



L'INSTITUT DES FONDS
D'INVESTISSEMENT
DU CANADA

La perception des investisseurs canadiens quant aux fonds communs de placement et à l'industrie des fonds communs

Rapport • 2017

POLLARA 

The Pollara logo graphic consists of four small, colored circles (blue, red, green, yellow) arranged in a horizontal line to the right of the word 'POLLARA'.

Table des matières

	Diapositive
Les objectifs de l'étude et la méthodologie	3
Les résultats clés	7
Les résultats détaillés	14
Les attitudes quant aux produits et à la stratégie de placement	15
L'évaluation d'un conseiller en placement	22
Les attitudes et les connaissances quant aux frais	30
Les nouvelles exigences en matière d'information et les relevés de placement	38
Les connaissances et les attitudes quant aux outils de placement numériques	48

Les objectifs de l'étude et la méthodologie

POLLARA 
STRATEGIC INSIGHTS

Les objectifs de l'étude

- En 2017, l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC) a retenu les services de Pollara, une entreprise indépendante de recherche, pour mener son 12e volet d'étude téléphonique annuelle auprès des investisseurs en fonds communs de placement au Canada.
- L'étude a été entreprise par l'industrie des fonds communs de placement, par l'intermédiaire de l'Institut des fonds d'investissement du Canada, pour mieux comprendre les attitudes et les opinions des détenteurs canadiens de fonds communs de placement; pour identifier leurs besoins, leurs attentes, leurs comportements et leurs opinions et en faire le suivi au fil du temps.
- De plus, cette étude a été conçue afin d'établir des points de référence pour le suivi des impacts sur les connaissances et le comportement des clients suite à l'introduction de l'information au moment de la souscription et des règles de la phase 2 du modèle de relation client-conseiller (MRCC2).
- Cette étude est conçue pour explorer les attitudes et les comportements des investisseurs quant aux fonds communs de placement, dont :
 - la confiance accordée aux fonds communs de placement pour atteindre les objectifs financiers;
 - les méthodes d'achat de fonds communs de placement et le rôle des conseillers dans les décisions;
 - l'intérêt et l'utilisation des voies alternatives d'achat;
 - les impressions quant aux frais payés pour les fonds communs de placement et les conseils;
 - l'utilisation et la valeur perçue des relevés de fonds communs de placement et des modifications; et
 - les changements enregistrés dans ces mesures au cours des dix dernières années.

La méthodologie de l'étude

- En 2017, 1 000 entrevues téléphoniques ont été menées auprès de détenteurs de fonds communs de placement de 18 ans ou plus qui prennent entièrement ou partiellement les décisions d'achat concernant les fonds communs de placement de leur ménage. Toutes les entrevues ont eu lieu du 11 au 25 juillet 2017.
- Le tableau suivant illustre la répartition régionale des entrevues menées en 2017. Pour optimiser la justesse des résultats dans ces régions, les sondages ont été attribués de façon disproportionnelle au Manitoba, dans la région atlantique et au Québec. Les résultats nationaux ont été pondérés selon les données PMB* de 2016 pour qu'ils soient représentatifs des détenteurs de fonds communs de placement par région et par genre. Le rapport se concentre sur les résultats nationaux, tout en mentionnant les différences régionales significatives, s'il y a lieu. Les entrevues ont été menées en anglais et en français, selon la préférence du répondant.

Tableau A

	Nombre d'entrevues	Nombre d'entrevues pondérées	Marge d'erreur
Canada atlantique	102	67	± 9,8 %
Québec	200	154	± 6,9 %
Ontario	296	398	± 5,7 %
Manitoba/Saskatchewan	100	112	± 9,8 %
Alberta	152	109	± 8,0 %
C.-B.	150	160	± 8,0 %
TOTAL	1,000	1,000	± 3,1 %

*Données du Print Measurement Bureau – étude annuelle menée auprès de 36 000 Canadiens qui mesure l'utilisation des biens et services.

La méthodologie de l'étude

- Les résultats nationaux de 2017 sont comparés aux résultats obtenus lors des volets précédents de l'étude. En général, les changements de 5 points ou moins d'année en année ne sont pas jugés statistiquement significatifs et ne sont relevés que s'ils semblent confirmer une tendance se dessinant au fil de plusieurs années.

Tableau B

Année	Taille de l'échantillon	Marge d'erreur	Dates des entrevues
2017	1 000	± 3,1 %	11 au 25 juillet 2017
2016	1 000	± 3,1 %	29 juin au 14 juillet 2016
2015	1 008	± 3,1 %	20 juillet au 10 août 2015
2014	1 002	± 3,1 %	10 juillet au 4 août 2014
2013	1 004	± 3,1 %	23 juin au 7 juillet 2013
2012	1 000	± 3,1 %	13 juin au 2 juillet 2012
2011	1 006	± 3,1 %	10 au 24 juin 2011
2010	1 002	± 3,1 %	11 au 24 juin 2010
2009	1 002	± 3,1 %	28 mai au 9 juin 2009
2008	1 895	± 2,3 %	29 mai au 17 juin 2008
2007	2 508	± 2,0 %	23 mai au 27 juin 2007
2006	1 865	± 2,3 %	15 juin au 11 juillet 2006

- Les résultats des sous-échantillons (c.-à-d. les résultats pour différents groupes démographiques) peuvent avoir une plus grande marge d'erreur que les marges citées dans les tableaux A et B.

Les résultats clés

POLLARA 

Les résultats clés

Les Canadiens continuent d'avoir confiance dans les fonds communs de placement.

Les attitudes quant aux produits et à la stratégie de placement

- Les Canadiens continuent d'accorder plus de confiance aux fonds communs de placement qu'aux autres véhicules de placement (les actions, les CPG, les obligations et les FNB).
 - La confiance dans les fonds communs de placement, bien qu'elle soit beaucoup plus élevée par rapport à d'autres véhicules, est restée relativement stable. En comparaison, quoique moins élevée, la confiance dans les actions et les FNB a augmenté de façon constante alors que la confiance dans les CPG et les obligations est à la baisse.
 - La confiance dans les fonds communs de placement reste également supérieure à la confiance accordée à la résidence principale en tant que placement.
- Les achats de fonds communs de placement demeurent uniformes, quatre sur dix faisant un achat au cours de l'année écoulée et six sur dix dans les 2 dernières années. La grande majorité de ces achats continuent à être effectués par l'entremise de conseillers (85 % - en légère baisse par rapport à 2016, mais cohérent avec la moyenne des dix dernières années) alors que la fréquence des achats de fonds communs en ligne ou par l'intermédiaire d'un représentant du service à la clientèle a connu une légère hausse (de 9 % à 13 %).

