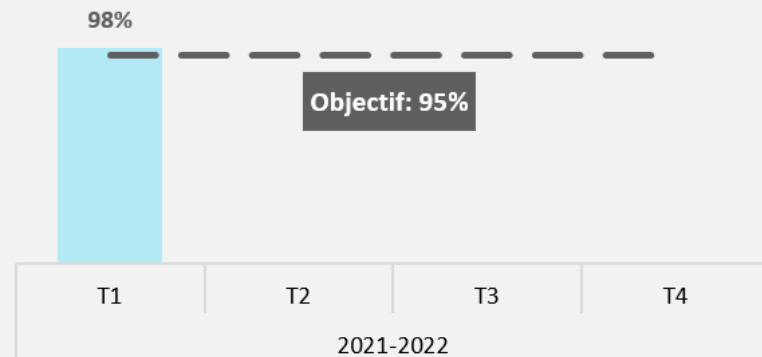
1.1 Répondre aux appels téléphoniques reçus à l'InfoCentre de la CVMO (objectif : 95 %)¹



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



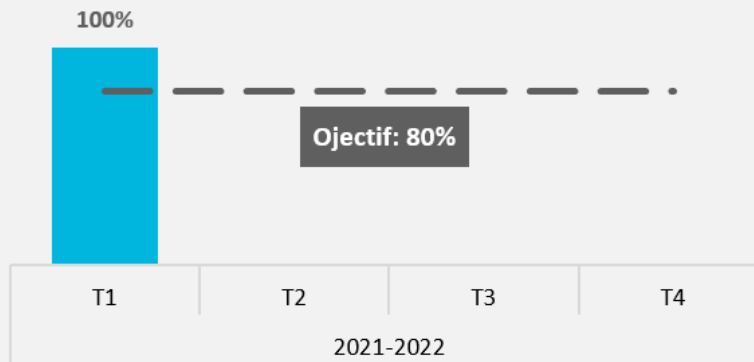
1.3 Répondre aux demandes de renseignements ou plaintes de nature générale reçues par courriel, par la poste, par télécopieur ou en ligne dans les trois jours ouvrables (objectif: 95 %)



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.

2.0 Questions liées au placement ou aux finances personnelles

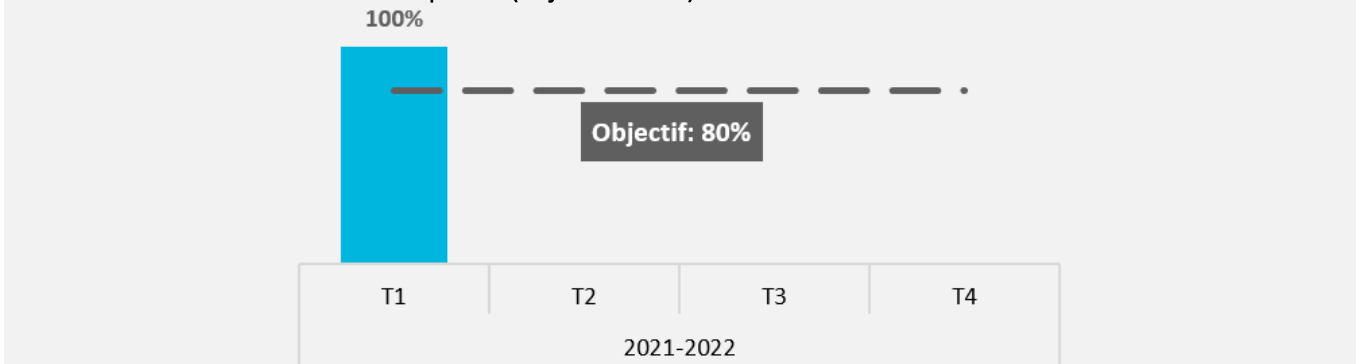
2.1 Répondre aux questions reçues par l'intermédiaire du site InvestingQuestions.ca/fr dans les 10 jours ouvrables suivants la réception de la question (objectif : 80 %)



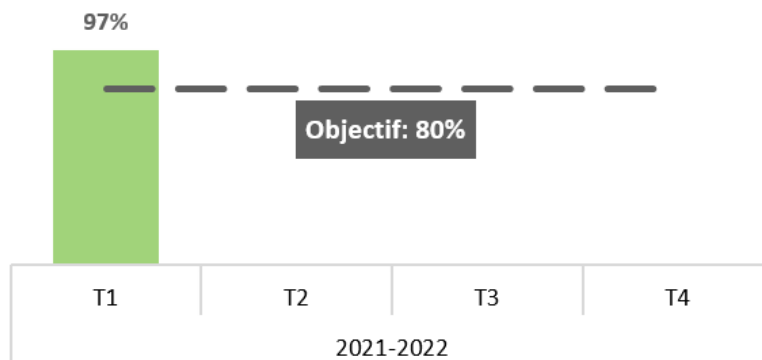
3.0 Dépôts de prospectus²

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 %)

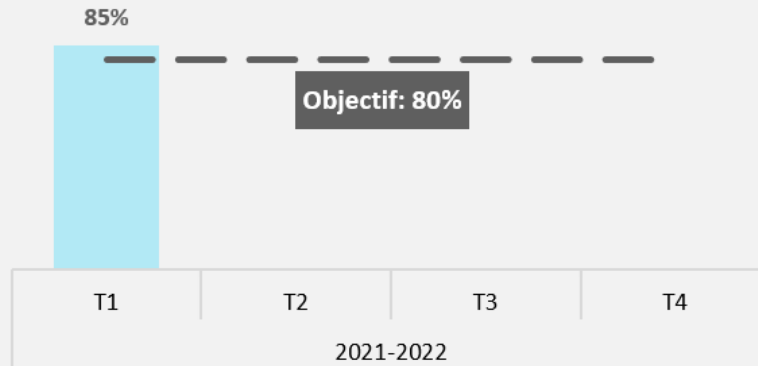


3.2 Fournir une première lettre de commentaires pour le prospectus simplifié ou le prospectus préalable dans les trois jours ouvrables suivant la date de réception préliminaire et les documents connexes dans une forme acceptable (objectif : 80 %)

