

The logo for the Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO), consisting of the letters 'CVMO' in white on a dark teal square background.

COMMISSION DES  
VALEURS MOBILIÈRES  
DE L'ONTARIO

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

2<sup>e</sup> trimestre de 2023-2024



## Contenu

---

Préambule.....	1
1.0 Questions générales et plaintes .....	3
2.0 Questions liées au placement ou aux finances personnelles.....	4
3.0 Dépôts de prospectus .....	5
4.0 Demandes d'exemption .....	12
5.0 Dépôts d'une circulaire auprès de la CVMO.....	13
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 .....	22
9.0 Demande de soutien auprès de la Rampe de lancement de la CVMO.....	24

## 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. Ce rapport couvre la période 1<sup>er</sup> juillet au 30 septembre 2023.

### 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.

### Remarque importante

Les normes de service dans ce rapport notent les délais et les objectifs applicables pour la période de rapport T2 2023-2024. Cela comprend les changements apportés aux normes de service à la suite du plus récent [examen annuel des engagements en matière de service de la CVMO](#), qui a pris effet le 1<sup>er</sup> avril 2023.

Cinq trimestres fiscaux de résultats de performance sont présentés dans ce rapport. Dans les cas où les normes de service ont été mises à jour au cours des cinq derniers trimestres, les normes les plus récentes au 2<sup>er</sup> trimestre 2023-2024 sont notées ainsi que leur date d'entrée en vigueur. Les résultats passés reflètent notre performance par rapport aux normes de service applicables à l'époque. Pour consulter les normes de service antérieures ou les commentaires sur les normes non respectées, veuillez consulter les [rapports sur les normes de service de la CVMO](#) applicables qui sont affichés trimestriellement sur le site Web de la CVMO.

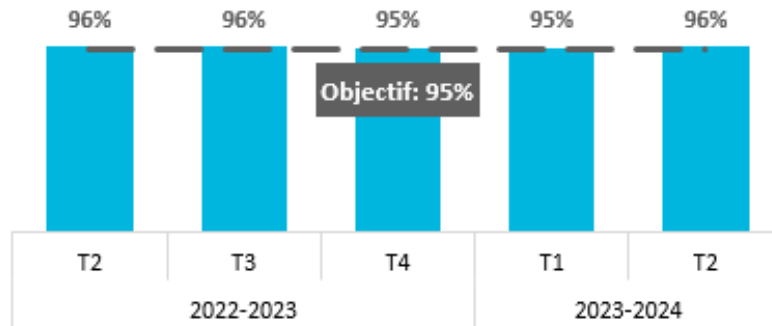
## Sommaire des résultats



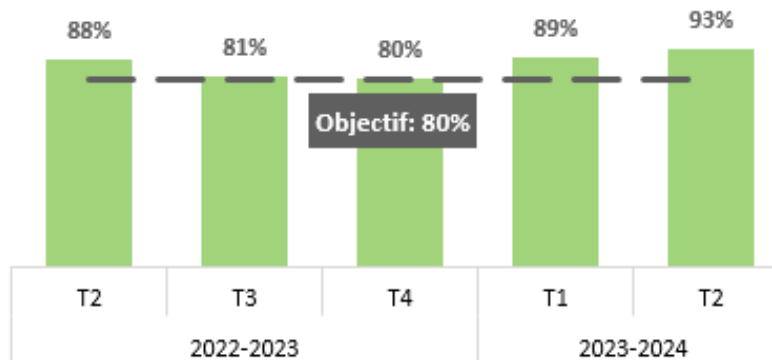
Au 2<sup>e</sup> trimestre 2023-2024, nos employés ont continué de fournir un service de qualité à nos intervenants. 36 normes de service représentant les services demandés ont pu être mesurées au cours de ce trimestre. Lorsque le service en question n'est pas demandé, la mesure est sans objet et n'est donc pas comprise dans le nombre total de normes de service respectées ou non respectées. Grosso modo, la CVMO a atteint ou dépassé 100 % (36 sur 36) de ses cibles trimestrielles en matière de services demandés au 2<sup>e</sup> trimestre de 2023-2024. Dans le cas des trimestres précédents, veuillez consulter les rapports trimestriels pertinents.

## 1.0 Questions générales et plaintes

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

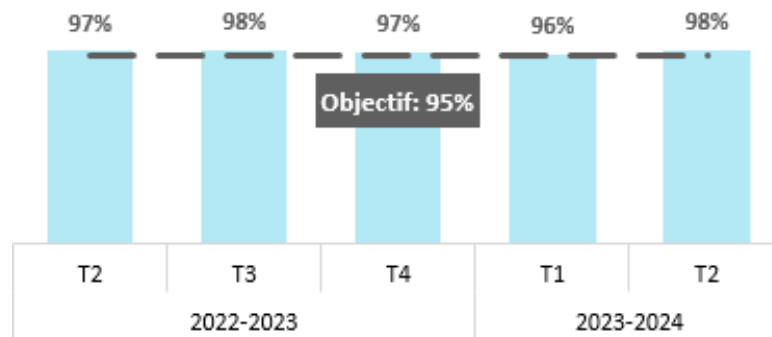


### 1.2 Répondre aux appels téléphoniques reçus à l'InfoCentre de la CVMO en 60 secondes (objectif : 80 %)



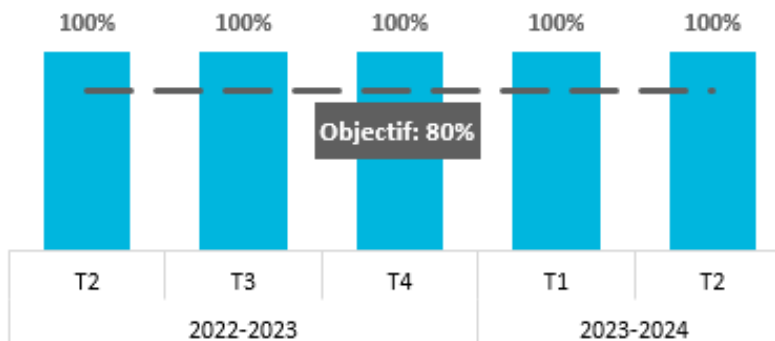
¹ Le présent objectif tient compte d'un taux d'abandon des appels de 5 % qui pourrait comprendre les pourriels, les appels automatisés, les erreurs de composition et les problèmes de signaux, entre autres variables non contrôlées.

