

**CVMO**

COMMISSION DES  
VALEURS MOBILIÈRES  
DE L'ONTARIO

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

**2e trimestre 2021-2022**



## Contenu

Preamble .....	3
1.0 Questions générales et plaintes .....	5
2.0 Questions liées au placement ou aux finances personnelles.....	6
3.0 Dépôts de prospectus .....	7
4.0 Demande de reconnaissance, de désignation et de dispense de la reconnaissance auprès de la CVMO.....	12
5.0 Dépôts d'une circulaire auprès de la CVMO .....	14
6.0 Dépôts des documents d'inscription auprès de la CVMO.....	16
7.0 Examens par la CVMO .....	19
8.0 Demande de dossiers de la CVMO .....	21
9.0 Demande de soutien auprès de la Rampe de lancement de la CVMO .....	23

## 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.

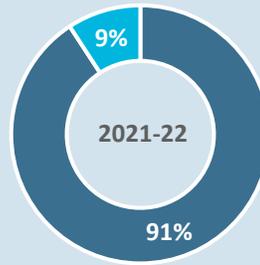
Comme la CVMO a fourni l'an dernier une version mise à jour du document *Engagement en matière de service*, nous avons mis en place plusieurs nouvelles normes de service. Nous avons présenté les données pour ces normes en fonction du moment où nous avons été en mesure d'adopter les nouveaux processus et de mettre en œuvre les capacités de suivi.

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. À compter du 3<sup>e</sup> trimestre 2021-2022, on mesurera les résultats du rendement à la lumière de ces nouveaux engagements. Pour en savoir plus, consultez [l'annonce publiée](#) sur le site Web de la CVMO.

## Sommaire des résultats



■ Atteint ■ Non atteint

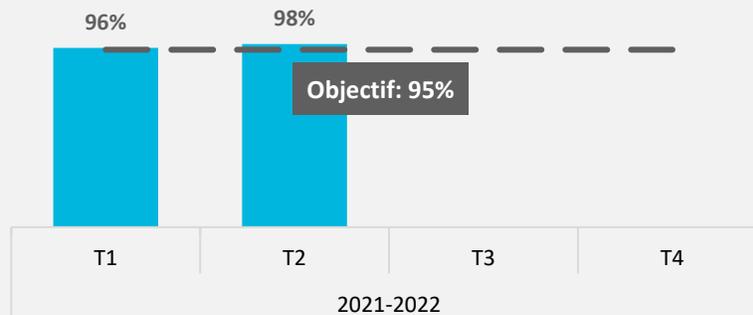


■ Atteint ■ Non atteint

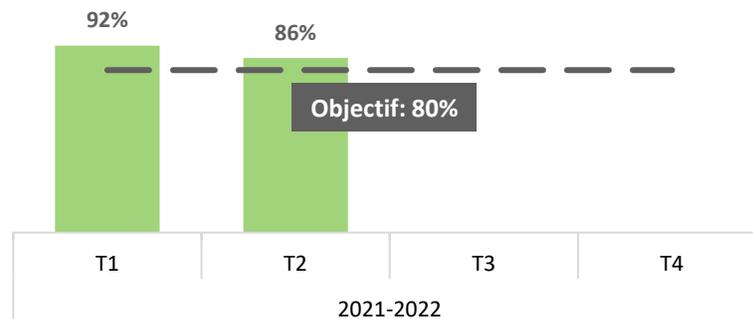
Au 2e trimestre 2021-2022, nos employés continuaient d'exécuter un travail exceptionnel pour nos actionnaires même s'ils travaillaient à distance pendant la pandémie de COVID-19 et devaient traiter un volume croissant de prospectus. En gros, 39 normes de services demandés pouvaient faire l'objet d'une mesure ce trimestre-là. Lorsque le service en question n'est pas demandé, la mesure est sans objet et n'est donc pas comprise dans le nombre total de normes de service respectées ou non respectées. Grosso modo, la CVMO a atteint ou dépassé 95 % (37 sur 39) de ses cibles trimestrielles en matière de services demandés au 2e trimestre 2021-2022. Si nous n'avons pu respecter la norme en question, nous avons fourni des explications à cet effet.

## 1.0 Questions générales et plaintes

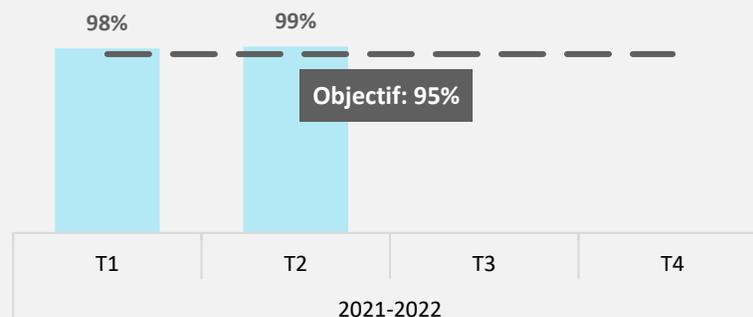
### 1.1 Répondre aux appels téléphoniques reçus à l'InfoCentre de la CVMO (objectif : 95 %)<sup>1</sup>



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



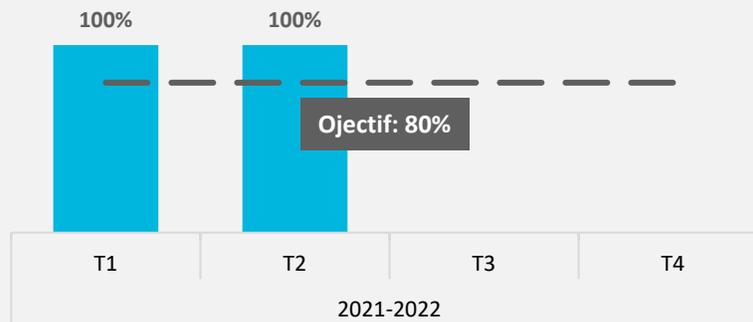
### 1.3 Répondre aux demandes de renseignements ou plaintes de nature générale reçues par courriel, par la poste, par télécopieur ou en ligne dans les trois jours ouvrables (objectif: 95 %)



