

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

3<sup>e</sup> trimestre de 2024-2025



## 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 .....	10
5.0 Dépôts d'une circulaire auprès de la CVMO.....	11
6.0 Dépôts des documents d'inscription auprès de la CVMO.....	13
7.0 Examens par la CVMO.....	16
8.0 Demande de dossiers de la CVMO .....	19
9.0 Demande de soutien auprès de la Rampe de lancement de la CVMO.....	21

## Préambule

---

### Contexte

Le document [Engagement de la CVMO en matière de service](#) a été établi pour fournir aux investisseurs, aux inscrits et aux intervenants sur le marché une transparence quant aux normes et aux échéances auxquelles ils peuvent s'attendre lorsqu'ils interagissent avec la CVMO. Dans le cadre de notre engagement continu à l'égard de la responsabilisation et de la transparence, ce rapport trimestriel a été élaboré pour fournir des mises à jour en temps opportun aux parties prenantes sur notre rendement par rapport à ces objectifs. Ce rapport concerne la période allant du 1<sup>er</sup> octobre au 31 décembre 2024.

### 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

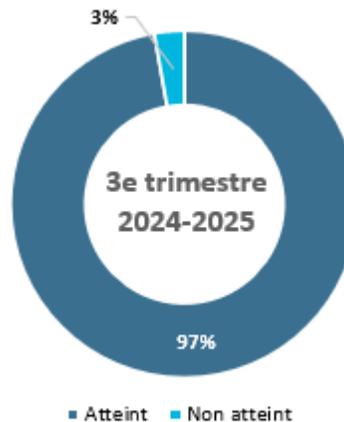
Le présent rapport décrit les résultats relatifs aux normes de service, y compris la **période de déclaration du 3<sup>e</sup> trimestre 2024-2025**. Les normes présentées ci-dessous comprennent l'[Examen annuel des engagements en matière de service pour 2024](#) qui est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2024 et l'[Examen de mi-exercice des engagements en matière de service de 2024](#) qui est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2024.

Cinq trimestres fiscaux de résultats de performance sont présentés dans ce rapport. Dans les cas où l'on a mis à jour les normes de service au cours des cinq derniers trimestres, on indique la norme la plus récente en date du 3<sup>e</sup> trimestre 2024-2025 ainsi que la date de son 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.

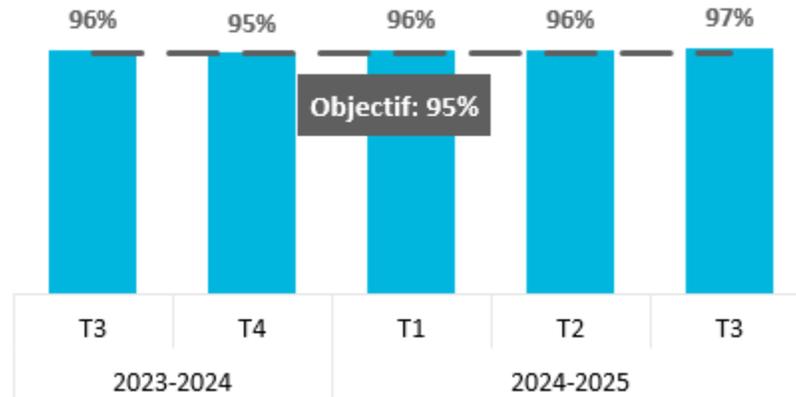
## Sommaire des résultats



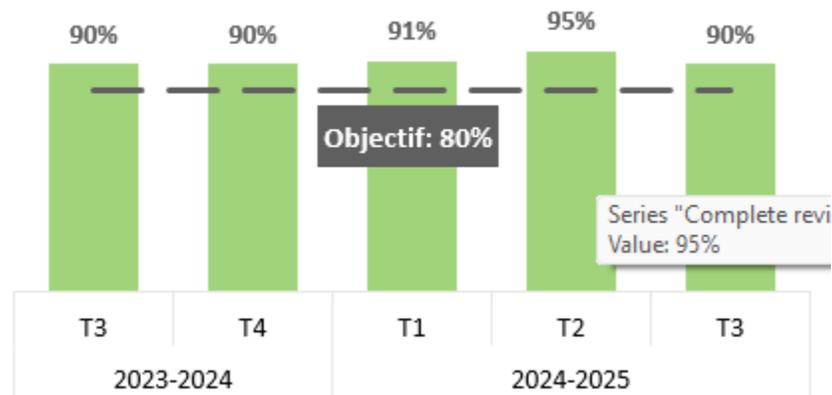
Au cours du 3<sup>e</sup> trimestre 2024-2025, la CVMO a fourni un niveau de service élevé à ses parties prenantes. 36 normes de service représentant les services demandés ont pu être mesurées au cours de ce trimestre. Lorsque le service en question n'est pas demandé, la mesure est sans objet et n'est donc pas comprise dans le nombre total de normes de service respectées ou non respectées. Grosso modo, la CVMO a atteint ou dépassé 97% (35 sur 36) de ses cibles trimestrielles en matière de services demandés au 3<sup>e</sup> trimestre de 2024-2025.