L'évaluation d'un conseiller en placement

- En général, les Canadiens ont recours aux conseillers pour les aider avec au moins une partie de leurs placements, la moitié faisant appel à un seul conseiller pour tous les placements. La planification des placements et des finances, et dans une moindre mesure, celle de la retraite, sont les raisons principales pour lesquelles les investisseurs canadiens ont recours à un conseiller. La fiscalité, l'éducation et la planification successorale demeurent des services créneaux et le recours aux conseillers pour la planification en matière d'éducation a connu une baisse depuis 2016.
- La satisfaction à l'égard des conseillers est élevée (94 %), soit un niveau comparable avec celui de la plupart des années précédentes.
 - En 2017, la proportion de répondants étant *très satisfaits* a connu un léger fléchissement (22 % par rapport à 28 % en 2016).
- La confiance accordée aux conseillers demeure élevée, la vaste majorité croyant qu'ils obtiennent un meilleur rendement sur leurs placements et qu'ils ont de meilleures habitudes d'épargne grâce à leurs conseillers.
 - La proportion étant tout à fait d'accord que leur conseiller contribue à augmenter le rendement de leurs placements a connu une hausse depuis l'année dernière (47 % par rapport à 39 % en 2016).
- La probabilité que les conseillers discutent de la compatibilité des fonds communs de placement avec les objectifs financiers demeure forte.

Les résultats clés

Connaissance croissante des frais; bonne valeur perçue des conseillers.

Les attitudes et les connaissances quant aux frais

- La majorité des conseillers continuent de discuter des frais, de la rémunération et des RFG avec leurs clients et la fréquence des discussions portant sur des frais/commissions et des frais versés à une société a augmenté de manière constante au cours des dernières années.
 - Le souvenir de ces discussions (frais, rémunération et RFG) est plus fort chez ceux ayant acheté un fonds commun de placement au cours de l'année écoulée qu'auparavant.
- La confiance des investisseurs en leurs connaissances des frais payés demeure stable. Cependant, le nombre d'investisseurs qui sont au courant que les frais qu'ils paient contribuent à rémunérer leur conseiller a augmenté (78 % par rapport à 72 % en 2016 et 69 % en 2015). Un autre 18 % déclarent payer leur conseiller directement.
- Les préférences des investisseurs quant à la rémunération des conseillers demeurent divisées entre le paiement direct des frais et le paiement indirect au moyen des frais du fonds. Une légère majorité (53 %) préfèrent payer indirectement pour les services de leur conseiller.
- Presque tous les répondants estiment que leur conseiller leur offre un service de valeur, sept sur dix disant que c'est un bon ou excellent rapport qualité-prix.
- La probabilité que les investisseurs changent de conseiller si ces frais devaient augmenter suite au passage à un système de paiement direct est répartie également, avec 50 % disant qu'ils continueront à faire appel aux services du conseiller et 50 % disant qu'ils y mettront fin.

Les résultats clés

La plupart se souviennent d'avoir reçu et lu un relevé annuel, mais peu se souviennent d'y avoir vu de nouveaux renseignements cette année.

Les nouvelles exigences en matière d'information et les relevés de placement

- Les investisseurs continuent de recevoir leurs relevés principalement sur papier.
- La plupart se souviennent d'avoir reçu et lu leur relevé annuel pour cette année.
- Les relevés sont perçus comme un moyen de fournir les renseignements nécessaires et faciles à comprendre.
 - Ils montrent clairement le taux de rendement sur le compte.
 - Cependant, les investisseurs sont moins nombreux à penser que les relevés montrent clairement les frais qui sont payés au conseiller ou à la société de courtage.
- Malgré avoir lu et apprécié ces relevés, peu reconnaissent qu'ils contiennent de nouveaux renseignements (par rapport aux relevés précédents). En fait, la grande majorité ne se souviennent pas que les renseignements concernant le rendement du compte ou de placements spécifiques sont différents de ce qu'ils ont l'habitude de voir. En ce qui concerne les frais payés aux courtiers, un cinquième affirment que les relevés contiennent plus de renseignements – mais 22 % disent qu'il y en a moins ou qu'ils ne savent pas.
- Seulement deux cinquièmes sont au courant des exigences pour fournir plus d'informations. Parmi ceux-ci, 10 % déclarent avoir pris des mesures suite à cette information. Même parmi ceux qui se souviennent spontanément que leurs relevés contiennent plus de renseignements, peu sont susceptibles de faire des changements à cause de cela. Bien que l'incidence soit faible, ceux qui envisageraient un changement seraient plus susceptibles de considérer un changement de conseiller pour une meilleure offre, pour un meilleur service ou pour faire eux-mêmes leurs placements.

Les résultats clés

L'utilisation et la confiance dans le courtage en ligne et les robo-conseils restent faibles.

Les outils de placement numériques

- Six sur dix sont au courant du courtage en ligne, mais seulement un sur trois parmi eux (moins d'un cinquième des répondants) l'a utilisé. En général, les investisseurs en fonds communs de placement ne se sentent pas très confiants d'acheter des placements de cette manière et ne pensent pas qu'ils le feront.
- Les robo-conseils sont encore moins connus. Seulement un cinquième sont au courant de ces services et 14 % parmi eux (ou 3 % de tous les investisseurs) les ont utilisés. Comme pour le courtage en ligne, peu se sentent confiants ou susceptibles d'acheter des placements par ces moyens.
- Les tendances concernant ces méthodes de placement sont conformes aux résultats de l'année dernière.

Conclusions

- Les investisseurs canadiens détenant des fonds communs de placement continuent d'accorder plus de confiance aux fonds communs qu'aux autres véhicules de placement (actions, CPG, obligations et FNB). Bien qu'ils se considèrent assez bien renseignés sur les fonds communs de placement, ils continuent à compter sur et à accorder une grande valeur à leurs conseillers pour les aider à atteindre leurs objectifs, à améliorer leur épargne et à augmenter le rendement de leurs placements.
- L'utilisation et l'intérêt pour les outils en ligne comme le courtage en ligne ou les robo-conseils demeurent faibles, la plupart préférant avoir recours aux services d'un conseiller.
- Les conseillers sont plus susceptibles qu'auparavant de discuter des frais et de la rémunération avec leurs clients. Cette tendance est plus nette parmi ceux qui ont acheté des fonds communs de placement l'année dernière. Même si plus d'investisseurs sont au courant que les frais servent à rémunérer leurs conseillers, leur confiance en cette connaissance est restée stable au cours des dernières années.
- De nombreux investisseurs se souviennent d'avoir reçu et lu leurs relevés de placement annuels. Les relevés sont perçus comme faciles à comprendre et montrant clairement le taux de rendement de leur compte et de leurs placements.
- Cependant, moins d'investisseurs pensent que les relevés montrent clairement les frais qui sont payés au conseiller ou à la société de courtage. Cela dit, peu ont remarqué une différence dans les relevés. La plupart croient qu'une augmentation au niveau des renseignements sur les frais des courtiers/conseillers aurait peu d'impact sur leurs habitudes de placement.

