

# Engagement de la CVMO en matière de service

## *Nos normes de service et nos échéances*

### Introduction

#### 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, l'efficacité et la compétition des marchés de capitaux et la confiance dans ces derniers, à favoriser la formation financier 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<sup>e</sup> 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                       | <a href="mailto:inquiries@osc.gov.on.ca">inquiries@osc.gov.on.ca</a> |

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 réglemente. La CVMO a créé le présent document afin de démontrer son engagement en matière de responsabilisation et de transparence.

Le présent document d'engagement en matière de service décrit 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.

Les engagements en matière de service que nous prenons à l'égard des personnes que nous réglementons (que nous appellerons « vous » dans le présent document) s'appliquent lorsque nous agissons en tant qu'organisme de réglementation principal. Dans ce contexte, si la CVMO est votre « autorité principale de réglementation », cela signifie que nous agissons à titre d'organisme de réglementation principalement responsable de l'examen de votre dossier. Dans les cas contraires, les normes de l'autorité principale qui vous régit 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.

Nous présentons [un rapport trimestriel](#) sur notre rendement en fonction de nos normes de service ainsi qu'une explication lorsqu'une cible n'a pas été atteinte.

La CVMO examine ses engagements en matière de service, y compris les normes de service énumérées dans le présent document, sur une base annuelle et elle intègre des mises à jour au besoin.

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](mailto: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.

Trois 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;
- la rapidité de vos réponses à nos demandes.

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](mailto:SEDILateFees@osc.gov.on.ca)
- Déclarations de placement avec dispense à [exemptmarketfilings@osc.gov.on.ca](mailto:exemptmarketfilings@osc.gov.on.ca)
- Dépôts d'inscription à [rlatefees@osc.gov.on.ca](mailto:rlatefees@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](#)
- [Divulgaration 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](mailto: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.ca/fr](http://www.osc.ca/fr). 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'acquitter 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 normes de service ci-dessous relatives aux affaires 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.

## Norme de service

Le tableau ci-dessous décrit les normes de service que nous appliquerons dans le cadre de nos relations avec vous à compter du 1<sup>er</sup> avril 2023 (consultez [l'examen annuel des engagements en matière de service pour 2023](#) afin d'obtenir un résumé des modifications). Ces normes de service constituent notre engagement à respecter les délais et les cibles auxquels les investisseurs, les inscrits et les participants au marché peuvent s'attendre lorsqu'ils interagissent avec la CVMO.

### Contents

|                                                                                                                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Lorsque vous avez une question ou plainte de nature générale.....                                                                                                                                             | 4  |
| Lorsque vous communiquez avec nous sur les questions liées au placement ou aux finances personnelles par l'intermédiaire du site <a href="http://investingquestions.ca/fr">investingquestions.ca/fr</a> ..... | 5  |
| Lorsque vous déposez un document auprès de nous .....                                                                                                                                                         | 5  |
| Si vous faites l'objet d'un examen.....                                                                                                                                                                       | 9  |
| Lorsque vous demandez des dossiers de la CVMO .....                                                                                                                                                           | 10 |
| Si vous demandez l'aide de la Rampe de lancement de la CVMO .....                                                                                                                                             | 11 |

### Lorsque vous avez une question ou plainte de nature générale

| Description                                                                                                      | Norme de service                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Appel à l'InfoCentre de la CVMO                                                                                  | <p><b>1.1</b> Répondre à au moins 95 % des appels téléphoniques reçus.</p> <p><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></p> <p><b>1.2</b> Répondre à 80 % des appels reçus en 60 secondes.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> |
| Demandes de renseignements ou plaintes écrites reçues par courriel, courrier, télécopieur ou formulaire en ligne | <p><b>1.3</b> Nous vous répondrons sur les questions régulières dans les 5 jours ouvrables ou moins (notre objectif est de répondre à 95 % de toutes les demandes de renseignements ou plaintes écrites reçues).</p> <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Lorsque vous communiquez avec nous sur les questions liées au placement ou aux finances personnelles par l'intermédiaire du site [investingquestions.ca/fr](http://investingquestions.ca/fr)

| Description                                                                                                                        | Norme de service                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lorsque vous posez une question par l'intermédiaire du site <a href="http://investingquestions.ca/fr">investingquestions.ca/fr</a> | <p><b>2.1</b> 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).</p> <p>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.</p> |