## 1.0 Questions générales et plaintes

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

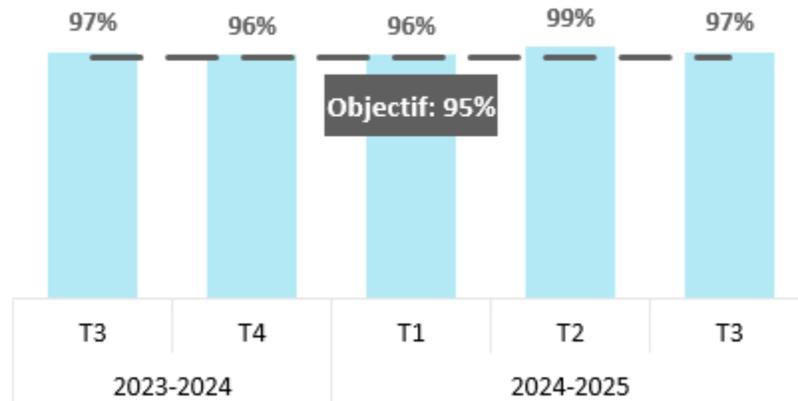


### 1.2 Répondre aux appels téléphoniques reçus à l'InfoCentre de la CVMO en 60 secondes (objectif : 80 %)



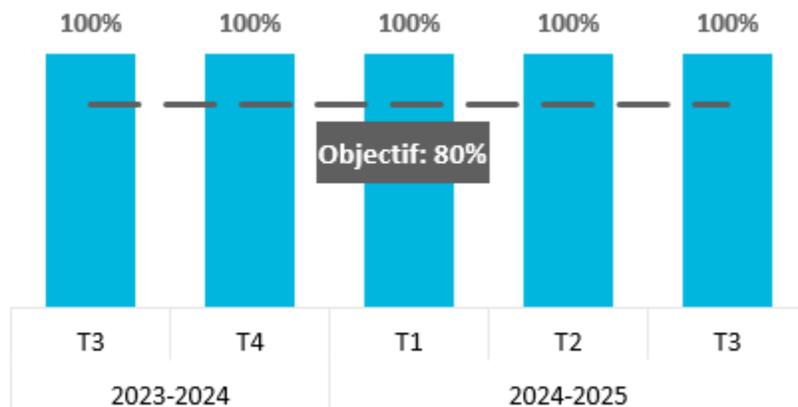
¹ Le présent objectif tient compte d'un taux d'abandon des appels de 5 % qui pourrait comprendre les pourriels, les appels automatisés, les erreurs de composition et les problèmes de signaux, entre autres variables non contrôlées.

**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**



**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 %)**

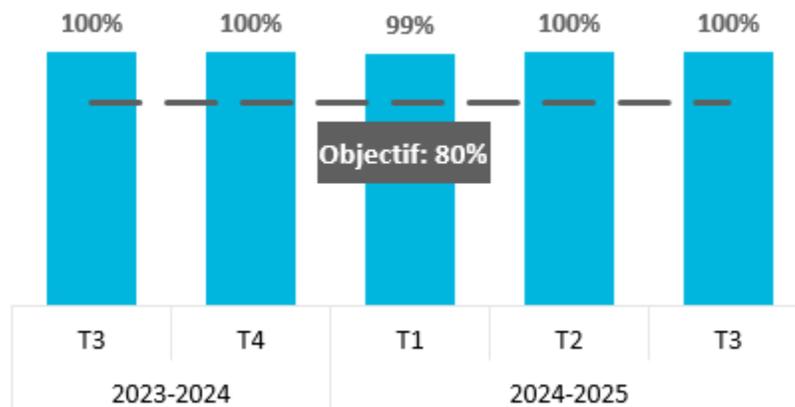


² Le volume et la complexité des demandes des participants au marché et des investisseurs ayant augmenté avec le temps, nous passons en revue les informations à divulguer et les meilleures pratiques pour les accords de niveau de service concernant les demandes de renseignements et le centre de contact de la CVMO. Nous fournirons des mises à jour sur les changements éventuels dans les prochains rapports.

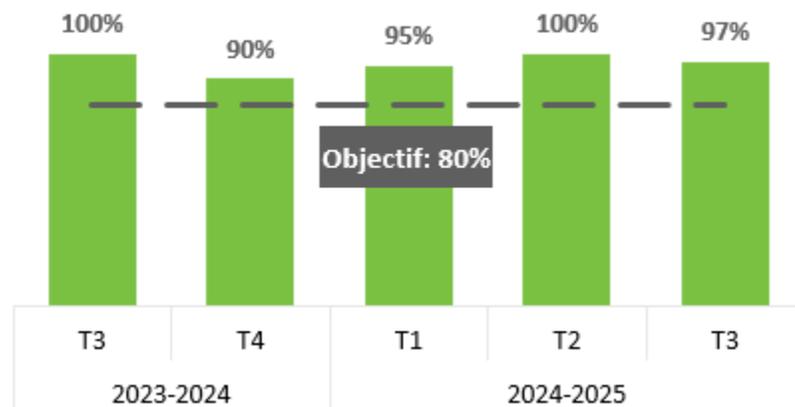
### 3.0 Dépôts de prospectus<sup>3</sup>

#### 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 %)**

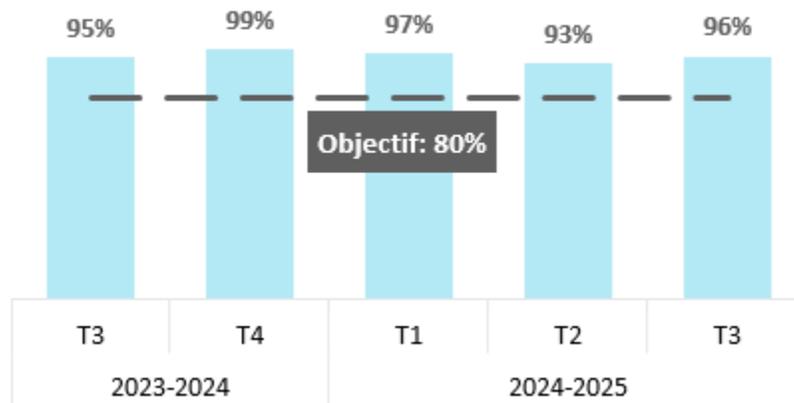


- 3.2 Fournir une première lettre de commentaires pour le prospectus simplifié ou le prospectus préalable dans les trois jours ouvrables suivant la date de réception préliminaire et les documents connexes dans une forme acceptable**

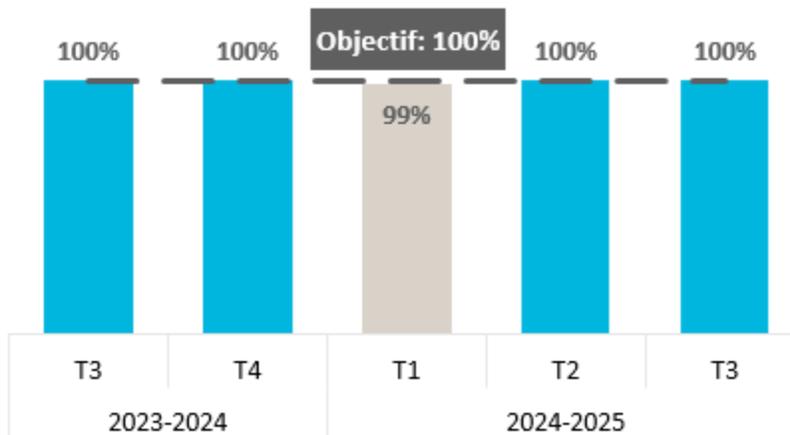


<sup>3</sup> Les résultats incluent les dépôts de prospectus soumis par les fonds d'investissement et les émetteurs assujettis qui ne sont pas des fonds d'investissement.