<sup>1</sup> 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

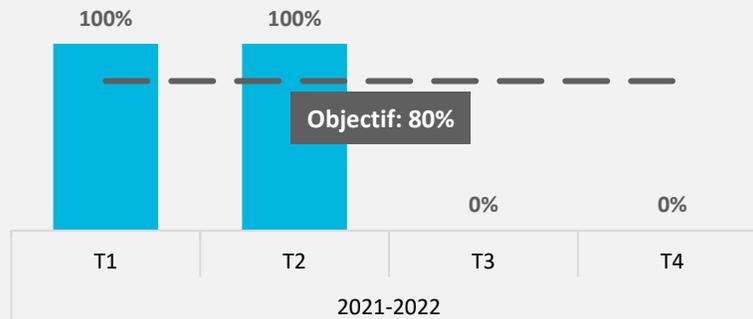
2.1 Répondre aux questions reçues par l'intermédiaire du site InvestingQuestions.ca/fr dans les 10 jours ouvrables suivants la réception de la question (objectif : 80 %)



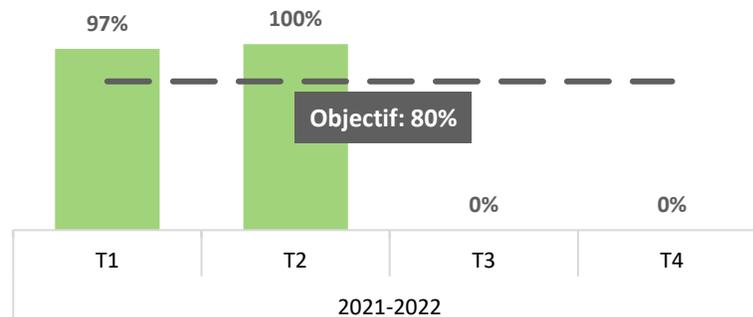
## 3.0 Dépôts de prospectus<sup>2</sup>

### 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 %)

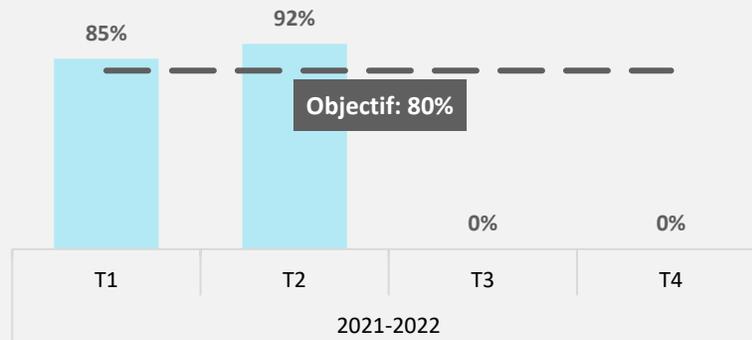


3.2 Fournir une première lettre de commentaires pour le prospectus simplifié ou le prospectus préalable dans les trois jours ouvrables suivant la date de réception préliminaire et les documents connexes dans une forme acceptable (objectif : 80 %)

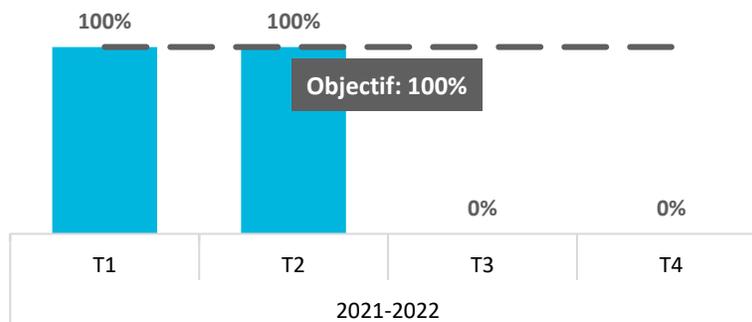


<sup>2</sup> Les résultats de dépôt de prospectus comprennent ceux examinés par la Direction du financement des sociétés et la Direction des fonds d'investissement et des produits structurés.

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 %)

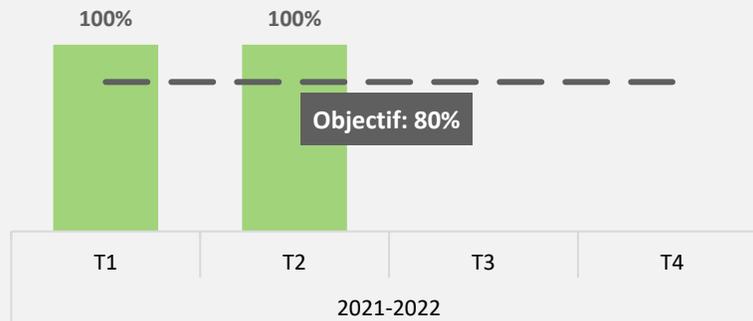


3.4 Remettre le visa avant la fin du même jour ouvrable pour les documents de prospectus définitifs présentés de manière acceptable et déposés avant midi, heure de l'Est (objectif : 100 %)

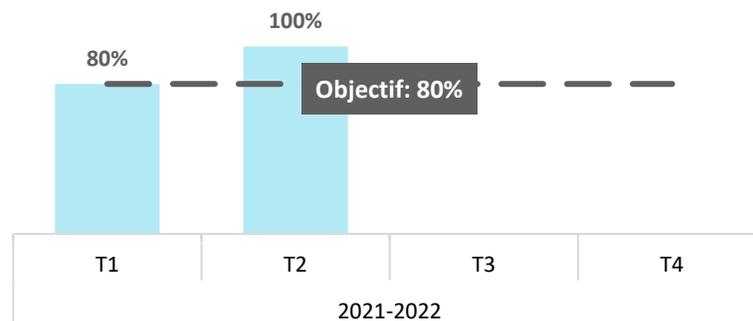


## Modifications au prospectus (avant que la CVMO ne délivre une lettre d'observations)

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 %)