**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 cinq jours ouvrables (objectif : 95 %)**



**2.0 Questions liées au placement ou aux finances personnelles**

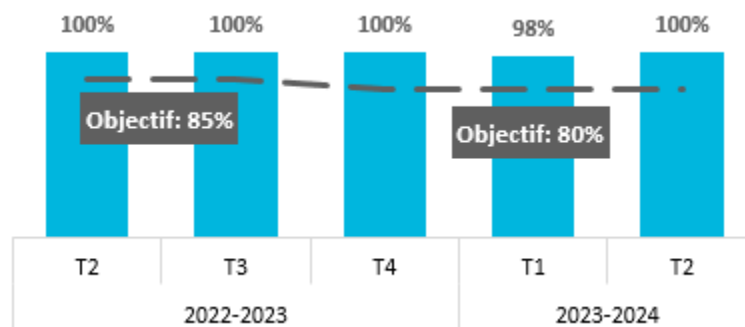
**2.1 Répondre aux questions reçues par l'intermédiaire du site InvestingQuestions.ca/fr dans les 10 jours ouvrables suivants la réception de la question (objectif : 80 %)**



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

### Dépôts de prospectus (prospectus provisoires ou projets de prospectus)

- 3.1 Fournir une lettre de commentaires pouvant servir de prospectus confidentiel, de prospectus grand format ou de prospectus simplifié d'ici les 10 prochains jours de travail à compter de la date du reçu préliminaire (pour les dépôts préliminaires) ou de l'accusé de réception (précédant le prospectus confidentiel) et des documents apparentés dans un format acceptable (objectif : 80 %)<sup>3</sup>**



<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.

<sup>3</sup> À compter du 9 janvier 2023, cette norme a été mise à jour en fonction de l'objectif et de l'échéance figurant dans le présent rapport (voir le [communiqué de presse](#) connexe). Les anciens résultats témoignent de notre rendement en fonction des normes de service qui étaient alors en vigueur. Pour connaître nos normes de service ou notre commentaire concernant toute norme non respectée, veuillez-vous reporter aux normes de service de la CVMO affichées tous les trois mois sur notre site Web.

### 3.2 Les rapports relatifs à cette norme de service sont étudiés en deux parties.<sup>4</sup>

**Partie 1.** Sauf en cas d'acquisition ferme, fournir une première lettre de commentaires pour le prospectus ordinaire ou simplifié dans les 3 jours ouvrables suivant la date de réception préliminaire et les documents connexes dans une forme acceptable (objectif : 80 %) <sup>5</sup>

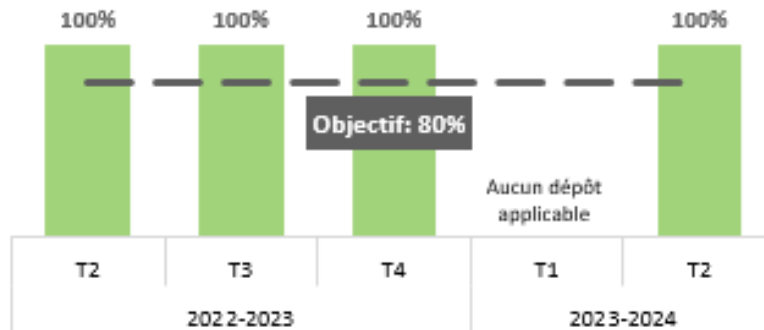


<sup>4</sup> Dans le cadre de la prolongation de la norme de service du 7 décembre 2021, cette norme a été étudiée en deux parties et comportait des objectifs et des échéanciers distincts pour les acquisitions fermes et tous les autres prospectus simplifiés ou prospectus préalables. À compter du 9 janvier 2023, cette norme a été modifiée pour revenir à l'objectif et aux échéanciers initiaux, qui sont les mêmes pour les acquisitions fermes et les acquisitions non fermes (voir le [communiqué de presse](#) connexe). Pour faciliter la consultation et obtenir des résultats comparables, nous continuerons de produire des rapports sur cette norme en deux parties jusqu'à la fin de l'exercice 2023-2024.

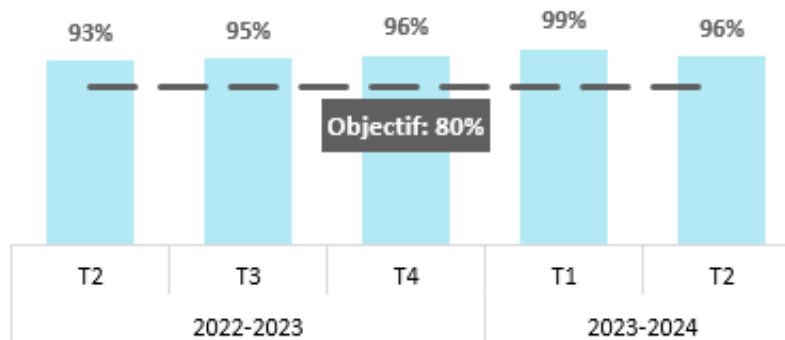
<sup>5</sup> À compter du 9 janvier 2023, cette norme a été mise à jour en fonction de l'objectif et de l'échéance figurant dans le présent rapport (voir le [communiqué de presse](#) connexe). Les anciens résultats témoignent de notre rendement en fonction des normes de service qui étaient alors en vigueur. Pour connaître nos normes de service ou notre commentaire concernant toute norme non respectée, veuillez-vous reporter aux normes de service de la CVMO affichées tous les trois mois sur notre site Web.