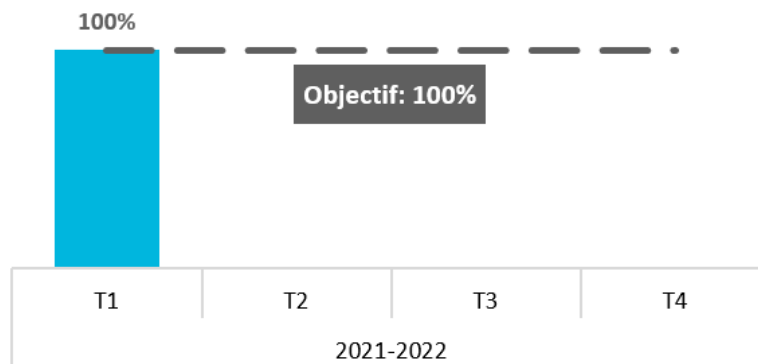


² Les résultats de dépôt de prospectus comprennent ceux examinés par la Direction du financement des sociétés et la Direction des fonds d'investissement et des produits structurés.

3.3 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 %)

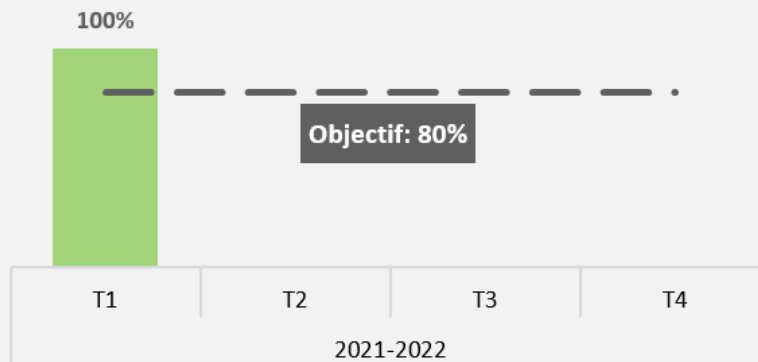


3.4 Remettre le visa avant la fin du même jour ouvrable pour les documents de prospectus définitifs déposés avant midi, heure de l'Est (objectif : 100 %)

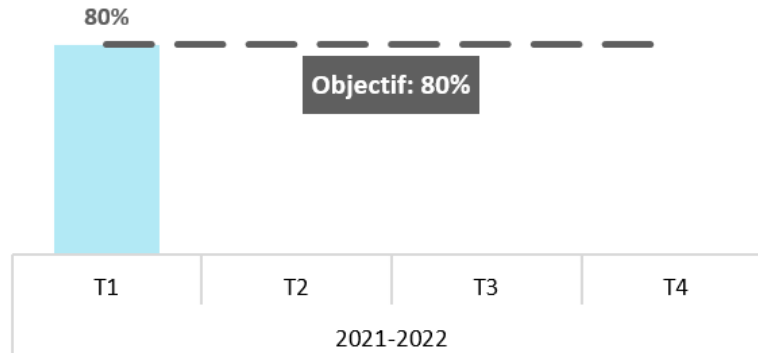


Modifications au prospectus (avant que la CVMO ne délivre une lettre d'observations)

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 %)

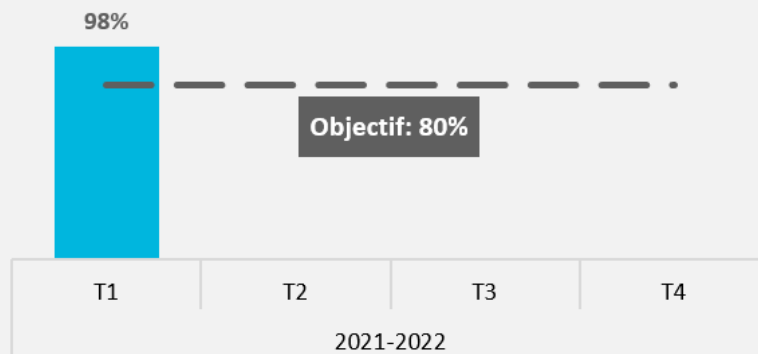


3.6 Délivrer une lettre de commentaires pour le prospectus simplifié ou le prospectus préalable dans les trois jours ouvrables suivant la date de réception de la modification préliminaire du prospectus et la date d'échéance originale de la lettre de commentaires (objectif : 80 %)

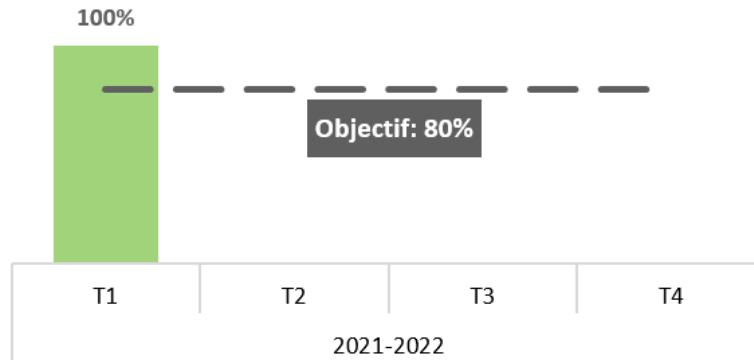


Modifications au prospectus (après la délivrance par la CVMO d'un visa définitif rendant sa décision)

