

Rapport sommaire des ACVM

Conclusions de l'enquête 2016-2019 auprès des investisseurs visant à mesurer les répercussions de la deuxième phase du Modèle de relation client-conseiller et du régime d'information au moment de la souscription sur leurs connaissances, attitude et comportement

I. Introduction et objet

Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (les ACVM ou nous) ont lancé un projet de recherche pluriannuel visant à mesurer les répercussions qu'ont sur les investisseurs et le secteur d'activité les obligations introduites par la deuxième phase du Modèle de relation client-conseiller (le MRCC 2) ainsi que les modifications du régime d'information au moment de la souscription. Un volet du projet prend la forme d'une série de sondages – menés deux fois par année entre 2017 et 2019, dont un réalisé en 2016 servant de base de comparaison – ayant pour but de mesurer les connaissances, l'attitude et le comportement des investisseurs. Les ACVM ont ciblé huit conséquences à évaluer dans le cadre de ce projet (par exemple, au chapitre de la compréhension des frais), et le présent rapport expose les résultats pour chacune d'elles à l'échelle nationale ainsi que par province et segment d'investisseurs.

Contexte – conception de l'enquête

La conception de l'enquête impliquait l'élaboration d'un questionnaire en ligne, de même que la collecte des réponses en sept vagues¹. Une étude de base a eu lieu en septembre 2016 pour établir les connaissances, l'attitude et le comportement des investisseurs à l'égard de nombreux sujets avant leur exposition à l'information figurant dans les rapports annuels sur les coûts et le rendement des placements². S'y sont ajoutés six sondages de suivi en mars et en septembre 2017, 2018 et 2019, qui ont fourni des données sur l'évolution de ces connaissances, attitude et comportement depuis l'institution des obligations de transmission de tels rapports de même que du document *Aperçu du fonds* avant la souscription.

Nous invitons les lecteurs à se garder de conclure que ces changements découlent de l'instauration de pareilles obligations. Les enquêtes auprès des investisseurs sont des études observationnelles, et il faudrait d'autres données et analyses pour tenter de cerner les causes et effets. Il est possible que d'autres facteurs³, dont nous ne pourrions à toutes fins pratiques tenir compte dans nos enquêtes, contribuent aussi aux changements mis en relief.

Nous publions les résultats pluriannuels en une seule fois de sorte que tout changement observé demeure stable au fil du temps, évitant ainsi le risque de tirer des conclusions trop hâtives.

Sauf indication contraire, les constatations présentées sont statistiquement significatives. Par exemple, lorsque nous mentionnons une hausse, celle-ci est statistiquement significative. **Quand nous indiquons qu'aucun changement ne s'est produit pendant la durée de l'étude, nous voulons dire que les changements dans les résultats n'étaient pas statistiquement significatifs.** Par statistiquement significatif, il est entendu que nous possédons des preuves solides⁴ que les données recueillies dans cadre du sondage en 2019 différaient de celles de 2016, et que cette différence est réelle et non pas le

¹ Les répondants au sondage en ligne ont été recrutés par l'entremise d'un panel qui a veillé à ce qu'aucun d'eux n'y réponde plus d'une fois.

² Le 15 juillet 2013 a marqué l'entrée en vigueur des modifications à la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* visant la mise en œuvre du MRCC 2. Entre autres, ces modifications exigeaient la transmission de rapports annuels sur les coûts et le rendement indiquant de manière claire et exhaustive le rendement des placements d'un client et l'ensemble des frais associés à son compte, y compris la rémunération de la personne inscrite.

³ Notamment les publicités faites par des sociétés se livrant concurrence sur les frais; les actualités locales et nationales portant sur les frais, les investissements moins coûteux et les discussions à propos du devoir d'agir au mieux des intérêts du client au Canada, ainsi que l'intérêt croissant des investisseurs pour les fonds d'investissement passifs et les conseillers en ligne.

⁴ À l'intervalle de confiance de 95 %.

simple fruit du hasard. Se reporter à l'Annexe 2 pour un résumé de la signification statistique au fil du temps.

II. Principales constatations par conséquence

1. Compréhension des frais

Changement dans la compréhension, par les investisseurs, des différents types des frais qui leur sont facturés, en ce qui concerne leurs placements et leur compte, ainsi que de leur incidence sur le rendement de leurs placements

1. Le pourcentage tant des investisseurs affirmant connaître le montant des frais qu'ils paient que de ceux sachant qu'ils paient des frais⁵ augmente depuis 2016. Cette tendance haussière varie selon la province et le segment d'investisseurs.
2. On observe une hausse de la proportion d'investisseurs qui estiment important de surveiller le montant des frais qui leur sont facturés.
3. Les investisseurs ont déclaré avoir une meilleure compréhension de l'incidence des frais sur les rendements de leurs placements en 2019 comparativement à 2016, la proportion de ceux disant la comprendre ayant connu par ailleurs une hausse particulièrement marquée.
4. La connaissance des divers types de frais⁶ a généralement suivi une courbe ascendante depuis 2016. Toutefois, seuls 42 % des répondants ont dit avoir vu les renseignements sur les frais indirects sur leur relevé annuel en 2019. Bien que ce soit davantage qu'en 2016 (29 %), il n'en demeure pas moins que plus de la moitié n'a pas déclaré y avoir vu de tels renseignements.
5. La proportion d'investisseurs lisant leurs relevés est restée inchangée depuis 2016.

2. Compréhension du rendement

Changement dans la compréhension et la surveillance, par les investisseurs, du rendement de leurs placements, y compris la compréhension des indices de référence, l'aisance à déterminer si leurs placements sont en bonne voie d'atteindre leurs objectifs financiers, et leur attitude quant à l'utilité d'une telle surveillance

6. Une proportion plus grande d'investisseurs se souvient d'avoir vu les renseignements sur le rendement dans leurs relevés concernant le rendement ou le coût de leurs placements en 2019 qu'en 2016.

⁵ Tant les frais payés pour acheter, détenir ou vendre les placements que les frais d'opération, de gestion et d'administration.

⁶ Notamment les suivants :

- frais à l'achat ou à la vente d'actions, d'obligations ou de fonds négociés en bourse (FNB);
- frais à l'achat et à la vente de fonds communs de placement;
- commissions versées au conseiller tant et aussi longtemps que le fonds commun de placement est détenu (c.-à-d. commissions de suivi);
- frais fondés sur la valeur des placements (frais fondés sur les actifs);
- frais de gestion et de rachat de fonds communs de placement;
- frais fondés sur le rendement d'un placement.

7. La période de 2016 à 2019 a été marquée par une hausse du pourcentage d'investisseurs qui jugent important de surveiller le rendement global de leurs placements, le rendement de leurs placements en fonction de leurs objectifs financiers, et le rendement de leurs placements comparativement à celui d'autres placements de même type. Dans les trois cas, l'importance s'est accentuée en 2017 et s'est maintenue à ce niveau jusqu'en 2019.
8. La période de 2016 à 2019 a connu une majoration du nombre d'investisseurs affirmant avoir une bonne connaissance de la façon dont les indices de référence sont utilisés pour évaluer le rendement des placements.
9. Les investisseurs sont plus à l'aise de suivre la variation de la valeur de leurs placements au fil du temps, et à déterminer si ceux-ci sont en bonne voie d'atteindre leurs objectifs financiers.
10. Même si près de 9 investisseurs sur 10 ont répondu avoir une bonne compréhension du rendement de leurs placements, il ne s'agit pas d'une augmentation par rapport à 2016.

3. Valeur des conseils

Changement dans l'attitude des investisseurs à l'égard de la valeur des conseils et des services qu'ils reçoivent de leurs conseiller et firme, compte tenu de leur compréhension des rendements de leurs placements et des différents types de frais qui leur sont facturés, en ce qui concerne leurs placements et leur compte

11. De 2016 à 2019, la satisfaction des investisseurs à l'égard de leur relation avec leur conseiller a diminué.
12. Les investisseurs ont été plus nombreux à dire qu'ils changeront probablement de firme en 2019 comparativement à 2016, et, dans certaines provinces, qu'ils changeront probablement de conseiller. Toutefois, dans les deux cas, les chiffres étaient inférieurs à ceux de 2018.
13. Le pourcentage d'investisseurs estimant plus probable qu'ils apportent des changements à l'entente relative aux frais n'a pas progressé.

4. Conversations avec les conseillers

Changement dans la fréquence et la qualité des conversations entre les investisseurs et leurs représentants à propos des frais, des coûts et du rendement de leurs placements

14. Dans notre questionnaire, nous avons demandé aux investisseurs d'indiquer les sujets dont leur conseiller leur a parlé au cours des 12 derniers mois. Ils étaient plus enclins à aborder chacun des sujets évalués en 2019 qu'en 2016.
15. En 2019, les investisseurs ont été plus nombreux qu'en 2016 à déclarer avoir parlé des frais associés à leurs placements au cours des 12 derniers mois.
16. Dans notre questionnaire, nous avons demandé aux investisseurs si leur conseiller leur a parlé de l'incidence des frais sur le rendement. Nous n'avons noté aucune amélioration en la matière à l'échelle nationale de 2016 à 2019.

5. Gestion des conflits par le conseiller

5A. Changement dans la gestion des conflits par les représentants grâce à la communication et à l'explication proactives aux clients des divers frais, redevances et autres modes de rémunération ainsi que de la valeur qu'ils représentent

5B. Changement dans les recommandations, par les représentants aux clients, d'options de placement moins coûteuses lorsqu'il existe plusieurs produits de placement convenant à leurs besoins

17. (5A) Les années 2017 et 2018 ont vu une augmentation de la proportion d'investisseurs ayant répondu que leur conseiller leur avait parlé des frais avant qu'ils procèdent à un achat. Toutefois, nous avons observé un recul en 2019 et ne pouvons donc conclure que la fréquence de cette conversation s'est maintenue durant la période examinée.

18. (5B) Nous n'avons nullement constaté que les conseillers recommandent de plus en plus des changements aux placements lorsqu'il existe des options de placement à moindre coût.

6. Importance des caractéristiques des produits de placement, des conseils reçus du conseiller et de l'information écrite dans la décision d'achat

Changement dans l'attitude des investisseurs en ce qui concerne l'importance du rendement des placements ainsi que des risques, des frais et des coûts qui y sont associés, des conseils reçus des représentants de même que des documents d'information, comme le document *Aperçu du fonds*, pour la prise de décisions de placement

19. Nous avons demandé aux investisseurs d'évaluer l'importance de divers critères dans la prise d'une décision d'achat. Nous avons observé qu'une plus grande proportion d'entre eux estimait que le rendement par rapport à des indices reconnus et les documents produits par l'émetteur (c'est-à-dire le document *Aperçu du fonds*) étaient très importants ou plutôt importants en 2019.

20. Presque toutes les sections du document *Aperçu du fonds* ont été considérées comme importantes par les investisseurs, un indicateur qui est demeuré stable tout au long de la période examinée.

7. Utilisation du document *Aperçu du fonds* par le conseiller au cours du processus de vente et opinion des investisseurs à son égard

7A. Changement dans l'utilisation du document *Aperçu du fonds* par les représentants comme outil de communication des avantages potentiels, des coûts et des risques de nouveaux placements avant l'opération (au moment de la souscription)

7B. Opinion des investisseurs sur les renseignements ne figurant pas dans le document *Aperçu du fonds* qu'ils trouveraient utiles pour les aider à prendre des décisions de placement plus éclairées

21. (7A) Les conseillers sont plus susceptibles d'utiliser le document *Aperçu du fonds* afin d'expliquer les caractéristiques d'un fonds commun de placement au cours du processus de vente, et plus enclins à le faire en 2019 qu'en 2016.

22. (7B) La quasi-totalité des investisseurs (93 %) ne voyait pas l'utilité d'inclure des renseignements supplémentaires dans le document *Aperçu du fonds* pour les aider à prendre des décisions de placement plus éclairées.

8. Planification des placements

Changement de pratique des représentants en ce qui a trait aux conversations avec les clients sur la planification des placements relatifs à un compte donné dans le but de mieux comprendre leurs priorités et objectifs financiers, d'établir un plan d'investissement et des stratégies pouvant permettre l'atteinte de ces objectifs, et de revoir régulièrement leur plan d'investissement et leur portefeuille pour évaluer les progrès réalisés

23. En 2018, nous avons remarqué une hausse de la proportion d'investisseurs ayant déclaré avoir un plan d'investissement écrit, mais, en 2019, cette proportion avait régressé au niveau de 2016.
24. Nous avons demandé aux investisseurs si leur conseiller leur avait parlé de sujets comme leurs objectifs financiers et les progrès en vue de l'atteinte de ceux-ci, et les différentes stratégies pouvant permettre l'atteinte de ces objectifs, ainsi que leur tolérance au risque, et n'avons constaté aucune augmentation de 2016 à 2019.
25. En comparant les résultats de 2016 à ceux de 2019, nous n'avons observé aucune amélioration statistiquement significative du pourcentage d'investisseurs ayant déclaré recevoir des relevés concernant le rendement ou le coût de leurs placements.
26. En 2019, la quasi-totalité (95 %) et 84 % des investisseurs sondés ont respectivement déclaré que leur conseiller les avait aidés à établir un plan d'investissement et avait revu ce dernier avec eux au cours des 12 derniers mois. Ces résultats demeurent inchangés par rapport à 2016.

III. Explication des constatations

1. Compréhension des frais

Changement dans la compréhension, par les investisseurs, des différents types de frais qui leur sont facturés, en ce qui concerne leurs placements et leur compte, ainsi que de leur incidence sur le rendement de leurs placements

1. **Le pourcentage tant des investisseurs affirmant connaître le montant des frais qu'ils paient que de ceux sachant qu'ils paient des frais⁷ augmente depuis 2016. Cette tendance haussière varie selon la province et le segment d'investisseurs⁸.**

Échelle nationale

Cette constatation englobe cinq questions. Dans trois d'entre elles, on demandait à tous les investisseurs d'indiquer dans quelle mesure ils étaient d'accord avec les énoncés suivants portant sur leur connaissance des frais et leur attitude à l'égard de ceux-ci :

- je connais le montant des frais que j'ai payés à ma firme pour mes placements au cours des 12 derniers mois (frais directs⁹);
- je connais le montant des frais payés à ma firme par des tierces parties du fait des placements que j'ai achetés ou détenus au cours des 12 derniers mois (frais indirects¹⁰);

⁷ Les frais payés pour acheter, détenir ou vendre les placements, de même que les frais d'opération, de gestion et d'administration.

⁸ Cette constatation concerne les résultats des questions 20, 21, 25 et 26. Les questions 20 et 21 étaient des questions dont les réponses se limitaient à « oui » et « non », et les questions 25 et 26 comptaient trois énoncés sur les frais, si bien que nous avons examiné cinq questions au total. On trouvera le questionnaire à l'Annexe 1.

⁹ C'est-à-dire les frais que l'investisseur paie directement à sa firme relativement à ses placements.

¹⁰ C'est-à-dire les frais que l'investisseur paie à des tierces parties et que ces dernières versent par la suite à sa firme (par exemple, les commissions de suivi pour les fonds communs de placement).

- une meilleure connaissance des différents types de frais associés à mes placements et à mon compte m'aiderait à prendre des décisions de placement plus éclairées.

Pendant la durée de l'étude, le niveau de connaissance des frais payés par des tierces parties était inférieur à celui des frais payés directement¹¹. Les résultats de ces trois questions sont présentés dans la figure 1.

Quant aux deux questions restantes, nous avons observé des hausses du pourcentage d'investisseurs ayant répondu « oui » à propos des frais associés à leurs produits et compte :

- connaissance des frais à payer pour l'achat, la possession ou la vente de placements en ce qui concerne le compte : 48 % en 2016, 51 % en 2019 (frais associés aux produits);
- connaissance des frais à payer pour la tenue, la gestion ou l'administration du compte : 43 % en 2016, 51 % en 2019 (frais associés au compte).

Après comparaison des résultats de ces questions prises collectivement, nous notons un décalage entre les connaissances objective¹² et subjective¹³ que les investisseurs ont des frais. En effet, ils sont plus nombreux à déclarer connaître le montant des frais qu'ils ont payés qu'à savoir que des frais existent sur leurs produits et compte (voir les quatre premières colonnes de la figure 1).

