

# Examen annuel des engagements en matière de service pour 2025

Chaque année, la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) procède à un examen officiel<sup>1</sup> de ses [engagements en matière de service](#), ce qui implique une évaluation complète de toutes ses normes de service et de tous ses échéanciers. Ce document présente les modifications relatives aux normes de service et les décisions prises à la suite de l'[examen annuel de 2024](#) de la CVMO et de l'[examen de mi-exercice](#) de certaines normes d'inscription.

L'examen annuel prend en compte un certain nombre de facteurs. Cette année, les facteurs à l'origine des modifications et des décisions de cette année comprennent : notre adaptivité à l'évolution des conditions du marché et des conditions géopolitiques, ainsi que la charge de travail permanente relative aux opérations réglementaires, aux projets et aux priorités organisationnelles.

Les normes de service suivantes ont été mises à jour pour plus de précision depuis l'examen annuel précédent. Ces modifications sont présentées de façon détaillée dans la section suivante.

- 6.3 Documents d'inscription : Demandes de nouvelles entreprises
- 6.4 Documents d'inscription : Représentants de courtier
- 6.5 Documents d'inscription : Représentants-conseils, représentants-conseils associés et agents de conformité principaux
- 7.2 Si vous êtes sélectionné pour un examen : Examens des divulgations continus (examens complets)

En outre, en raison de l'augmentation du volume et de la complexité des demandes de renseignements des intervenants du marché et des investisseurs au fil du temps, nous avons réévalué nos délais de réponse aux demandes de renseignements ou plaintes écrites ou reçues par l'intermédiaire du centre de contact pour la norme de service 1.3 *Lorsque vous avez une question ou une plainte d'ordre général*, comme expliqué plus en détail dans la section suivante.

## Résumé des modifications

Les tableaux ci-dessous **mettent en évidence les modifications** effectuées à la suite de l'examen annuel de la CVMO tel qu'indiqué ci-dessus. Toutes les modifications des normes de service s'appliqueront à nos relations avec vous à partir du 1<sup>er</sup> avril 2025.

---

<sup>1</sup> Alors que le processus d'examen annuel offre une occasion formelle de réfléchir aux normes de service de la CVMO, celle-ci reste souple et réactive aux changements tout au long de l'année, et peut effectuer des modifications au besoin.

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

Description	Norme de service
<p>Demandes de renseignements ou plaintes écrites reçues <u>par l'intermédiaire du centre de demandes de renseignements et de contact de la CVMO</u> par courriel, courrier, télécopieur ou formulaire en ligne</p>	<p><b>1.3</b> Nous <b>vous</b> répondrons <b>aux demandes de renseignements ou plaintes écrites</b> sur les demandes régulières dans les <b>10 5</b> jours ouvrables <b>pour chaque cas ou moins</b> (l'objectif est de 95 % de tous les <b>cas demandes de renseignements ou plaintes écrites reçues</b>).</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 déposez un document auprès de nous

### Documents d'inscription : Demandes de nouvelles entreprises

Description	Norme de service
<p>Communication de notre décision sur les demandes pour les demandes présentées par de nouvelles entreprises qui satisfont aux conditions prescrites<sup>2</sup></p>	<p><b>6.3</b> Nous prendrons une décision à l'égard des demandes régulières et nous vous informerons dans les 120 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>

<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 faire une demande d'inscription d'entreprise et devenir membre de l'Organisme canadien de réglementation des investissements, votre demande d'inscription n'est pas assujettie à cette norme de service.

## 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><i>Remarque : L'examen des demandes qui soulèvent des questions complexes ou de nouvelles questions de politique prendra plus de temps; nous fournirons des points de communication réguliers pour vous informer de nos progrès au moins toutes les deux semaines.</i></p>

## 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 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate sous une forme acceptable (notre objectif consiste à répondre à au moins 80 % de tous les dépôts réguliers reçus).</p> <p><i>Remarque : L'examen des demandes qui soulèvent des questions complexes ou de nouvelles questions de politique prendra plus de temps; nous fournirons des points de communication réguliers pour vous informer de nos progrès au moins toutes les deux semaines.</i></p>

<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 **dans une catégorie dont la fonction d'inscription est déléguée à l'Organisme canadien de réglementation des investissements ainsi qu'une autre dont la fonction d'inscription ne lui est pas déléguée, la demande n'est pas assujettie à la présente norme de service, 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.**

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

### Examens des divulgations continus (examens complets)

Description	Norme de service
Achèvement de l'examen	<p><b>7.2</b> Nous terminerons notre examen <b>de cours habituels</b> 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 <b>de cours habituels</b>).</p> <p><del>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.</del></p>

### Remarque concernant les normes de service d'inscription

À compter du 1<sup>er</sup> avril 2025, la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) délèguera la fonction d'inscription des sociétés inscrites à titre de courtiers en valeurs mobilières, de courtiers en fonds communs de placement et de négociants-commissionnaires en contrats à terme, ainsi que les personnes qui agissent en leur nom, à l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI) (la « délégation »). Elle conserve une autorité concurrente sur les pouvoirs et fonctions délégués, et l'exercice de ces pouvoirs et fonctions délégués par l'Organisme canadien de réglementation des investissements sera assujettie à son cadre amélioré de surveillance continue axé sur les risques. Le personnel de la CVMO et de l'OCRI travaillera ensemble pour assurer une transition en douceur des responsabilités liées à l'inscription. Pendant une période intérimaire suivant le 1<sup>er</sup> avril 2025, en ce qui concerne les candidats et les inscrits, la CVMO aidera également l'OCRI en effectuant des vérifications des antécédents des entreprises et des personnes, ce qui peut inclure une assistance pour certaines questions de conduite. Par conséquent, afin de soutenir l'OCRI pendant la transition, les normes de service énumérées ci-dessous s'appliqueront aux décisions de la CVMO et continueront à suivre l'échéancier prolongé; ces normes seront réévaluées lors du prochain examen des engagements en matière de service.

- 6.3 *Inscriptions de nouvelles entreprises : Communication de notre décision*
- 6.4 *Traitement des demandes d'inscription des représentants : Communication de notre décision*
- 6.5 *Documents d'inscription des représentants-conseils, des représentants-conseils adjoints et des responsables de la conformité : Communication de notre décision*

Pour toutes les normes de service, y compris celles dont l'échéancier est prolongé, la CVMO s'efforcera d'atteindre ou de dépasser les objectifs dans la mesure du possible. La liste complète des normes de service se trouve sur la page Web intitulée [Engagement de la CVMO en matière de service](#).

<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.