Les résultats détaillés

POLLARA 

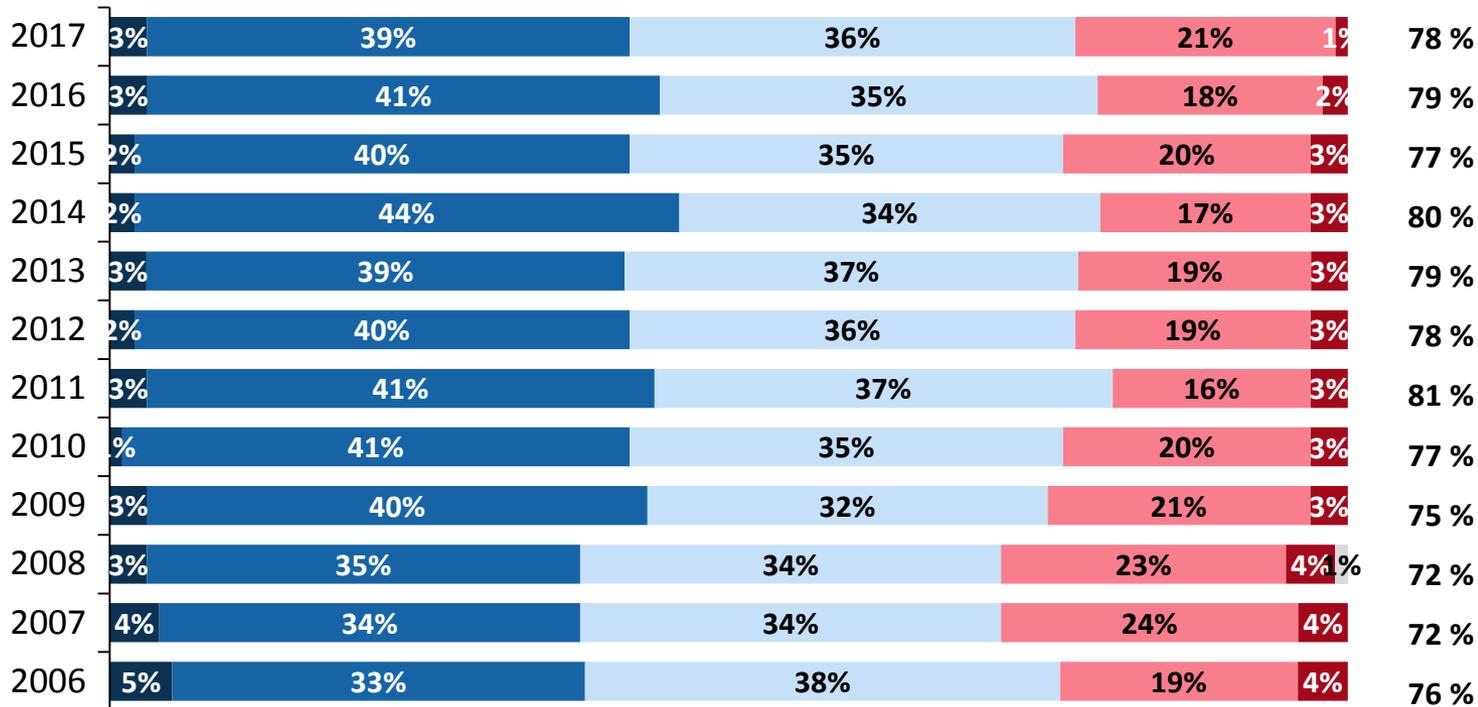
**Les attitudes quant
aux produits et à la
stratégie de placement**

POLLARA 

Connaissance quant aux placements dans les fonds communs

Le niveau de connaissance est resté constant depuis 10 ans.

- La proportion bien renseignée sur les placements dans les fonds communs est comparable à celle de 11 ans auparavant : 8 sur 10 ont un certain niveau de connaissance. Un très petit groupe se dit *très bien renseigné*, alors que 4 sur 10 sont *bien renseignés*. Une proportion similaire (36 %) se dit *assez bien renseignée*.
- Alors que la proportion *très bien renseignée* est uniforme par groupe, les hommes (48 %) et ceux âgés de 45 à 64 ans (41 %) ou plus de 65 ans (45 %) sont plus susceptibles que les autres de dire qu'ils sont *bien renseignés*. Les Québécois (53 %) sont mieux renseignés que les autres Canadiens, tout comme ceux dont le revenu est de 50 000 \$ ou plus.



% total bien renseigné

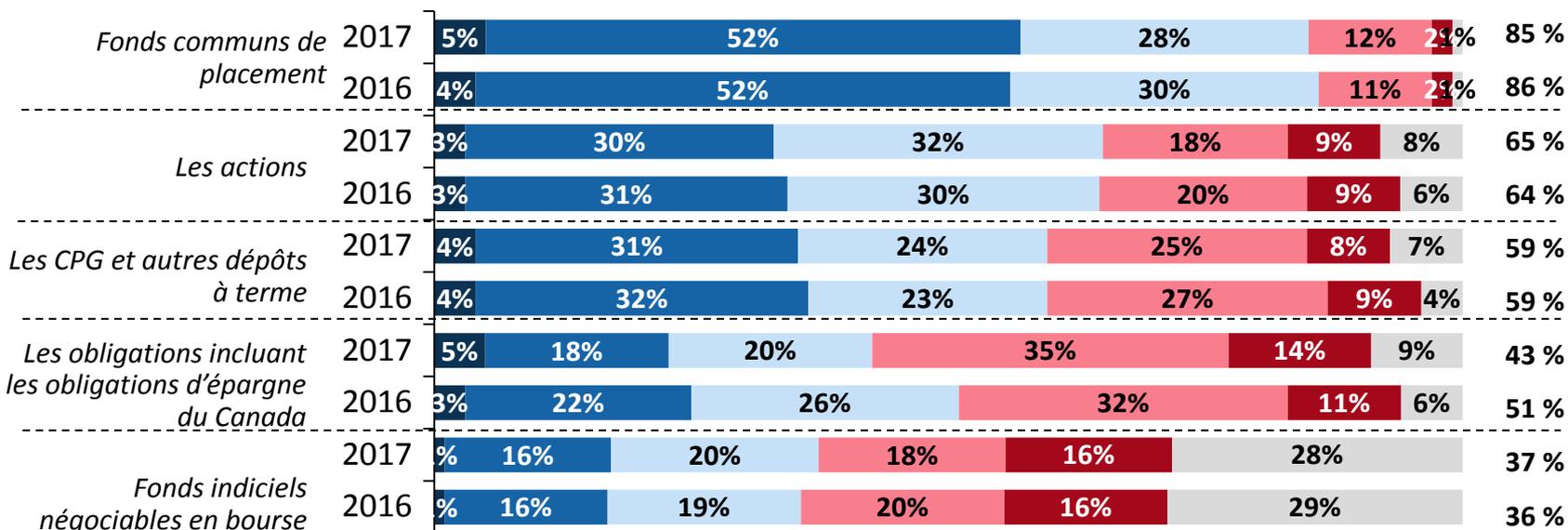
Très bien renseigné (10)
 Bien renseigné (7-9)
 Assez bien renseigné (5-6)
 Pas très bien renseigné (2-4)
 Pas bien renseigné du tout (1)
 Ne sait pas/Refus