**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 %)**

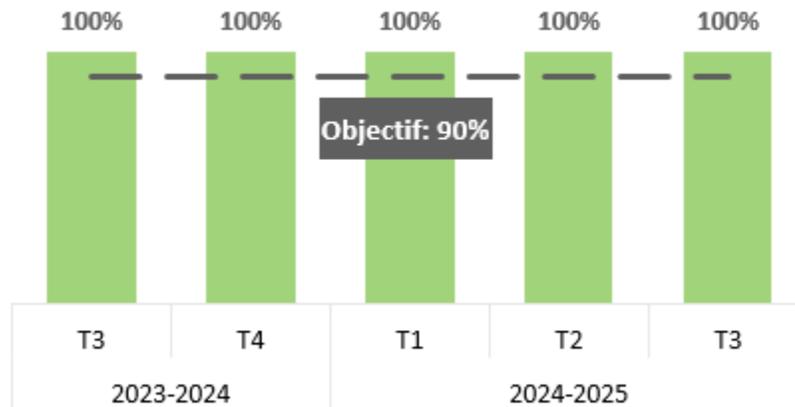


**3.4 Remettre le visa avant la fin du même jour ouvrable pour les documents de prospectus définitifs présentés de manière acceptable et déposés avant midi, heure de l'Est (objectif : 100 %)**

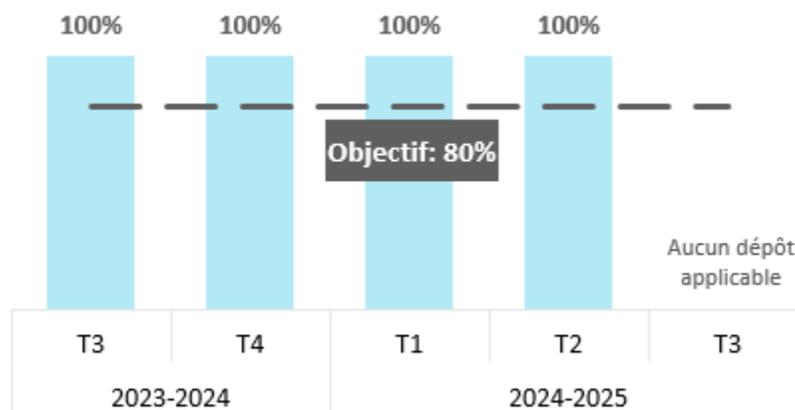


## Modifications au prospectus (avant que la CVMO ne délivre une lettre d'observations)

- 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 %)**

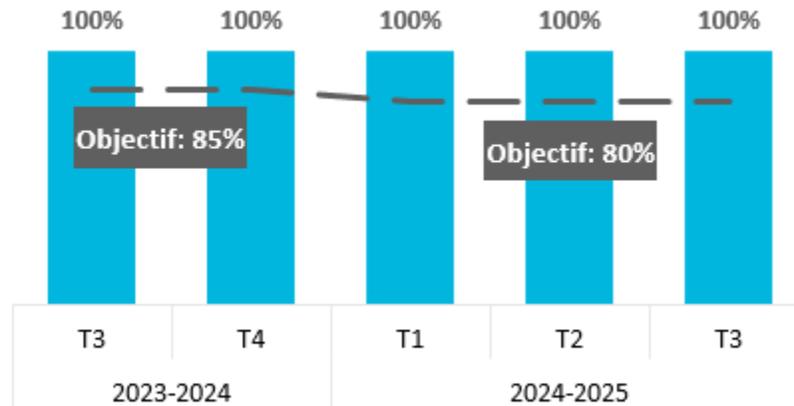


- 3.6 Émettre une lettre de commentaires pour le prospectus simplifié ou le prospectus préalable dans les trois jours ouvrables suivant la date de réception de la modification préliminaire du prospectus et de la date d'échéance originale de la lettre de commentaires**



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

- 3.7 Délivrer une lettre de commentaires pour le prospectus ordinaire ou le prospectus simplifié dans les trois jours ouvrables suivant la date de réception des documents connexes dans une forme acceptable (objectif : 80 %)<sup>4</sup>**



- 3.8 Délivrer une lettre de commentaires pour le prospectus simplifié ou le prospectus préalable dans les deux jours ouvrables suivant la date de réception des documents connexes dans une forme acceptable (objectif : 80 %)<sup>5</sup>**

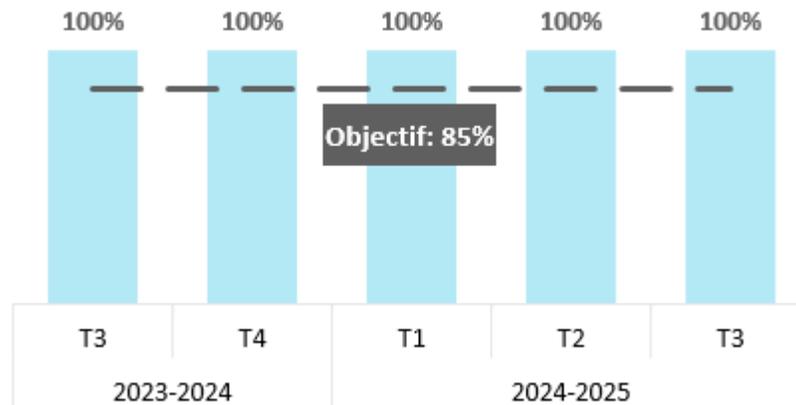
*Il n'y a eu aucun dépôt applicable au cours des cinq derniers trimestres.*

<sup>4</sup> À compter du 1<sup>er</sup> avril 2024, cette norme a été mise à jour en fonction de l'objectif et du délai indiqués dans le présent rapport (voir [le communiqué de presse](#) associé). La norme actualisée est reflétée dans les résultats de performance de la CVMO à partir du Q1 2024-25, alors que les résultats précédents reflètent notre performance par rapport aux normes de service applicables à ce moment-là. Pour connaître les normes de service précédentes ou les commentaires relatifs aux normes non respectées, veuillez consulter les [Rapports sur les normes de service de la CVMO](#) affichée trimestriellement sur le site Web de la CVMO.