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 %)

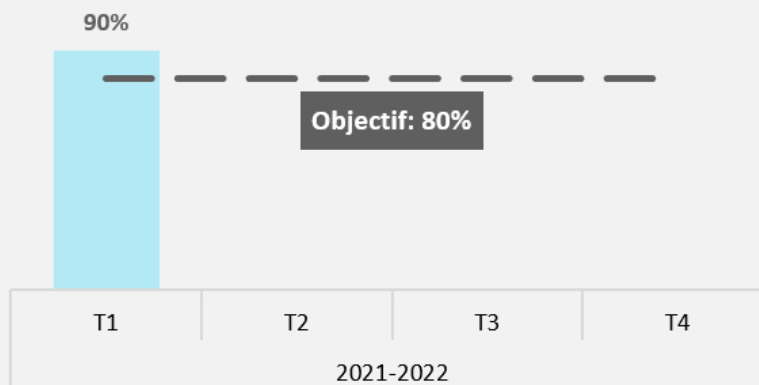


3.8 Délivrer une lettre de commentaires pour le prospectus simplifié ou le prospectus préalable dans les deux jours ouvrables suivant la date de réception des documents connexes dans une forme acceptable (objectif : 80 %)



Modifications au prospectus (rendre une décision)

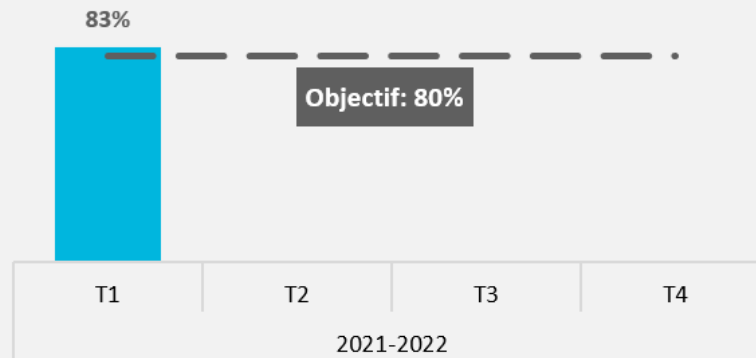
3.9 Terminer notre examen des offres régulières dans les 40 jours ouvrables suivant la délivrance d'un visa (pour les dépôts préliminaires) et la réception des documents connexes dans une forme acceptable (objectif : 80 %)



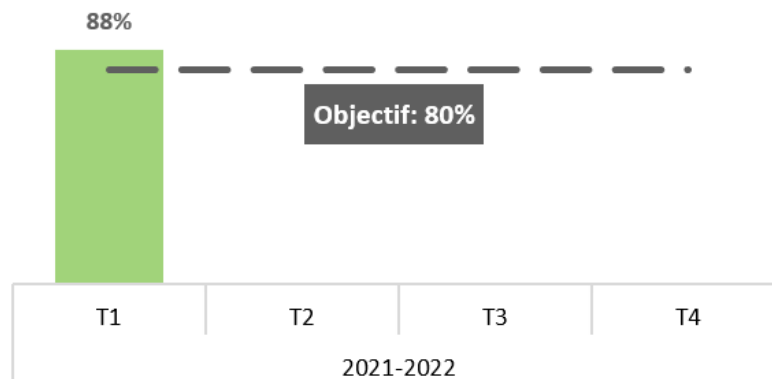
4.0 Demande de reconnaissance, de désignation et de dispense de la reconnaissance auprès de la CVMO

Demandes de dispense³

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 %)



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 %)



³ 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, le 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.

Demande de reconnaissance, de désignation et de dispense de la reconnaissance⁴

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 %)

Aucune demande au 1^{er} trimestre

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

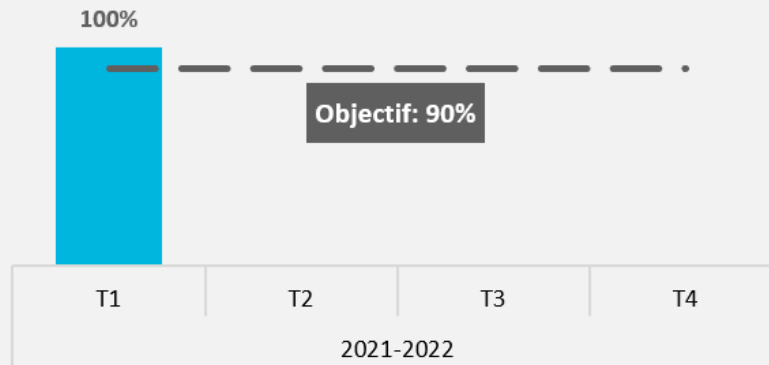
Aucun examen applicable au 1^{er} trimestre

⁴ 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.