Q2. En général, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que « vous n'êtes pas bien renseigné du tout » et 10 signifie que « vous êtes très bien renseigné », dans quelle mesure estimez-vous être bien renseigné sur les placements dans les fonds mutuels/fonds communs de placement? Base : Échantillon total (N=1000)

Confiance accordée aux produits de placement pour atteindre les objectifs financiers

Plus de confiance que dans d'autres types de placement; une proportion importante encore incertaine au sujet des FNB.

- Les gens disent avoir beaucoup plus de confiance dans les fonds communs que dans d'autres types de placement. Plus de 8 sur 10 indiquent un certain niveau de confiance comme en 2016.
- Les gens qui sont les plus susceptibles d'être *tout à fait confiants* ou *confiants* au sujet des fonds communs de placement : ceux qui sont bien renseignés sur les fonds communs de placement (75 %), ceux du Québec (66 %), les hommes (61 %) et ceux détenant un diplôme (58 %).
- Les actions, les CPG et les autres dépôts à terme suscitent la confiance chez 2/3 des gens, comme l'année précédente. Cependant, la proportion ayant confiance dans les obligations (43 %) est plus faible qu'en 2016.
- Près de 3 sur 10 ne connaissent pas encore les FNB, alors qu'environ 4 sur 10 disent avoir confiance en eux en tant qu'outils de placement (conforme à 2016).



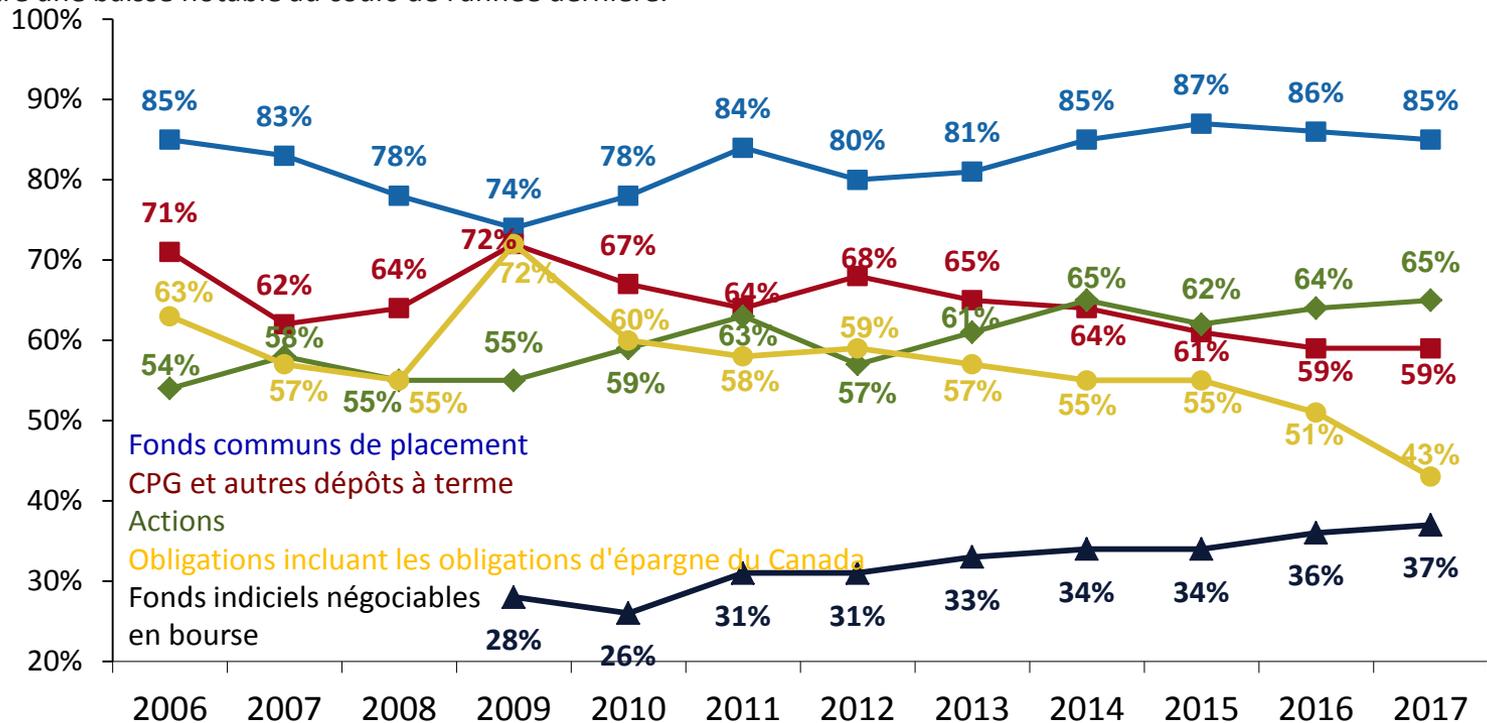
■ Tout à fait confiant (10)
 ■ Confiant (7-9)
 ■ Assez confiant (5-6)
■ Pas très confiant (2-4)
 ■ Pas confiant du tout (1)
 ■ Ne sait pas/Refus

Q3/Q4/Q5/Q6/Q8. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas confiant(e) du tout » et 10 signifie « tout à fait confiant(e) »; globalement, dans quelle mesure êtes-vous confiant(e) que chacun des produits d'investissement suivants vous aideront à atteindre les objectifs financiers de votre ménage? Base : Échantillon total (N=1000)

Confiance accordée aux produits de placement pour atteindre les objectifs financiers

Élan positif pour les fonds communs de placement et les FNB; confiance en baisse dans les CPG et les obligations.

- Des tendances remarquables ressortent lors de l'analyse des niveaux de confiance au fil du temps (en particulier depuis la récession de 2008) :
- La confiance dans les fonds communs de placement a grimpé rapidement au début de la décennie (2009-2011) et est restée stable depuis.
- Bien que toujours relativement faible, la confiance dans les FNB a augmenté lentement mais de façon constante depuis le début de la décennie.
- Parallèlement, la confiance dans les CPG, les autres dépôts à terme et les obligations est en constante baisse.
- Les obligations, en particulier, ont connu une baisse importante depuis leur sommet en 2009 (après la récession de 2008). Ils ont enregistré une baisse notable au cours de l'année dernière.