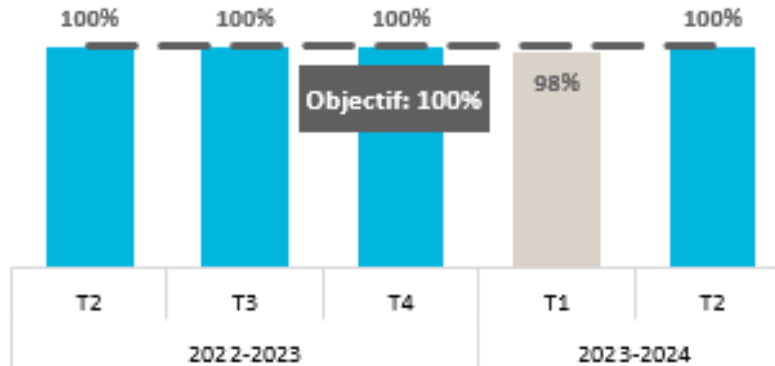
**Partie 2. Pour les acquisitions fermes, fournir une première lettre de commentaires dans les trois jours ouvrables suivant la date de réception préliminaire et les documents connexes dans une forme acceptable (objectif : 80 %)**



**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 %)**

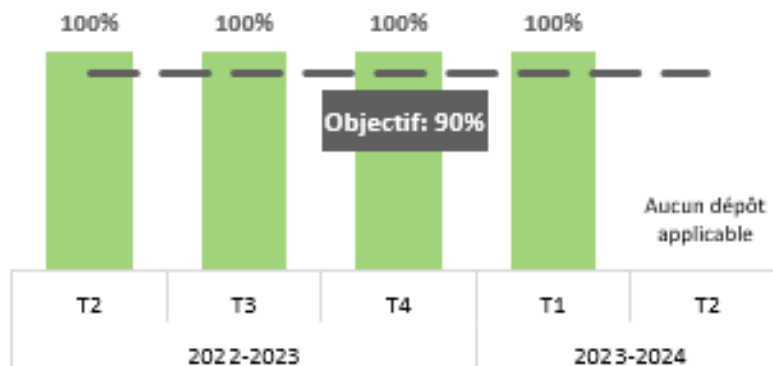


**3.4 Remettre le visa avant la fin du même jour ouvrable pour les documents de prospectus définitifs présentés de manière acceptable et déposés avant midi, heure de l'Est (objectif : 100 %)**



**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 : 90 %)**



### 3.6 Les rapports relatifs à cette norme de service sont étudiés en deux parties.<sup>6</sup>

**Partie 1.** Sauf en cas d'acquisition ferme, fournir une première lettre de commentaires pour le prospectus ordinaire ou préalable dans les 3 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 %)<sup>7</sup>



**Partie 2.** Pour les acquisitions fermes, fournir une première lettre de commentaires 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 %)

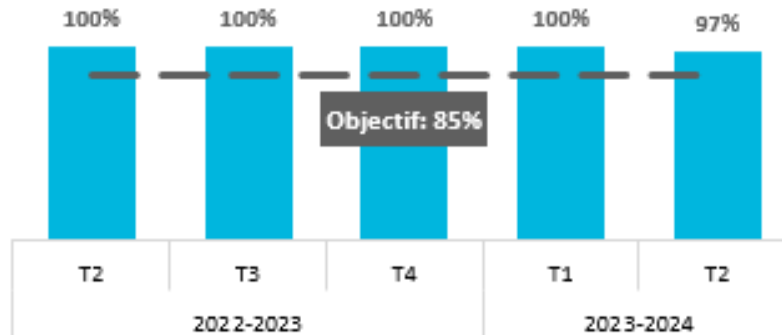
*Aucune offre spéciale relative à cette norme n'a été déposée depuis le 2<sup>e</sup> trimestre 2022-2023 jusqu'au 2<sup>e</sup> trimestre 2023-2024.*

<sup>6</sup> Dans le cadre de la prolongation de la norme de service du 7 décembre 2021, cette norme a été étudiée en deux parties et comportait des objectifs et des échéanciers distincts pour les acquisitions fermes et tous les autres prospectus simplifiés ou prospectus préalables. À compter du 9 janvier 2023, cette norme a été modifiée pour revenir à l'objectif et aux échéanciers initiaux, qui sont les mêmes pour les acquisitions fermes et les acquisitions non fermes (voir le [communiqué de presse](#) connexe). Pour faciliter la consultation et obtenir des résultats comparables, nous continuerons de produire des rapports sur cette norme en deux parties jusqu'à la fin de l'exercice 2023-2024.

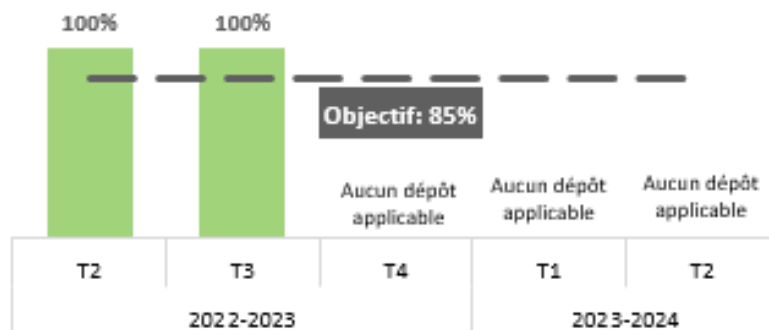
<sup>7</sup> À compter du 9 janvier 2023, cette norme a été mise à jour en fonction de l'objectif et de l'échéance figurant dans le présent rapport (voir le [communiqué de presse](#) connexe). Les anciens résultats témoignent de notre rendement en fonction des normes de service qui étaient alors en vigueur. Pour connaître nos normes de service ou notre commentaire concernant toute norme non respectée, veuillez-vous reporter aux normes de service de la CVMO affichées tous les trois mois sur notre site Web.