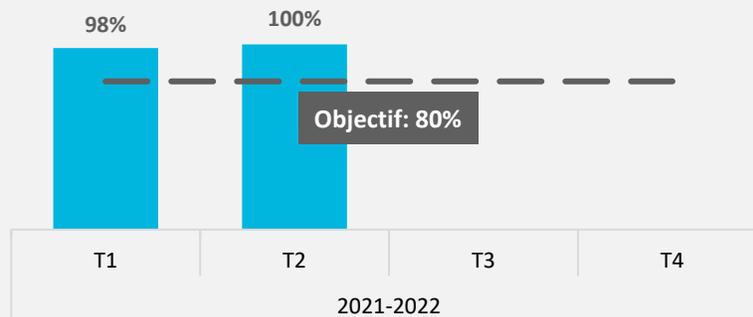


3.6 Délivrer une lettre de commentaires pour le prospectus simplifié ou le prospectus préalable dans les trois jours ouvrables suivant la date de réception de la modification préliminaire du prospectus et la date d'échéance originale de la lettre de commentaires (objectif : 80 %)

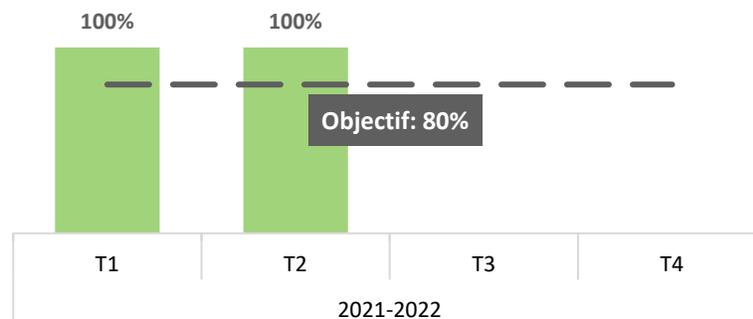


## Modifications au prospectus (après la délivrance par la CVMO d'un visa définitif rendant sa décision)

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 %)

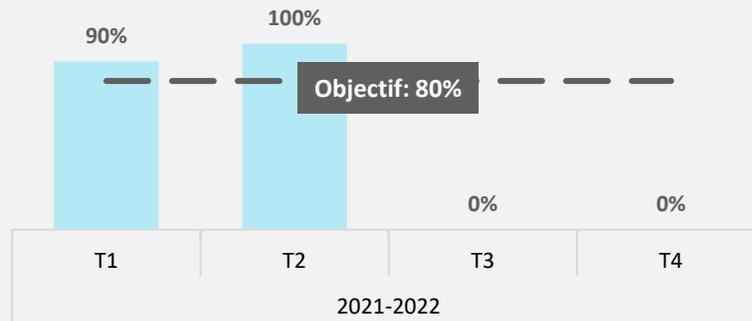


3.8 Délivrer une lettre de commentaires pour le prospectus simplifié ou le prospectus préalable dans les deux jours ouvrables suivant la date de réception des documents connexes dans une forme acceptable (objectif : 80 %)



## Modifications au prospectus (rendre une décision)

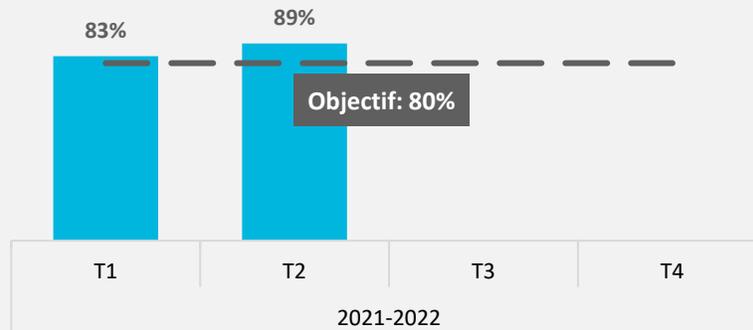
3.9 Terminer notre examen des offres régulières dans les 40 jours ouvrables suivant la délivrance d'un visa (pour les dépôts préliminaires) et la réception des documents connexes dans une forme acceptable (objectif : 80 %)



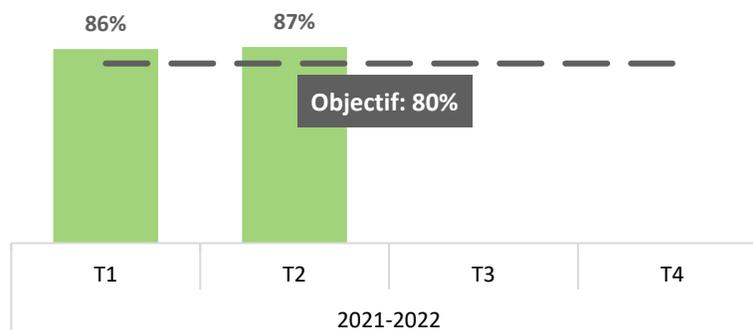
## 4.0 Demande de reconnaissance, de désignation et de dispense de la reconnaissance auprès de la CVMO

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

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 %)