Connaissance des investisseurs, compréhension perçue et attitude à l'égard des frais

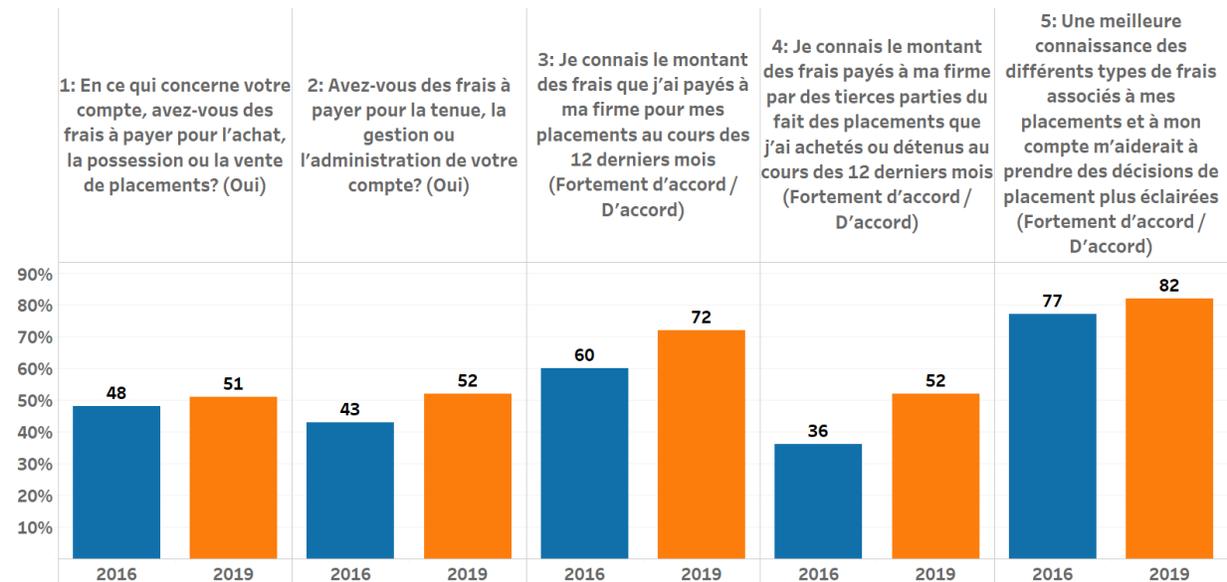


Figure 1. Le présent graphique présente les indicateurs de la connaissance objective des frais associés aux produits et au compte (colonnes 1 et 2), de la connaissance subjective des frais directs et indirects (colonnes 3 et 4), et de l'attitude à l'égard de la connaissance des frais pour ce qui est d'aider à prendre des décisions de placement (colonne 5). Notez la différence entre la troisième et les deux premières colonnes, qui illustre l'écart susmentionné entre les connaissances objective et subjective.

Bien que nous ne sachions pas avec certitude ce qui cause cet écart, nous avançons une hypothèse reposant sur des études en économie comportementale pour l'expliquer. En effet, nombre des résultats

¹¹ D'après le pourcentage de participants y ayant répondu « fortement d'accord / d'accord ».

¹² Les questions 20 et 21 visaient à mesurer la connaissance objective que les répondants ont des frais, c'est-à-dire leur connaissance réelle des frais associés à leurs produits et compte.

¹³ Les questions 25 et 26 visaient à mesurer la connaissance subjective que les répondants ont des frais associés à leurs produits et compte.

obtenus lors de celles-ci révèlent^{14,15,16} une tendance à répondre avec trop de confiance à des questions subjectives telles que « Connaissez-vous le montant des frais qui vous sont facturés? ». Il en est autrement des questions comme « Payez-vous des frais », qui visent davantage à mesurer la connaissance objective, et auxquelles nous pourrions nous attendre à des réponses plus impartiales, d'où l'écart.

Ce décalage pourrait également découler du biais de désirabilité sociale, qui peut influencer sur les réponses données, plus précisément le désir des répondants de se présenter comme adoptant des comportements ou des points de vue considérés comme convenables socialement.

Échelle provinciale

Comme l'indique la figure 1, la connaissance subjective s'est améliorée dans trois provinces pour ce qui est des frais associés aux produits (colonne 1) – Colombie-Britannique, Ontario et Saskatchewan – et dans quatre en ce qui concerne les frais associés au compte (colonne 2) – Alberta, Colombie-Britannique, Manitoba et Ontario.

En matière de connaissance objective des frais directs et indirects (colonnes 3 et 4 de la figure 1), la hausse de la proportion de répondants qui étaient d'accord ou fortement d'accord a été observée dans la plupart des provinces. En 2019, le Manitoba, la Nouvelle-Écosse et les provinces de l'Atlantique ont affiché des résultats inférieurs à la moyenne nationale aux deux premières questions (connaissance des frais payés à la firme et de ceux payés à de tierces parties).

Quant à l'attitude à l'égard de la connaissance des frais pour ce qui est d'aider à prendre les décisions de placement (colonne 5 de la figure 1), les seuls progrès ont été constatés en Ontario (83 % en 2019, 75 % en 2016), au Nouveau-Brunswick (87 % en 2019, 78 % en 2016) ainsi que dans les provinces de l'Atlantique¹⁷ (84 % en 2019, 78 % en 2016).

Segments d'investisseurs

Pour les besoins de la présente partie de notre analyse, les investisseurs ont été classés dans quatre segments :

- sans conseiller (les investisseurs n'ayant pas de conseiller);
- avec conseiller sans autorité discrétionnaire (les investisseurs ayant un conseiller ne détenant pas une autorité discrétionnaire);
- avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (les investisseurs ayant un conseiller détenant une autorité discrétionnaire);
- avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP) (les investisseurs dont le compte principal se trouve auprès d'une société de gestion de portefeuille).

Concernant les deux questions sur les frais directs et indirects, il vaut la peine de noter à quel point les réponses à ces énoncés diffèrent (voir la figure 2).

¹⁴ Barber, Brad M. et Odean, Terrance, « Boys Will Be Boys: Gender, Overconfidence, and Common Stock Investment » (Novembre 1998, QJE). Voir sur SSRN : <https://ssrn.com/abstract=139415> ou <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.139415>

¹⁵ Oskamp, Stuart, « Overconfidence in Case-study Judgments », *Journal of Consulting Psychology*, XXIX (1965) 261-265.

¹⁶ Prelec, D., « A Bayesian truth serum for subjective data ». *Science*, 2004, 306, 462-466.

¹⁷ Dans la présente section et l'ensemble du rapport, les provinces de l'Atlantique s'entendent de l'Île-du-Prince-Édouard et de Terre-Neuve.

Connaissance des frais par segment d'investisseurs

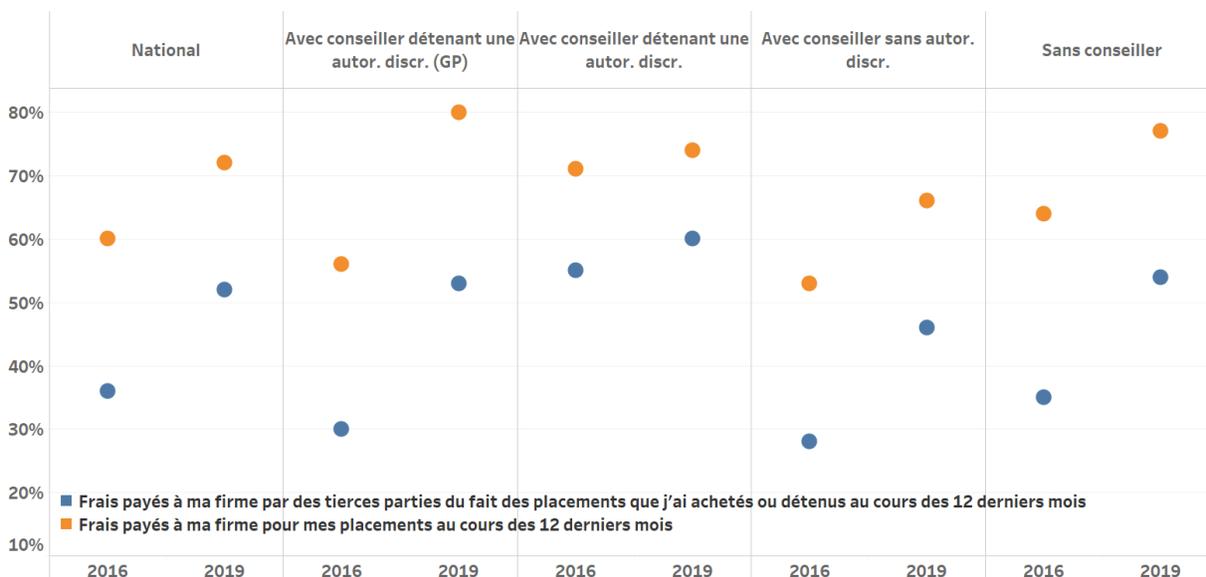


Figure 2. Chaque colonne représente un segment d'investisseurs et illustre, pour chacun d'entre eux, le pourcentage de répondants qui, en 2016 et en 2019, étaient fortement d'accord ou d'accord avec les énoncés portant sur la connaissance des frais directs (points orange) et indirects (points bleus). La direction ascendante de tous ces points de 2016 à 2019 dénote la connaissance de plus en plus grande de ces deux types de frais. Remarquons que, dans tous les segments d'investisseurs, le niveau de connaissance des frais indirects est inférieur à celui des frais directs (les points bleus se trouvent sous les points orange). Dans les deux questions visées par la présente figure, les investisseurs avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP) ont commencé à un niveau plus bas en 2016 comparativement à ceux avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire, mais ils ont gagné beaucoup de terrain depuis lors, dépassant même ces derniers en 2019 au chapitre de la connaissance des frais payés directement à leur firme.

Même si le niveau d'accord avec l'énoncé des trois autres questions (colonnes 3, 4 et 5 de la figure 1) a crû dans le segment sans conseiller et celui avec conseiller sans autorité discrétionnaire, il est demeuré dans ce dernier en deçà de la moyenne nationale en 2019.

Un plus grand pourcentage d'investisseurs avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP) étaient d'accord avec l'énoncé des deux premières questions sur les frais directs et indirects (80 % et 53 %, respectivement). Pendant la durée de l'étude, nous n'avons constaté aucune hausse chez ceux avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire, mais ils affichaient à la base des niveaux d'accord élevés en regard de la moyenne nationale¹⁸.

Les investisseurs sans conseiller étaient plus nombreux à répondre par l'affirmative aux trois questions sur la connaissance, à l'instar de ceux avec conseiller sans autorité discrétionnaire. En 2019, ces derniers se situaient néanmoins toujours en deçà de la moyenne nationale en matière de connaissance des frais directs et indirects payés. La proportion d'investisseurs avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP) qui étaient d'accord avec ces deux énoncés a grimpé (80 % et 53 %, respectivement). Le niveau de compréhension et de connaissance n'a nullement augmenté dans le

¹⁸ Pour deux des trois énoncés, nous possédons des preuves statistiques que le niveau d'accord à la base dépassait la moyenne nationale.

segment avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire entre 2016 et 2019, mais il y était déjà supérieur à la moyenne nationale¹⁹ au départ.

2. On observe une hausse de la proportion d'investisseurs qui estiment important de surveiller le montant des frais qui leur sont facturés²⁰.

Échelle nationale

Nous avons demandé à tous les investisseurs dans quelle mesure il est important pour eux de surveiller le montant des frais qui leur sont facturés. En 2019, 89 % l'ont trouvé très important ou plutôt important, une hausse par rapport à 84 % en 2016.

Échelle provinciale

Seul l'Ontario (90 % en 2019, 83 % en 2016) et la Saskatchewan (92 % en 2019, 83 % en 2016) ont affiché des croissances statistiquement significatives du pourcentage d'investisseurs jugeant cette surveillance importante.

Importance de surveiller le montant des frais facturés

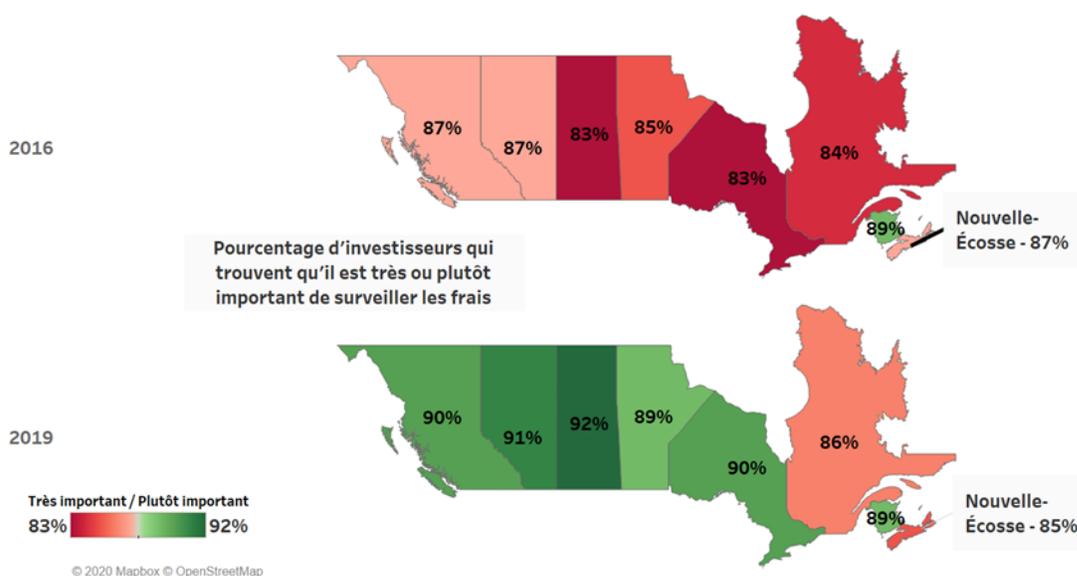


Figure 3. Nous pouvons voir qu'une proportion accrue d'investisseurs d'un bout à l'autre du Canada estime important de surveiller les frais, et que cette hausse est particulièrement marquée en Saskatchewan et en Ontario.

Remarque sur les graphiques sous forme de cartes : Nous utilisons des cartes pour illustrer les constatations à l'échelle provinciale. Tout au long du présent rapport, la couleur rouge foncé indique un pourcentage relativement faible, et le vert foncé, un pourcentage relativement élevé, de réponses positives dans une province donnée. Dans le contexte de la présente figure, où nous indiquons le pourcentage d'investisseurs qui trouvent très important ou plutôt important de surveiller les frais, le passage du rouge au vert montre l'importance accrue qui y est accordée. La couleur sur ces figures sert à illustrer les résultats **selon les années et les provinces**²¹ – autrement dit, si l'on considère toutes les

¹⁹ La moyenne nationale englobe les trois segments avec conseiller et celui sans conseiller.

²⁰ Cette constatation concerne les résultats de la question 15e, qui ne compte qu'un élément.

²¹ Y compris l'Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve, même s'ils n'apparaissent pas sur la carte. Leur exclusion s'explique par le fait que nous avons regroupé leurs données dans la catégorie « Provinces de l'Atlantique » pour rendre l'échantillonnage possible.

réponses de 2016 et de 2019 dans les différentes provinces comme un seul bloc, le vert foncé représenterait les valeurs les plus élevées et le rouge foncé, les moins élevées, au sein de ce bloc.

Segments d'investisseurs

Les investisseurs avec conseiller sans autorité discrétionnaire accordaient plus d'importance à la surveillance des frais à la fin de notre étude (90 % en 2019, une hausse par rapport à 81 % en 2016).

- 3. Les investisseurs ont déclaré avoir une meilleure compréhension de l'incidence des frais sur les rendements de leurs placements en 2019 comparativement à 2016, la proportion de ceux disant la comprendre ayant connu par ailleurs une hausse particulièrement marquée²².**

Échelle nationale

Nous avons constaté une amélioration de la connaissance et de la compréhension de l'incidence des frais sur les rendements des placements d'après les réponses des investisseurs aux trois questions du sondage à ce sujet :

- à la question « Les frais associés à votre compte ou à vos placements ont-ils un impact sur le rendement que vous procure le capital investi? », 51 % ont répondu par l'affirmative en 2019, contre 41 % en 2016;
- ils ont été 39 % à répondre qu'ils comprennent l'incidence de *tous les* frais sur le rendement de leurs placements en 2019, comparativement à 33 % en 2016;
- en 2019, 80 % ont déclaré être d'accord / fortement d'accord avec l'énoncé « J'ai une bonne compréhension de l'impact des frais sur le rendement de mes placements », par rapport à 75 % en 2016.

En comparant ces résultats, on s'aperçoit que, même si 80 % des investisseurs ont affirmé avoir une bonne compréhension de l'impact des frais sur les rendements de leurs placements, seuls 51 % en possèdent une connaissance objective). Il est possible que cet écart entre les connaissances subjective et objective soit lié aux inconvénients inhérents aux données tirées d'autoévaluations, ou encore au biais de désirabilité sociale, comme il été mentionné plus tôt.

Cette situation pourrait aussi s'expliquer par le fait que les répondants ont soit acquis une connaissance objective, soit confirmé leur manque de connaissance en la matière à mesure qu'ils ont progressé dans le sondage)²³. Nous avons demandé aux investisseurs s'ils avaient une bonne compréhension de l'impact des frais sur le rendement de leurs placements au début du questionnaire. L'objectif était d'établir une base de comparaison de leur connaissance subjective avant leur exposition aux sujets de notre sondage. La question servant à évaluer la connaissance objective a été posée après une série d'autres ayant trait aux coûts associés à un placement, au rendement des placements ainsi qu'aux renseignements sur le rendement et les coûts figurant dans les relevés annuels concernant le rendement et le coût des placements.

Échelle provinciale

Les investisseurs manitobains ont été les moins nombreux en 2016 (70 %) et les plus nombreux en 2019 (82 %) à être fortement d'accord ou d'accord avec l'énoncé « J'ai une bonne compréhension de l'impact des frais sur le rendement de mes placements ». Aucune amélioration significative de leur connaissance objective à cet égard n'a parallèlement été constatée (45 % ont répondu « oui » en 2019, contre 43 % en 2016).