<sup>5</sup> À compter du 1<sup>er</sup> avril 2024, cette norme a été mise à jour en fonction de l'objectif et du délai indiqués dans le présent rapport (voir [le communiqué de presse](#) associé). La norme actualisée est reflétée dans les résultats de performance de la CVMO à partir du Q1 2024-25, alors que les résultats précédents reflètent notre performance par rapport aux normes de service applicables à ce moment-là. Pour connaître les normes de service précédentes ou les commentaires relatifs aux normes non respectées, veuillez consulter les [Rapports sur les normes de service de la CVMO](#) affichée trimestriellement sur le site Web de la CVMO.

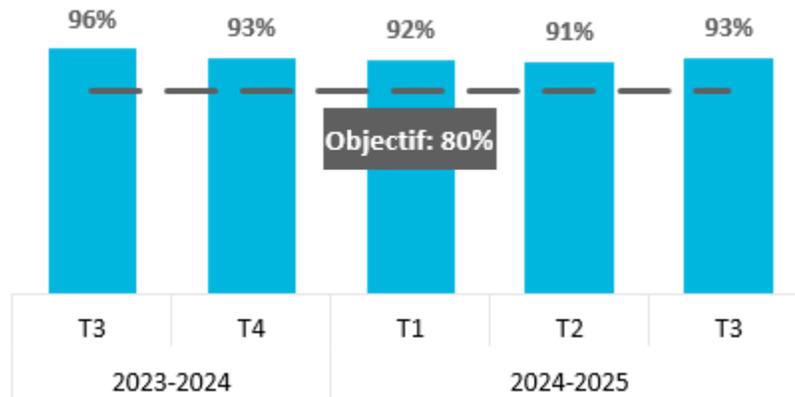
## Modifications au prospectus (rendre une décision)

- 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 %)**

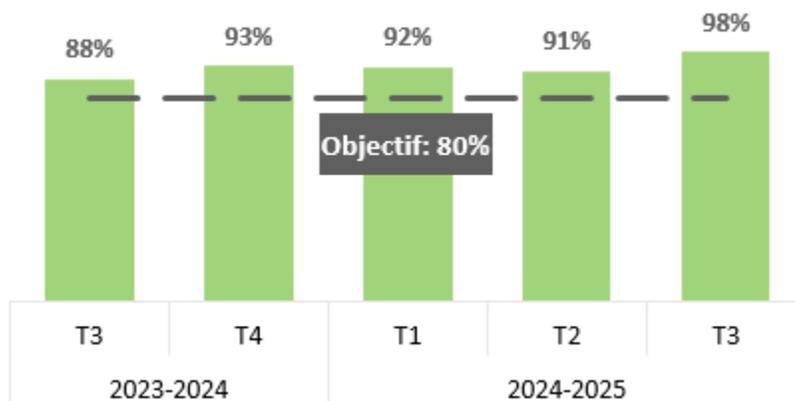


## 4.0 Demandes d'exemption<sup>6</sup>

### 4.1 Délivrer les premières lettres de commentaires dans les 10 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate dans une forme acceptable (objectif : 80 %)



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

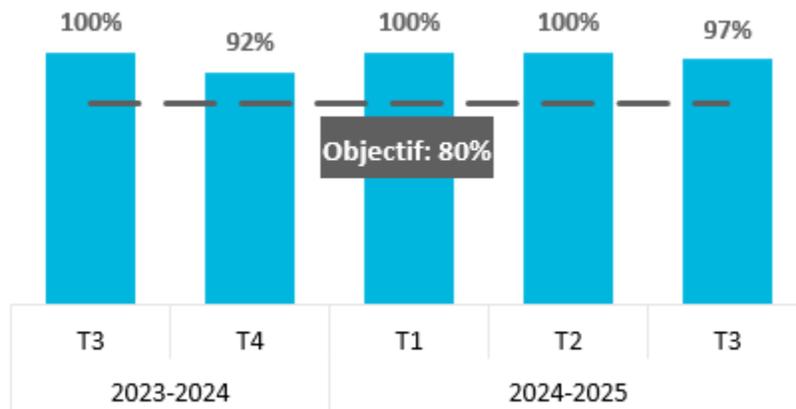


<sup>6</sup> Ce groupe de normes exclut les demandes d'exemption de reconnaissance pour les entités d'infrastructure de marché et les demandes d'exemption non routinières pour les règles relatives aux produits dérivés de gré à gré.

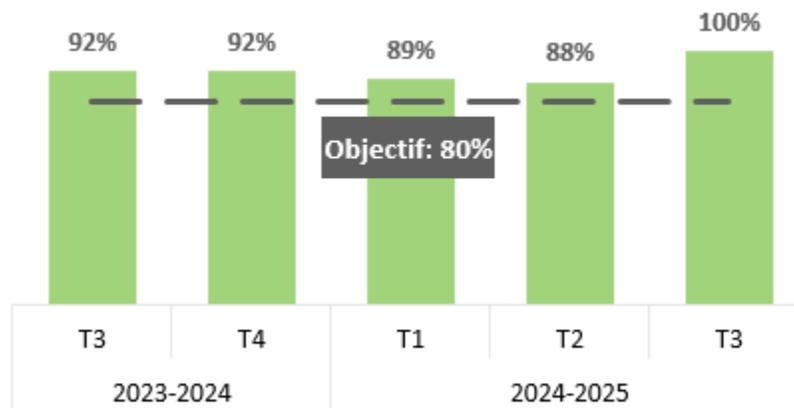
## 5.0 Dépôts d'une circulaire auprès de la CVMO