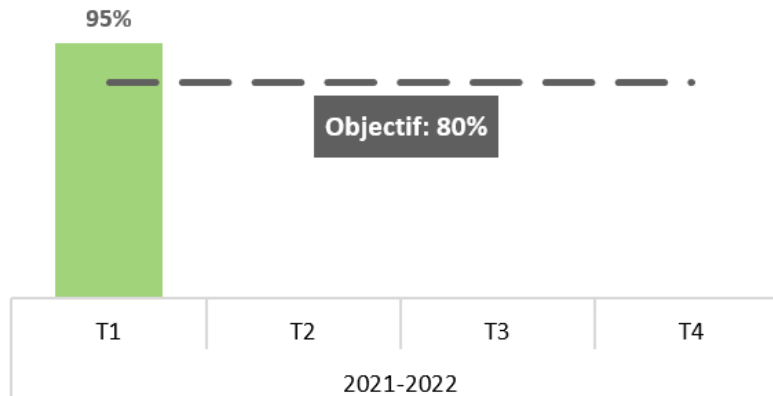
5.0 Dépôts d'une circulaire auprès de la CVMO

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 %)

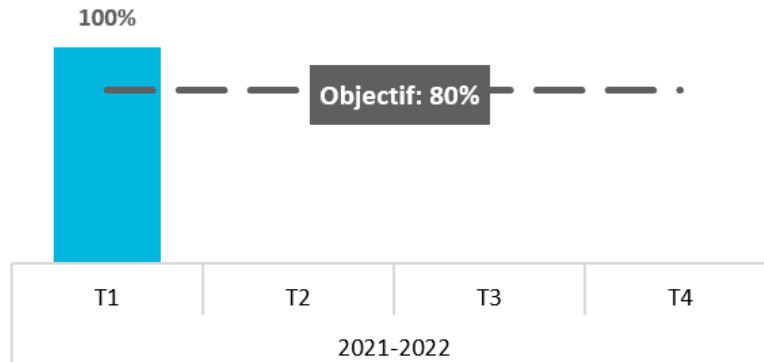


Circulaires de l'offre publique d'achat ou de rachat

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

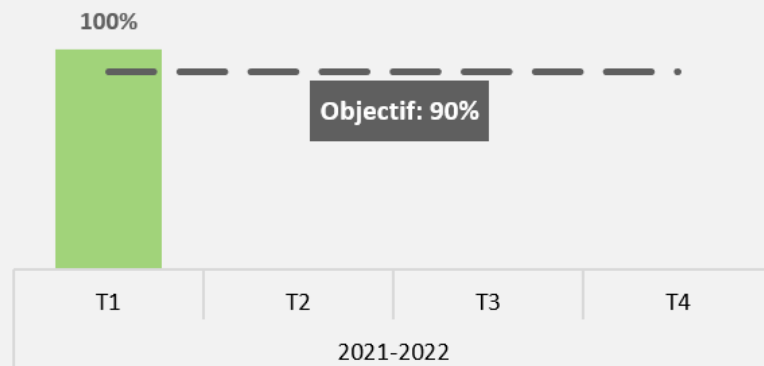
Aucun dépôt applicable au 1^{er} trimestre

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

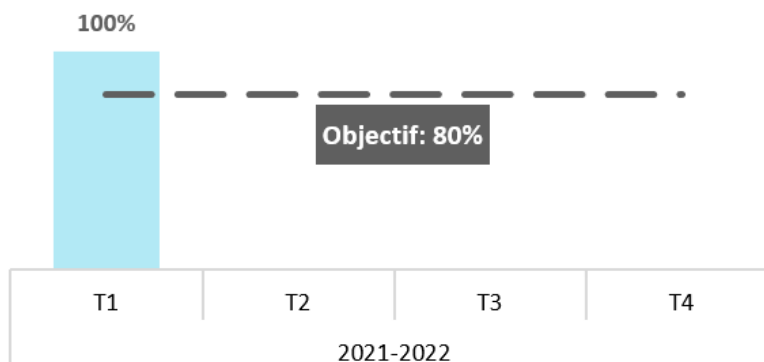


Circulaires de procuration émanant d'un opposant

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



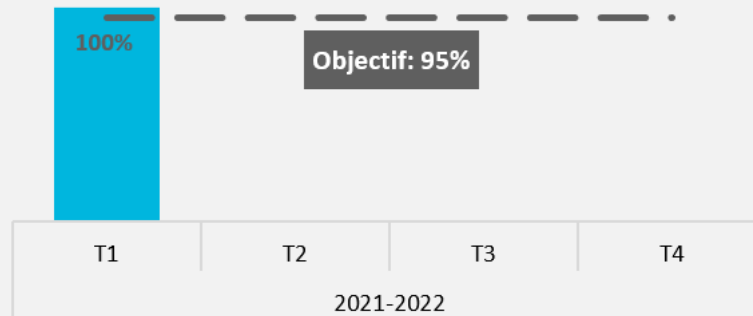
5.6 Terminer notre examen dans les 14 jours ouvrables suivant la date de dépôt de la circulaire (objectif : 80 %)



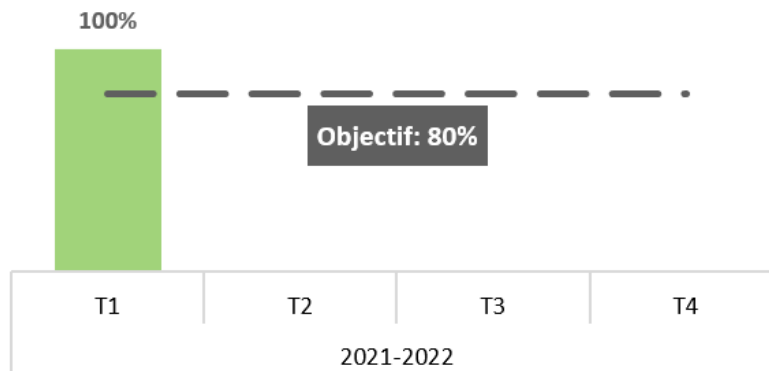
6.0 Dépôts des documents d'inscription auprès de la CVMO