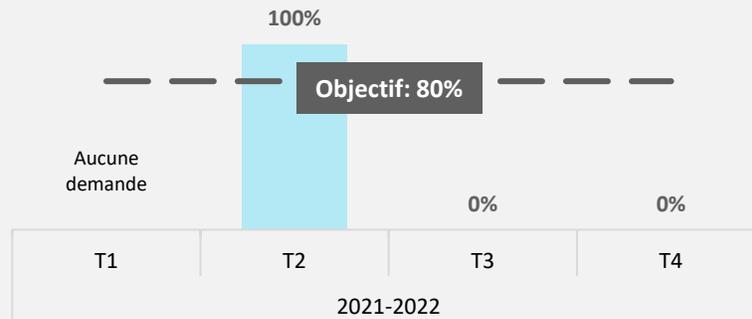
4.2 Prendre une décision à l'égard des demandes de dispense régulières dans les 40 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate (objectif : 80 %)



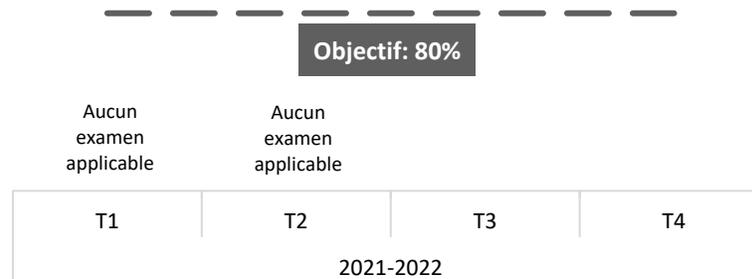
<sup>3</sup> Les résultats de la demande de dispense comprennent ceux examinés par un certain nombre de directions de la CVMO, notamment la Direction du financement des sociétés, le Bureau des fusions et des acquisitions (BFA), la Direction de la réglementation des marchés, la Direction des produits 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 reconnaissance<sup>4</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 %)



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

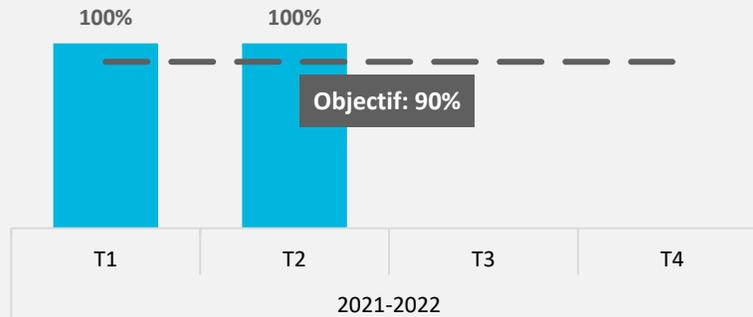


<sup>4</sup> Les résultats pour la demande de reconnaissance, de désignation et de dispense de la reconnaissance comprennent ceux examinés par la Direction du financement des sociétés et la Direction de la réglementation des marchés.

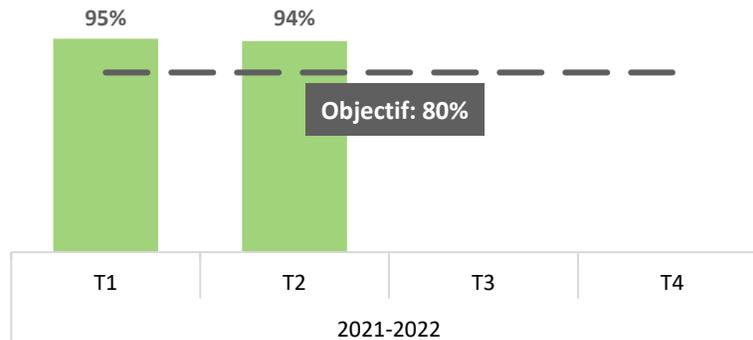
## 5.0 Dépôts d'une circulaire auprès de la CVMO

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 %)