## 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 cinq jours ouvrables suivant la date de réception des documents connexes dans une forme acceptable (objectif : 85 %)**

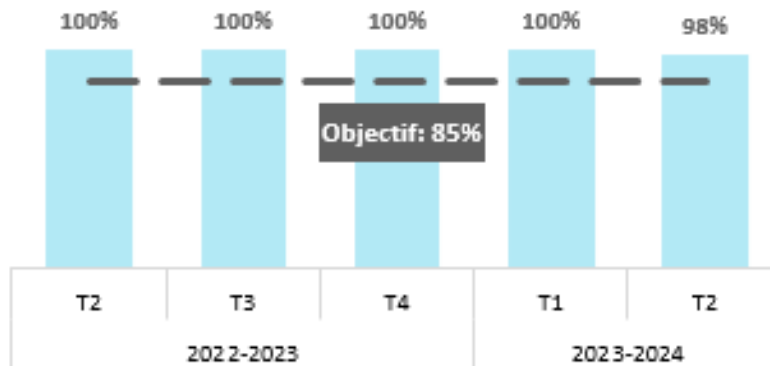


- 3.8 Délivrer une lettre de commentaires pour le prospectus simplifié ou le prospectus préalable dans les cinq jours ouvrables suivant la date de réception des documents connexes dans une forme acceptable (objectif : 85 %)**



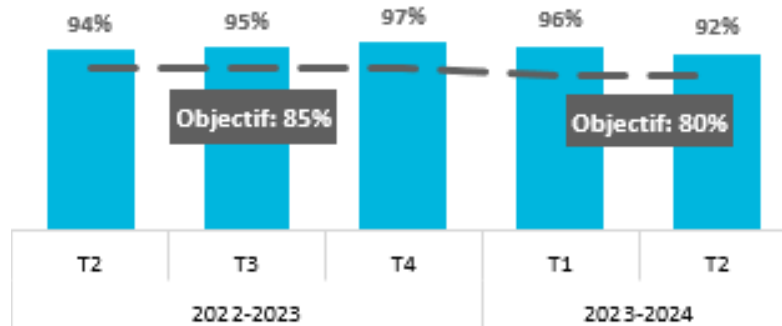
## Modifications au prospectus (rendre une décision)

- 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 : 85 %)**

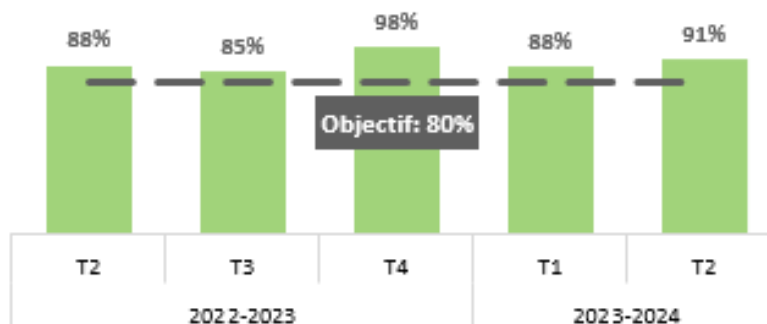


## 4.0 Demandes d'exemption<sup>8</sup>

### 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 : 85 %) <sup>9</sup>



### 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>9</sup>



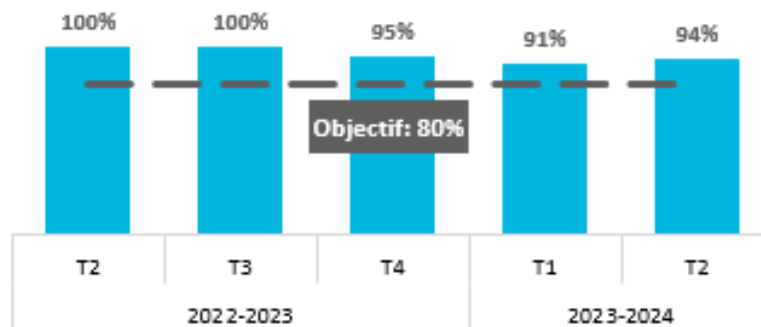
<sup>8</sup> Ce groupe de normes exclut l'exemption des demandes de reconnaissance pour les entités d'infrastructure de marché. Les résultats de performance sont basés sur diverses autres demandes d'exemption examinées par Direction du financement des sociétés, le Bureau des fusions et des acquisitions, 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. Pour l'instant, ce processus ne s'applique pas aux demandes de dispense inhabituelles portant sur des produits dérivés de gré à gré.

<sup>9</sup> Le 1<sup>er</sup> avril 2023, cette norme a été mise à jour en fonction de l'objectif et de l'échéance figurant dans le présent rapport (voir le communiqué de [presse connexe](#)). Cette norme se reflète dès le premier trimestre 2023-2024 dans le résultat lié au rendement de la CVMO, tandis que les anciens résultats témoignent de notre rendement en fonction des normes de service qui étaient alors en vigueur. Pour connaître nos normes de service ou notre commentaire concernant toute norme non respectée, veuillez-vous [reporter aux normes de service de la CVMO](#) affichées tous les trois mois sur notre site Web.

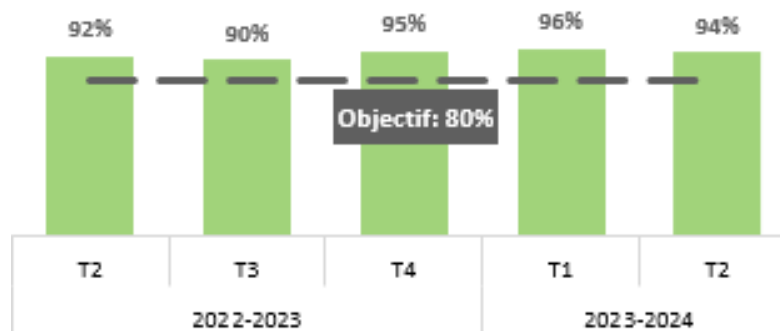
## 5.0 Dépôts d'une circulaire auprès de la CVMO