## Lorsque vous déposez un document auprès de nous

### Prospectus : Dépôt pour un dépôt préalable d'un prospectus confidentiel ou un prospectus provisoire ou pro forma

| Description                                                                                                                        | Norme de service                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Délivrance de lettres de commentaires pour le dépôt préalable d'un prospectus confidentiel ou le prospectus ordinaire ou simplifié | <b>3.1</b> Nous fournirons une première lettre de commentaires dans les 10 jours ouvrables suivant la date de la réception préliminaire (pour les dépôts préliminaires) ou de l'accusé de réception (dépôt préalable d'un prospectus confidentiel) et des documents connexes sous une forme acceptable (notre objectif est de répondre à au moins ou 80 % de tous les dépôts reçus).                                                                                                                                                                                                                                     |
| Délivrance de lettres de commentaires pour le prospectus abrégé ou préalable de base                                               | <b>3.2</b> 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                                                                                                             | <p><b>3.3</b> 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).</p> <p><b>Remarque :</b> 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.</p> |
| Dépôt de votre prospectus définitif                                                                                                | <b>3.4</b> Pour les prospectus définitifs déposés au plus tard à midi : 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 *avant* que la CVMO délivre une lettre de commentaires concernant les documents de prospectus provisoire :

| Description                            | Norme de service                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prospectus ordinaire ou simplifié      | <b>3.5</b> 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 90 % de tous les dépôts reçus). |
| Prospectus abrégé ou préalable de base | <b>3.6</b> 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 *après* que la CVMO a envoyé un accusé de réception définitif :

| Description                            | Norme de service                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prospectus ordinaire ou simplifié      | <b>3.7</b> Nous enverrons notre lettre de commentaires dans les 5 jours ouvrables suivant la date de la réception des documents connexes sous une forme acceptable (notre objectif est de répondre à au moins 85 % de tous les dépôts reçus). |
| Prospectus abrégé ou préalable de base | <b>3.8</b> Nous enverrons notre lettre de commentaires dans les 5 jours ouvrables suivant la date de la réception des documents connexes sous une forme acceptable (notre objectif est de répondre à au moins 85 % de tous les dépôts reçus). |

Communication de notre décision sur les dépôts de modifications :

| Description            | Norme de service                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Achèvement de l'examen | <p><b>3.9</b> 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 85 % de tous les documents reçus).</p> <p><b>Remarque :</b> L'examen des documents de placement qui soulèvent des questions complexes ou de nouvelles questions de politique prendra plus de temps.</p> |

## 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)

| Description                            | Norme de service                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Délivrance des lettres de commentaires | <b>4.1</b> 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        | <b>4.2</b> 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).<br><br><i><b>Remarque :</b> 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 : Dépôts pour les opérations donnant lieu à un conflit d'intérêts

| Description                                     | Norme de service                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opérations donnant lieu à un conflit d'intérêts | <b>5.1</b> 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 80 % de tous les dépôts reçus). |
| Achèvement de l'examen                          | <b>5.2</b> 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

| Description                                                     | Norme de service                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dépôt d'une circulaire de l'offre publique d'achat ou de rachat | <b>5.3</b> 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 80 % de tous les dépôts reçus). |
| Achèvement de l'examen                                          | <b>5.4</b> 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

| Description                                                 | Norme de service                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dépôt d'une circulaire de procuration émanant d'un opposant | <b>5.5</b> 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 80 % de tous les dépôts reçus). |
| Achèvement de l'examen                                      | <b>5.6</b> 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

| Description                                                                                                                                                     | Norme de service                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Notre accusé de réception de votre demande                                                                                                                      | <b>6.1</b> 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                                                                                                                                   | <b>6.2</b> Nous fournirons nos commentaires initiaux sur votre demande d'inscription d'entreprise dans les 45 <sup>1</sup> 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 <sup>2</sup> | <p><b>6.3</b> Nous prendrons une décision à l'égard des demandes régulières et nous vous informerons dans les 120<sup>1</sup> 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).</p> <p><b>Remarque :</b> 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.</p> |

## Documents d'inscription : Représentants de courtier

| Description                                                                                                                                                                       | Norme de service                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nouvelles demandes et demandes de réactivation qui satisfont aux conditions prescrites <sup>3</sup> et qui ne font pas partie d'une demande présentée par une nouvelle entreprise | <p><b>6.4</b> Nous prendrons une décision à l'égard des demandes régulières dans les 10 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).</p> <p><b>Remarque :</b> 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.</p> |

<sup>1</sup> À la suite de l'examen de mi-exercice par la CVMO, cette norme de service continue de se prolonger en raison de l'augmentation continue et considérable du nombre de demandes d'inscription. Cette norme de service sera évaluée de nouveau au cours du prochain examen annuel de la CVMO.

<sup>2</sup> Les demandes d'inscription des entreprises qui présentent une demande à la CVMO sont soumises à la présente norme de service, sous réserve des conditions suivantes : 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 inscrites et vous répondez rapidement à nos demandes de renseignements. Si vous désirez devenir membre de l'Organisme canadien de réglementation des investissements, votre demande d'inscription n'est pas assujettie à cette norme de service.