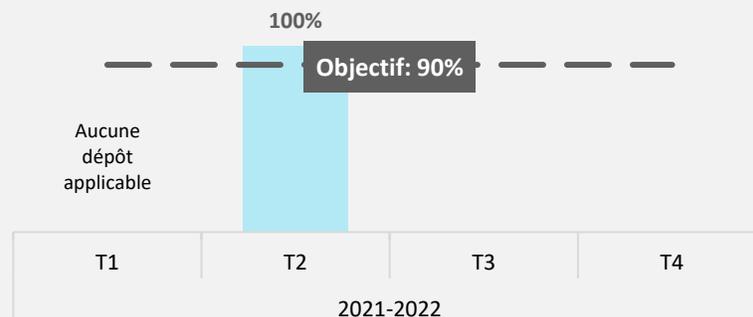


5.2 Terminer notre examen dans les 14 jours ouvrables suivant la date de dépôt de la circulaire (objectif : 80 %)

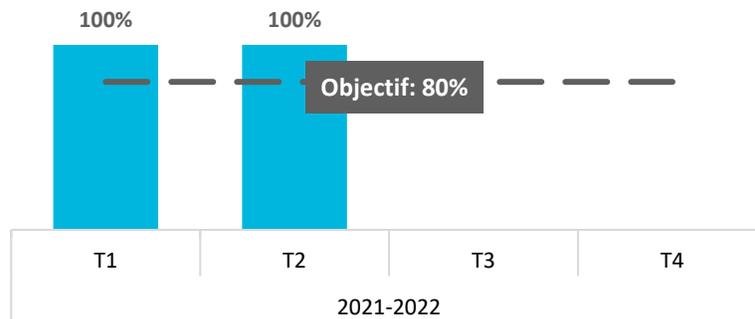


Circulaires de l'offre publique d'achat ou de rachat

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

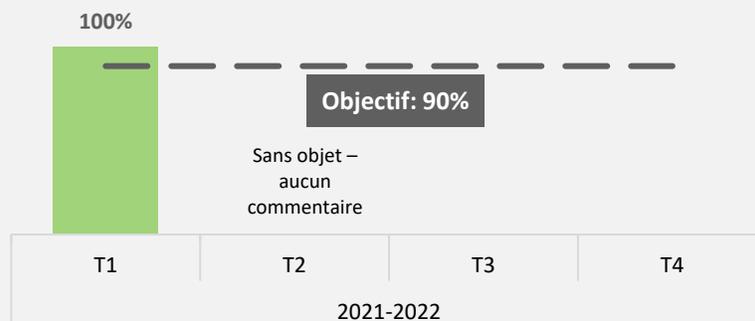


5.4 Terminer notre examen dans les 21 jours ouvrables suivant la date de dépôt de la circulaire (objectif : 80 %)

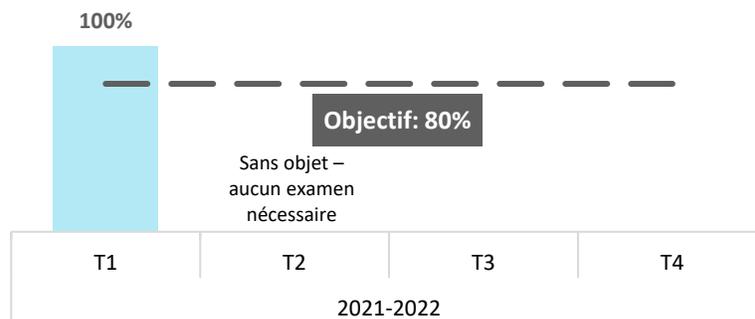


Circulaires de procuration émanant d'un opposant

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



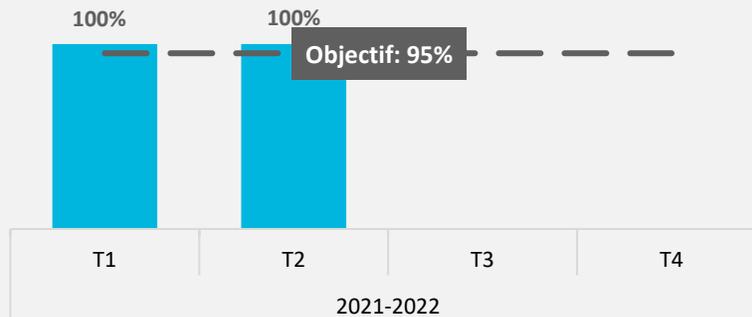
5.6 Terminer notre examen dans les 14 jours ouvrables suivant la date de dépôt de la circulaire (objectif : 80 %)



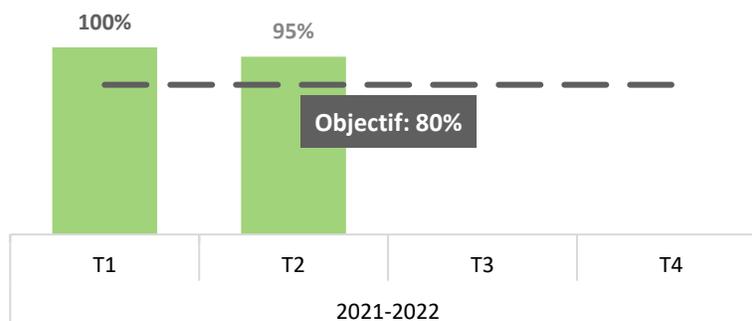
## 6.0 Dépôts des documents d'inscription auprès de la CVMO

### Demandes de nouvelles entreprises

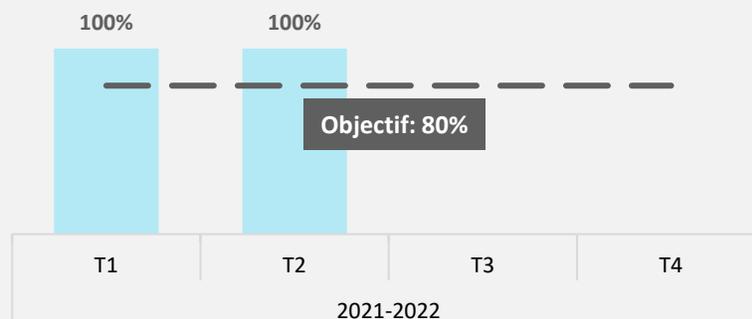
6.1 Accuser réception des demandes dans les 5 jours ouvrables suivant la réception (objectif : 95 %)



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 %)

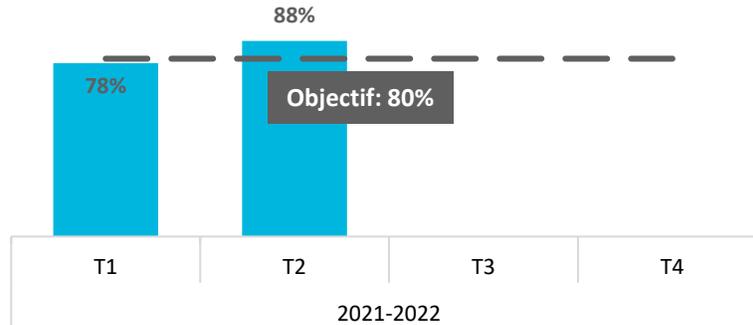


6.3 Prendre une décision à l'égard des demandes régulières dans les 90 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate dans une forme acceptable (objectif : 80 %)