### 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 %)

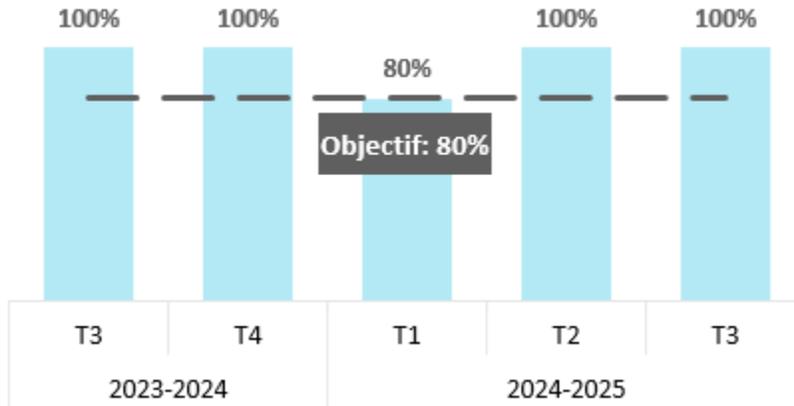


#### 5.2 Terminer notre examen dans les 14 jours ouvrables suivant la date de dépôt de la circulaire (objectif : 80 %)

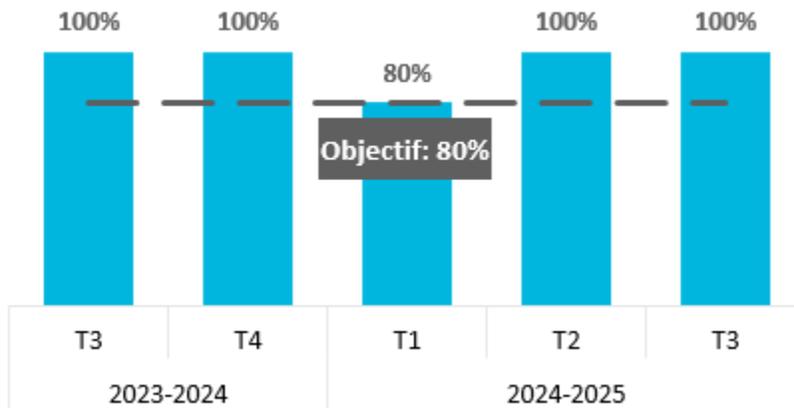


## Circulaires de l'offre publique d'achat ou de rachat

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



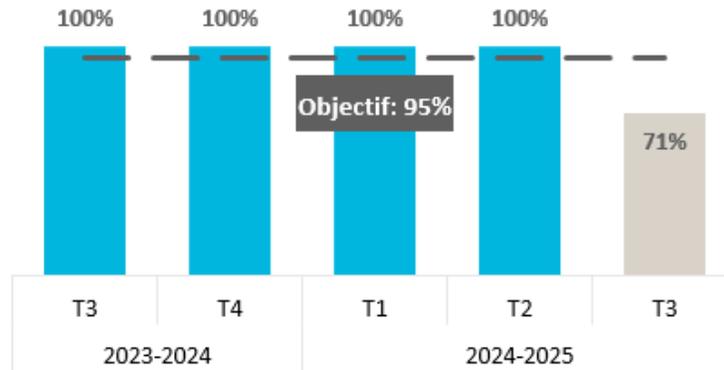
### 5.4 Terminer notre examen dans les 21 jours ouvrables suivant la date de dépôt de la circulaire (objectif : 80 %)



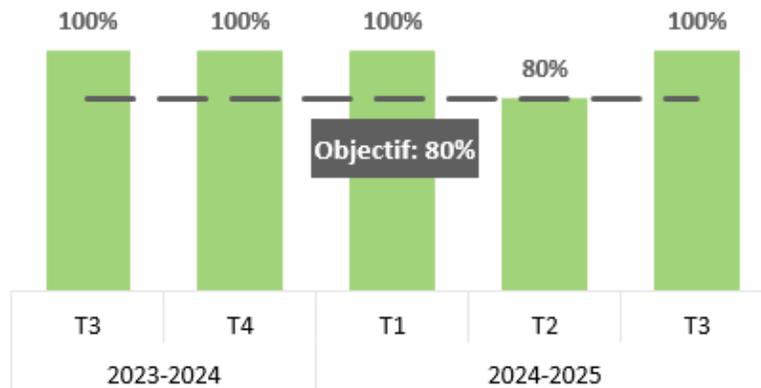
## 6.0 Dépôts des documents d'inscription auprès de la CVMO

### Demandes de nouvelles entreprises

#### 6.1 Accuser réception des demandes dans les 5 jours ouvrables suivant la réception (objectif : 95 %)<sup>7</sup>



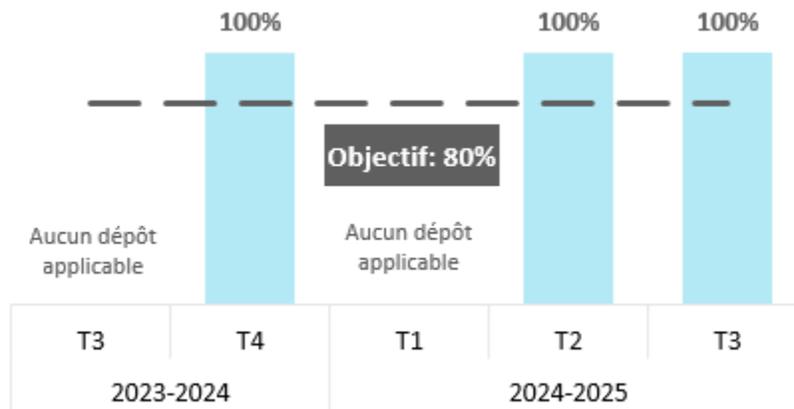
#### 6.2 Fournir des commentaires initiaux sur les demandes d'inscription d'entreprise dans les 30 jours ouvrables suivant la réception d'une demande exhaustive et adéquate dans une forme acceptable (objectif : 80 %)<sup>8</sup>



<sup>7</sup> La norme de service n'a pas été respectée au troisième trimestre de l'exercice 2024-2025 en raison de retards dans le traitement des accusés de réception pour deux demandes commerciales. Dans l'un des cas, le déposant a mal étiqueté sa demande, de sorte qu'elle a été acheminée vers un autre secteur de l'organisme. Dans l'autre cas, des contraintes de ressources internes se sont présentées, mais elles ont été résolues depuis.