<sup>3</sup> Les demandes d'inscription des particuliers qui présentent une demande à la CVMO sont soumises à la présente norme de service, sous réserve des conditions suivantes : 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 inscrits et vous répondez rapidement à nos demandes de renseignements. Si vous présentez une demande à titre de représentant de courtier ou de chef de la conformité d'une société de courtage en valeurs mobilières, la demande n'est pas assujettie à la présente norme de service lorsque la fonction d'inscription est déléguée à l'Organisme canadien de réglementation des investissements.



## Documents d'inscription : Représentants-conseils, représentants-conseils associés et agents de conformité principaux

| Description                                                                                                                                                                       | Norme de service                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nouvelles demandes et demandes de réactivation qui satisfont aux conditions prescrites <sup>3</sup> et qui ne font pas partie d'une demande présentée par une nouvelle entreprise | <p><b>6.5</b> Nous prendrons une décision à l'égard des demandes régulières dans les 30<sup>1</sup> 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).</p> <p><b>Remarque :</b> <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></p> |

## Avis d'annulation d'un particulier ou de statut de particulier autorisé

| Description                                                                     | Norme de service                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lorsque la personne a quitté la société qui la parrainait en bonne et due forme | <p><b>6.6</b> Nous remplirons notre formulaire d'accusé de réception d'un avis d'annulation d'un particulier ou de statut de particulier autorisé dans les 24 heures suivant la réception des dépôts habituels (notre objectif est de répondre à 100 % de tous les dépôts reçus).</p> |

## Si vous faites l'objet d'un examen<sup>4</sup>

### Examens des divulgations continus (examens complets)

| Description                            | Norme de service                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Délivrance des lettres de commentaires | <p><b>7.1</b> 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).</p>                                                                                                                                                                                                |
| Achèvement de l'examen                 | <p><b>7.2</b> 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).</p> <p>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.</p> |

<sup>4</sup> 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.

## Examens des déclarations d'initiés

| Description                            | Norme de service                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Délivrance des lettres de commentaires | <b>7.3</b> 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                 | <b>7.4</b> 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

| Description                                                                                                                                                     | Norme de service                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 | <p><b>7.5</b> Nous terminerons notre examen et communiquerons nos conclusions aux fins des examens de conformité des cours habituels dans les 14 semaines suivant la première réunion avec l'inscrit (notre objectif est de respecter cet engagement pour au moins 80 % de tous les examens, à l'exclusion des balayages).</p> <p>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.</p> <p><b>Remarque :</b> 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.</p> |

## 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

| Description                                                                                                                                                                                           | Norme de service                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Demande de copies de documents déposés par une société ou des documents d'audience du Tribunal <sup>5</sup> accessibles au public auprès du personnel de la gestion des documents et de l'information | <p><b>8.1</b> Nous accuserons réception de votre demande avant la fin du jour ouvrable suivant.</p> <p><b>8.2</b> Nous répondrons à votre demande dans les 5 jours ouvrables suivants (notre objectif est de répondre à au moins 90 % de tous les dépôts reçus).</p> <p>Pour certains types de demandes, y compris les demandes de dépôts historiques d'une société ou les documents d'audience du Tribunal, nous pouvons vous demander de plus amples renseignements ou vous faire savoir que nous avons besoin de plus de temps.</p> |

<sup>5</sup> Cela ne s'applique pas aux dossiers relatifs aux procédures en cours devant le Tribunal. Ils sont traités de façon distincte par le greffier de la CVMO.

## 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

| Description                                                                                                                    | Norme de service                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Personnes ou compagnies inscrites qui demandent des copies de leurs propres dossiers d'inscription et des formulaires connexes | <p><b>8.3</b> Nous accuserons réception de votre demande avant la fin du jour ouvrable suivant.</p> <p><b>8.4</b> Nous répondrons à votre demande dans les 5 jours ouvrables suivants (notre objectif est de répondre à au moins 90 % de tous les dépôts reçus).</p> |

## Si vous demandez l'aide de la Rampe de lancement de la CVMO

### Formulaire de demande de soutien

| Description                                                         | Norme de service                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Notre accusé de réception de votre formulaire de demande de soutien | <b>9.1</b> 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                                           | <p><b>9.2</b> Nous communiquerons avec vous dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre formulaire de demande de soutien rempli (notre objectif est de répondre à 80 % de tous les formulaires de demande de soutien examinés).</p> <p>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.</p>                                                                                                                                               |
| Fourniture de soutien aux entreprises admissibles                   | <b>9.3</b> 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 rempli (notre objectif est de répondre à 80 % de toutes les réunions programmées).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Demande de documents ou de dépôts supplémentaires                   | <p><b>9.4</b> 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).</p> <p>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.</p> |

Dernière mise à jour : le 3 novembre 2023