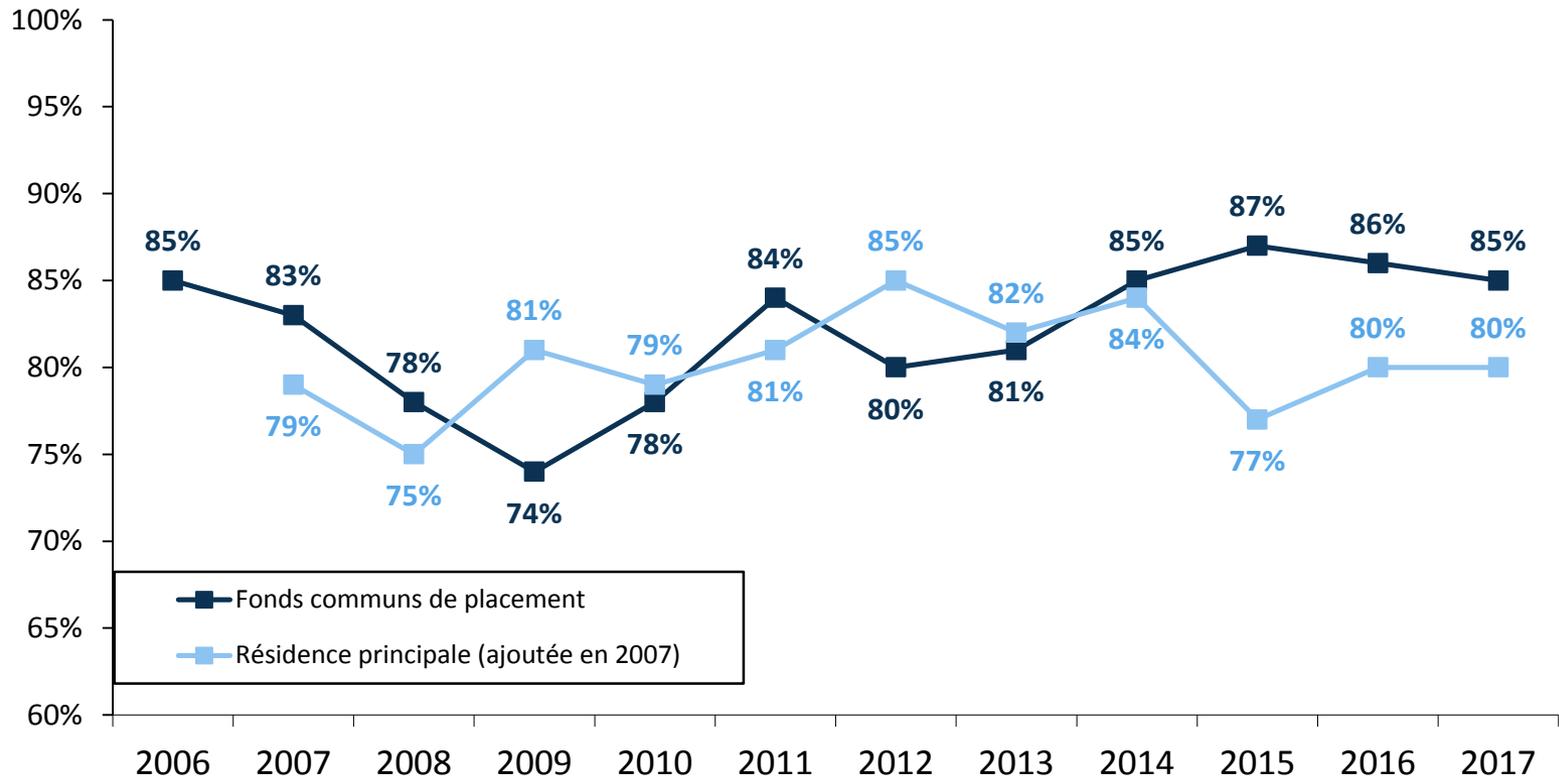


Q3. – Q6./ Q8. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas confiant(e) du tout » et 10 signifie « tout à fait confiant(e) »; globalement, dans quelle mesure êtes-vous confiant(e) que chacun des produits d'investissement suivants vous aideront à atteindre les objectifs financiers de votre ménage? Base : Échantillon total (N=1000)

Les fonds communs de placement par rapport à la résidence principale

Confiance plus grande accordée aux fonds

- Les gens disent avoir plus de confiance dans les fonds communs de placement que dans leur résidence principale en tant qu'outil pour atteindre leurs objectifs financiers.
- Après une baisse notable en 2015, le niveau de confiance accordée à la résidence en tant que placement a rebondi en 2016 et est resté stable cette année.
- Les 45 ans et plus ont une confiance plus grande dans leur résidence en tant que placement, ce qui expliquerait les différences au niveau de la résidence principale selon l'âge.
- Ceux en milieu urbain et du Québec ont particulièrement confiance dans le marché de l'habitation.