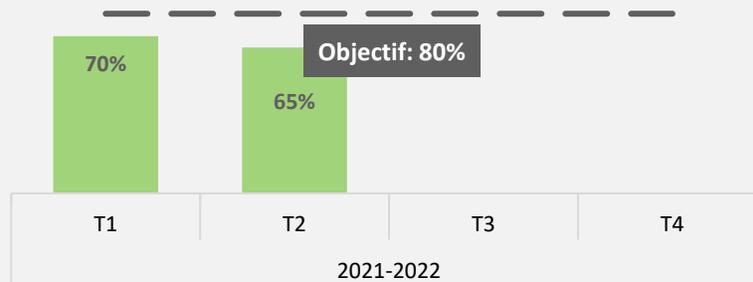
## Représentants de courtier

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

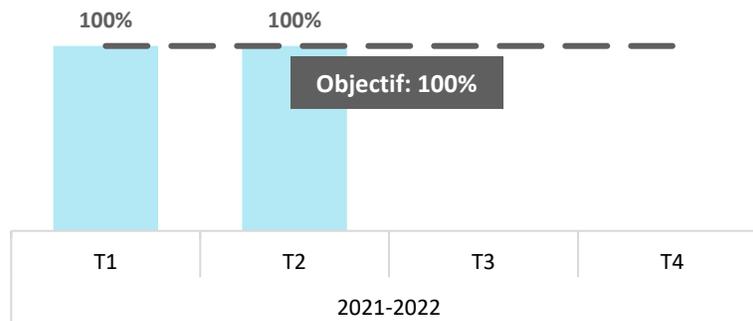


⁵ Au premier trimestre, la Direction de la réglementation des personnes et compagnies inscrites et de la conformité a formé de nouveaux employés, ce qui a eu des répercussions sur les normes de service.

⁶ L'équipe a continué de connaître des volumes élevés du 1er au 2e trimestre 2021-2022 (soit une hausse de 67 % en cumul annuel des demandes de nouvelles entreprises par rapport à la même période l'an dernier) et elle a éprouvé des problèmes de dotation, ce qui a eu des répercussions sur les normes de service. En conséquence, elle a pris ou prendra des mesures visant à atteindre ces normes.

## Avis de résiliation

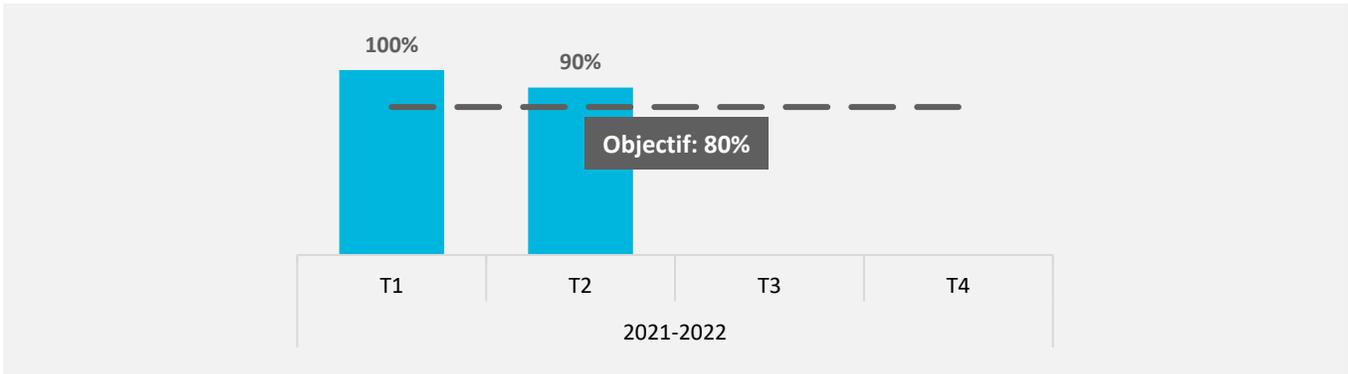
6.6 Remplir notre accusé de réception d'un avis de résiliation dans les 24 heures suivant sa réception (objectif : 100 %)



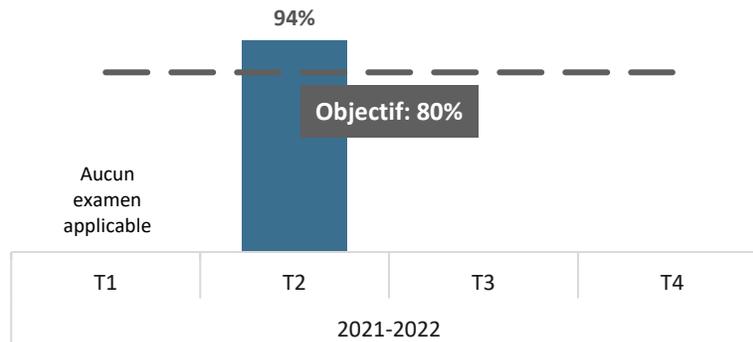
## 7.0 Examens par la CVMO

### 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 %)

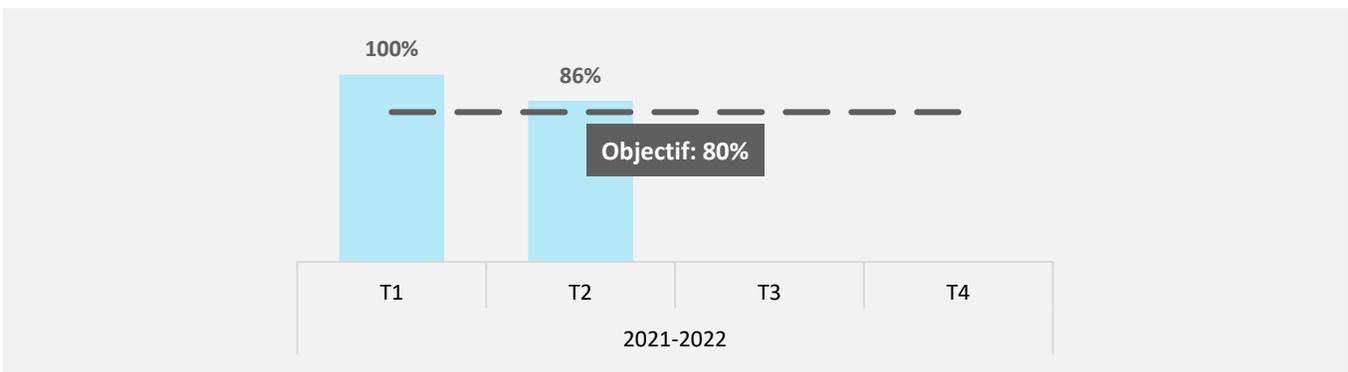


#### 7.2 Terminer notre examen dans les 120 jours suivant l'envoi de notre première lettre de commentaires (objectif : 80 %)