Demandes de nouvelles entreprises

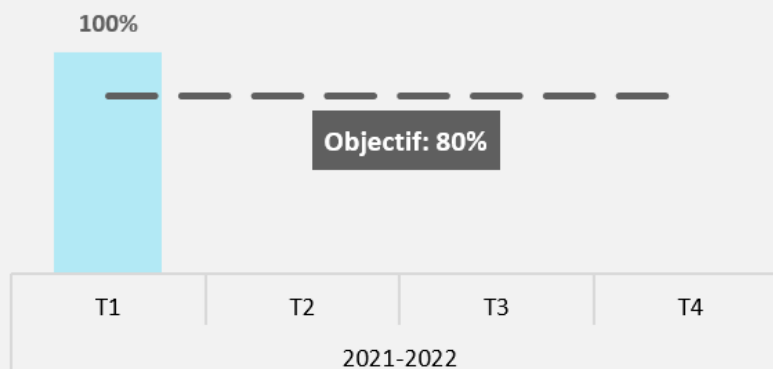
6.1 Accuser réception des demandes dans les 5 jours ouvrables suivant la réception (objectif : 95 %)



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 %)

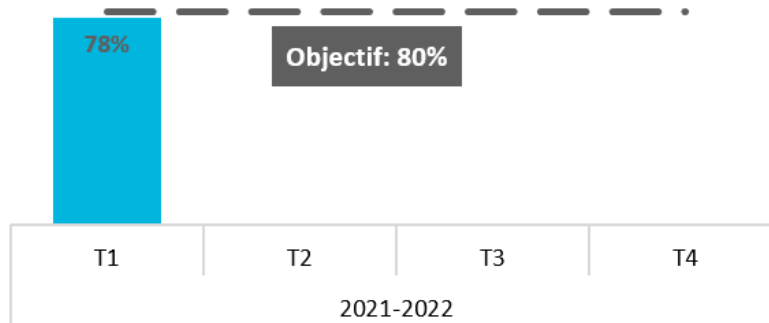


6.3 Prendre une décision à l'égard des demandes régulières dans les 90 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate dans une forme acceptable (objectif : 80 %)



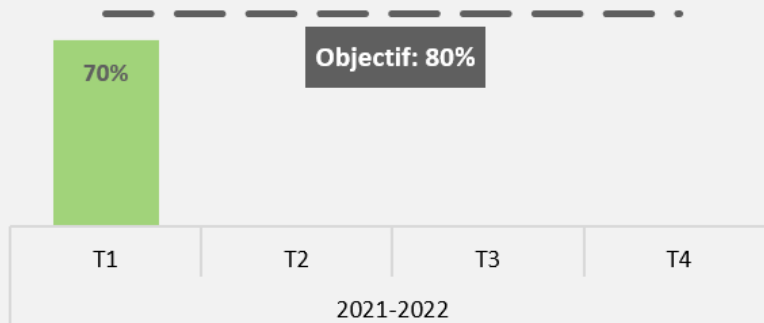
Représentants de courtier

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 %)⁵



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 %)⁶

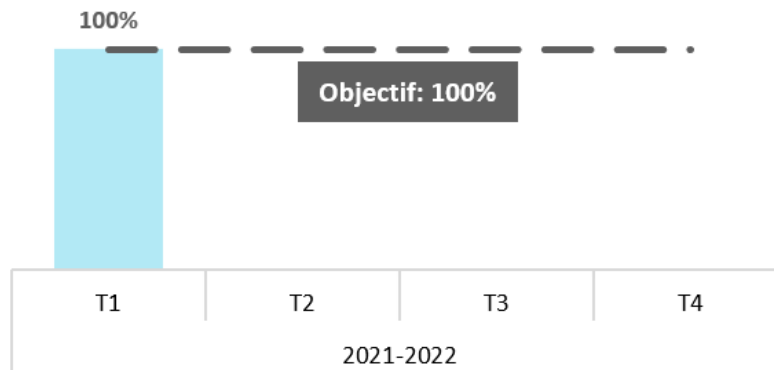


⁵ Au premier trimestre, la Direction de la réglementation des personnes et compagnies inscrites et de la conformité a formé de nouveaux employés, ce qui a eu des répercussions sur les normes de service.

⁶ La Direction de la réglementation des personnes et compagnies inscrites et de la conformité a connu des volumes très élevés (par exemple, les demandes de nouvelles entreprises se sont accrues de 105 % par rapport au 1^{er} trimestre 2020) et, pour les traiter, a dû former de nouveaux employés, ce qui a eu des répercussions sur les normes de service.

Avis de résiliation

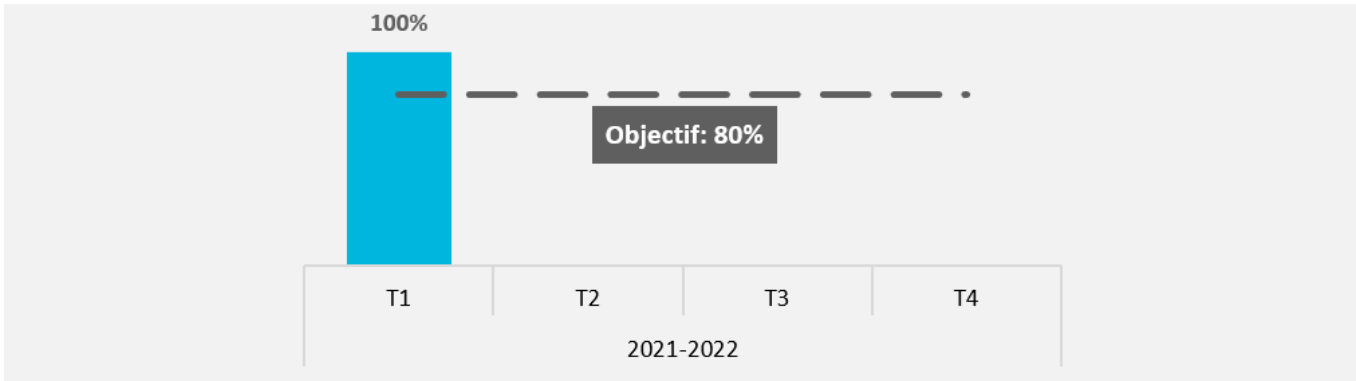
6.6 Remplir notre accusé de réception d'un avis de résiliation dans les 24 heures suivant sa réception (objectif : 100 %)