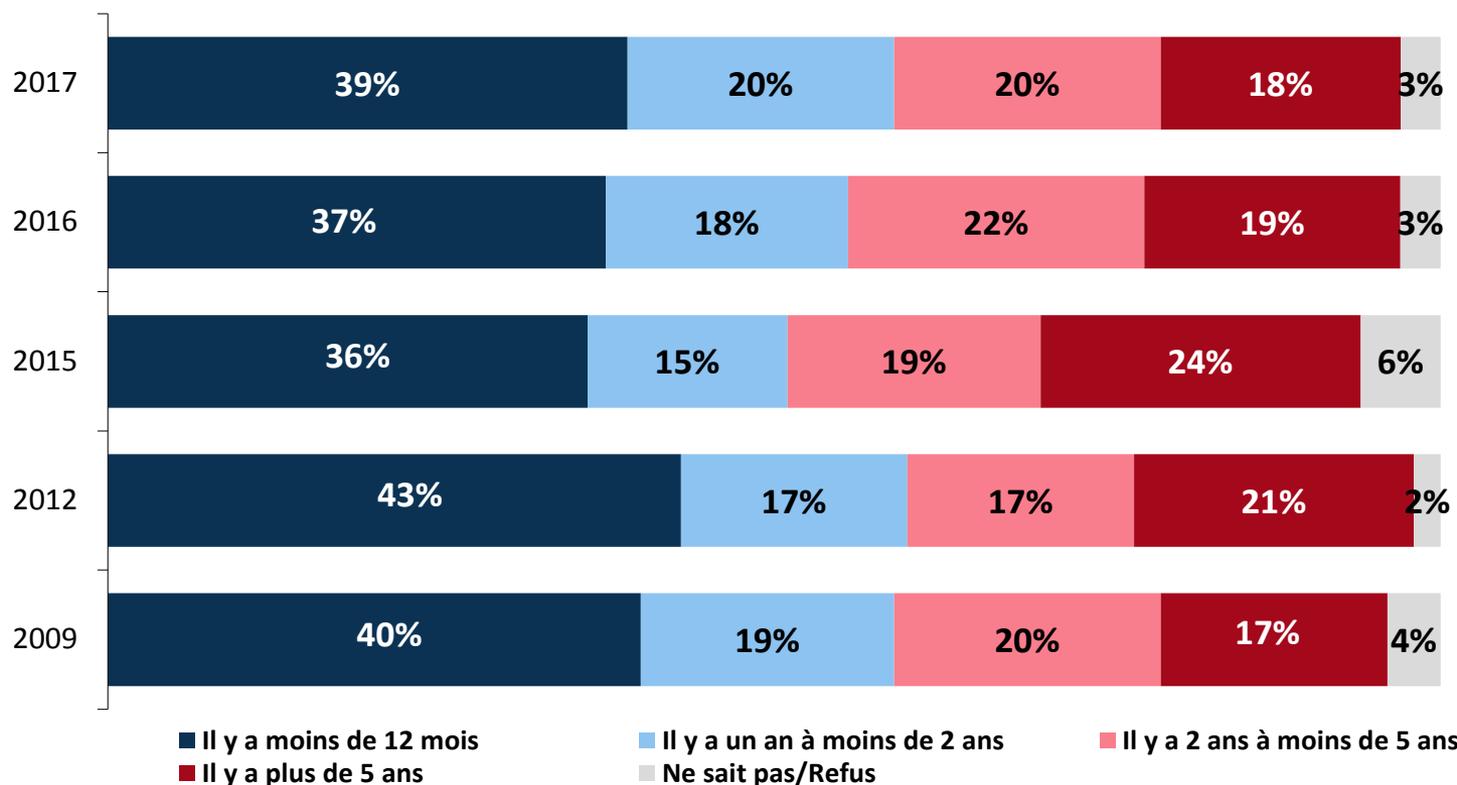


Q3./ Q7. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas confiant(e) du tout » et 10 signifie « tout à fait confiant(e) »; globalement, dans quelle mesure êtes-vous confiant(e) que chacun des produits d'investissement suivants vous aideront à atteindre les objectifs financiers de votre ménage?
Base : Échantillon total (N=1000)

Le plus récent achat d'un nouveau fonds de placement

6 sur 10 en ont acheté au cours des deux dernières années, ce qui est comparable à 2016.

- La récence des achats de fonds communs de placement demeure comparable à 2016 : 4 sur 10 ayant acheté un nouveau fonds commun au cours de l'année dernière et 6 sur 10 ayant fait un achat au cours des deux dernières années.
- Les achats de l'année dernière ont connu une légère hausse depuis ces deux dernières années et semblent se réajuster par rapport aux niveaux de 2009/2012 après la baisse en 2015.
- Les gens les plus susceptibles d'avoir effectué un achat au cours de l'année dernière : les résidents de la Colombie-Britannique (51 %), les hommes (43 %), les citadins (42 %) et ceux dont le revenu est de 50 000 \$ ou plus (plus de 40 %).

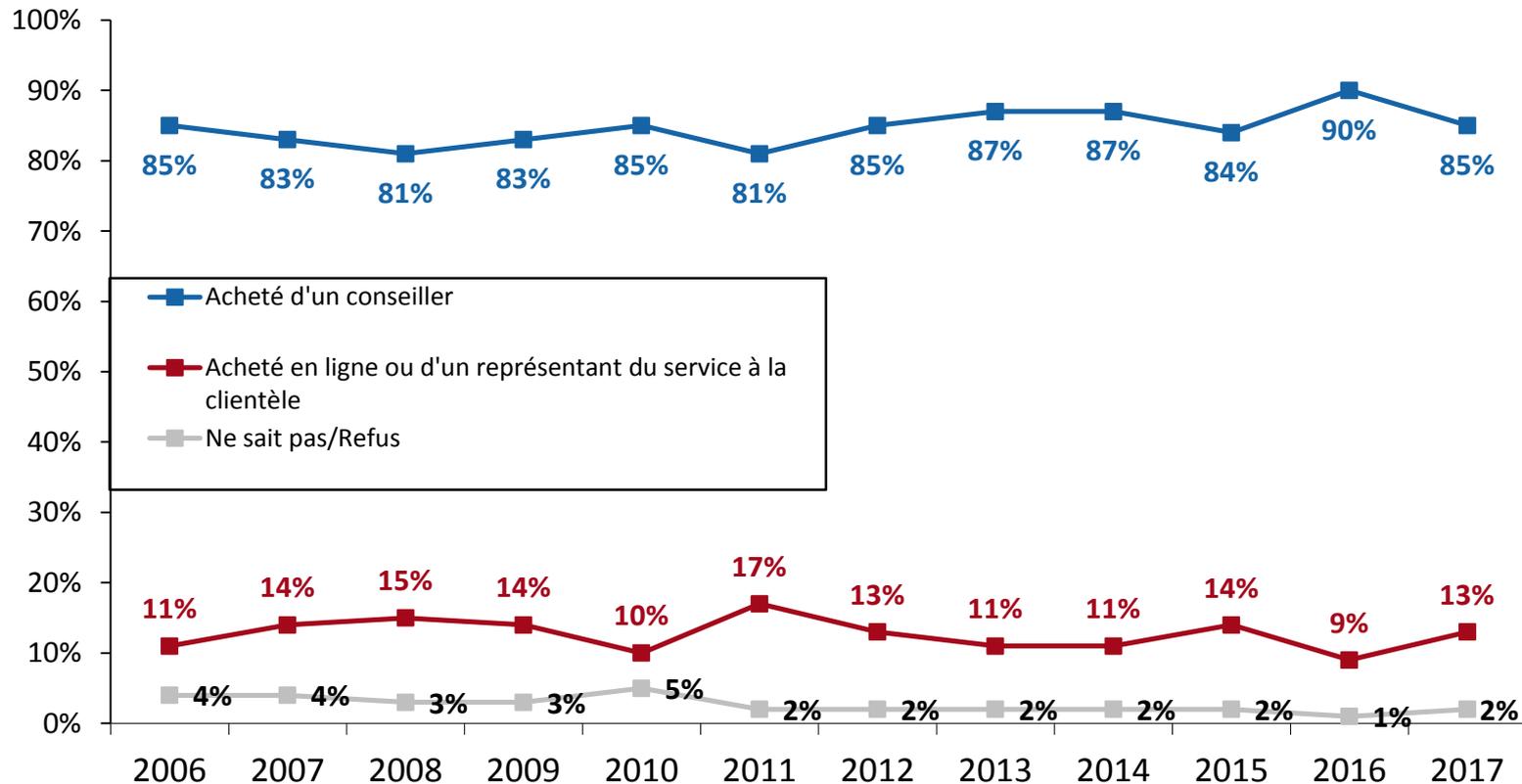


Q9. Quand avez-vous acheté pour la dernière fois un fonds commun de placement que vous ne possédiez pas déjà, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur de votre REÉR? Base : Échantillon total (N=1000)

Méthodes d'achat de fonds communs de placement : l'achat le plus récent

La grande majorité des gens continuent de faire appel à un conseiller.