### 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 : 80 %)

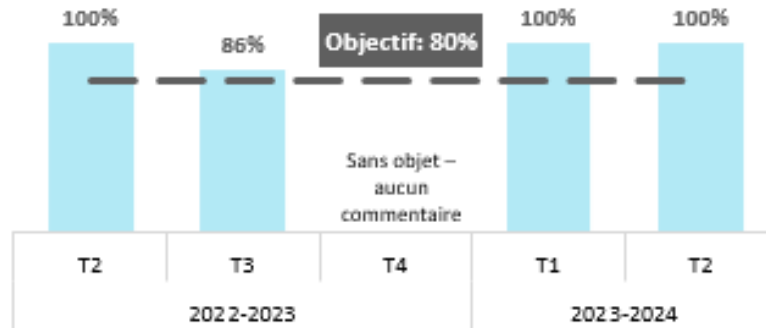


#### 5.2 Terminer notre examen dans les 14 jours ouvrables suivant la date de dépôt de la circulaire (objectif : 80 %)

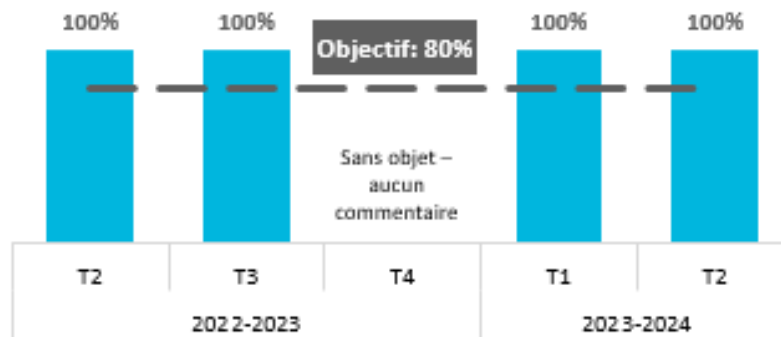


## Circulaires de l'offre publique d'achat ou de rachat

### 5.3 Fournir des commentaires, le cas échéant, dans les sept jours ouvrables suivant la date de dépôt de la circulaire (objectif : 80 %)



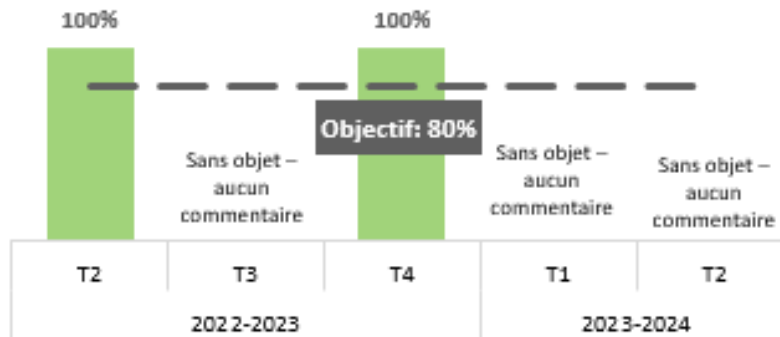
### 5.4 Terminer notre examen dans les 21 jours ouvrables suivant la date de dépôt de la circulaire (objectif : 80 %)



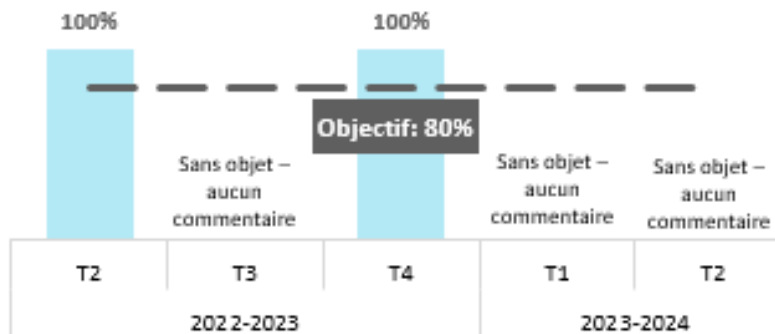


## Circulaires de procuration émanant d'un opposant

### 5.5 Fournir des commentaires, le cas échéant, dans les cinq jours ouvrables suivant la date de dépôt de la circulaire (objectif : 80 %)



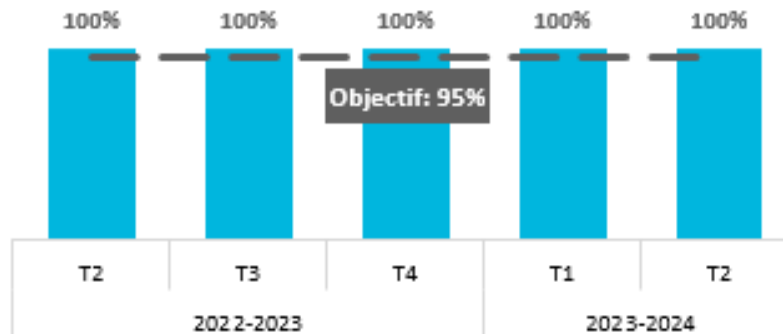
### 5.6 Terminer notre examen dans les 14 jours ouvrables suivant la date de dépôt de la circulaire (objectif : 80 %)



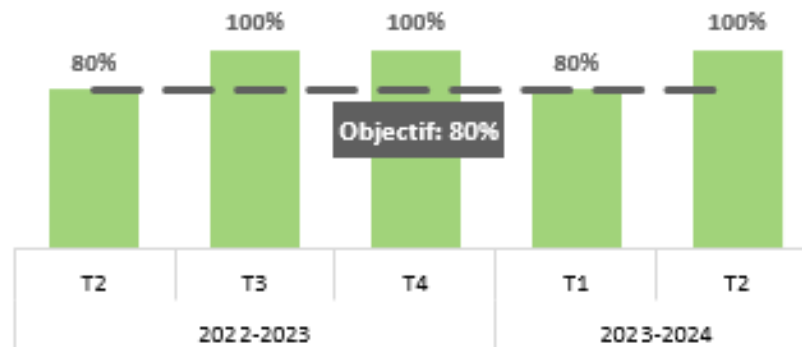
## 6.0 Dépôts des documents d'inscription auprès de la CVMO

### Demandes de nouvelles entreprises

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

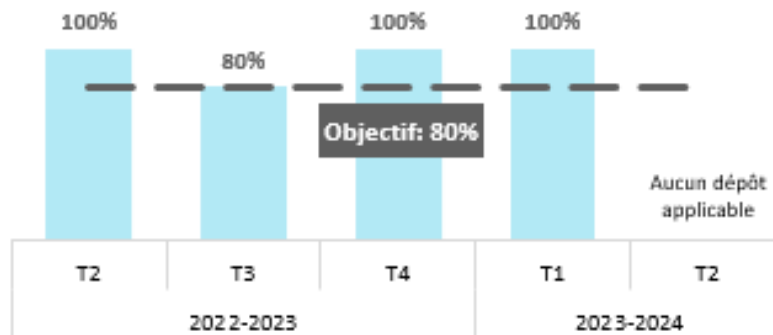


#### 6.2 Fournir des commentaires initiaux sur les demandes d'inscription d'entreprise dans les 45 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate dans une forme acceptable (objectif : 80 %) <sup>10</sup>