²² Cette constatation concerne les résultats des questions 7D,23 et 24, ne comptant toutes deux qu'un élément.

²³ Pour réduire les erreurs d'évaluation dans nos sondages, nous avons fourni des explications ou des définitions des termes que les répondants ne saisissaient pas ou dont ils n'avaient pas une interprétation commune, selon les tests menés auprès de groupes cibles. Cette façon de procéder vise notamment à permettre aux investisseurs de se familiariser avec les sujets du sondage à mesure qu'ils y répondent.

La Saskatchewan n'a pas enregistré de hausse significative de la compréhension qu'ont les investisseurs de l'impact des frais sur le rendement de leurs placements (77 % en 2019, 75 % en 2016). On y observe toutefois une augmentation considérable de la proportion de ceux en ayant une connaissance objective (52 % en 2019 contre 34 % en 2016, le niveau le plus bas de tout le pays à ce moment-là). La hausse de 18 points de pourcentage est la plus importante jamais observée à cette question.

- 4. La connaissance des divers frais²⁴ a généralement suivi une courbe ascendante depuis 2016. Toutefois, seuls 42 % des répondants ont dit avoir vu les renseignements sur les frais indirects sur leur relevé annuel en 2019. Bien que ce soit davantage qu'en 2016 (29 %), il n'en demeure pas moins que plus de la moitié des investisseurs n'a pas déclaré y avoir vu de tels renseignements²⁵.**

Échelle nationale

Nous avons demandé aux investisseurs dans quelle mesure ils connaissaient les divers types de frais²⁶ qui pourraient être associés à leur compte ou à leurs placements. Nous avons constaté des hausses pour l'ensemble des neuf types de frais évalués, mais seules sept d'entre elles étaient statistiquement significatives (elles se chiffraient à 6,3 points de pourcentage en moyenne). Par ailleurs, moins de 70 % des répondants ont déclaré très bien ou plutôt bien connaître chacun de ces types de frais. Ceux fondés sur le rendement restaient les moins bien connus (47 % les connaissaient en 2016, contre 54 % en 2019).

Nous avons aussi demandé aux investisseurs ayant répondu recevoir un relevé annuel concernant le rendement et les coûts, et en lire au moins une certaine partie, s'ils se rappelaient y avoir vu les renseignements sur les frais directs et indirects. Si un plus grand nombre se souvenait des frais directs (65 % en 2019, 52 % en 2016) et des frais indirects (42 % en 2019, 29 % en 2016), ils étaient quand même toujours moins de la moitié à se rappeler les frais indirects.

Échelle provinciale

Certaines des améliorations observées à l'échelle nationale en matière de connaissance des divers types de frais par les investisseurs s'expliquent par les accroissements marqués dans quelques provinces. Par exemple, en Alberta et en Colombie-Britannique, cette connaissance était relativement élevée comparativement au reste du Canada en 2016. Toutefois, elle n'y a pas progressé beaucoup jusqu'en 2019²⁷. Entretemps, en Saskatchewan et au Manitoba, où elle était relativement faible par rapport au reste du pays en 2016, elle s'est considérablement améliorée en 2019, de l'ordre de deux à quinze points de pourcentage.

Segments d'investisseurs

Les résultats au chapitre de la connaissance des divers types de frais reflètent des tendances analogues à celles observées à l'échelle provinciale, avec des majorations principalement attribuables à quelques

²⁴ Notamment les suivants :

- frais à l'achat ou à la vente d'actions, d'obligations ou de fonds négociés en bourse (FNB);
- frais à l'achat et à la vente de fonds communs de placement;
- commissions versées au conseiller tant et aussi longtemps que le fonds commun de placement est détenu (c.-à-d. commissions de suivi);
- frais fondés sur la valeur des placements (frais fondés sur les actifs);
- frais de gestion et de rachat de fonds communs de placement;
- frais fondés sur le rendement d'un placement.

²⁵ Cette constatation concerne les résultats des questions 14 k et l, ainsi que 22. Comme cette dernière portait sur huit éléments, et les éléments k et l font partie de la question 14, la constatation repose sur dix questions.

²⁶ Les quatre catégories visées étaient les frais liés aux fonds communs de placement, aux opérations, à la tenue de compte et au rendement. La note 27 précise les frais examinés dans chaque catégorie.

²⁷ Le niveau de connaissance a diminué à l'égard de quatre types de frais en Colombie-Britannique (frais à l'achat ou à la vente de titres autres que des fonds communs de placement, frais à l'achat ou à la vente de fonds communs de placement, frais liés au remplacement d'un fonds commun par un autre et frais de gestion d'un fonds commun de placement) et d'un seul type en Alberta, à savoir les frais de gestion d'un fonds commun de placement.

segments d'investisseurs, surtout ceux sans conseiller et avec conseiller sans autorité discrétionnaire. Ces deux segments avaient commencé à des niveaux moins élevés en 2016. En 2019, leur niveau de connaissance de tous les types de frais avait grimpé, mais demeurait néanmoins de 6,5 points de pourcentage inférieur à celui des investisseurs avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire. En 2016, les investisseurs avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire connaissaient relativement mieux les frais que ceux des autres segments (connaissance supérieure à la moyenne nationale de huit des neuf types de frais à l'étude). Cependant, leurs niveaux de connaissance ont minimalement augmenté en 2019, et, pour quatre types de frais, ont même reculé d'un à quatre points de pourcentage.

On remarque des différences entre segments en ce qui concerne les renseignements sur les frais directs et indirects. Ainsi, la proportion d'investisseurs se souvenant d'avoir vu pareils renseignements variait moins entre les segments sans conseiller, avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire, avec conseiller sans autorité discrétionnaire et avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP) dans le cas des frais directs (64 %, 69 %, 62 % et 73 %, respectivement) que dans celui des frais indirects (39 %, 53 %, 37 % et 44 %, respectivement).

5. La proportion d'investisseurs lisant leurs relevés reste inchangée depuis 2016²⁸.

Échelle nationale

Nous avons demandé aux investisseurs qui se souviennent de recevoir des relevés s'ils en lisent la totalité, une bonne partie ou une certaine partie, ou s'ils n'en lisent aucune. En 2016, 70 % ont répondu en lire la totalité ou une bonne partie, contre 69 % en 2019. Ce petit changement n'était pas statistiquement significatif.

Segments d'investisseurs

Les investisseurs avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP) étaient moins enclins à déclarer lire la totalité ou une bonne partie de leurs relevés en 2019 (69 %, qui était aussi la moyenne nationale) comparativement à 2016 (79 %). Ce dernier pourcentage était toutefois élevé relativement à moyenne nationale s'établissant à 70 %.

2. Compréhension du rendement

Changement dans la compréhension et la surveillance, par les investisseurs, du rendement de leurs placements, y compris la compréhension des indices de référence, la détermination de si leurs placements sont en bonne voie d'atteindre leurs objectifs financiers, et leur attitude quant à l'utilité d'une telle surveillance

6. Une proportion plus grande d'investisseurs se souvient d'avoir vu les renseignements sur le rendement dans leurs relevés concernant le rendement ou le coût de leurs placements en 2019 qu'en 2016²⁹.

Échelle nationale

Nous avons demandé aux investisseurs qui ont affirmé recevoir des relevés concernant le rendement et le coût des placements (et en lire au moins une certaine partie) d'indiquer les renseignements qu'ils se rappellent y avoir vus. Ils devaient répondre par un « Oui » ou un « Non » à une liste de dix renseignements relatifs au rendement (comme la valeur marchande des comptes de placement, la variation de la valeur marchande des placements, les taux de rendement sur diverses périodes, ainsi que

²⁸ Cette constatation concerne les résultats de la question 13, qui ne compte qu'un élément

²⁹ Comme cette constatation concerne les résultats de la question 14, qui compte plusieurs éléments, elle repose sur dix questions liées au rendement.

les dépôts au compte de placement et les retraits effectués de celui-ci) devant leur être fournis conformément à la réglementation³⁰.

En 2016, les répondants étaient nombreux à se souvenir de certains renseignements relatifs au rendement. Par exemple, plus de 85 % se rappelaient avoir vu la valeur marchande de leur compte de placement au début et à la fin de l'année civile.

En 2019, une proportion plus élevée d'investisseurs se souvenait d'avoir vu sept renseignements relatifs au rendement sur leurs relevés, plus précisément la valeur marchande de leur compte de placement au début de l'année civile, la variation de la valeur marchande de leur compte de placement depuis leur ouverture, et les taux de rendement de leur compte de placement sur diverses périodes.

Échelle provinciale

Quoique les variations des résultats provinciaux aient été largement positives, la proportion des investisseurs se souvenant de certains renseignements liés au rendement a diminué au Manitoba. Par exemple, de 2016 à 2019, elle y est passée de 92 % à 87 % et de 90 % à 82 %, respectivement, dans le cas de la valeur marchande à la fin de l'année civile de même que des dépôts au compte de placement et des retraits de celui-ci.

L'Ontario a affiché le plus grand nombre d'améliorations, sept des dix éléments à l'étude ayant connu majoration du nombre d'investisseurs s'en souvenant.

Segments d'investisseurs

Nous avons constaté des différences entre les segments d'investisseurs, des hausses ayant été principalement enregistrées dans ceux sans conseiller et avec conseiller sans autorité discrétionnaire. Les investisseurs y possédaient, toutefois, à la base des niveaux inférieurs à celui du segment avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire. En particulier, ceux sans conseiller présentaient des niveaux de base en deçà de la moyenne nationale pour l'ensemble des renseignements relatifs au rendement. En revanche, ceux avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire comptaient des niveaux de base supérieurs à cette moyenne à l'égard de huit de ces dix renseignements.

- 7. La période de 2016 à 2019 a été marquée par une hausse du pourcentage d'investisseurs qui jugent important de surveiller le rendement global de leurs placements, le rendement de leurs placements en fonction de leurs objectifs financiers, et le rendement de leurs placements comparativement à celui d'autres placements de même type. Dans les trois cas, l'importance s'est accentuée en 2017 et s'est maintenue à ce niveau jusqu'en 2019³¹.**

Échelle nationale

Nous avons demandé aux investisseurs dans quelle mesure il était important pour eux de surveiller les quatre aspects suivants de leurs placements : la variation de la valeur de chacun de leurs placements, le rendement de leurs placements comparativement à celui d'autres placements de même type, le rendement global de tous leurs placements et le rendement de leurs placements en fonction de leurs objectifs financiers. En 2016, on observait déjà un niveau élevé d'accord sur l'importance de surveiller ces aspects, entre 79 % et 91 % ayant répondu que c'était très important ou plutôt important. Ce niveau a augmenté en 2019 pour tous les aspects, sauf la surveillance de la variation de la valeur de chacun des placements (92 % en 2019 et 91 % en 2016, ce qui n'est pas statistiquement significatif).

³⁰ Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*.

³¹ Comme cette constatation concerne les résultats de la question 15, qui compte plusieurs éléments, elle repose sur dix questions relatives au rendement.

Échelle provinciale

L'aspect ayant enregistré la croissance la plus forte de la proportion de réponses positives reçues est le rendement des placements comparativement à celui d'autres placements de même type. Sa hausse a été particulièrement marquée en Alberta et au Nouveau-Brunswick (elle y a bondi de 80 % en 2016 à 88 % en 2019 dans les deux cas) ainsi que dans les provinces de l'Atlantique (79 % en 2016, 86 % en 2019).

Segments d'investisseurs

De tous les segments d'investisseurs, celui avec conseiller sans autorité discrétionnaire a affiché l'amélioration la plus notable. En 2019, les répondants ont été plus nombreux à accorder davantage d'importance aux quatre aspects énumérés.

- 8. La période de 2016 à 2019 a connu une majoration du nombre d'investisseurs affirmant avoir une bonne connaissance de la façon dont les indices de référence sont utilisés pour évaluer le rendement des placements³².**

Échelle nationale

Nous avons demandé aux investisseurs d'indiquer leur compréhension des indices de référence utilisés pour évaluer le rendement de leurs placements. En 2016, 69 % ont répondu en avoir une bonne ou une très bonne compréhension, et cette proportion est passée à 72 % en 2019.

Échelle provinciale

Ce résultat s'explique surtout par des hausses dans quelques provinces et n'est pas uniforme à l'échelle du pays (voir la figure 4).

Compréhension des indices de référence

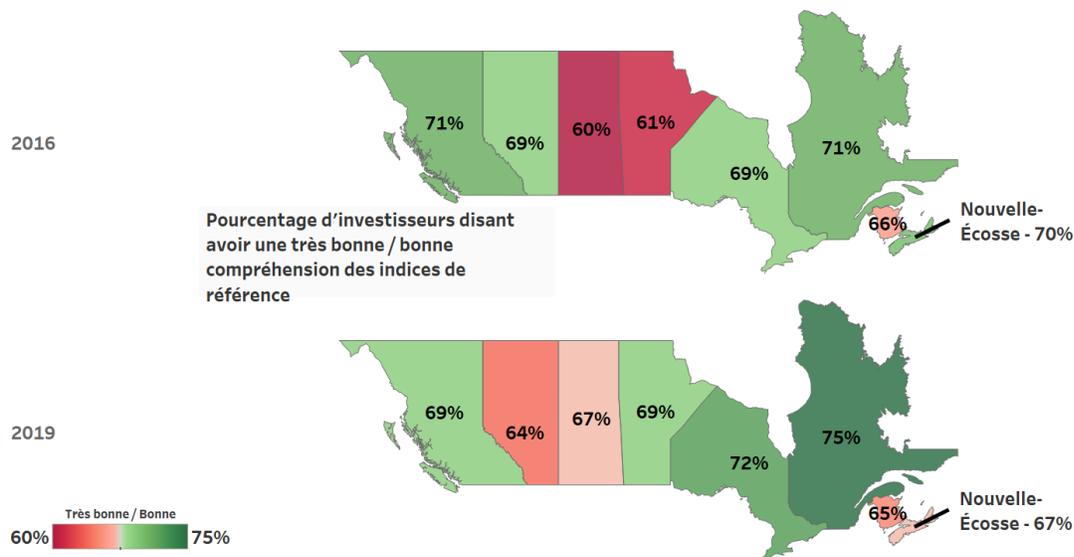


Figure 4. Un plus grand pourcentage d'investisseurs de la Saskatchewan et du Manitoba a répondu avoir une bonne ou une très bonne compréhension des indices de référence en 2019 comparativement à 2016. Le Nouveau-Brunswick – où ce pourcentage a bondi de 66 % à 75 % -- a enregistré la hausse la plus marquée.

³² Cette constatation concerne les résultats de la question 7b2, qui ne comptait qu'un élément relatif aux indices de référence.

Segments d'investisseurs

Les investisseurs avec conseiller sans autorité discrétionnaire possédaient un niveau de compréhension relativement moins élevé des indices de référence à la fin de notre étude (68 % en regard de la moyenne nationale de 72 %).

9. Les investisseurs sont plus à l'aise de suivre la variation de la valeur de leurs placements au fil du temps, et à déterminer si ceux-ci sont en bonne voie d'atteindre leurs objectifs financiers³³.

Échelle nationale

Nous avons demandé aux investisseurs dans quelle mesure ils étaient à l'aise de suivre la variation de la valeur de leurs placements au fil du temps et de déterminer si leurs placements étaient en bonne voie d'atteindre leurs objectifs financiers. Des hausses du pourcentage d'investisseurs ayant répondu être très à l'aise ou plutôt à l'aise ont été constatées dans les deux cas (80 % en 2016 contre 86 % en 2019 concernant la variation de la valeur et 76 % en 2016 contre 82 % en 2019 pour ce qui est de l'atteinte des objectifs).

Échelle provinciale

Les hausses notées à l'échelle nationale pour ces deux éléments étaient en grande partie attribuables aux majorations en Ontario. En 2016, les investisseurs y comptaient les niveaux d'aisance les plus bas en la matière. En 2019, le pourcentage des répondants à l'aise de suivre la variation de la valeur de leurs placements au fil du temps arrivait ex aequo au premier rang au Canada (passant de 77 % à 87%), alors que le pourcentage de ceux se disant à l'aise de déterminer si leurs placements étaient en bonne voie d'atteindre leurs objectifs financiers avait progressé pour s'établir à 81 %, par rapport à 72 %.

Segments d'investisseurs

En 2016, les investisseurs avec conseiller sans autorité discrétionnaire affichaient les niveaux d'aisance les plus bas à l'égard de ces deux éléments. En 2019, leurs niveaux d'aisance avaient monté de sept points de pourcentage, égalisant ainsi la moyenne nationale.

La proportion d'investisseurs avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire ayant déclaré être à l'aise de suivre la variation de la valeur de leurs placements au fil du temps a connu une hausse analogue à celle des investisseurs avec conseiller sans autorité discrétionnaire.

10. Même si près de 9 investisseurs sur 10 ont répondu avoir une bonne compréhension du rendement de leurs placements, il ne s'agit pas d'une augmentation par rapport à 2016³⁴.