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 %)

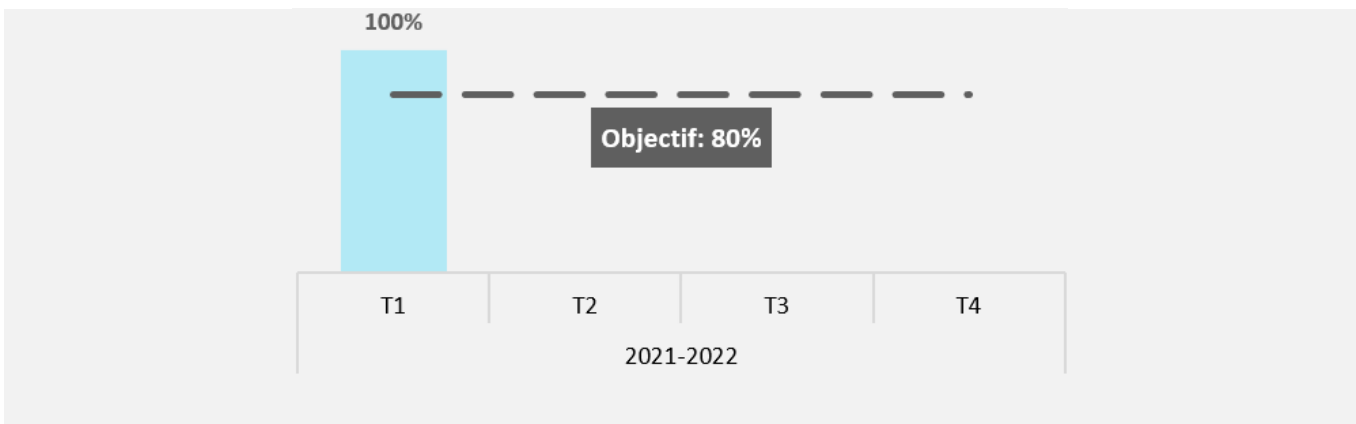


7.2 Terminer notre examen dans les 120 jours suivant l'envoi de notre première lettre de commentaires (objectif : 80 %)

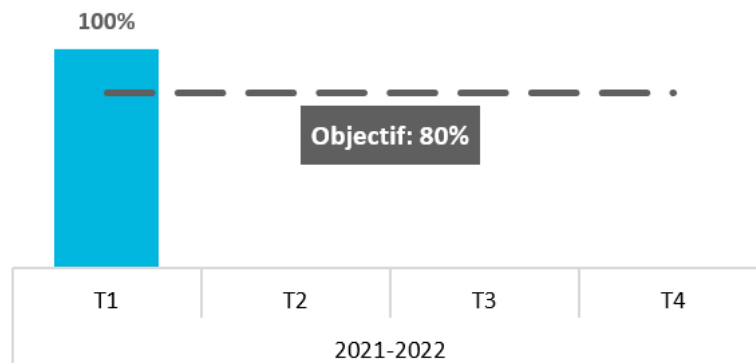
Aucun examen applicable ce trimestre

Examens des déclarations d'initiés

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

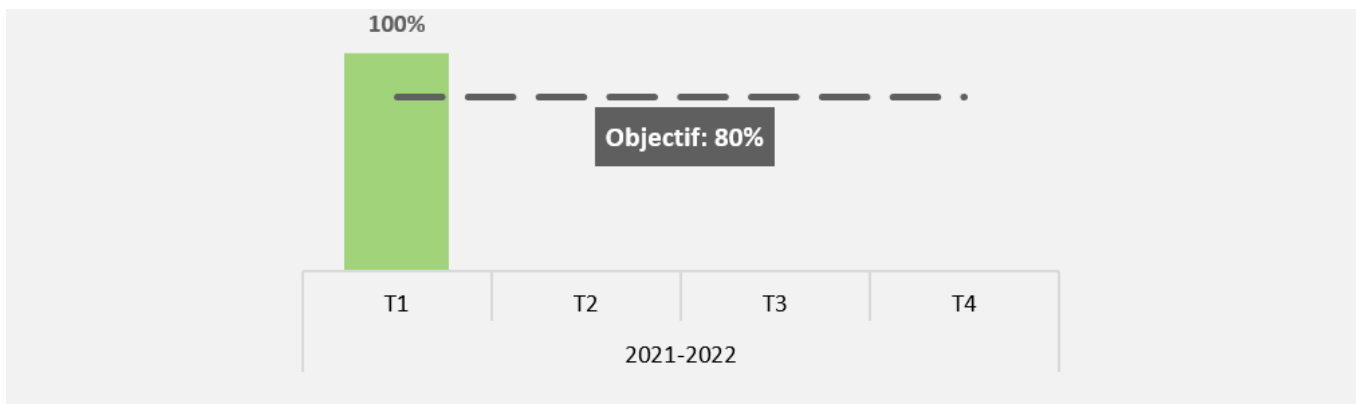


7.4 Terminer notre examen dans les 120 jours suivant l'envoi de notre première lettre de commentaires
(objectif : 80 %)



Examens de la conformité – Personnes et compagnies inscrites

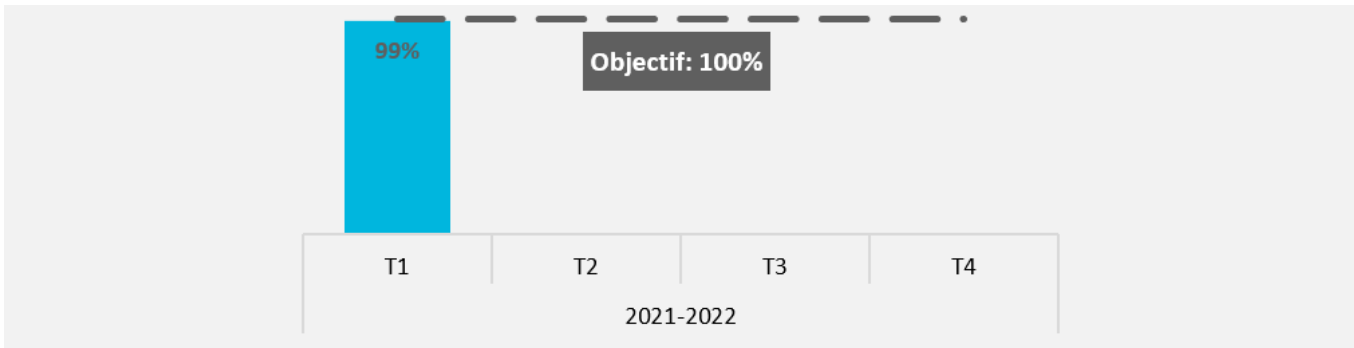
7.5 Terminer notre examen et communiquer nos résultats dans les 10 semaines suivant la réunion initiale avec la personne ou la compagnie inscrite (à l'exclusion des balayages) (objectif : 80 %)



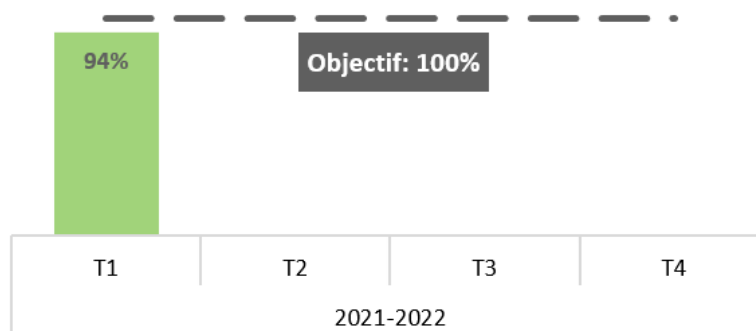