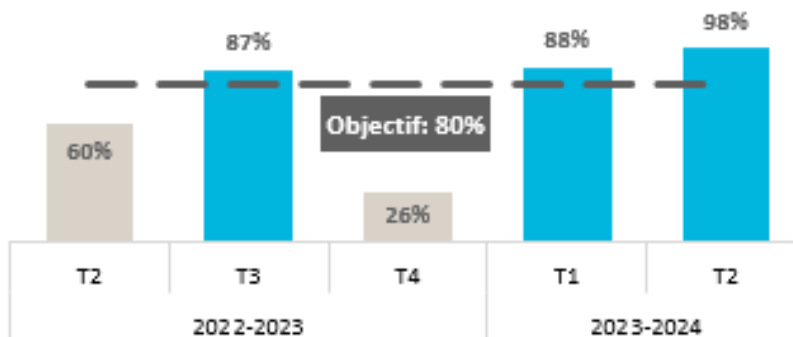
<sup>10</sup> Ce délai standard de service a été prolongé dans le cadre des [ajustements de décembre 2021](#) pour tenir compte d'une augmentation significative des volumes de demandes. Lors d'un récent examen de mi-année par la CVMO, nous avons constaté que le nombre global d'inscriptions demeure élevé, alors que les membres du personnel s'emploient à traiter un arriéré substantiel de dépôts et de demandes régulières et inhabituelles. Afin de prendre ces volumes en considération, la norme concernant les demandes courantes continuera de respecter le délai prolongé de service et fera de nouveau l'objet d'une évaluation dans le cadre du prochain examen annuel sur l'engagement en matière de service de la CVMO. Pour plus de détail, voir l'[examen de mi-exercice sur l'engagement en matière de service 2023](#) de la CVMO.

**6.3 Prendre une décision à l'égard des demandes régulières dans les 120 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate dans une forme acceptable (objectif : 80 %) <sup>11</sup>**



**Représentants de courtier**

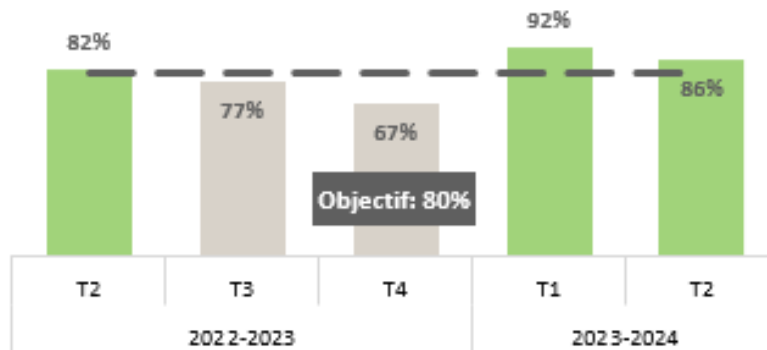
**6.4 Prendre une décision à l'égard des demandes régulières dans les 10 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate dans une forme acceptable (objectif : 80 %) <sup>11</sup>**



<sup>11</sup> Ce délai standard de service a été prolongé dans le cadre des [ajustements de décembre 2021](#) pour tenir compte d'une augmentation significative des volumes de demandes. Lors d'un récent examen de mi-année par la CVMO, nous avons constaté que le nombre global d'inscriptions demeure élevé, alors que les membres du personnel s'emploient à traiter un arriéré substantiel de dépôts et de demandes régulières et inhabituelles. Afin de prendre ces volumes en considération, la norme concernant les demandes courantes continuera de respecter le délai prolongé de service et fera de nouveau l'objet d'une évaluation dans le cadre du prochain examen annuel sur l'engagement en matière de service de la CVMO. Pour plus de détail, voir l'[examen de mi-exercice sur l'engagement en matière de service 2023](#) de la CVMO.

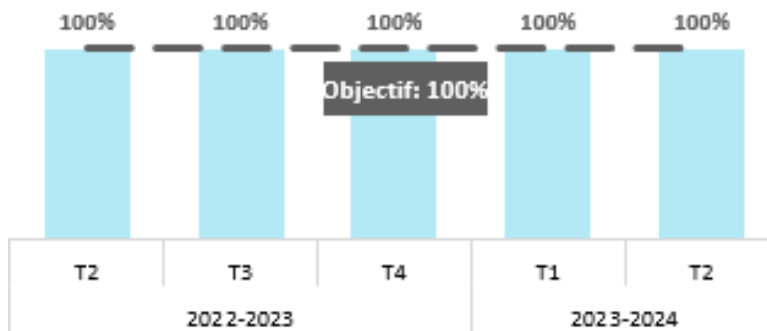
## Représentants-conseils, représentants-conseils associés et agents de conformité principaux

### 6.5 Prendre une décision à l'égard des demandes régulières dans les 30 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate dans une forme acceptable (objectif : 80 %) <sup>12</sup>



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

### 6.6 Remplir notre accusé de réception d'un avis d'annulation d'un particulier ou de statut de particulier autorisé dans les 24 heures suivant sa réception (objectif : 100 %)

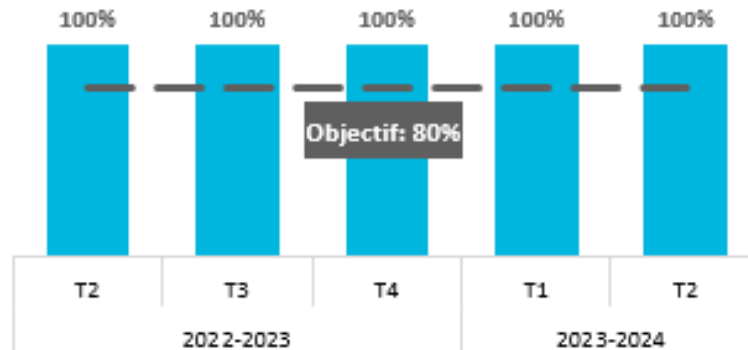


<sup>12</sup> Ce délai standard de service a été prolongé dans le cadre des [ajustements de décembre 2021](#) pour tenir compte d'une augmentation significative des volumes de demandes. Lors d'un récent examen de mi-année par la CVMO, nous avons constaté que le nombre global d'inscriptions demeure élevé, alors que les membres du personnel s'emploient à traiter un arriéré substantiel de dépôts et de demandes régulières et inhabituelles. Afin de prendre ces volumes en considération, la norme concernant les demandes courantes continuera de respecter le délai prolongé de service et fera de nouveau l'objet d'une évaluation dans le cadre du prochain examen annuel sur l'engagement en matière de service de la CVMO. Pour plus de détail, voir l'[examen de mi-exercice sur l'engagement en matière de service 2023](#) de la CVMO.