Échelle nationale

Nous avons demandé à tous les investisseurs dans quelle mesure ils étaient d'accord avec l'énoncé « J'ai une bonne compréhension du rendement de mes placements ». Le changement dans le pourcentage de ceux qui étaient d'accord entre 2016 et 2019 n'était pas statistiquement significatif (86 % en 2016, 88 % en 2019).

³³ Cette constatation concerne les résultats de la question 19, qui comptait deux éléments.

³⁴ Cette constatation concerne les résultats de la question 7A.

3. Valeur des conseils

Changement dans l'attitude des investisseurs à l'égard de la valeur des conseils et des services qu'ils reçoivent de leurs conseiller et firme, compte tenu de leur compréhension des rendements de leurs placements et des différents types de frais qui leur sont facturés, en ce qui concerne leurs placements et leur compte

11. De 2016 à 2019, la satisfaction des investisseurs à l'égard de leur relation avec leur conseiller a diminué³⁵.

Échelle nationale

Nous avons demandé à tous les répondants ayant indiqué avoir un conseiller d'évaluer leur satisfaction à l'égard de leur relation avec celui-ci. En 2016, 88 % avaient répondu en être très satisfaits ou satisfaits. Les niveaux de satisfaction ont baissé pour s'établir à 84 % en 2017, et s'y sont à peu près maintenus jusqu'à la fin de l'étude (83 % en 2019). Ce fléchissement de cinq points de pourcentage a été contrebalancé par un gain correspondant de la proportion des répondants qui n'étaient ni satisfaits ni insatisfaits de leur conseiller (9 % en 2016, 14 % en 2019).

Échelle provinciale

La réduction de cinq points de pourcentage observée à l'échelle nationale n'était pas uniforme d'un océan à l'autre, comme l'illustre la figure 5. En effet, deux provinces ont affiché des baisses à cette question : les résultats ont reculé de 90 % à 84 % au Québec, et de 89 % à 81 % en Ontario.

La satisfaction a augmenté dans trois endroits – le Manitoba, la Nouvelle-Écosse et les provinces de l'Atlantique. En 2019, trois endroits au pays ont par ailleurs enregistré des résultats statistiquement supérieurs à la moyenne nationale de 83 % – la Nouvelle-Écosse et le Nouveau-Brunswick (89 %), de même que les provinces de l'Atlantique (88 %).

Satisfaction à l'égard de la relation avec le conseiller

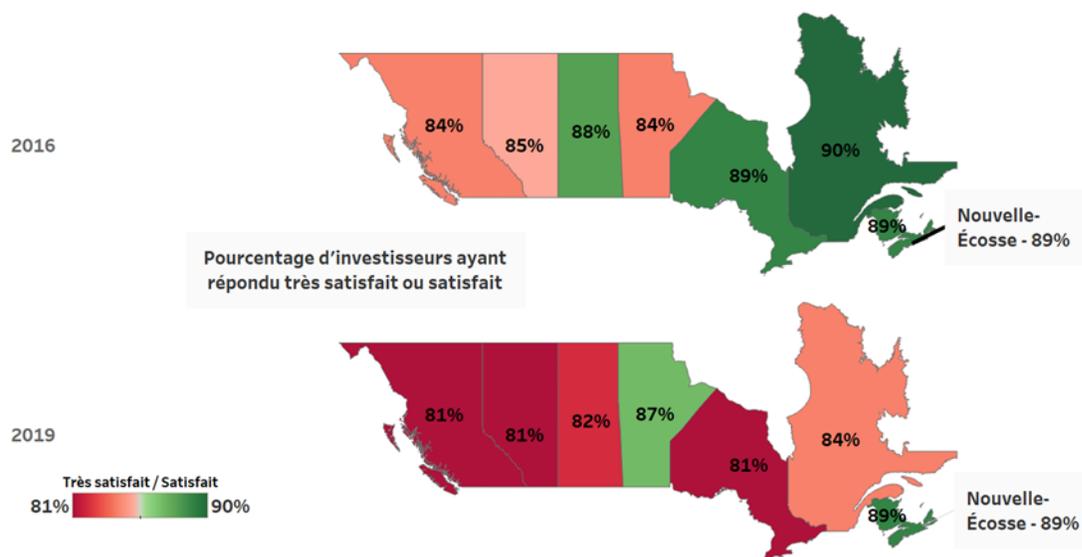


Figure 5. Dans de nombreuses régions du Canada, les investisseurs étaient moins satisfaits de la relation avec leur conseiller. Au Québec et en Ontario, leur niveau d'insatisfaction a crû en 2019. En revanche, en Nouvelle-Écosse et au Nouveau-Brunswick, 89 % ont répondu en être satisfaits en 2016 et en 2019, ce qui est nettement supérieur à la moyenne nationale de 83 %.

³⁵ Cette constatation concerne les résultats de la question 31.

Segments d'investisseurs

Parmi les trois segments d'investisseurs, seul celui avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire a connu une baisse statistiquement significative de la satisfaction à l'égard du conseiller (93 % en 2016, 86 % en 2019).

À 83 %; le niveau de satisfaction à l'égard du conseiller obtenu par les investisseurs avec conseiller sans autorité discrétionnaire lors de l'étude de base était inférieur à la moyenne nationale à ce moment-là. La satisfaction en la matière a chuté à 79 % en 2019, ce qui a contribué au recul de la moyenne au pays.

12. Les investisseurs ont été plus nombreux à dire qu'ils changeront probablement de firme en 2019 comparativement à 2016, et, dans certaines provinces, qu'ils changeront probablement de conseiller. Toutefois, dans les deux cas, les pourcentages étaient inférieurs à ceux de 2018³⁶.

Échelle nationale

Nous avons demandé aux investisseurs avec conseiller dans quelle mesure il était probable qu'ils changent de conseiller ou de firme selon leur compréhension du rendement et des frais liés à leur compte. En 2016, ils étaient 19 % à répondre qu'ils avaient déjà procédé à un changement de firme ou qu'il était très probable ou plutôt probable qu'ils le fassent, et cette proportion est passée à 23 % en 2019. Le quart d'entre eux ont par ailleurs affirmé qu'ils avaient déjà procédé à un changement de conseiller ou le feraient probablement en 2019, une hausse qui n'est pas statistiquement significative par rapport aux 22 % ayant exprimé le même sentiment en 2016.

Échelle provinciale

La Saskatchewan et l'Ontario ont tous deux enregistré des augmentations de la probabilité de changer de conseiller.

Alors que seuls 15 % des investisseurs de la Saskatchewan avaient répondu avoir déjà procédé à un changement de firme ou qu'il était probable qu'ils le fassent en 2016, ils étaient 22 % à répondre de la sorte en 2019. L'Ontario a, pour sa part, affiché une hausse durant cette période, cette proportion étant passé de 18 % à 25 %. Les changements dans ces deux provinces ont grandement stimulé la croissance à l'échelle nationale, puisque les autres provinces n'ont pas connu de mouvement d'une telle amplitude.

Nous avons observé des tendances semblables en Saskatchewan et en Ontario dans l'intention des investisseurs de changer de conseiller. C'est en Saskatchewan qu'ils étaient le moins enclins à le faire en 2016 (14 %). Ce pourcentage y a atteint 21 % en 2019. En Ontario, la proportion de ceux ayant déjà procédé à un tel changement ou l'estimant probable est passé de 21 % en 2016 à 27 % en 2019.

La figure 6 illustre la probabilité de changer de conseiller en 2016 et en 2019, par province.

³⁶ Cette constatation concerne les résultats des questions 32 et 33, qui comptaient toutes deux un seul élément.

Probabilité de changer de conseiller

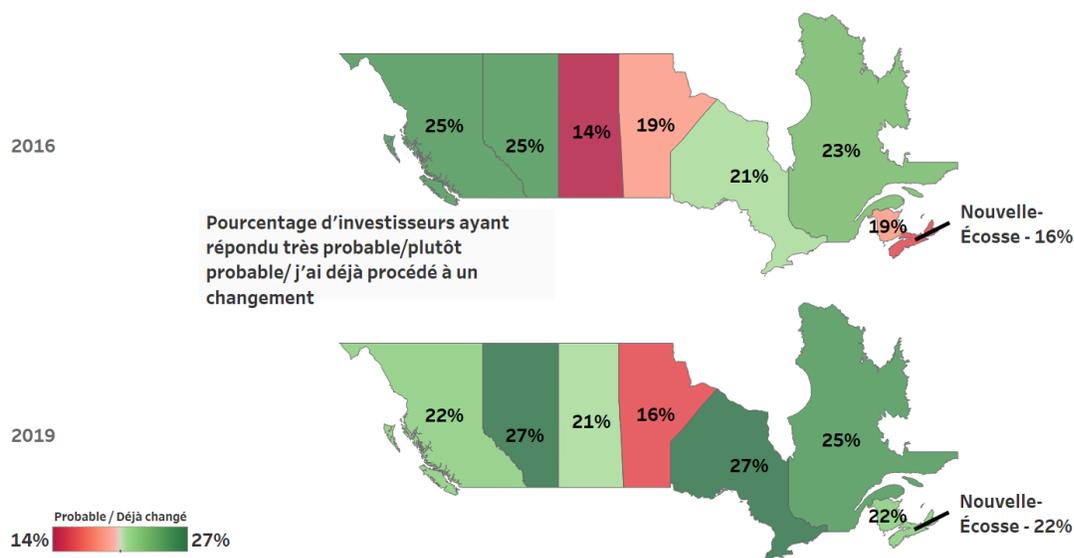


Figure 6. Dans nombre de provinces, les investisseurs ont répondu qu'il était plus probable qu'ils changent de conseiller, s'ils ne l'avaient pas déjà fait. Les hausses en Saskatchewan et en Ontario sont illustrées ci-dessus. Le Manitoba et le Nouveau-Brunswick, qui ont tous deux vu le pourcentage d'investisseurs exprimant ce sentiment passer de 9 % à 16 % pendant la durée de notre étude, ont enregistré des résultats de loin inférieurs à la moyenne nationale de 25 %.

Segments d'investisseurs

En 2016 et en 2019, 35 % des investisseurs avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire ont répondu qu'ils avaient déjà procédé à un changement de conseiller ou le feraient probablement. En comparaison, 14 % de ceux avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle PM) avaient exprimé ce sentiment en 2016. Ce pourcentage est passé à 22 % en 2019 (voir la figure 7).

Nous avons observé une tendance similaire dans la probabilité de changer de firme au sein de ces deux segments. En 2016 et en 2019, 32 % et 33 %, respectivement, des investisseurs avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire ont répondu qu'ils avaient déjà procédé à un tel changement ou le feraient probablement. Ceux avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP) étaient du même avis dans une proportion de 13 % et de 24 % en 2016 et en 2019, respectivement.

Probabilité de changer de conseiller (% très probable/plutôt probable/j'ai déjà procédé à un changement)

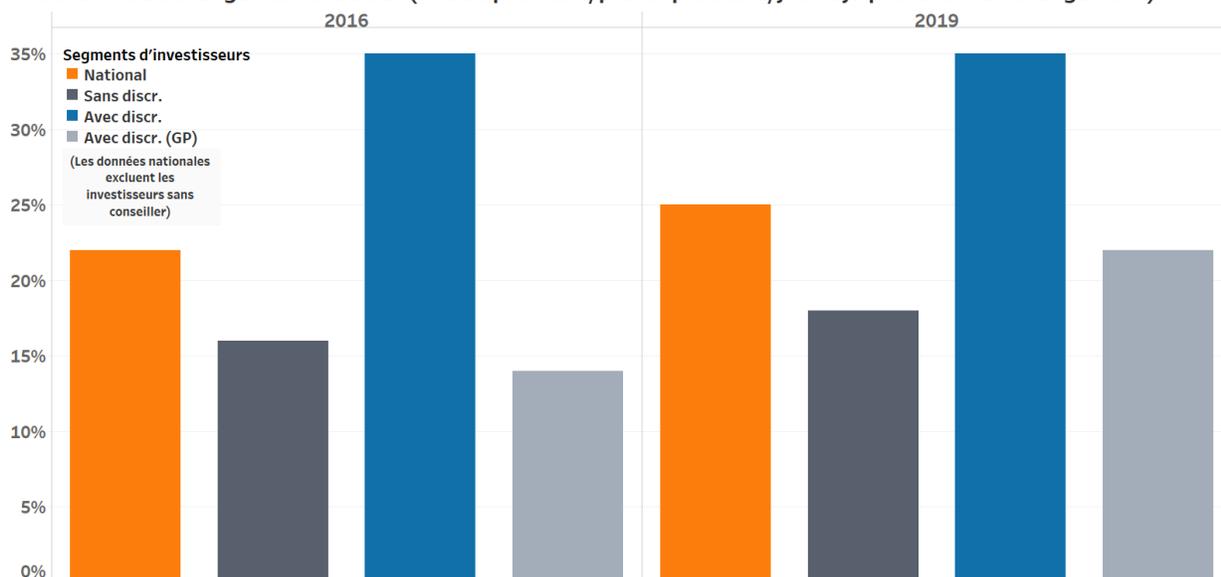


Figure 7. Notons la différence entre les investisseurs des deux segments avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (troisième et quatrième colonnes). La catégorie GP (en gris clair) affiche un pourcentage considérablement moins élevé en 2016 et en 2019, bien que l'écart se soit légèrement rétréci à la fin de notre étude.

13. Le pourcentage d'investisseurs estimant plus probable qu'ils apportent des changements à l'entente relative aux frais n'a pas progressé³⁷.

Échelle nationale, échelle provinciale et segments d'investisseurs

Nous n'avons constaté aucune augmentation à l'échelle nationale ou à l'échelle provinciale du pourcentage d'investisseurs qui, selon leur compréhension du rendement et des frais liés à leur compte, avaient déjà procédé à un changement de l'entente relative aux frais qu'ils ont avec leur firme, ou étaient enclins à le faire. Même si l'augmentation de la proportion de ceux exprimant ce sentiment était suffisamment importante en 2018 pour être statistiquement significative, ce n'était plus le cas en 2019 (23 % en 2016, 25 % en 2019).

Deux segments d'investisseurs ont enregistré des hausses : celui sans conseiller (18 % en 2016, 25 % en 2019) et celui avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP) (13 % en 2016, 23 % en 2019).

4. Conversations avec les conseillers

Changement dans la fréquence et la qualité des conversations entre les investisseurs et leurs représentants à propos des frais, des coûts et du rendement de leurs placements

14. Dans notre questionnaire, nous avons demandé aux investisseurs d'indiquer les sujets dont leur conseiller leur a parlé au cours des 12 derniers mois. Ils étaient plus enclins à aborder chacun des sujets évalués en 2019 qu'en 2016³⁸.

³⁷ Cette constatation concerne les résultats de la question 34.

³⁸ Comme cette constatation concerne les résultats de la question 18, qui compte plusieurs éléments, elle repose sur huit questions relatives aux conversations avec les conseillers.

Échelle nationale

Nous avons demandé aux investisseurs ayant communiqué avec leur conseiller au moins une fois au cours de l'année lesquels des huit sujets suivants avaient été abordés, le cas échéant : le rendement global des placements dans leur compte et le rendement de chacun de leurs placements; le rendement comparativement à celui d'un indice de référence, le rendement par rapport aux objectifs financiers, ainsi que la recommandation de changements aux placements étant donné leur rendement, la situation financière actuelle, les objectifs financiers pour l'avenir et la tolérance au risque. La proportion d'investisseurs ayant indiqué avoir eu des discussions avec leur conseiller sur la totalité ou une partie de ces sujets a augmenté pour chacun de ceux-ci et s'établit à approximativement sept points de pourcentage (7 %) en moyenne pour leur ensemble.

Échelle provinciale

Les gains importants au Québec sont à l'origine des hausses observées à l'échelle nationale.

En effet, de toutes les provinces canadiennes, c'est là que la proportion d'investisseurs ayant déclaré avoir eu des discussions sur ces sujets était la plus basse en 2016. Par exemple, nous leur avons demandé si leur conseiller leur avait parlé du rendement global de leurs placements dans leur compte au cours des 12 derniers mois. Au Québec, un peu plus de la moitié (53 %) avaient indiqué que c'était le cas, comparativement à 83 % ailleurs au pays. En 2019, cependant, leur pourcentage est passé à 86 %. Cette tendance vaut pour l'ensemble des sujets figurant dans cette question, la hausse découlant essentiellement du rapprochement des résultats du Québec de la moyenne nationale.