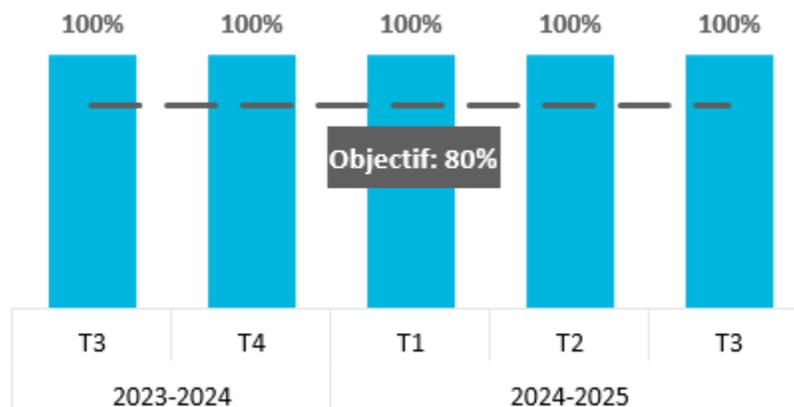
<sup>8</sup> À compter du 1<sup>er</sup> avril 2024, cette norme a été mise à jour en fonction de l'objectif et du délai indiqués dans le présent rapport (voir [le communiqué de presse](#) associé). La norme actualisée est reflétée dans les résultats de performance de la CVMO à partir du Q1 2024-25, alors que les résultats précédents reflètent notre performance par rapport aux normes de service applicables à ce moment-là. Pour connaître les normes de service précédentes ou les commentaires relatifs aux normes non respectées, veuillez consulter les [Rapports sur les normes de service de la CVMO](#) affichée trimestriellement sur le site Web 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>9</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>10</sup>**



<sup>9</sup> Le délai de ce service standard est prolongé par rapport au délai d'exécution initial. À la suite de [l'examen annuel le plus récent](#) de la CVMO, il a été déterminé que, compte tenu du volume et de la complexité des dépôts d'inscription, cette norme continuera à suivre un délai prolongé pour le reste de l'exercice 2024 (jusqu'au 31 mars 2025) et sera réévaluée au cours du prochain examen annuel des engagements en matière de services.

<sup>10</sup> Le délai de ce service standard est prolongé par rapport au délai d'exécution initial. À la suite de [l'examen annuel le plus récent](#) de la CVMO, il a été déterminé que, compte tenu du volume et de la complexité des dépôts d'inscription, cette norme continuera à suivre un délai prolongé pour le reste de l'exercice 2024 (jusqu'au 31 mars 2025) et sera réévaluée au cours du prochain examen annuel des engagements en matière de services.

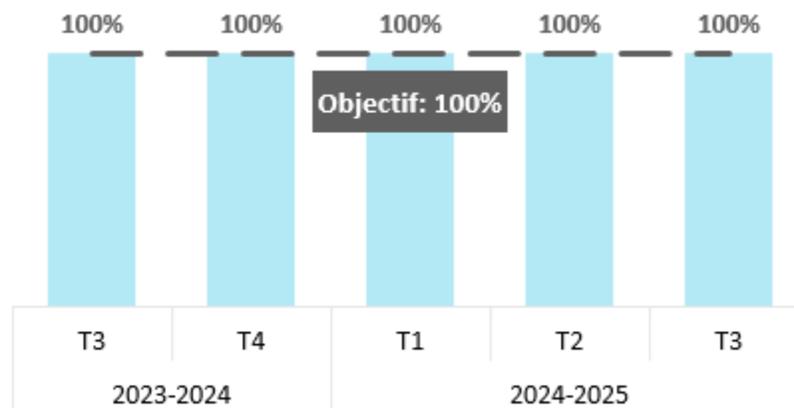
## Représentants-conseils, représentants-conseils associés et agents de conformité principaux

### 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>11</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 %)

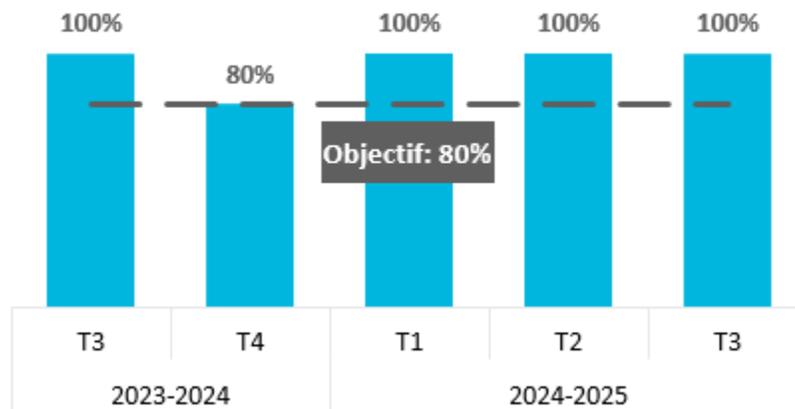


<sup>11</sup> Le délai de ce service standard est prolongé par rapport au délai d'exécution initial. À la suite de [l'examen annuel le plus récent](#) de la CVMO, il a été déterminé que, compte tenu du volume et de la complexité des dépôts d'inscription, cette norme continuera à suivre un délai prolongé pour le reste de l'exercice 2024 (jusqu'au 31 mars 2025) et sera réévaluée au cours du prochain examen annuel des engagements en matière de services.