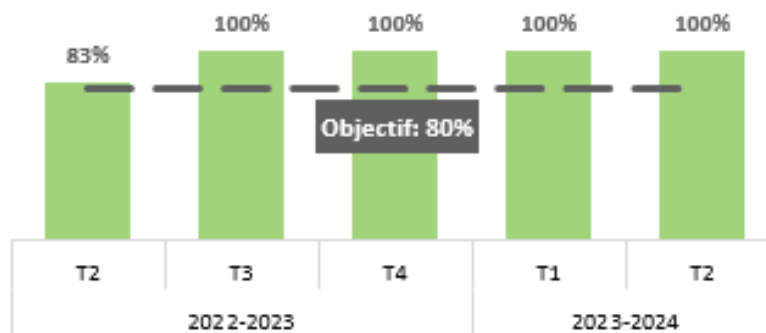
## 7.0 Examens par la CVMO

### Examens portant sur l'information continue (examens complets) <sup>13</sup>

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



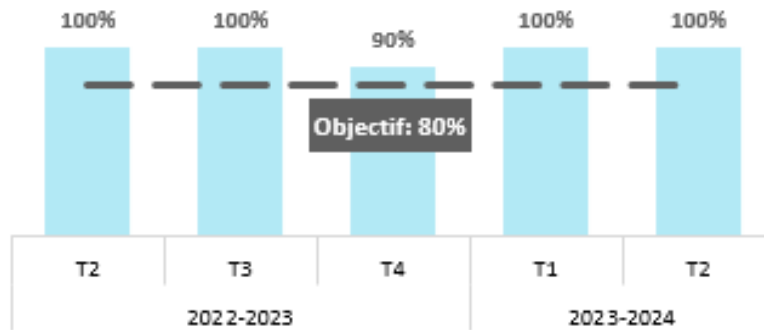
#### 7.2 Terminer notre examen dans les 120 jours suivant l'envoi de notre première lettre de commentaires (objectif : 80 %)



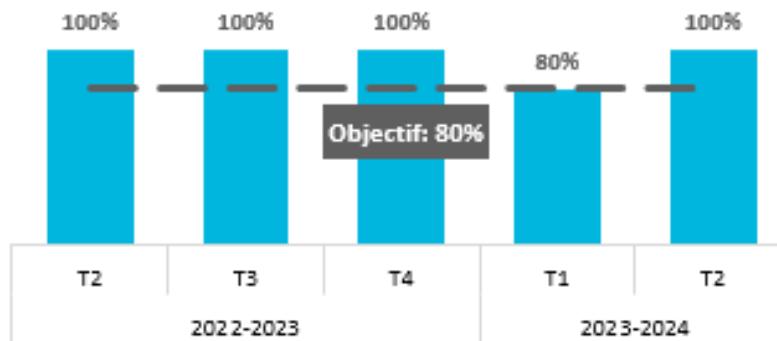
<sup>13</sup> L'examen des normes de service en continu et au complet est réservé à la Direction du financement des sociétés.

## Examens des déclarations d'initiés

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

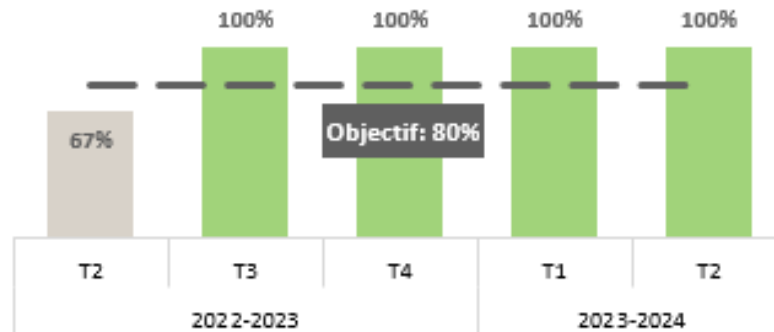


### 7.4 Terminer notre examen dans les 120 jours suivant l'envoi de notre première lettre de commentaires (objectif : 80 %)



## Examens de la conformité – Personnes et compagnies inscrites

**7.5 Complétez notre examen et communiquez nos conclusions pour les examens de conformité du cours normal dans un délai de 14 semaines suivant la réunion initiale avec la personne ou la compagnie inscrite (à l'exclusion des balayages) (objectif : 80 %) <sup>14</sup>**

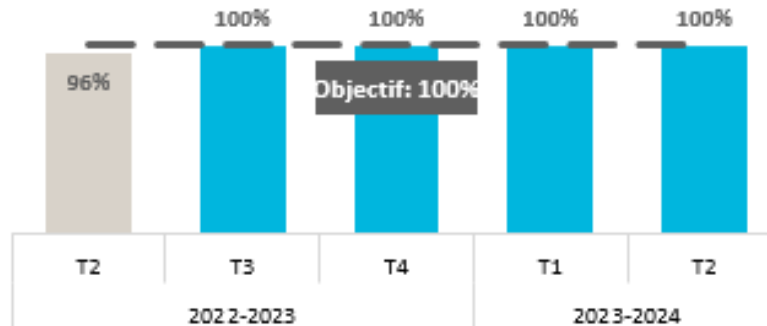


<sup>14</sup> Le 1<sup>er</sup> avril 2023, cette norme a été mise à jour en fonction de l'objectif et de l'échéance figurant dans le présent rapport (voir le communiqué de [presse connexe](#)). Cette norme se reflète dès le premier trimestre 2023-2024 dans le résultat lié au rendement de la CVMO, tandis que les anciens résultats témoignent de notre rendement en fonction des normes de service qui étaient alors en vigueur. Pour connaître nos normes de service ou notre commentaire concernant toute norme non respectée, veuillez-vous [reporter aux normes de service de la CVMO](#) affichées tous les trois mois sur notre site Web.