Changement au chapitre des sujets abordés avec le conseiller entre 2016 et 2019

Changement moyen en points de pourcentage* (pour les huit sujets visés par le sondage) de la proportion d'investisseurs disant que l'un de ces sujets a été abordé entre 2016 et 2019

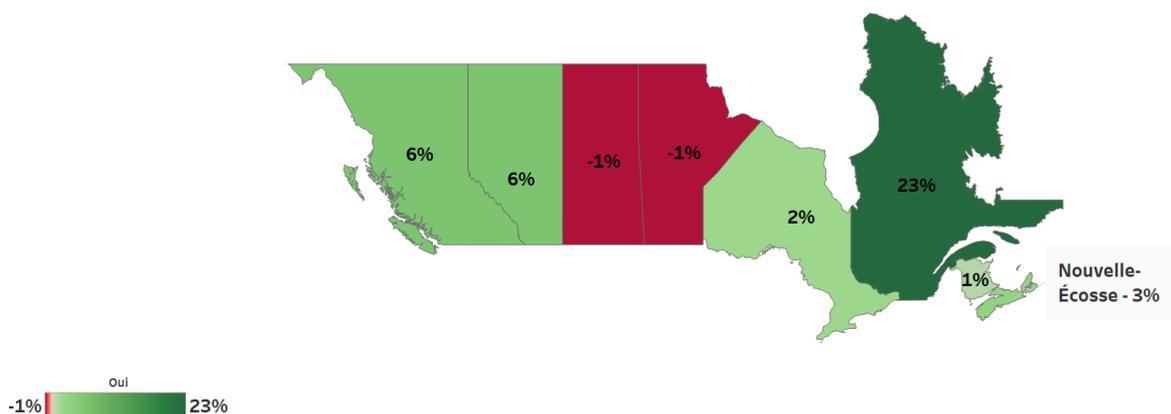


Figure 8. *Cette figure montre la moyenne arithmétique du changement enregistré entre 2016 et 2019 pour l'ensemble des sujets visés par le sondage. Le changement observé au Québec est beaucoup plus accentué que n'importe où ailleurs au Canada, en partie parce que la proportion d'investisseurs y ayant abordé ces huit sujets était inférieure à la moyenne nationale pour chacun de ceux-ci, ce qui laissait davantage place à amélioration.

Segments d'investisseurs

Des augmentations ont également été constatées dans le segment avec conseiller sans autorité discrétionnaire, bien qu'elles ne soient pas aussi fortes que celle présentée ci-dessus, dans la section « Échelle provinciale ».

15. En 2019, les investisseurs ont été plus nombreux qu'en 2016 à déclarer avoir parlé des frais associés à leurs placements avec leur conseiller au cours des 12 derniers mois³⁹.

Échelle nationale

Nous avons demandé aux investisseurs possédant un conseiller si, au cours des 12 derniers mois, ce dernier leur avait parlé des frais. En 2016, 38 % avaient répondu par l'affirmative, et ce pourcentage a grimpé à 43 % en 2019.

Échelle provinciale

Les progrès au chapitre des discussions portant sur les frais ont principalement eu lieu au Manitoba et dans l'ouest du Canada, jusqu'en Colombie-Britannique. En 2016, seulement 19 % des investisseurs manitobains ont déclaré avoir parlé des frais avec leur conseiller au cours des 12 derniers mois, soit le plus bas pourcentage au Canada. En 2019, ils étaient 40 % dans cette situation (voir la figure 10). La Colombie-Britannique a aussi affiché une hausse notable (44 % en 2019, par rapport à 34 % en 2016). Parallèlement, tant le Nouveau-Brunswick (35 %) que les provinces de l'Atlantique (37 %) ont enregistré pour 2019 des résultats sous la moyenne nationale à la fin de la période couverte par le sondage.

Changements au chapitre des conversations sur les frais entre 2016 et 2019

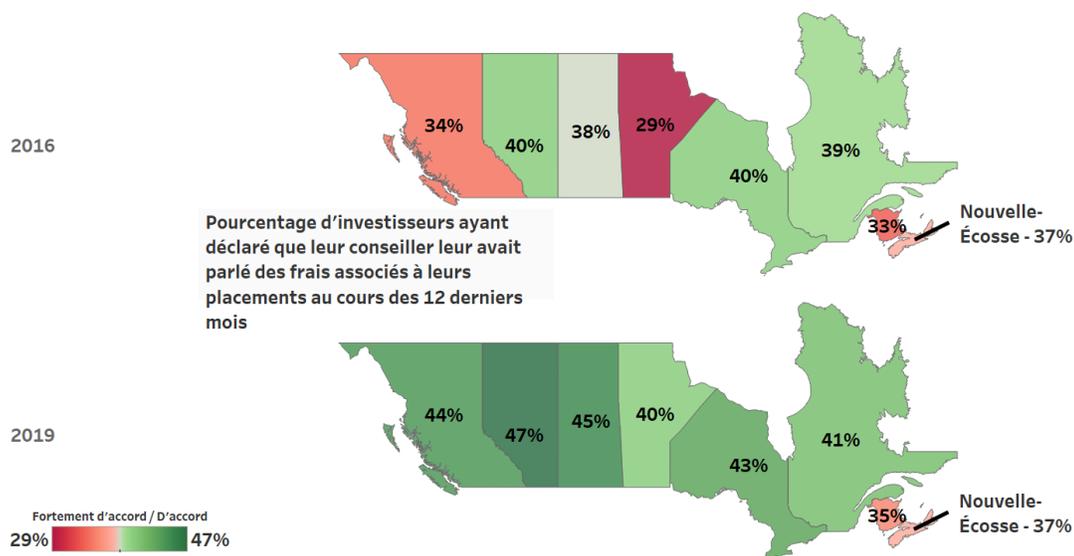


Figure 9. Dans l'ensemble du Canada, les investisseurs ont eu davantage de conversations sur les frais en 2019. La seule exception était la côte est – le Nouveau-Brunswick et les provinces de l'Atlantique ayant affiché des pourcentages inférieurs à la moyenne nationale pour la même période.

Segments d'investisseurs

La proportion des investisseurs avec conseiller sans autorité discrétionnaire qui ont déclaré avoir discuté des frais avec celui-ci, soit 27 %, était la plus faible des trois segments d'investisseurs avec conseiller lors de l'étude de base. En 2019, les résultats pour ce segment demeuraient en deçà de la moyenne nationale, qui s'établissait à 38 %, malgré un gain de 12 points de pourcentage.

³⁹ Cette constatation concerne les résultats de la question 27.

16. Dans notre questionnaire, nous avons demandé aux investisseurs si leur conseiller leur a parlé de l'incidence des frais sur le rendement. Nous n'avons noté aucune amélioration en la matière à l'échelle nationale de 2016 à 2019⁴⁰.

Échelle nationale

Nous avons posé une série de questions aux investisseurs qui, au cours des 12 derniers mois, avaient parlé des frais associés à leur compte avec leur conseiller. Ils devaient indiquer dans quelle mesure ils étaient d'accord avec des énoncés portant sur les sujets alors abordés. La liste ci-dessous présente les proportions de ceux ayant répondu être fortement d'accord ou d'accord. Aucune des variations entre 2016 et 2019 n'était statistiquement significative.

- Mon conseiller a parlé du total des frais liés aux placements de mon compte (92 % en 2016, 90 % en 2019).
- Mon conseiller a parlé des frais liés à chacun de mes placements (79 % en 2016, 80 % en 2019). Mon conseiller a parlé des frais liés à mes placements par rapport à ceux liés à des placements similaires (76 % en 2016 et 2019).
- Mon conseiller a parlé de l'incidence des frais sur le rendement de mes placements (78 % en 2016, 79 % en 2019).
- Mon conseiller a recommandé des changements à mes placements lorsqu'il existe des options de placement à moindre coût (68 % en 2016, 72 % en 2019).

Échelle provinciale

Les légères variations dans les résultats nationaux masquent les améliorations observées dans certaines provinces, dont la Saskatchewan et la Nouvelle-Écosse (voir la figure 10). La Saskatchewan figurait au dernier rang au Canada en 2016, 66 % des investisseurs ayant alors déclaré avoir eu avec leur conseiller une conversation sur l'incidence des frais sur le rendement. En 2019, avec un résultat de 81 %, elle a dépassé la moyenne nationale située à 79 %. En comparaison, les données pour la Nouvelle-Écosse étaient plus élevées en 2016 (78 %) et s'y sont considérablement améliorées en 2019 (89 %). Nous n'avons pas observé de variations statistiquement significatives dans les autres provinces quant à l'incidence de ce type de conversation, et l'Alberta, la Colombie-Britannique et le Nouveau-Brunswick ont connu une diminution à cet égard.

Segments d'investisseurs

Aucun changement statistiquement significatif ne s'est produit dans les différents segments d'investisseurs.

⁴⁰ Cette constatation concerne les résultats de la question 28, qui comptait quatre éléments.

Conversations à propos de l'incidence des frais sur les rendements

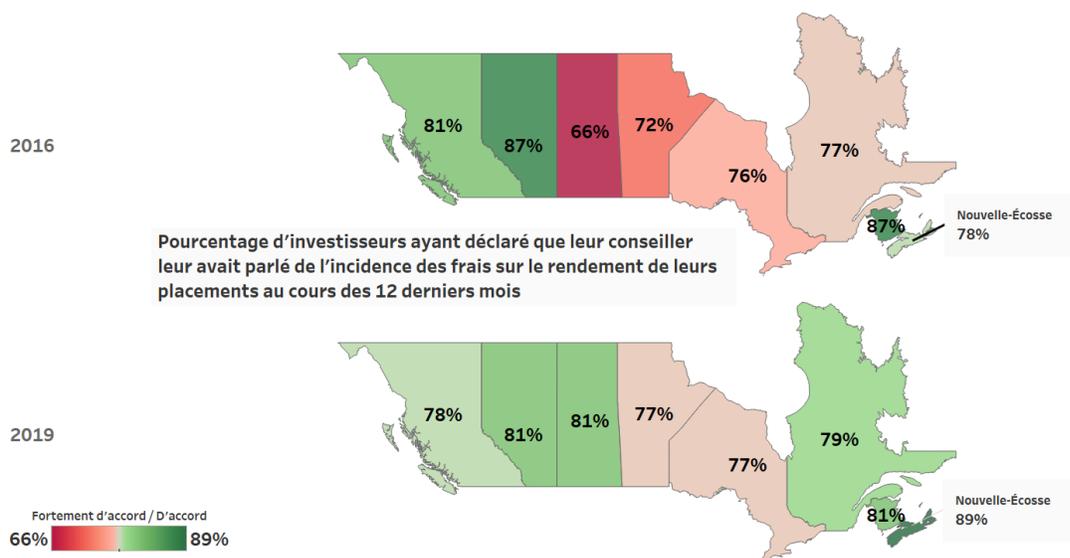


Figure 10. Une proportion plus grande d'investisseurs a déclaré avoir eu une conversation avec leur conseiller à propos de l'incidence des frais sur leur rendement en 2019 en Saskatchewan et en Nouvelle-Écosse, cette dernière affichant le pourcentage le plus élevé au Canada.

5. Gestion des conflits par le conseiller

5A. Changement dans la gestion des conflits par les représentants grâce à la communication et à l'explication proactives aux clients des divers frais, redevances et autres modes de rémunération ainsi que de la valeur qu'ils représentent.

5B. Changement dans les recommandations, par les représentants aux clients, d'options de placement moins coûteuses lorsqu'il existe plusieurs produits de placement convenant à leurs besoins.

17. (5A) Les années 2017 et 2018 ont vu une augmentation de la proportion d'investisseurs ayant répondu que leur conseiller leur avait parlé des frais avant qu'ils procèdent à un achat. Toutefois, nous avons observé un recul en 2019 et ne pouvons donc conclure que la fréquence de cette conversation s'est maintenue durant la période examinée⁴¹.

Échelle nationale

Nous avons demandé aux investisseurs⁴² qui avaient acheté un produit de placement au cours des 12 derniers mois si leur conseiller leur avait parlé des frais avant qu'ils procèdent à l'achat. En 2019, 44 % d'entre eux ont répondu que cela avait été le cas, ce qui ne représente pas un changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base. Par contre, statistiquement parlant, les résultats de 2017 et 2018⁴³ étaient significativement supérieurs aux données de base.

⁴¹ Cette constatation concerne les résultats de la question 38.

⁴² Nous n'avons posé cette question qu'à l'un des segments d'investisseurs, soit celui avec conseiller sans autorité discrétionnaire.

⁴³ En 2017 et en 2018, 49 % et 50 % des investisseurs ont indiqué que leur conseiller leur avait parlé des frais associés aux différentes options de placement avant qu'ils procèdent à un achat.

Échelle provinciale

Même si nous n'avons pas observé de variations à l'échelle nationale, le pourcentage de répondants de l'Ontario ayant eu avec leur conseiller des conversations sur les frais avant de procéder à un achat a connu un bond notable, passant de 31 % en 2016 à 45 % en 2019. Cette province, dont les résultats comptaient parmi les plus bas, figure maintenant parmi celles affichant les résultats les plus élevés. C'est toutefois l'Alberta qui a enregistré le plus haut pourcentage en 2019 à ce chapitre (56 %).

- 18. (5B) Nous n'avons nullement constaté que les conseillers recommandent de plus en plus des changements aux placements lorsqu'il existe des options de placement à moindre coût⁴⁴.**

Échelle nationale

Nous avons demandé aux investisseurs à qui le conseiller avait parlé des frais au cours des 12 derniers mois si ce dernier leur avait recommandé des changements à leurs placements lorsqu'il existait des options de placement à moindre coût. En 2019, 72 % étaient fortement d'accord ou d'accord avec cet énoncé. Il ne s'est produit aucune augmentation statistiquement significative de la proportion de ceux ayant répondu par l'affirmative pendant la durée de l'étude.

Échelle provinciale

La Saskatchewan est la seule province où la hausse entre les résultats de base et ceux de 2019 est significative sur le plan statistique (60 % en 2016, 75 % en 2019). La Saskatchewan et l'Alberta partagent le premier rang en 2019 quant à la proportion d'investisseurs ayant répondu que leur conseiller avait recommandé des changements à leurs placements lorsqu'il existait des options à moindre coût.

Segments d'investisseurs

Les résultats du segment avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire ont surpassé la moyenne nationale, tant dans l'étude de base (78 %) qu'en 2019 (81 %), tandis que ceux du segment avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP) y, ont été inférieurs dans les deux cas (49 % et 59 %).

6. Importance des caractéristiques des produits de placement, des conseils reçus du conseiller et de l'information écrite dans la décision d'achat

Changement dans l'attitude des investisseurs en ce qui concerne l'importance du rendement des placements ainsi que des risques, des frais et des coûts qui y sont associés, des conseils reçus des représentants de même que des documents d'information, comme le document *Aperçu du fonds*, pour la prise de décisions de placement.

- 19. Nous avons demandé aux investisseurs d'évaluer l'importance de divers critères dans la prise d'une décision d'achat. Nous avons observé qu'une plus grande proportion d'entre eux estimaient que le rendement par rapport à des indices reconnus et les documents produits par l'émetteur (c'est-à-dire le document *Aperçu du fonds*) étaient très importants ou plutôt importants en 2019⁴⁵.**

Échelle nationale

Cette constatation concerne les réponses à la question posée aux investisseurs sur l'importance des dix éléments indiqués pour ce qui est de les aider à prendre la décision d'acheter⁴⁶. Elle s'adressait

⁴⁴ Cette constatation concerne les résultats de l'un des éléments de la question 28.

⁴⁵ Comme cette constatation concerne les résultats de la question 37, qui contenait de multiples éléments, elle se rapporte aux dix éléments dans leur ensemble.

⁴⁶ Les 10 éléments cités sont les suivants : le rendement historique du placement, le rendement par rapport à des placements aux objectifs ou caractéristiques similaires, le rendement par rapport à des indices reconnus, le montant

uniquement à ceux sans conseiller ou avec conseiller sans autorité discrétionnaire ayant aussi déclaré avoir acheté un placement au cours des 12 derniers mois.

Seuls deux éléments ont présenté une variation statistiquement significative du pourcentage des répondants les jugeant très importants ou plutôt importants pour prendre une décision d'achat. L'importance que revêt le rendement par rapport à des indices reconnus a augmenté, passant de 71 % à 77 %. Les documents produits par l'émetteur, pour lesquels on donnait comme exemples le prospectus, le rapport annuel et le document *Aperçu du fonds*, ont aussi affiché un gain, grimant de 58 % à 65 %, bien qu'il s'agisse du moins important des dix éléments énoncés.

À ce stade, il vaut la peine d'examiner trois questions à la lumière des conséquences se rapportant aux indices de référence :

- dans la conséquence 2, nous avons vu qu'une plus grande proportion d'investisseurs trouvaient important de comparer le rendement de leurs placements à celui d'autres placements de même type (85 % contre 79 %);
- dans la conséquence 3, nous avons remarqué qu'une plus grande proportion d'investisseurs avaient une bonne connaissance des indices de référence (72 % contre 69 %);
- dans la présente conséquence, il ressort qu'une plus grande proportion d'investisseurs estimaient important de comparer leur rendement à celui d'indices reconnus pour les aider à prendre une décision d'achat (77 % contre 71 %).

Même si les résultats aux questions se rapportant à l'importance et à la connaissance des indices de référence ont augmenté au cours des quatre années de l'étude, ils ont suivi des courbes assez différentes.