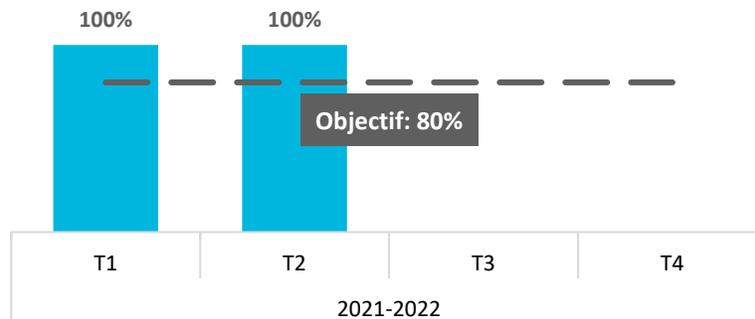


### Examens des déclarations d'initiés

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

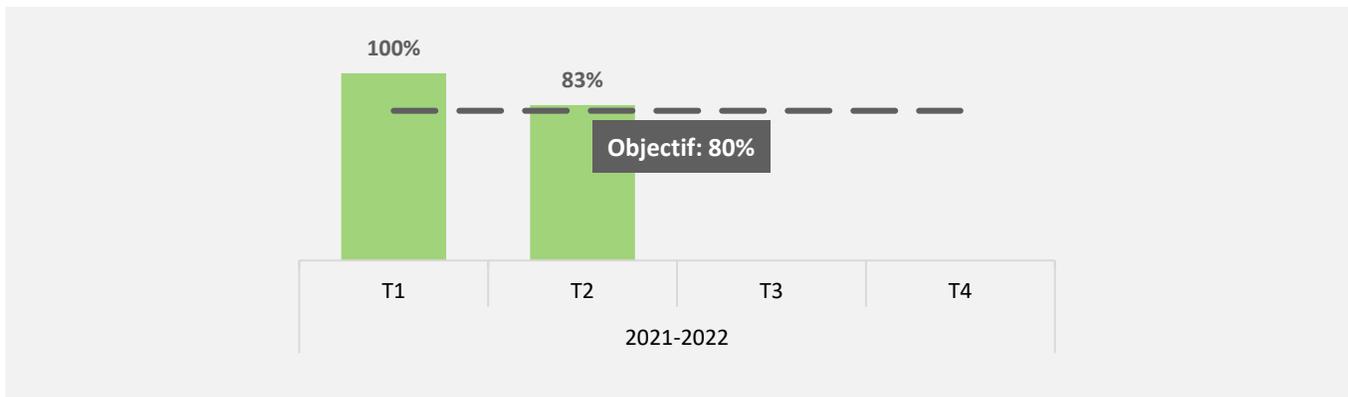


**7.4 Terminer notre examen dans les 120 jours suivant l'envoi de notre première lettre de commentaires (objectif : 80 %)**



**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 %)**



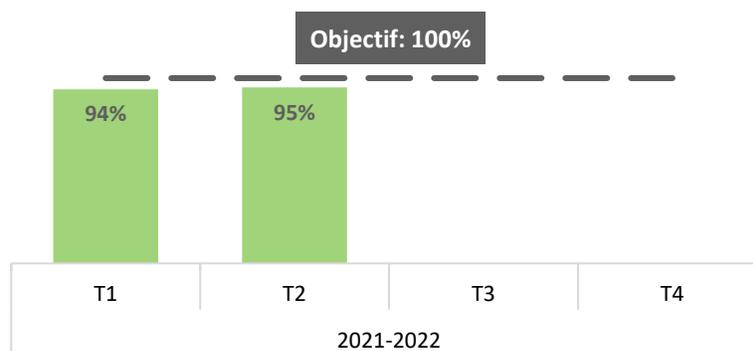
## 8.0 Demande de dossiers de la CVMO<sup>7</sup>

Demande de copies de documents déposés par des entreprises ou de documents d'audience de la Commission<sup>8</sup>

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



### 8.2 Traiter les demandes dans un délai de cinq jours ouvrables (objectif : 100 %)<sup>10</sup>



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

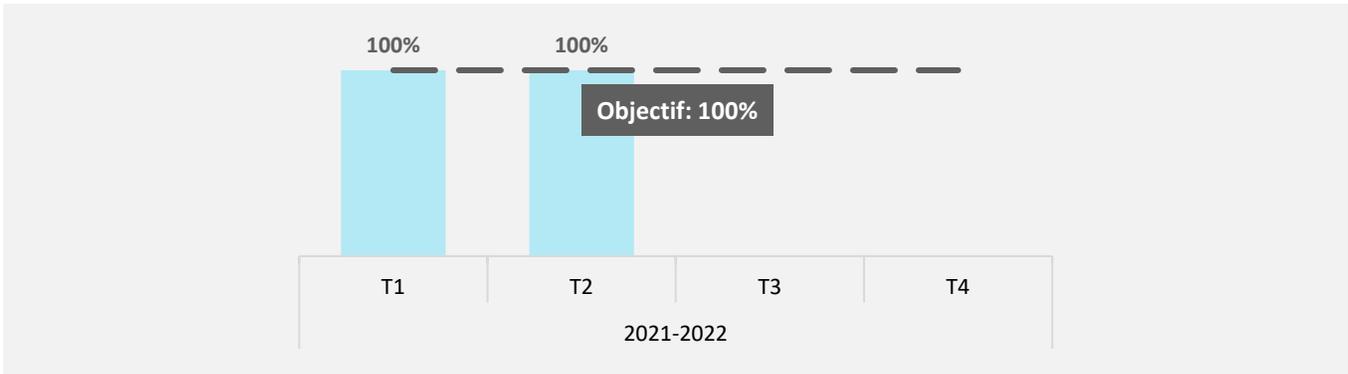
<sup>8</sup> Elle concerne les documents que le public peut se procurer uniquement auprès du personnel de la gestion des documents et de l'information. Elle n'inclut pas les dossiers liés aux instances actuelles devant la Commission, puisqu'ils sont traités de façon distincte par le greffier de la CVMO.