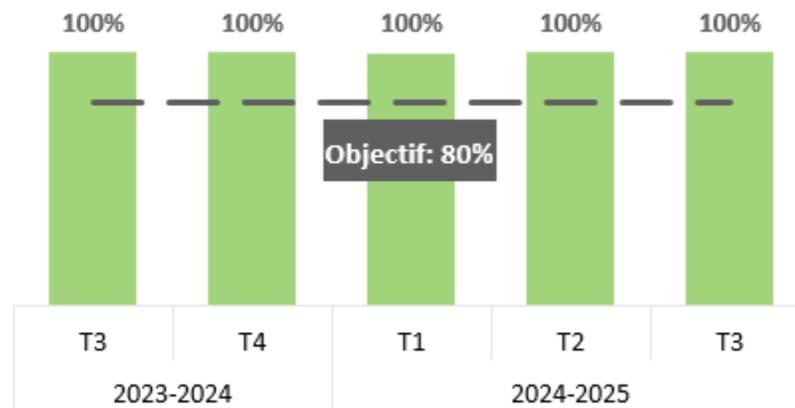
## 7.0 Examens par la CVMO

### Examens portant sur l'information continue (examens complets) <sup>12</sup>

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



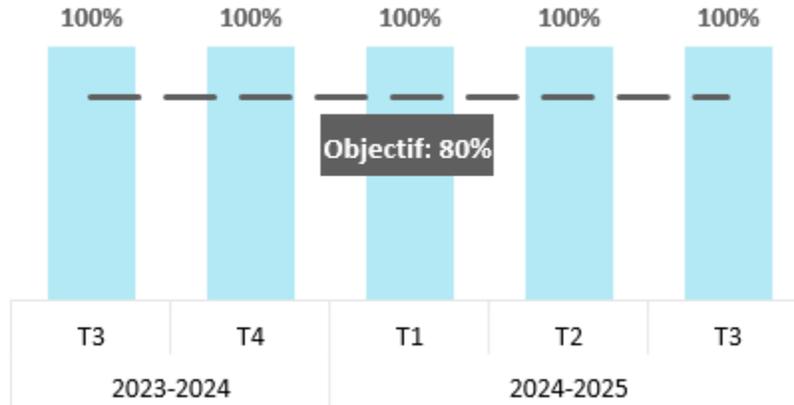
#### 7.2 Terminer notre examen dans les 120 jours suivant l'envoi de notre première lettre de commentaires (objectif : 80 %)



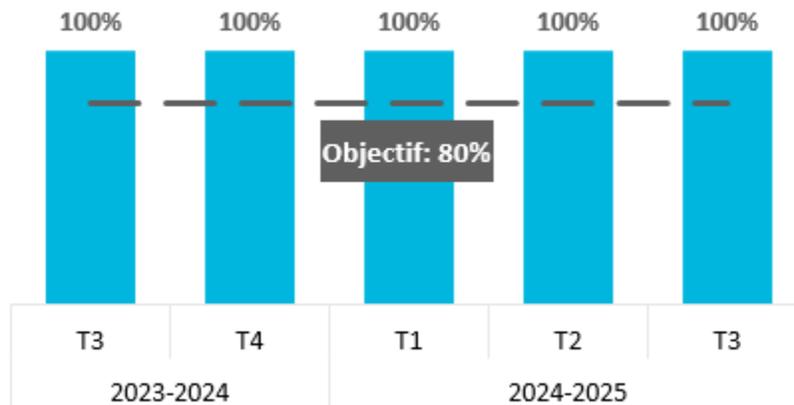
<sup>12</sup> Les normes de service relatives aux examens complets de divulgation continue ne s'appliquent qu'aux émetteurs assujettis qui ne sont pas des fonds d'investissement.

## Examens des déclarations d'initiés

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

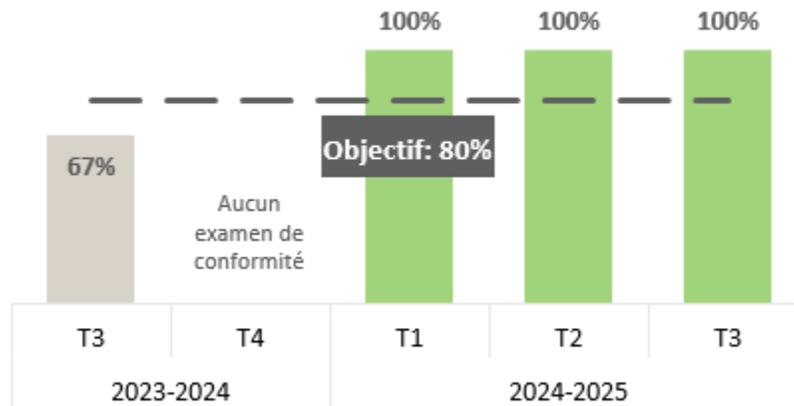


### 7.4 Terminer notre examen dans les 120 jours suivant l'envoi de notre première lettre de commentaires (objectif : 80 %)



## Examens de la conformité – Personnes et compagnies inscrites

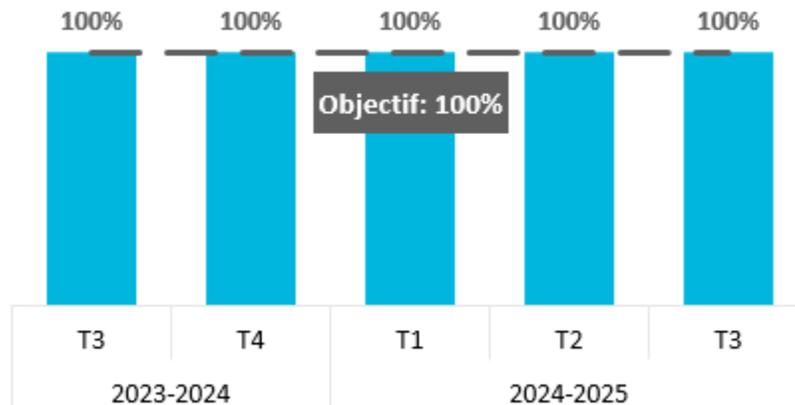
- 7.5 Complétez notre examen et communiquez nos conclusions pour les examens de conformité du cours normal dans un délai de 14 semaines suivant la réunion initiale avec la personne ou la compagnie inscrite (à l'exclusion des balayages) (objectif : 80 %)**



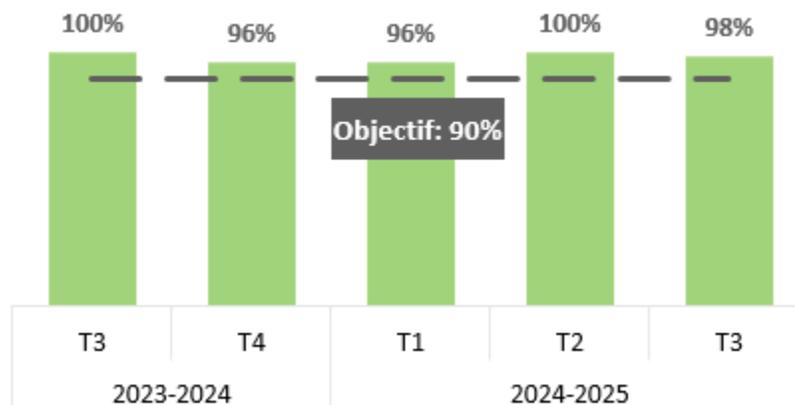
## 8.0 Demande de dossiers de la CVMO<sup>13</sup>

### Demande de copies de documents déposés par des entreprises ou de documents d'audience du Tribunal<sup>14</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 %)