Échelle provinciale

Les résultats de l'étude indiquent des majorations dans cinq provinces concernant au moins un des éléments dont l'importance pour aider les investisseurs à prendre leur décision d'achat a été évaluée. Seules trois d'entre elles ont contribué à la variation qu'ont connue deux éléments à l'échelle nationale. Le Québec et le Nouveau-Brunswick ont enregistré une variation de plus de dix points de pourcentage en ce qui a trait à la comparaison du rendement contre des indices reconnus (82 % et 75 %, respectivement, en 2019, soit un bond de 13 points de pourcentage dans les deux cas). Une hausse de 11 points de pourcentage a été notée en Ontario pour ce qui est des documents produits par l'émetteur (65 % par rapport à 54 %).

Bien que n'ayant aucune incidence sur les résultats nationaux, le Manitoba est la seule province qui a constaté des diminutions (statistiquement significatives) de l'importance accordée à divers critères entrant dans une décision d'achat, particulièrement les quatre suivants :

- la cohérence du placement par rapport à mes objectifs financiers (84 % en 2019, une baisse de 11 points de pourcentage);
- le rendement historique du placement (79 %, une baisse de 11 points de pourcentage);
- la cohérence du placement par rapport à la répartition actuelle des actifs de mon portefeuille (79 %, une baisse de 12 points de pourcentage);
- le rendement par rapport à des placements aux objectifs ou caractéristiques similaires (66 %, une baisse de 14 points de pourcentage).

Segments d'investisseurs

Puisque seulement deux segments d'investisseurs entrent dans la moyenne nationale, il fallait une variation dans au moins l'un d'entre eux pour qu'il y ait répercussion à l'échelle nationale. Quoique des

des frais en dollars, les frais et redevances liés à d'autres placements aux caractéristiques similaires, le niveau de risque du placement par rapport à la tolérance au risque, la cohérence du placement par rapport aux objectifs financiers, la cohérence du placement par rapport au portefeuille actuel, l'avis du conseiller, les documents produits par l'émetteur (p. ex. l'*Aperçu du fonds*).

augmentations aient été observées dans ces deux segments pour les deux éléments évalués, celui sans conseiller a enregistré les hausses statistiquement significatives suivantes, qui se sont traduites par des variations à l'échelle nationale dans les deux cas :

- résultat de 66 %, contre 77 %, concernant l'importance de comparer le rendement par rapport à des indices reconnus pour aider les investisseurs à prendre leur décision d'achat;
- résultat de 54 %, contre 64 %, concernant l'importance des documents produits par l'émetteur pour aider les investisseurs à prendre leur décision d'achat.

20. Presque toutes les sections du document *Aperçu du fonds* ont été considérées comme importantes par les investisseurs, un indicateur qui est demeuré stable tout au long de la période examinée⁴⁷.

Échelle nationale

Nous avons demandé aux investisseurs qui avaient un conseiller sans autorité discrétionnaire, et à qui avait été remis le document *Aperçu du fonds* au moment de l'achat de fonds communs de placement, dans quelle mesure les différentes sections⁴⁸ de celui-ci étaient importantes pour les aider à prendre la décision d'acheter.

Presque tous les éléments ont été considérés comme utiles, deux l'ayant été davantage⁴⁹ en 2019 qu'en 2016 : au premier rang, le Bref aperçu (84 % en 2016 et 95 % en 2019) et au deuxième rang, Les droits de l'investisseur (75 % en 2016 et 84 % en 2019). D'autres, comme ce dans quoi le fonds investit, le niveau de risque du fonds et le rendement antérieur du fonds, ont été trouvés utiles par la quasi-totalité des répondants (plus de 96 % dans chaque cas) en 2016 et 2019.

Échelle provinciale

Au Nouveau-Brunswick, seulement 83 % des investisseurs ont jugé le niveau de risque du fonds utile en 2016 (comparativement à la moyenne nationale de 97 %), mais en 2019, ce pourcentage a atteint 100 %. Nous avons indiqué ci-dessus qu'une proportion plus importante des investisseurs ont estimé utiles les sections Bref aperçu et Les droits de l'investisseurs en 2019 qu'en 2016, mais ces variations ont été observées uniquement en Ontario lorsque nous avons comparé les données par province.

7. Utilisation du document *Aperçu du fonds* par le conseiller au cours du processus de vente et opinion des investisseurs à son égard

7A. Changement dans l'utilisation du document *Aperçu du fonds* par les représentants comme outil de communication des avantages potentiels, des coûts et des risques liés à de nouveaux placements avant l'opération (au moment de la souscription)

7B. Opinion des investisseurs sur les renseignements ne figurant pas dans le document *Aperçu du fonds* qu'ils trouveraient utiles pour les aider à prendre des décisions de placement plus éclairées

⁴⁷ Comme cette constatation concerne les résultats de la question 41, qui contenait de multiples éléments, elle se rapporte à sept éléments dans l'ensemble.

⁴⁸ Le bref aperçu, ce dans quoi le fonds investit, le niveau de risque du fonds, le rendement du fonds, à qui le fonds est destiné, combien coûte le fonds, les droits de l'investisseur.

⁴⁹ Cela n'englobe que les investisseurs ayant répondu « Très important » ou « Plutôt important ».

(7A) Les conseillers sont plus susceptibles d'utiliser le document *Aperçu du fonds* afin d'expliquer les caractéristiques d'un fonds commun de placement au cours du processus de vente, et plus enclins à le faire en 2019 qu'en 2016⁵⁰.

Échelle nationale

Nous avons demandé aux investisseurs qui avaient un conseiller sans autorité discrétionnaire et avaient acheté des fonds communs de placement au cours des 12 derniers mois de quels outils leur conseiller s'était servi pour en expliquer les caractéristiques avant qu'ils prennent leur décision. En 2016 et en 2019, le document *Aperçu du fonds* était l'outil le plus utilisé (58 % en 2016 et 69 % en 2019). Le deuxième outil le plus populaire était le profil du fonds, 40 % des investisseurs en 2016 et 34 % en 2019 l'ayant utilisé (cette baisse n'étant toutefois pas statistiquement significative). Le prospectus a été consulté par 21 % et 20 % d'entre eux en 2016 et en 2019, respectivement.

Échelle provinciale

Les résultats différaient grandement d'un bout à l'autre du Canada. L'Alberta, la Colombie-Britannique et le Manitoba n'ont enregistré aucune augmentation (en fait, la Colombie-Britannique et l'Alberta ont affiché des baisses non significatives sur le plan statistique), mais leurs données de base étaient élevées par rapport à la moyenne nationale. Quant à la Saskatchewan, à l'Ontario, au Québec et à la Nouvelle-Écosse, ils ont connu des hausses importantes, mais avaient commencé à des niveaux inférieurs. Les résultats à l'échelle du pays ont été stimulés par les provinces dont les données de base étaient les plus basses et qui se sont rapprochées de la moyenne nationale.

. (7B) La quasi-totalité des investisseurs (93 %) ne voyait pas l'utilité d'inclure des renseignements supplémentaires dans le document *Aperçu du fonds* pour les aider à prendre des décisions de placement plus éclairées⁵¹.

Échelle nationale

Nous avons demandé aux investisseurs qui avaient un conseiller sans autorité discrétionnaire, et à qui avait été remis le document *Aperçu du fonds* au moment de l'achat d'un fonds commun de placement au cours des 12 derniers mois, si certains renseignements n'y figurant pas auraient été utiles pour prendre une décision de placement éclairée. En 2016, 88 % ont répondu qu'ils n'avaient pas d'autres commentaires, ce pourcentage étant passé à 93 % en 2019 (cette augmentation n'étant toutefois pas statistiquement significative). En 2019, les renseignements supplémentaires souhaités les plus souvent cités portaient sur les frais, coûts et commissions (par 2 % des répondants seulement). Il est à noter que cette question était en partie ouverte, dans le sens où les répondants pouvaient ajouter des commentaires; pour la plupart, ils y ont exprimé leur désir d'obtenir plus de précisions sur les frais et les coûts.

8. Planification des placements

Changement de pratique des représentants en ce qui a trait aux conversations avec les clients sur la planification des placements relatifs à un compte donné dans le but de mieux comprendre leurs priorités et objectifs financiers, d'établir un plan d'investissement et des stratégies pouvant permettre l'atteinte de ces objectifs, et de revoir régulièrement leur plan d'investissement et leur portefeuille pour évaluer les progrès réalisés

⁵⁰ Comme cette constatation concerne les résultats de la question 40, qui comptait plusieurs parties, elle se rapporte à cinq questions dans l'ensemble.

⁵¹ Cette constatation concerne la question 43, qui était ouverte.

23. En 2018, nous avons remarqué une hausse de la proportion d'investisseurs ayant déclaré avoir un plan d'investissement écrit, mais, en 2019, cette proportion avait régressé au niveau de 2016⁵².

Échelle nationale

Nous avons demandé aux investisseurs s'ils avaient un plan d'investissement. Les choix de réponse à cette question étaient « Oui », « Non » et « Je ne sais pas/Je ne m'en souviens pas ». Même si le pourcentage de répondants ayant répondu par l'affirmative a progressé au cours des deux premières années de l'étude (de 38 % à 42 %) jusqu'à devenir, en 2018, statistiquement supérieur à celui de l'étude de base, il a reculé à 41 % lors de la dernière année du sondage, de sorte que l'augmentation n'était plus statistiquement significative.

Échelle provinciale

Bien que la moyenne nationale n'ait pas augmenté de manière significative sur le plan statistique entre l'étude de base et 2019, l'Alberta et les provinces de l'Atlantique ont affiché lors de cette dernière année des hausses ayant rendu leurs résultats statistiquement significatifs (45 % contre 36 % en Alberta; 44 % contre 39 % dans les provinces de l'Atlantique).

Segments d'investisseurs

Si aucun segment d'investisseurs en particulier n'a connu de croissance statistiquement significative pendant la durée de l'étude, il importe de souligner à quel point les investisseurs ont répondu différemment à cette question selon la relation entretenue avec leur conseiller, comme l'illustre la figure 11. Seuls les résultats de ceux avec conseiller sans autorité discrétionnaire sont similaires à la moyenne nationale.

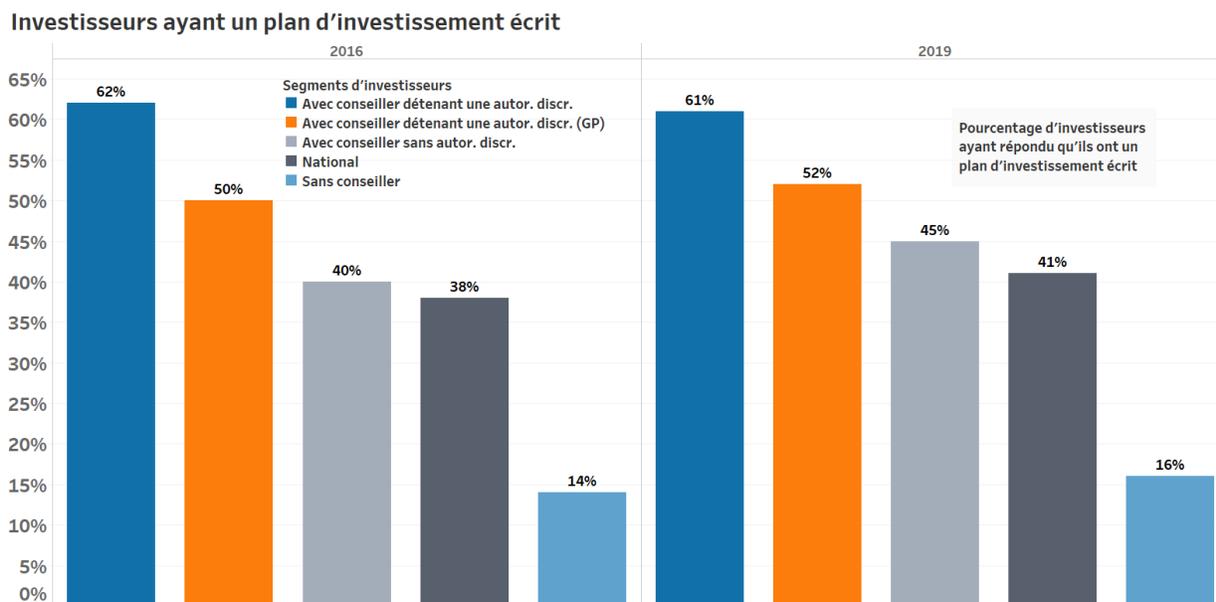


Figure 11. Cette figure présente la proportion d'investisseurs ayant déclaré qu'ils avaient un plan d'investissement écrit. Bien que les résultats des investisseurs avec conseiller sans autorité discrétionnaire soient similaires à la moyenne nationale (troisième et quatrième colonnes, en gris clair et en gris foncé), ceux des investisseurs avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (première et deuxième colonnes) étaient considérablement plus élevés, et ceux des investisseurs sans conseiller (cinquième colonne), beaucoup plus bas.

⁵² Cette constatation concerne les résultats de la question 8.

24. Nous avons demandé aux investisseurs si leur conseiller leur avait parlé de sujets comme leurs objectifs financiers et les progrès en vue de l'atteinte de ceux-ci, et les différentes stratégies pouvant permettre l'atteinte de ces objectifs, ainsi que leur tolérance au risque, et n'avons constaté aucune augmentation de 2016 à 2019⁵³.

Échelle nationale

Nous avons demandé aux investisseurs si leur conseiller avait abordé les sujets suivants : leurs objectifs financiers et les progrès en vue de l'atteinte de ceux-ci, les différentes stratégies pouvant permettre l'atteinte de leurs objectifs financiers et leur tolérance au risque. Cette question a été posée seulement à ceux qui avaient un conseiller ainsi qu'un plan d'investissement. La proportion d'entre eux ayant répondu qu'ils étaient fortement d'accord ou d'accord avec ces énoncés s'établissait entre 91 % et 95 % dans l'étude de base et en 2019, et aucune variation statistiquement significative n'a été observée.

Échelle provinciale

Nous n'avons relevé qu'une seule variation statistiquement significative par province dans les réponses à ces questions. En Colombie-Britannique, 97 % des investisseurs ont déclaré avoir parlé de leur tolérance au risque avec leur conseiller lorsqu'ils ont revu leur plan d'investissement, une augmentation par rapport aux 91 % de l'étude de base.

Segments d'investisseurs

Des hausses ont été observées dans tous les segments et pour les trois sujets, mais aucune ne représentait une variation statistiquement significative.

25. En comparant les résultats de 2016 à ceux de 2019, nous n'avons observé aucune amélioration statistiquement significative du pourcentage d'investisseurs ayant déclaré recevoir des relevés concernant le rendement ou le coût de leurs placements⁵⁴.

Échelle nationale

Nous avons demandé à tous les investisseurs si leur firme leur fournissait des relevés concernant le rendement ou le coût de leurs placements. En 2016, 89 % ont déclaré recevoir au moins un de ces types de relevés. En 2019, comme il est indiqué dans la figure 12, 35 % ont dit recevoir des relevés sur le rendement *et* des relevés sur le coût de leurs placements⁵⁵.

⁵³ Comme cette constatation concerne les résultats de la question 11, qui comptait plusieurs éléments, elle se rapporte à trois questions dans l'ensemble.

⁵⁴ Cette constatation concerne les résultats de la question 12.

⁵⁵ Après avoir analysé les résultats de l'étude de base effectuée en 2016, nous avons reformulé les choix de réponse de la question 12 pour pouvoir établir une distinction entre les relevés concernant le coût et ceux concernant le rendement. La question modifiée, qui permet plusieurs réponses, a été utilisée les trois dernières années de l'étude.

Réception de relevés concernant le coût et le rendement

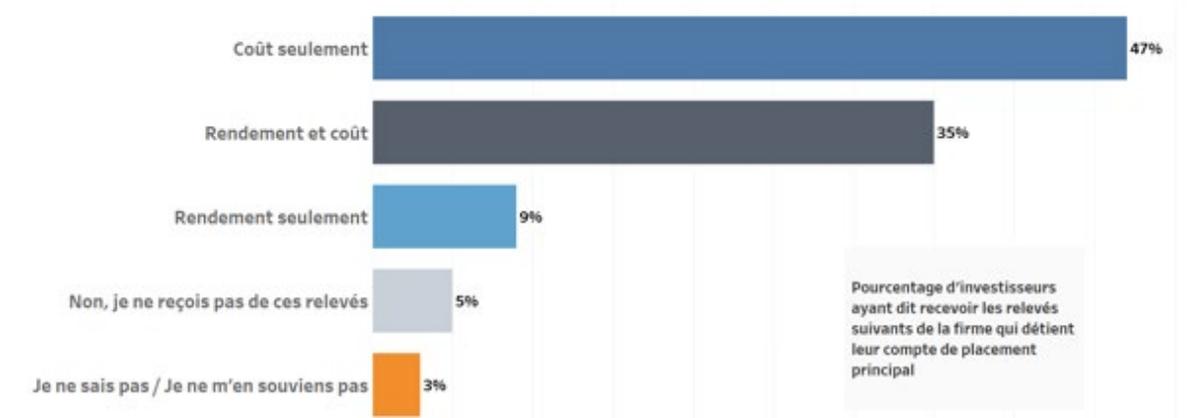


Figure 12. Les investisseurs ont été plus nombreux à déclarer recevoir des relevés sur le coût seulement (47 %) que des relevés sur le coût et des relevés sur le rendement (35 %).