8.0 Demande de dossiers de la CVMO⁷

Demande de copies de documents déposés par des entreprises ou de documents d'audience de la Commission⁸

8.1 Accuser réception de votre demande avant la fin du jour ouvrable suivant (objectif : 100 %)⁹



8.2 Traiter les demandes dans un délai de cinq jours ouvrables (objectif : 100 %)¹⁰



⁷ Elles comprennent un appel ou l'envoi d'un courriel à la Gestion des dossiers et de l'information de la CVMO.

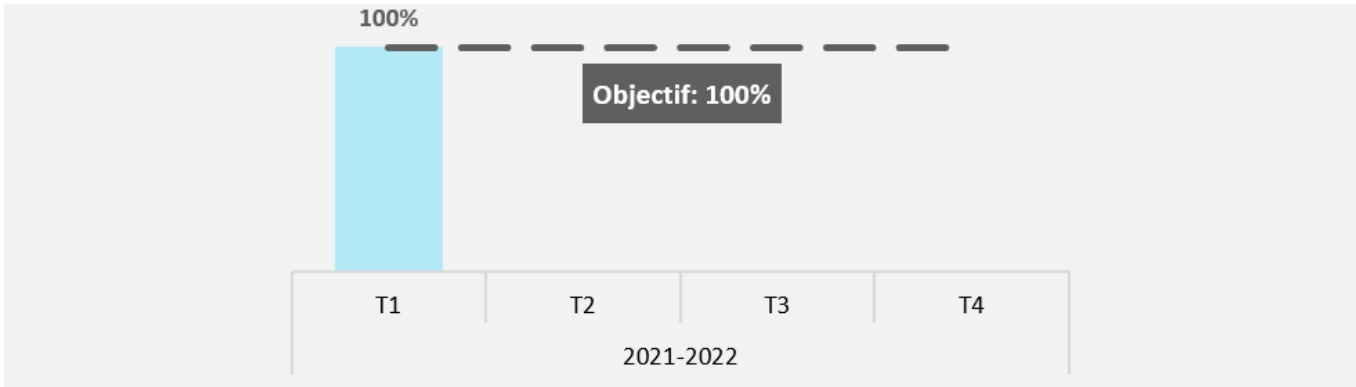
⁸ Elle concerne les documents que le public peut se procurer uniquement auprès du personnel de la gestion des documents et de l'information. Elle n'inclut pas les dossiers liés aux instances actuelles devant la Commission, puisqu'ils sont traités de façon distincte par le greffier de la CVMO.

⁹ En raison d'une erreur de traitement, la CVMO n'a pas satisfait à cette norme.