- La grande majorité des gens continuent d'acheter des fonds communs de placement par l'intermédiaire d'un conseiller.
- Ce chiffre a légèrement baissé par rapport à son sommet de 2016 mais reste conforme à sa moyenne de dix ans, tout comme la proportion achetant en ligne ou par l'intermédiaire d'un représentant du service à la clientèle.



Q10. Pour les quelques prochaines questions, j'aimerais que vous pensiez à la dernière fois que vous avez investi dans un fonds mutuel/fonds commun de placement. Lorsque vous avez acheté ce fonds mutuel/fonds commun de placement, l'avez-vous...? Base : Échantillon total (N=1000)

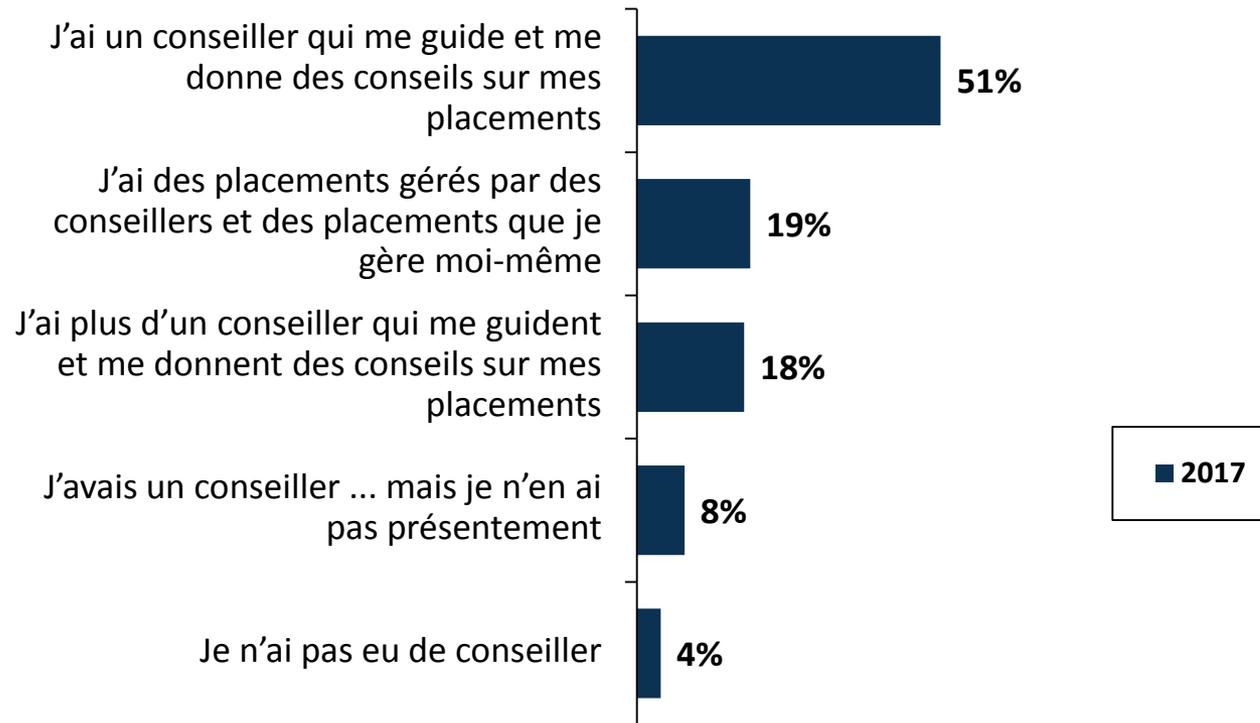
**L'évaluation
d'un conseiller
en placement**

POLLARA 

Recours à un conseiller financier

La moitié ont recours à un conseiller pour tous leurs placements et la plupart font appel à un conseiller dans une certaine mesure.

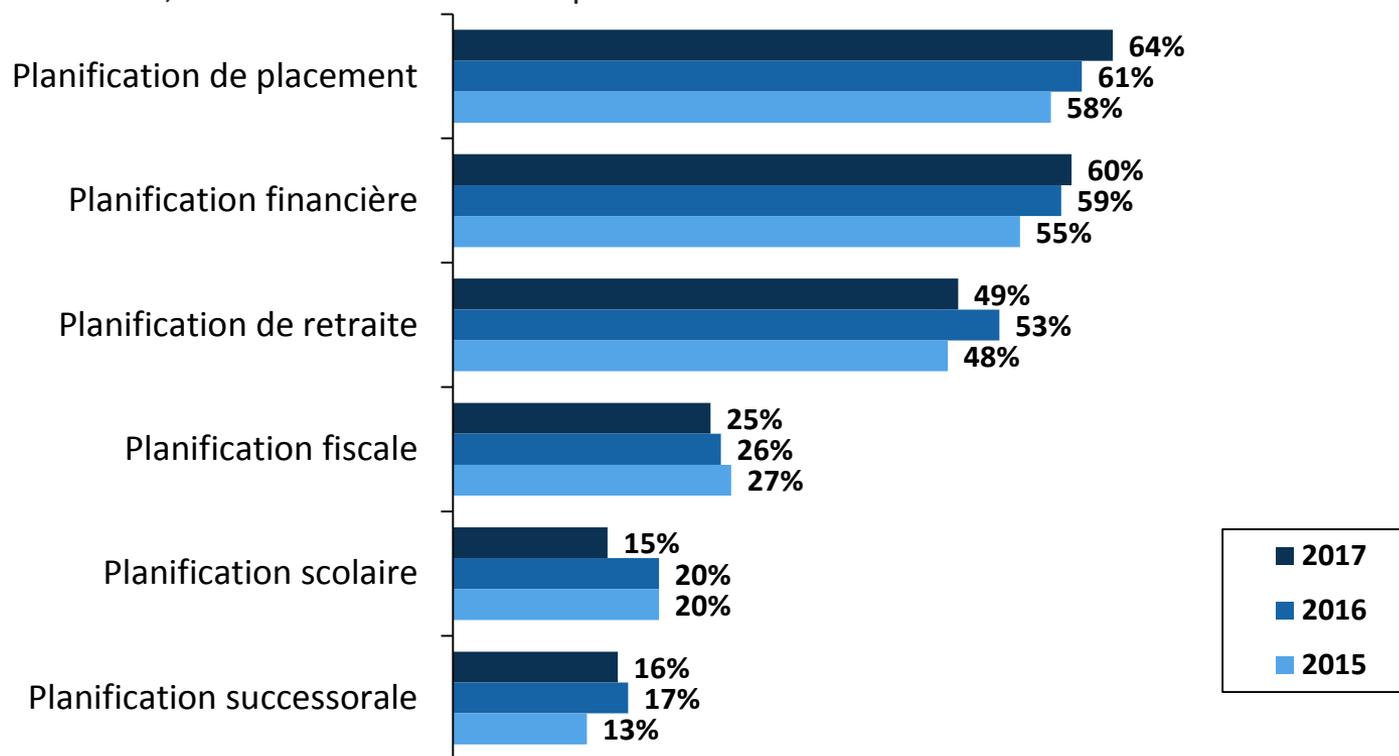
- Un total de 88 % font appel à un conseiller pour au moins une partie de leurs placements et la moitié (51 %) ont recours à un conseiller pour l'ensemble de leurs placements.
- Ceux qui sont les plus renseignés sont les moins susceptibles d'avoir recours uniquement à un conseiller (39 %).
- Les gens qui sont les plus susceptibles d'avoir recours à un conseiller pour l'ensemble de leurs placements : les femmes (56 %), ceux dont le revenu est inférieur à 50 000 \$ (62 %) et ceux en milieu rural (57 %).