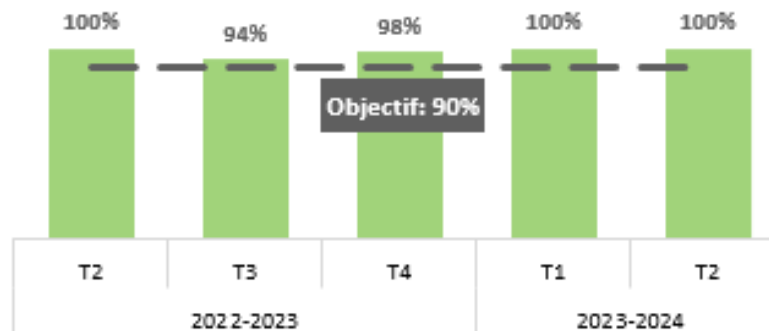
## 8.0 Demande de dossiers de la CVMO<sup>15</sup>

### Demande de copies de documents déposés par des entreprises ou de documents d'audience du Tribunal<sup>16</sup>

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



#### 8.2 Traiter les demandes dans un délai de cinq jours ouvrables (objectif : 90 %)



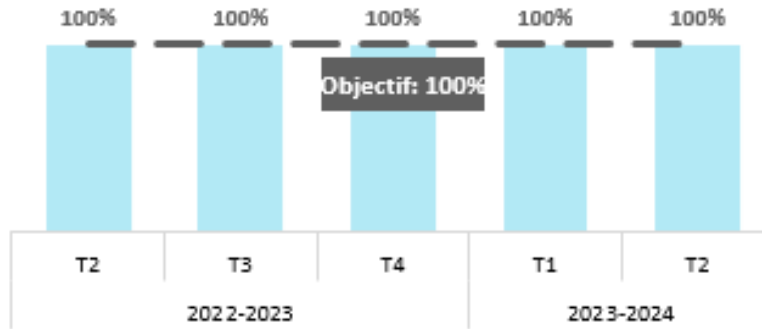
<sup>15</sup> Elles comprennent un appel ou l'envoi d'un courriel à la Gestion des dossiers et de l'information de la CVMO.

<sup>16</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 le Tribunal, puisqu'ils sont traités de façon distincte par le greffier de la CVMO.

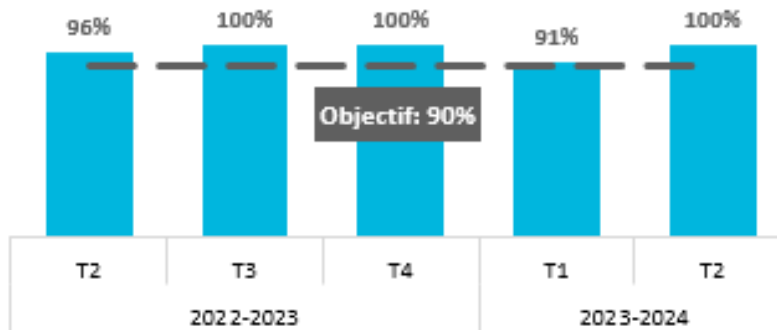


## Personnes ou compagnies inscrites qui demandent des copies de leurs propres dossiers d'inscription et des formulaires connexes

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

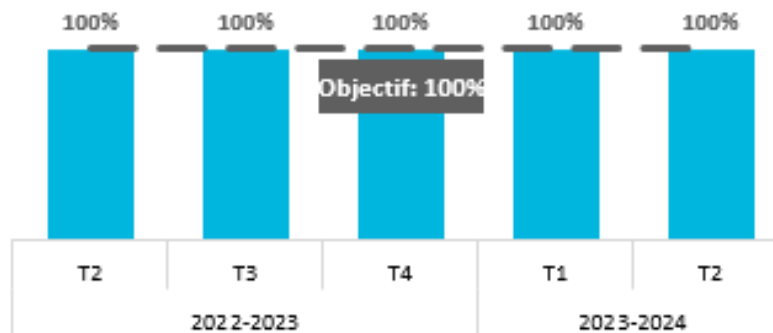


### 8.4 Traiter les demandes dans un délai de cinq jours ouvrables (objectif : 90 %)

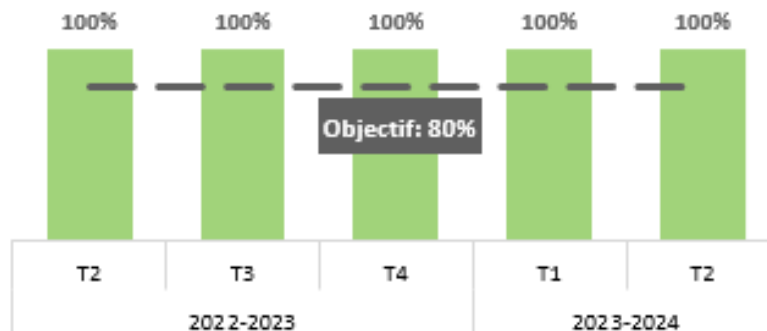


## 9.0 Demande de soutien auprès de la Rampe de lancement de la CVMO

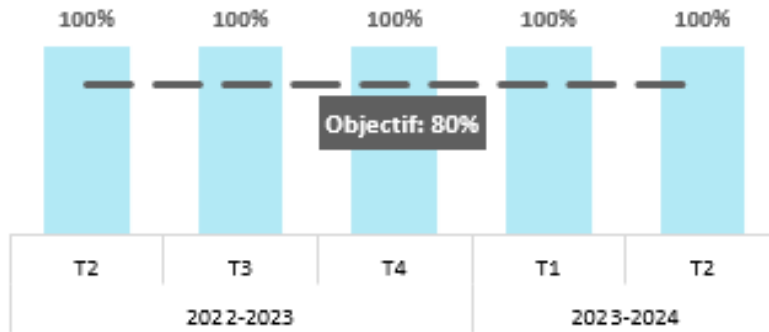
### 9.1 Accuser réception de votre demande de soutien dans les deux jours ouvrables suivant sa réception (objectif : 100 %)



### 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 d'assistance complet (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 d'assistance complet (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 %)**