<sup>9</sup> Au 1er trimestre, nous n'avons pas pu respecter la norme en raison d'une erreur de traitement.

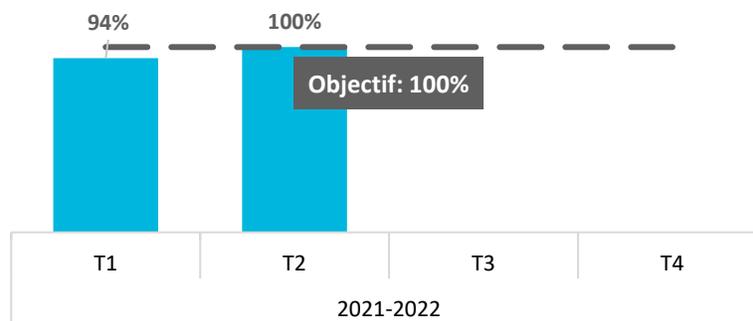
<sup>10</sup> Aux 1er et 2e trimestres 2021-2022, les retards accusés dans les réponses aux demandes d'envoi de dossiers avaient les causes suivantes : la difficulté des employés à se rendre au bureau pour consulter et traiter les dossiers physiques en raison de la pandémie; les erreurs commises dans les entrepôts extérieurs en remplissant les bons de livraison des dossiers au bureau; la quantité de dossiers à balayer; 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 %)



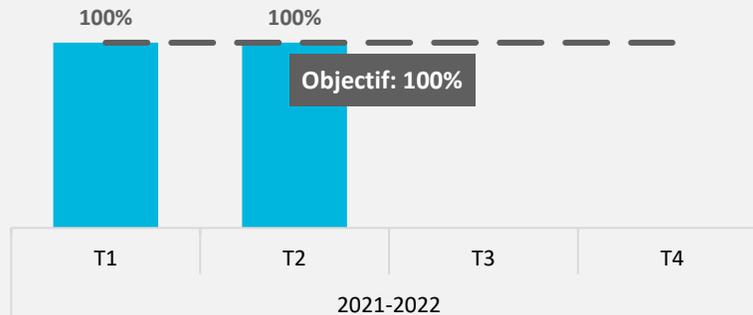
### 8.4 Traiter les demandes dans un délai de cinq jours ouvrables (objectif : 100 %) <sup>11</sup>



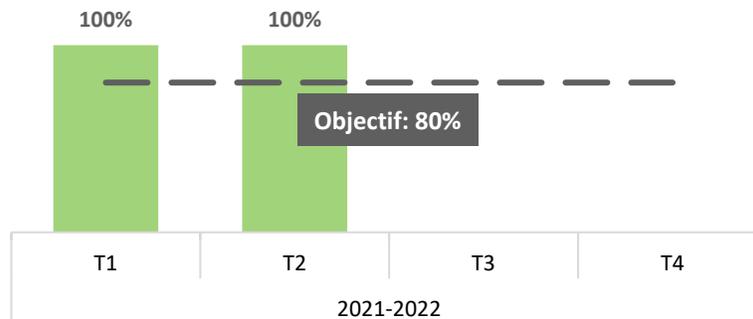
<sup>11</sup> Au 1er trimestre, les retards dans le traitement des demandes de dossiers sont attribuables à un certain nombre de facteurs, notamment le fait que les restrictions dues à la COVID-19 aient limité l'accès du personnel au bureau pour l'examen et le traitement des dossiers physiques, les erreurs 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

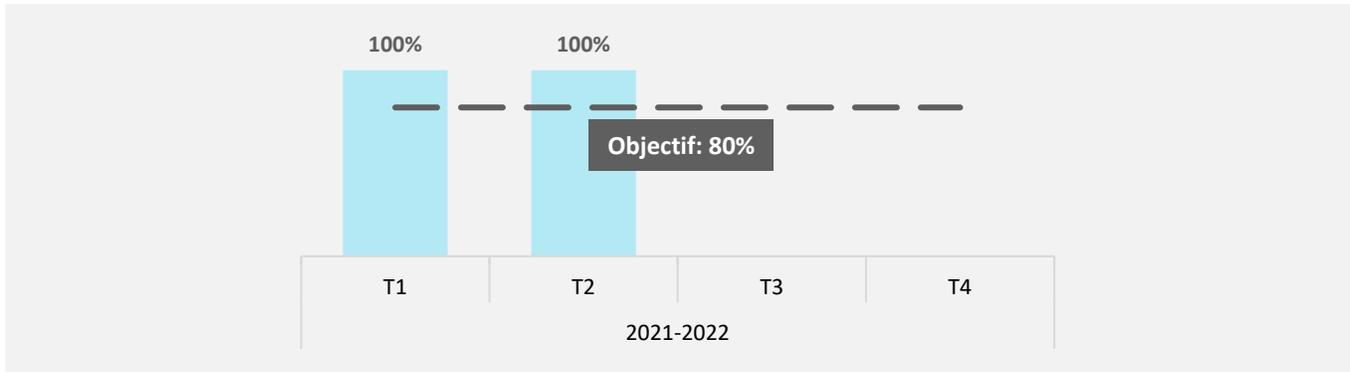
9.1 Accuser réception de votre demande de soutien dans les deux jours ouvrables suivant sa réception (objectif : 100 %)



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 %)