Échelle provinciale

L'Alberta est la seule province où la proportion d'investisseurs ayant répondu recevoir ces relevés a progressé (de 85 % en 2016 à 92 % en 2019).

Segments d'investisseurs

Le segment des investisseurs sans conseiller a été le seul à présenter une augmentation statistiquement significative du pourcentage d'investisseurs qui se sont rappelé avoir reçu des relevés concernant le coût ou le rendement. Quatre-vingt-cinq pour cent (85 %) des investisseurs de ce segment ont dit recevoir au moins l'un de ces types de relevés, ce qui représente une hausse par rapport à l'étude de base (80 %), mais demeure inférieur à la moyenne nationale (91 %). La moyenne plus faible enregistrée dans le segment a fait reculer la moyenne nationale de 3 points de pourcentage en 2019.

26. En 2019, la quasi-totalité (95 %) et 84 % des investisseurs sondés ont respectivement déclaré que leur conseiller les avait aidés à établir un plan d'investissement et l'avait revu avec eux au cours des 12 derniers mois. Ces résultats demeurent inchangés par rapport à 2016.

Échelle nationale

Nous avons posé aux investisseurs ayant un conseiller et un plan d'investissement écrit deux questions précises sur le rôle du conseiller dans l'établissement de ce plan : le conseiller a-t-il aidé l'investisseur à établir son plan d'investissement et l'a-t-il revu avec lui au cours des 12 derniers mois?

Aucune variation statistiquement significative n'a été observée au cours de la période couverte par l'étude pour l'une ou l'autre des questions, mais les résultats de base étaient élevés dans les deux cas. En 2016 et 2019, 95 % des investisseurs visés ont dit que leur conseiller les avait aidés à établir leur plan d'investissement, et en 2019, 84 % des répondants ont déclaré qu'il avait revu le plan avec eux au cours des 12 derniers mois.

Échelle provinciale

Aucune variation ni aucun écart notable n'a été observé à l'échelle provinciale pour cette question, que ce soit entre les provinces ou comparativement à la moyenne nationale.

Segments d'investisseurs

Aucune variation ni aucun écart notable entre les différents segments d'investisseurs n'a été constaté pour cette question. Les trois segments d'investisseurs avec conseiller ont enregistré des résultats similaires pour la question relative à l'établissement du plan d'investissement.

Annexe 1 : Questionnaire

1a. Détenez-vous un ou plusieurs produits de placement, tels que des actions, des obligations, des fonds négociés en bourse (FNB), ou des fonds communs de placement, dans ou hors d'un REER, REEE, FERR, ou CELI.

- 01 Oui, DANS un REER, REEE, FERR, ou CELI
- 02 Oui, HORS d'un REER, REEE, FERR, ou CELI
- 03 Oui, à la fois DANS et HORS d'un REER, REEE, FERR, ou CELI
- 04 À l'heure actuelle, je ne détiens aucun produit de placement

1. Lesquels des produits de placement suivants déterminez-vous? **(VEUILLEZ COCHER TOUT CE QUI S'APPLIQUE.)**

- Actions
- Unités négociées en bourse, y compris les fonds négociés en bourse (FNB) et les fiducies de placement immobilier (FPI)
- Obligations d'épargne du Canada
- Obligations ou titres obligataires autres que les obligations d'épargne du Canada
- Fonds communs de placement
- Fonds distincts (fonds vendus par une compagnie d'assurance qui offre une protection contre les pertes de placement)
- Autres types de valeurs mobilières ou produits dérivés
- Aucune de ces réponses
- Je ne sais pas

2. Sans compter les placements que vous détenez peut-être dans le cadre d'un régime de retraite chez votre employeur, quel(s) type(s) de compte de placement possédez-vous? (par ex. : un ou des comptes qui incluent des actions, des FNB, des FPI, des obligations, des titres obligataires, des fonds communs de placement, ou d'autres types de valeurs mobilières ou produits dérivés.) **(VEUILLEZ COCHER TOUT CE QUI S'APPLIQUE.)**

- Fondé sur des commissions; je travaille avec un conseiller financier et je paie ses services en partie par l'entremise de frais liés aux opérations
- Fondé sur des honoraires; je travaille avec un conseiller financier et je paie ses services selon un pourcentage des actifs qu'il gère
- Courtage à escompte; je ne travaille pas avec un conseiller financier et je gère moi-même mes placements
- Autre **(VEUILLEZ PRÉCISER)** _____
- J'ai des placements seulement dans le cadre du régime de retraite chez mon employeur
- Je ne possède pas de compte de placement qui inclut un des types de placement ci-dessus
- Je ne sais pas

3. De quel type est votre **principal** compte de placement? (par ex. : un compte qui inclut des actions, des FNB, des FPI, des obligations, des titres obligataires, des fonds communs de placement, ou d'autres types de valeurs mobilières ou produits dérivés.) **(VEUILLEZ COCHER UNE SEULE RÉPONSE.)**

- Fondé sur des commissions; je travaille avec un conseiller financier et je paie ses services en partie par l'entremise de frais liés aux opérations
- Fondé sur des honoraires; je travaille avec un conseiller financier et je paie ses services selon un pourcentage des actifs qu'il gère
- Courtage à escompte; je ne travaille pas avec un conseiller financier et je gère moi-même mes placements
- Autre **(VEUILLEZ PRÉCISER)** _____
- Je ne sais pas

4. Quel type de firme détient votre compte de placement **principal**?

- Une banque, y compris une société de gestion de patrimoine/courtage détenue par une banque
- Une société de fonds communs de placement, non détenue par une banque
- Un courtier indépendant, non détenu par une banque
- Une société de gestion de portefeuille, non détenue par une banque
- Une coopérative de crédit ou une caisse populaire
- Une compagnie d'assurance
- Je ne sais pas

4a. Quel est le nom de la firme qui détient votre principal compte de placement?

97 Je préfère ne pas répondre

5. Depuis combien de temps détenez-vous votre compte de placement **principal**?

- Moins d'un an
- Un an à moins de trois ans
- Trois ans à moins de cinq ans
- Cinq ans à moins de dix ans
- Dix ans ou plus

6a. Pour votre compte de placement principal, avez-vous un conseiller qui peut vous faire des recommandations précises en matière de placement?

- Oui, j'ai un conseiller
- Non, je gère mes placements moi-même
- Je ne sais pas

6b. Avez-vous accordé à votre conseiller une autorité discrétionnaire lui permettant de faire des opérations dans votre compte? Si votre conseiller détient une telle autorité discrétionnaire, c'est votre conseiller – et non pas vous – qui prend les décisions de placement dans votre compte. Donc, votre conseiller achète et vend des placements sans votre approbation préalable.

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

Les questions suivantes concernent votre niveau de satisfaction à l'égard du conseiller de votre principal compte de placement et de la firme qui le détient. Pour répondre à ces questions, veuillez songer au rendement et aux frais de votre principal compte de placement.

Le rendement de votre compte désigne le rendement des investissements de votre compte.

Les frais de votre compte comprennent tous les frais que vous payez pour acheter, détenir ou vendre les placements de votre compte, ainsi que tous les frais d'opération, de gestion et/ou d'administration de votre compte.

Les questions suivantes concernent votre niveau de satisfaction à l'égard de la firme qui le détient. Pour répondre à ces questions, veuillez songer au rendement et aux frais de votre principal compte de placement.

Le rendement de votre compte désigne le rendement des investissements de votre compte.

Les frais de votre compte comprennent tous les frais que vous payez pour acheter, détenir ou vendre les placements de votre compte, ainsi que tous les frais d'opération, de gestion et/ou d'administration de votre compte.

31. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la relation que vous avez avec votre conseiller?

- Très satisfait
- Satisfait
- Ni satisfait ni insatisfait
- Insatisfait
- Très insatisfait
- Je ne sais pas/incertain

32. Selon votre compréhension du rendement et des frais liés à votre compte, dans quelle mesure est-il probable que vous changiez de **conseiller**?

- J'ai déjà procédé à un changement au cours des 12 derniers mois
- Très probable
- Plutôt probable
- Plutôt improbable
- très improbable
- Je ne sais pas

33. Selon votre compréhension du rendement et des frais liés à votre compte, dans quelle mesure est-il probable que vous changiez de **firme**?

- J'ai déjà procédé à un changement au cours des 12 derniers mois
- Très probable
- Plutôt probable
- Plutôt improbable
- très improbable
- Je ne sais pas

34. Selon votre compréhension du rendement et des frais liés à votre compte, dans quelle mesure est-il probable que vous apportiez des changements à l'**entente relative aux frais** que vous avez avec votre firme?

- J'ai déjà procédé à un changement au cours des 12 derniers mois
- Très probable
- Plutôt probable
- Plutôt improbable
- Très improbable
- Je ne sais pas

7. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants.

	Fortement d'accord	D'accord	En désaccord	Fortement en désaccord	Je ne sais pas
a. J'ai une bonne compréhension du rendement de mes placements.	<input type="checkbox"/>				
b. J'ai une bonne compréhension de la valeur en dollars des frais qui me sont facturés sur mes placements.	<input type="checkbox"/>				
c. J'ai une bonne compréhension des types de frais qui me sont facturés sur mes placements.	<input type="checkbox"/>				
d. J'ai une bonne compréhension de l'impact des frais sur le rendement de mes placements.	<input type="checkbox"/>				
e. J'ai les renseignements qu'il me faut pour prendre des décisions de placement éclairées.	<input type="checkbox"/>				
f. Je suis satisfait de la fréquence à laquelle j'ai des conversations avec mon conseiller à propos des frais.	<input type="checkbox"/>				
g. Je suis satisfait de la fréquence à laquelle j'ai des conversations avec mon conseiller à propos du rendement de mes placements.	<input type="checkbox"/>				
h. J'ai une bonne compréhension de la valeur des conseils professionnels que je reçois.	<input type="checkbox"/>				
i. J'ai une bonne compréhension des avantages potentiels et des risques liés à mes placements.	<input type="checkbox"/>				

7b. Un « indice de référence » est une unité de mesure comme un taux d'intérêt, un regroupement d'actions ou le cours des obligations. Un indice de référence est utilisé comme une norme servant à évaluer le rendement d'un fonds commun de placement ou d'un portefeuille d'actions. Comment évalueriez-vous votre compréhension des indices de référence utilisés pour évaluer le rendement de vos placements? Diriez-vous que vous en avez une :

- Très bonne compréhension
- Bonne compréhension
- Mauvaise compréhension
- Très mauvaise compréhension
- Je ne connais pas le concept

PLANIFICATION DES PLACEMENTS

Les prochaines questions portent sur les **plans d'investissement** écrits. Un plan d'investissement expose la façon dont vous comptez investir dans votre compte de placement au fil du temps afin d'atteindre un objectif financier comme l'épargne en vue de la retraite. *Si vous possédez plus d'un compte de placement, veuillez songer à votre compte **principal** pour répondre aux questions suivantes.*

8. Avez-vous un plan d'investissement écrit?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas/Je ne m'en souviens pas

9. Votre conseiller vous a-t-il aidé à établir votre plan d'investissement?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas/Je ne m'en souviens pas

10. Votre conseiller a-t-il revu votre plan d'investissement avec vous au cours des 12 derniers mois?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas/Je ne m'en souviens pas

11. En songeant à la **dernière fois** que votre conseiller a revu votre plan d'investissement avec vous, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants.

	Fortement d'accord	D'accord	En désaccord	Fortement en désaccord	Je ne m'en souviens pas
a. Mon conseiller a parlé de mes objectifs financiers et des progrès en vue de l'atteinte de ceux-ci.	<input type="checkbox"/>				
b. Mon conseiller a parlé de ma tolérance au risque.	<input type="checkbox"/>				
c. Mon conseiller a parlé des différentes stratégies pouvant permettre l'atteinte de mes objectifs financiers.	<input type="checkbox"/>				

RAPPORTS SUR LES PLACEMENTS

12. La firme qui détient votre compte de placement **principal** vous fournit-elle des relevés concernant vos placements, leur rendement et leurs coûts? **(VEUILLEZ COCHER TOUT CE QUI S'APPLIQUE.)**

- Oui, je reçois des relevés concernant le rendement de mes placements
- Oui, je reçois des relevés concernant le coût de mes placements
- Non, je ne reçois pas de ces relevés
- Je ne sais pas/Je ne m'en souviens pas

13. Lorsque vous recevez un relevé concernant le rendement ou le coût de vos placements, en général, lisez-vous la totalité, une bonne partie, une certaine partie ou aucune partie de ce relevé?

- La totalité
- Une bonne partie
- Une certaine partie
- Aucune partie
- Je ne sais pas/Je ne m'en souviens pas

13a. Veuillez évaluer votre niveau de **compréhension** de chacune des informations comprises dans les relevés concernant le rendement ou le coût de vos placements.

	Excellent	Bon	Moyen	Passable	Faible	Je ne sais pas/incertain
a. La valeur marchande de mon compte de placement	<input type="checkbox"/>					
b. Le taux de rendement de mon compte de placement	<input type="checkbox"/>					
c. Le relevé des opérations dans mon compte de placement	<input type="checkbox"/>					
d. Les frais que ma firme a perçus de moi ou de tierces parties du fait de mes placements	<input type="checkbox"/>					

14. Au meilleur de votre connaissance, lesquels des renseignements suivants figurent sur vos relevés annuels?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

- a. La valeur marchande de mon compte de placement au début de l'année civile
- b. La valeur marchande de mon compte de placement à la fin de l'année civile
- c. La variation de la valeur marchande de mon compte de placement depuis le début de l'année civile
- d. La variation de la valeur marchande de mon compte de placement depuis son ouverture
- e. Les dépôts au compte de placement et les retraits effectués pendant l'année civile
- f. Le taux de rendement de mon compte de placement depuis son ouverture
- g. Le taux de rendement de mon compte de placement pendant l'année civile
- h. Le taux de rendement de mon compte de placement sur une période de trois ans
- i. Le taux de rendement de mon compte de placement sur une période de cinq ans
- j. Le taux de rendement de mon compte de placement sur une période de dix ans
- k. Les frais que j'ai payés directement à ma firme au cours de la dernière année civile
- l. Les frais que de tierces parties ont versés à ma firme du fait de mes placements (p. ex. commissions de suivi) au cours de la dernière année civile

14b. Au meilleur de votre connaissance, lesquels des renseignements suivants figurent sur vos relevés mensuels ou trimestriels?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

- a. La valeur marchande courante de mon compte de placement
- b. Une liste des placements dans mon compte et leur valeur marchande
- c. Le taux de rendement de chaque placement dans mon compte
- d. Les opérations effectuées dans mon compte depuis le dernier rapport

15. Dans quelle mesure est-il important pour vous de surveiller les aspects suivants de vos placements?

	Très important	Plutôt important	Pas très important	Pas du tout important	Je ne sais pas
a. La variation de la valeur de chacun de mes placements	<input type="checkbox"/>				
b. Le rendement de mes placements comparativement au rendement d'autres placements de même type	<input type="checkbox"/>				
c. Le rendement global de tous mes placements	<input type="checkbox"/>				
d. Le rendement de mes placements en fonction de mes objectifs financiers	<input type="checkbox"/>				
e. Le montant des frais qui me sont facturés	<input type="checkbox"/>				

RENDEMENT DES PLACEMENTS

Les questions suivantes portent sur le rendement de vos placements.

16. À quelle fréquence communiquez-vous en personne, par téléphone ou par courrier électronique, votre conseiller pour parler du rendement de vos placements?

- Au moins une fois par trimestre
- Deux fois par année
- Une fois par année
- Moins d'une fois par année
- Seulement lorsque le rendement de mes placements n'est pas à la hauteur des attentes
- Seulement lorsque ma situation financière change
- Je n'ai pas rencontré mon conseiller depuis l'ouverture de mon compte

17. Lorsque vous rencontrez votre conseiller, est-ce généralement lui qui organise la rencontre ou est-ce vous qui le faites?

- Mon conseiller engage généralement la conversation.
- J'organise généralement la rencontre.
- Je ne m'en souviens pas.

18. En songeant aux discussions que vous avez eues avec votre conseiller au cours des 12 derniers mois, est-ce que votre conseiller financier a fait chacune des choses suivantes.

	Oui	Non	Je ne sais pas
a. Mon conseiller a parlé du rendement global des placements dans mon compte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Mon conseiller a parlé du rendement de chacun de mes placements.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Mon conseiller a comparé le rendement de mes placements au rendement d'un indice de référence.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Mon conseiller m'a expliqué le rendement de mes placements par rapport à mes objectifs financiers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Mon conseiller a recommandé des changements à mes placements étant donné leur rendement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Mon conseiller a recommandé des changements à mes placements étant donné ma situation financière actuelle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Mon conseiller a recommandé des changements à mes placements étant donné mes objectifs financiers pour l'avenir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Mon conseiller a recommandé des changements à mes placements étant donné ma tolérance au risque.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise d'effectuer chacune des tâches suivantes?