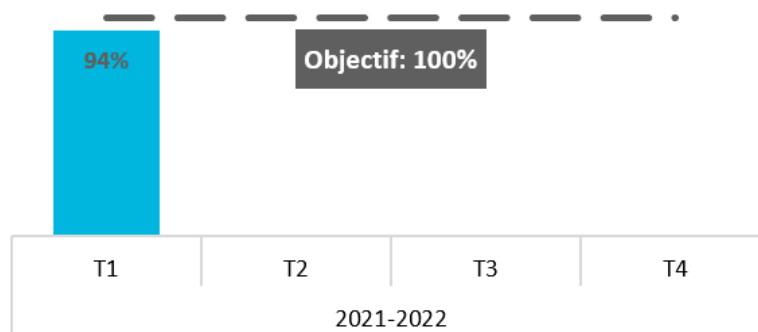
¹⁰ Les retards dans le traitement des demandes de dossiers sont attribuables à un certain nombre de facteurs, notamment le fait que les restrictions dues à la COVID-19 aient limité l'accès du personnel au bureau pour l'examen et le traitement des dossiers physiques, les erreurs dans le traitement des dossiers d'expédition de l'entreposage hors site au bureau, le nombre de dossiers à numériser, le temps d'examen nécessaire pour le secteur d'activité ou le bureau du chef du contentieux, le temps nécessaire pour répondre aux problèmes de confidentialité et les retards occasionnés par le demandeur.

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 %)



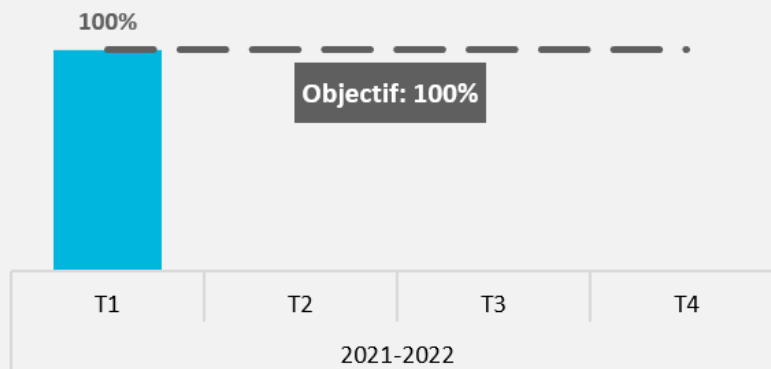
8.4 Traiter les demandes dans un délai de cinq jours ouvrables (objectif : 100 %) ¹¹



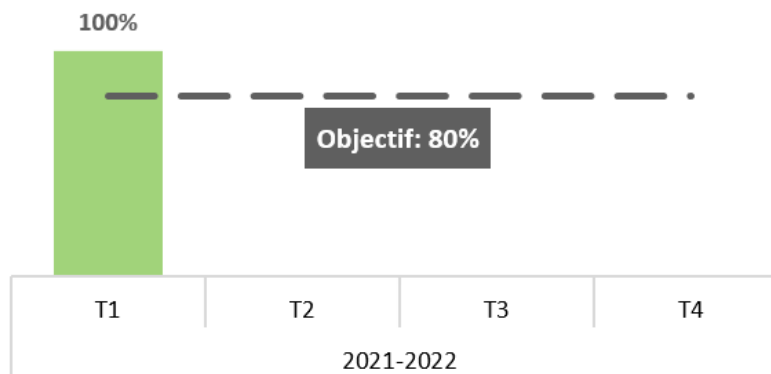
¹¹ Les retards dans le traitement des demandes de dossiers sont attribuables à un certain nombre de facteurs, notamment le fait que les restrictions dues à la COVID-19 aient limité l'accès du personnel au bureau pour l'examen et le traitement des dossiers physiques, les erreurs dans le traitement des dossiers d'expédition de l'entreposage hors site au bureau, le nombre de dossiers à numériser, le temps d'examen nécessaire pour le secteur d'activité ou le bureau du chef du contentieux, le temps nécessaire pour répondre aux problèmes de confidentialité et les retards occasionnés par le demandeur.

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

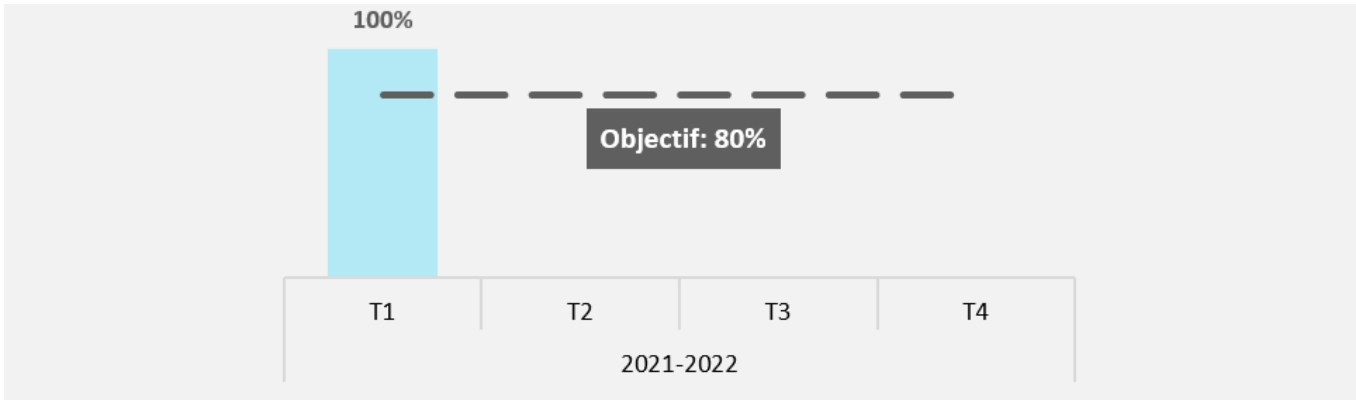
9.1 Accuser réception de votre demande de soutien dans les deux jours ouvrables suivant sa réception (objectif : 100 %)



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 %)