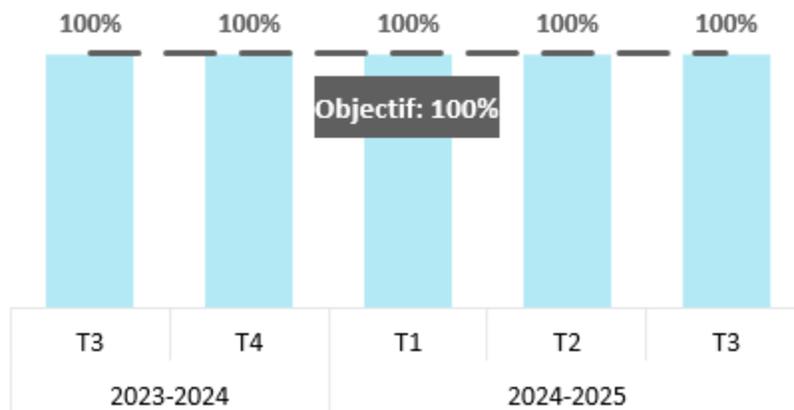


<sup>13</sup> Elles comprennent un appel ou l'envoi d'un courriel à la Gestion des dossiers et de l'information de la CVMO.

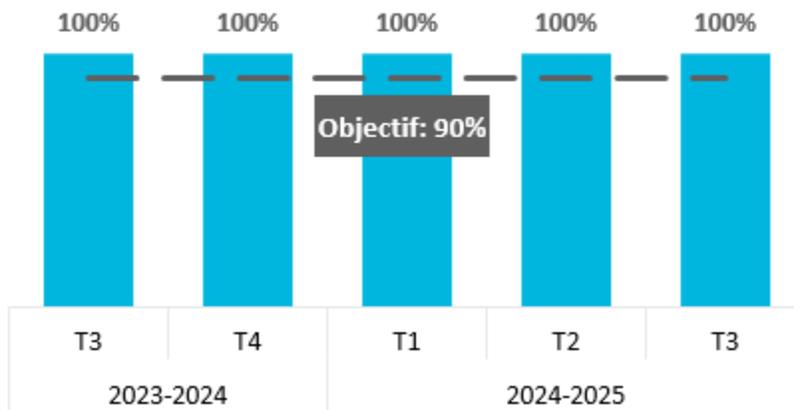
<sup>14</sup> Elle concerne les documents que le public peut se procurer uniquement auprès du personnel de la gestion des documents et de l'information. Elle n'inclut pas les dossiers liés aux instances actuelles devant le Tribunal, puisqu'ils sont traités de façon distincte par le greffier de la CVMO.

## Les personnes 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 %)

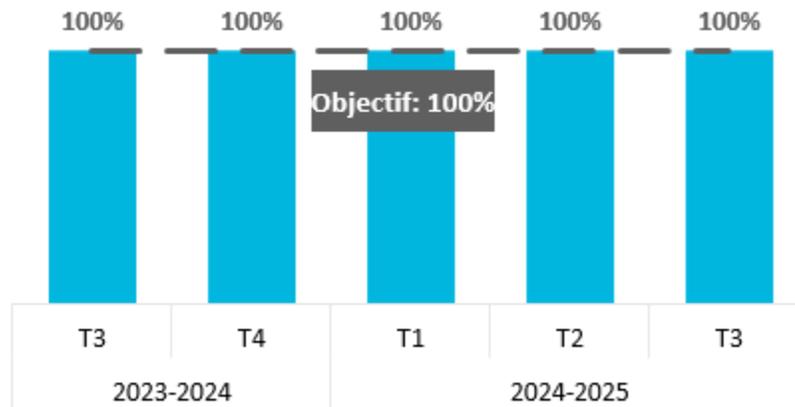


### 8.4 Traiter les demandes dans un délai de cinq jours ouvrables (objectif : 90 %)

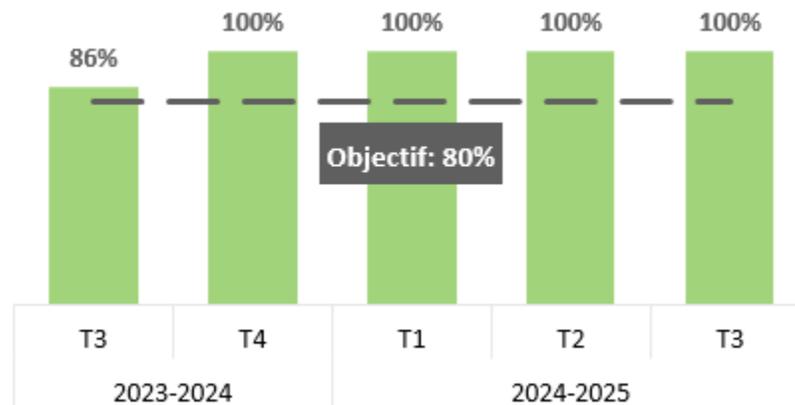


## 9.0 Demande de soutien auprès de la Rampe de lancement de la CVMO

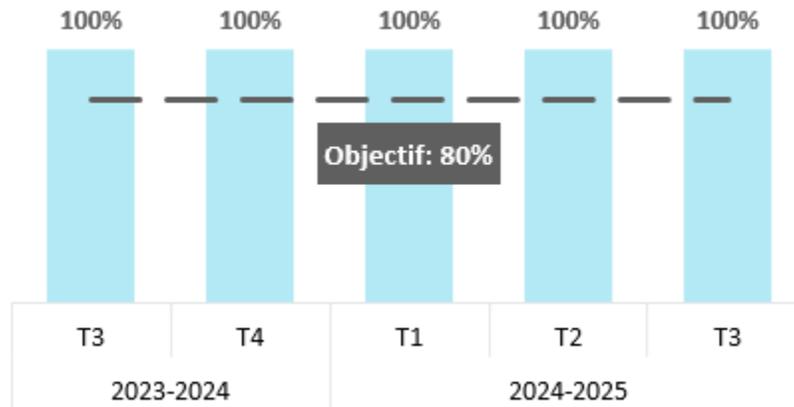
### 9.1 Accuser réception de votre demande de soutien dans les deux jours ouvrables suivant sa réception (objectif : 100 %)



### 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 %)**