	Très à l'aise	Plutôt à l'aise	Pas très à l'aise	Pas du tout à l'aise	Je ne sais pas
a. Suivre la variation de la valeur de mes placements au fil du temps.	<input type="checkbox"/>				
b. Déterminer si mes placements sont en bonne voie d'atteindre mes objectifs financiers.	<input type="checkbox"/>				

COÛT DES PLACEMENTS

20. En ce qui concerne votre compte de placement **principal**, avez-vous des frais à payer pour l'achat, la possession ou la vente de placements?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas/incertain

21. Avez-vous des frais à payer pour la tenue, la gestion ou l'administration de votre compte?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas/incertain

22. Dans quelle mesure connaissez-vous les types de frais suivants qui pourraient être associés à votre compte de placement ou à vos placements?

	Très bien	Plutôt bien	Pas très bien	Pas du tout
a. Frais à l'achat ou à la vente d'actions, d'obligations ou de fonds négociés en bourse (FNB)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Frais à l'achat et à la vente de fonds communs de placement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Commissions versées à votre conseiller tant et aussi longtemps que vous détenez un fonds commun de placement dans lequel vous avez investi par l'entremise de votre conseiller (c.-à-d. commission de suivi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Frais liés au remplacement d'un fonds commun par un autre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Frais fondés sur la valeur des placements que vous avez effectués par l'entremise de votre conseiller (frais fondés sur les actifs)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Frais de gestion d'un fonds commun de placement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Frais de rachat d'un fonds commun de placement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Frais d'administration du compte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. Frais fondés sur le rendement d'un placement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Les frais associés à votre compte ou à vos placements ont-ils un impact sur le rendement que vous procure le capital investi?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas/incertain

24. Lequel des énoncés suivants décrit **le mieux** votre compréhension de l'impact des frais sur vos placements?

- Je comprends l'incidence de **tous** les frais sur le rendement de mes placements.
- Je comprends l'incidence de **certain**s frais sur le rendement de mes placements.
- Je ne comprends pas l'incidence des frais sur le rendement de mes placements.

25. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants.

	Fortement d'accord	D'accord	En désaccord	Fortement en désaccord
a. Je connais le montant des frais que j'ai payés à ma firme pour mes placements au cours des 12 derniers mois.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Je connais le montant des frais payés à ma firme par des tierces parties du fait des placements que j'ai achetés ou détenus au cours des 12 derniers mois.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec l'énoncé suivant.

	Fortement d'accord	D'accord	En désaccord	Fortement en désaccord	Je ne sais pas
a. Une meilleure connaissance des différents types de frais associés à mes placements et à mon compte m'aiderait à prendre des décisions de placement plus éclairées.	<input type="checkbox"/>				

27. Au cours des 12 derniers mois, votre conseiller vous a-t-il parlé des frais associés à vos placements?

- Oui
- Non
- Je ne m'en souviens pas
- Je n'ai pas parlé à mon conseiller au cours des 12 derniers mois

28. En songeant aux moments où votre conseiller vous a parlé des frais associés à vos placements au cours des 12 derniers mois, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants.

	Fortement d'accord	D'accord	En désaccord	Fortement en désaccord	Je ne m'en souviens pas
a. Mon conseiller a parlé du total des frais liés aux placements de mon compte.	<input type="checkbox"/>				
b. Mon conseiller a parlé des frais liés à chacun de mes placements.	<input type="checkbox"/>				
c. Mon conseiller a parlé des frais liés à mes placements par rapport à ceux liés à des placements similaires.	<input type="checkbox"/>				
d. Mon conseiller a parlé de l'incidence des frais sur le rendement de mes placements.	<input type="checkbox"/>				
e. Mon conseiller a recommandé des changements à mes placements lorsqu'il existe des options de placement à moindre coût.	<input type="checkbox"/>				

29. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous ouvert un nouveau compte de placement ou apporté des changements importants à un compte existant, par exemple en augmentant substantiellement le montant des placements ou en modifiant la répartition des actifs?

- Oui, j'ai ouvert un nouveau compte de placement.
- Oui, j'ai apporté des changements importants à un compte existant.
- Aucune de ces réponses
- Je ne sais pas/Je ne m'en souviens pas

30. Lorsque vous avez ouvert un nouveau compte de placement/apporté des changements importants à un compte de placements existant, votre conseiller vous a-t-il communiqué/expliqué l'un ou l'autre des éléments suivants?

	Oui	Non	Je ne sais pas/Je ne
a. La façon dont il est rémunéré en fonction de l'activité dans mon compte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. La commission d'indication de client qu'il verse ou qu'il touche parce que j'achète ou que je possède un placement (<i>on parle d'une indication de clients lorsque votre conseiller est rémunéré pour avoir dirigé un client vers une autre personne et lorsqu'il verse une rémunération à une autre personne qui dirige un client vers lui</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Les autres avantages (p. ex. des voyages) dont il bénéficie parce que j'achète ou je possède un placement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ACHAT DE NOUVEAUX PLACEMENTS

35. En général, à quelle fréquence achetez-vous ou vendez-vous/votre conseiller achète-t-il ou vend-il en votre nom des placements comme des actions, des obligations, des fonds communs de placement et des fonds négociés en bourse (FNB)?

- Chaque semaine
- Chaque mois
- Chaque trimestre (tous les trois mois)
- Une ou deux fois par année
- Moins d'une fois par année
- Je ne sais pas/incertain

36. Avez-vous acheté l'un ou l'autre des produits suivants au cours des 12 derniers mois? **(VEUILLEZ COCHER TOUT CE QUI S'APPLIQUE.)**

- Actions
- Unités négociées en bourse, y compris les fonds négociés en bourse (FNB) et les fiducies de placement immobilier (FPI)
- Obligations ou titres obligataires autres que les obligations d'épargne du Canada
- Fonds communs de placement
- Aucune de ces réponses
- Je ne sais pas/Je ne m'en souviens pas

37. Avant l'achat de ces/de l'un ou l'autre de ces placements au cours des 12 derniers mois, dans quelle mesure chacun des critères suivants a-t-il été important pour vous aider à prendre votre décision d'achat?

	Très important	Plutôt important	Pas très important	Pas du tout important	Sans objet	Je ne sais pas
a. Le rendement historique du placement	<input type="checkbox"/>					
b. Le rendement par rapport à des placements aux objectifs ou caractéristiques similaires (p. ex. taille de l'entreprise, style d'investissement, qualité du crédit)	<input type="checkbox"/>					
c. Le rendement par rapport à des indices reconnus	<input type="checkbox"/>					
d. Le montant des frais en dollars	<input type="checkbox"/>					
e. Les frais et redevances liés à d'autres placements aux objectifs ou caractéristiques similaires (p. ex. taille de l'entreprise, style d'investissement, qualité du crédit)	<input type="checkbox"/>					
f. Le niveau de risque du placement par rapport à ma tolérance au risque	<input type="checkbox"/>					
g. La cohérence du placement par rapport à mes objectifs financiers	<input type="checkbox"/>					
h. La cohérence du placement par rapport à la répartition actuelle des actifs de mon portefeuille	<input type="checkbox"/>					
i. L'avis de mon conseiller	<input type="checkbox"/>					
j. Les documents produits par l'émetteur (p. ex. prospectus, rapports annuels, <i>Aperçu du fonds</i>) Le prospectus est un document d'information détaillé concernant l'émission d'un titre au grand public. Le document Aperçu du fonds expose les avantages, les risques et les coûts associés à un placement dans un fonds commun de placement.	<input type="checkbox"/>					

38. Veuillez songer à l'un ou l'autre des placements que vous avez achetés au cours des 12 derniers mois. Votre conseiller vous a-t-il parlé des frais associés aux différentes options de placement avant que vous procédiez à un achat?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas/Je ne m'en souviens pas

39. En ce qui concerne l'un ou l'autre des placements dans lesquels vous avez investi au cours des 12 derniers mois, votre conseiller a-t-il comparé les rendements passés du placement au rendement d'un indice de référence?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas/Je ne m'en souviens pas

40. Avant que vous achetiez un fonds commun de placement, votre conseiller a-t-il utilisé un des outils suivants pour vous expliquer les caractéristiques du fonds en question? **(VEUILLEZ COCHER TOUT CE QUI S'APPLIQUE.)**

- Le document Aperçu du fonds (qui expose les avantages, les risques et les coûts associés à l'investissement dans un fonds commun de placement) - pour consulter l'intégralité du document, veuillez cliquer [ici](#)
- D'autres documents qui décrivent les avantages, les risques et les coûts d'un fonds commun de placement (p. ex. un document « profil de fonds » ou « faits saillants du fonds »)
- Le prospectus (un document d'information détaillé concernant l'émission d'un titre au grand public.)
- Autre **(VEUILLEZ PRÉCISER)**

Je ne sais pas/Je ne m'en souviens pas

41. Veuillez indiquer l'**importance** de chacune des sections suivantes du document *Aperçu du fonds* pour ce qui est de vous aider à prendre la décision d'acheter un fonds commun de placement?

	Très important	Plutôt important	Pas très important	Pas du tout important	Je ne sais pas
a. Bref aperçu	<input type="checkbox"/>				
b. Ce dans quoi le fonds investit	<input type="checkbox"/>				
c. Le niveau de risque du fonds	<input type="checkbox"/>				
d. Le rendement antérieur du fonds	<input type="checkbox"/>				
e. À qui le fonds est destiné	<input type="checkbox"/>				
f. Combien coûte le fonds	<input type="checkbox"/>				
g. Les droits de l'investisseur	<input type="checkbox"/>				

42. Veuillez évaluer votre **connaissance** de chacune des sections suivantes du document *Aperçu du fonds*.

	Excellente	Bonne	Moyenne	Passable	Mauvaise	Je ne sais pas/ incertain
a. Bref aperçu	<input type="checkbox"/>					
b. Ce dans quoi le fonds investit	<input type="checkbox"/>					
c. Le niveau de risque du fonds	<input type="checkbox"/>					
d. Le rendement antérieur du fonds	<input type="checkbox"/>					
e. À qui le fonds est destiné	<input type="checkbox"/>					
f. Combien coûte le fonds	<input type="checkbox"/>					
g. Les droits de l'investisseur	<input type="checkbox"/>					

43. Quels renseignements qui ne se trouvaient pas dans le document *Aperçu du fonds* auriez-vous trouvé utiles pour vous aider à prendre une décision de placement plus éclairée?

Je n'ai pas d'autres commentaires

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES

Les questions suivantes serviront uniquement à des fins statistiques.

44. Êtes-vous un homme ou une femme?

- Un homme
- Une femme
- Je préfère ne pas répondre

45. Quel âge avez-vous?

- Moins de 35 ans
- 35 à 44 ans
- 45 à 54 ans
- 55 à 64 ans
- 65 ans ou plus
- Je préfère ne pas répondre

46. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez terminé?

- Études secondaires en partie ou moins
- Diplôme d'études secondaires
- Études professionnelles/collégiales/techniques
- Études universitaires en partie
- Diplôme d'études universitaire complété

47. Quel est votre état matrimonial?

- Célibataire
- Marié/en union de fait
- Séparé/divorcé
- Veuf/ve

48. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre foyer actuel?

- Célibataire sans enfant à la maison
- Couple sans enfant à la maison
- Famille avec enfant de moins de 18 ans à la maison (y compris foyer monoparental)
- Famille avec enfants adultes seulement à la maison (y compris foyer monoparental)
- Autre (**VEUILLEZ PRÉCISER**) _____

49. Lequel des énoncés ci-après décrit le mieux votre situation d'emploi actuelle?

- 01 Travailleur autonome
- 02 Salarié à temps plein à la place d'affaire d'un employeur
- 03 Salarié à temps partiel à la place d'affaire d'un employeur
- 04 Actuellement sans emploi
- 05 Étudiant
- 06 Retraité
- 07 À la maison

50. Quelle est la valeur actuelle de tous vos comptes de placement?

- Moins de 50 000 \$
- 50 000 \$ à 99 999 \$
- 100 000 \$ à 249 999 \$
- 250 000 \$ à 499 999 \$
- 500 000 \$ à 1 000 000 \$
- Supérieure à 1 000 000 \$

51. Quel est le revenu annuel total de votre foyer avant impôts?

- Moins de 25 000 \$
- 25 000 \$ à moins de 50 000 \$
- 50 000 \$ à moins de 75 000 \$
- 75 000 \$ à moins de 100 000 \$
- 100 000 \$ à moins de 150 000 \$
- 150 000 \$ à moins de 200 000 \$
- 200 000 \$ ou plus

Annexe 2 : Résumé de la signification statistique au fil du temps

Les tableaux suivants présentent les changements constatés pour toutes les questions d'une catégorie relativement aux résultats de base de 2016. Il peut s'agir d'augmentations ou de diminutions. On devrait lire les six colonnes comme suit, en prenant pour exemple les résultats nationaux tirés de la totalité des 153 points de données :

- 31 % des points de données étaient statistiquement significatifs (SS) pour la première fois en 2017, et le sont demeurés durant le reste de l'étude;
- 9 % étaient statistiquement significatifs pour la première fois en 2018, et le sont demeurés durant le reste de l'étude;
- 5 % étaient significatifs pour la première fois en 2019, la dernière année de l'étude;
- au total, 45 % étaient statistiquement significatifs par rapport aux données de base;
- 12 % étaient significatifs en 2018, mais ont cessé de l'être entre 2018 et 2019;
- les 43 % restants n'ont pas varié de façon significative pendant la durée de l'étude.

Survol selon les trois points de vue présentés dans le rapport

Catégorie	Total des points de données en 2019	% SS pour la première fois en 2017	% SS pour la première fois en 2018	% SS pour la première fois en 2019	% total SS en 2019	% qui a cessé d'être significatif entre 2018 et 2019	% sans variation significative durant l'étude
Échelle nationale	153	31 %	9 %	5 %	45 %	12 %	43 %
Échelle provinciale	1377	8 %	5 %	6 %	19 %	12 %	69 %
Segments d'investisseurs	397	18 %	5 %	6 %	29 %	11 %	60 %

Résumé de la signification statistique à l'échelle nationale par conséquence

Conséquence	Total des points de données en 2019	% SS pour la première fois en 2017	% SS pour la première fois en 2018	% SS pour la première fois en 2019	% total SS en 2019	% qui a cessé d'être significatif entre 2018 et 2019	% sans variation significative durant l'étude
1	20	55 %	30 %	0 %	85 %	5 %	10 %
2	30	40 %	10 %	7 %	57 %	10 %	33 %
3	8	13 %	25 %	0 %	38 %	50 %	13 %
4	20	40 %	0 %	5 %	45 %	10 %	45 %
5	4	0 %	0 %	25 %	25 %	25 %	50 %
5a	3	0 %	0 %	33 %	33 %	0 %	67 %
5b	1	0 %	0 %	0 %	0 %	100 %	0 %
6	24	17 %	0 %	8 %	25 %	13 %	63 %
7	5	0 %	0 %	20 %	20 %	0 %	80 %
7a	5	0 %	0 %	20 %	20 %	0 %	80 %
7b	0	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
8	7	14 %	0 %	0 %	14 %	29 %	57 %
s.o.	25	36 %	8 %	4 %	48 %	8 %	44 %
F	10	10 %	10 %	0 %	20 %	0 %	80 %

Résumé par province

Catégorie	Total des points de données en 2019	% SS pour la première fois en 2017	% SS pour la première fois en 2018	% SS pour la première fois en 2019	% total SS en 2019	% qui a cessé d'être significatif entre 2018 et 2019	% sans variation significative durant l'étude
BC	153	3 %	6 %	7 %	16 %	9 %	75 %
AB	153	5 %	5 %	6 %	16 %	11 %	73 %
SK	153	7 %	11 %	5 %	23 %	20 %	58 %
MB	153	9 %	2 %	8 %	20 %	14 %	66 %
ON	153	17 %	8 %	6 %	31 %	12 %	56 %
QC	153	18 %	5 %	2 %	25 %	12 %	63 %
NE	153	4 %	1 %	7 %	11 %	5 %	84 %
NB	153	2 %	3 %	6 %	10 %	10 %	80 %
ATL	153	6 %	4 %	8 %	18 %	11 %	71 %

Résumé par segment d'investisseurs

Catégorie	Total des points de données en 2019	% SS pour la première fois en 2017	% SS pour la première fois en 2018	% SS pour la première fois en 2019	% total SS en 2019	% qui a cessé d'être significatif entre 2018 et 2019	% sans variation significative durant l'étude
Sans conseiller	83	31 %	8 %	4 %	43 %	19 %	37 %
Avec conseiller ne détenant pas une autorité discrétionnaire	116	29 %	3 %	7 %	40 %	9 %	52 %
Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire	99	4 %	0 %	8 %	12 %	8 %	80 %
Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP)	99	6 %	9 %	6 %	21 %	11 %	68 %

Notes :

- Dans la ventilation par conséquence, la lettre F sert à désigner les questions filtres servant à orienter la logique de progression du sondage, et s.o. les questions ne se rapportant pas à une conséquence donnée.
- La question 2 (une question filtre), portant sur le type de compte détenu, n'a pas été incluse parce que nous ne disposons pas des données pour les colonnes « Autre » et « Je ne sais pas » dans le rapport annuel de 2017.
- Les chiffres ayant été arrondis, il est possible que la somme de certaines colonnes ne totalise pas 100 %.