Les services du conseiller financier

L'utilisation des services de planification de placement et de planification financière en hausse

- Comme les années précédentes, la planification de placement, des finances et de la retraite sont les trois principaux services pour lesquels les gens sont plus susceptibles d'avoir recours à un conseiller alors que la planification en matière d'éducation et la planification successorale sont plus des services créneaux.
- L'utilisation des services de planification de placement et de planification financière a augmenté au cours des deux dernières années.
- À l'inverse, l'utilisation du service de planification en matière d'éducation a diminué cette année.

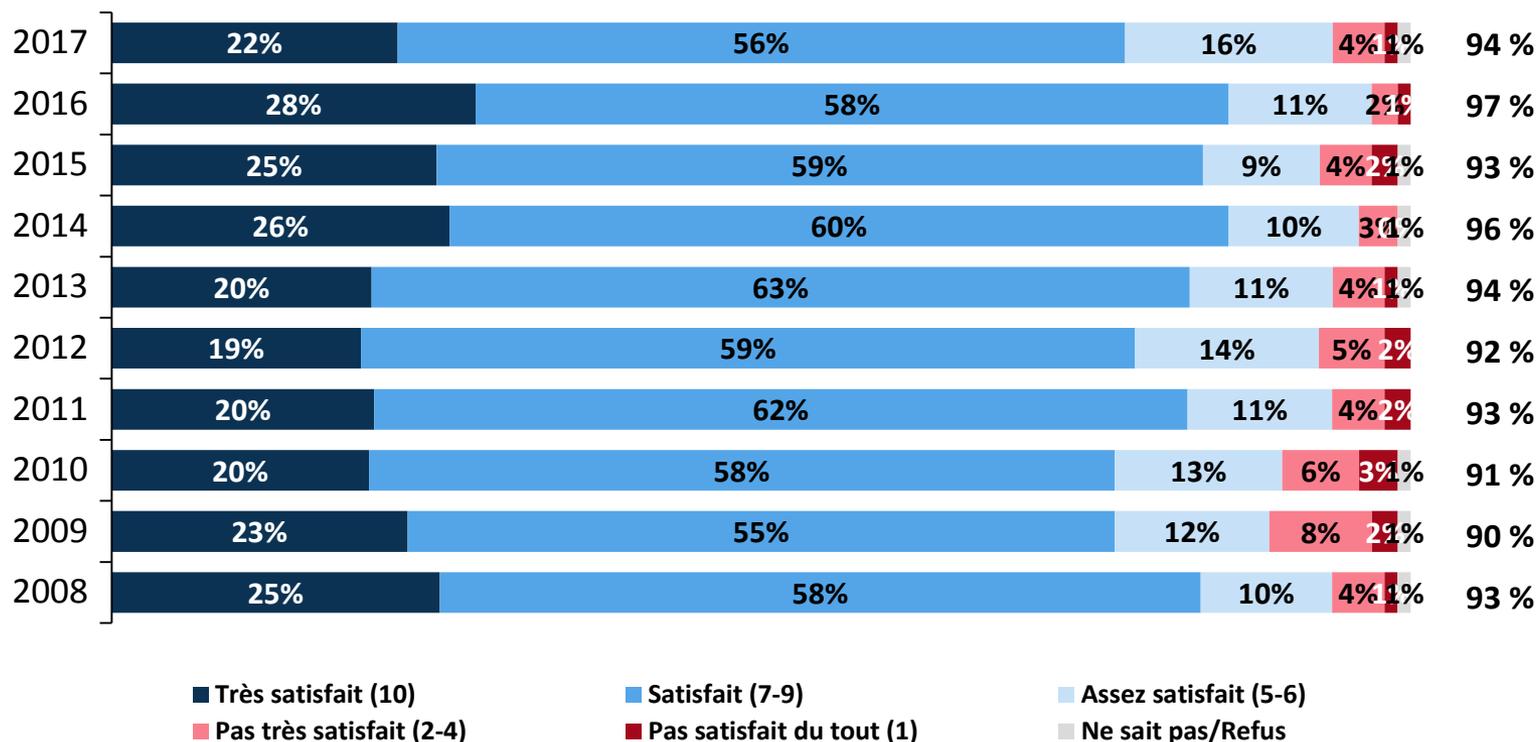


Q36. – Q41. Pensez aux divers services qu'offre la société pour laquelle votre conseiller travaille et veuillez indiquer desquels vous avez profité au cours des 12 derniers mois? Base : Échantillon d'investisseurs ayant acheté un fonds commun de placement auprès d'un conseiller (N=871)

Le niveau de satisfaction envers le conseiller

La grande majorité des gens se disent satisfaits de leur conseiller.

- La grande majorité de ceux qui ont un conseiller exprime un certain niveau de satisfaction. 78 % indiquent qu'ils sont *très satisfaits* ou *satisfaits* des conseils fournis.
- Le nombre de ceux qui sont *très satisfaits* a connu une légère hausse en 2016. En 2017, ce chiffre a diminué mais reste comparable aux années précédentes.
- La satisfaction augmente avec l'âge – 32 % de ceux âgés de 65 ans et plus sont *très satisfaits*.



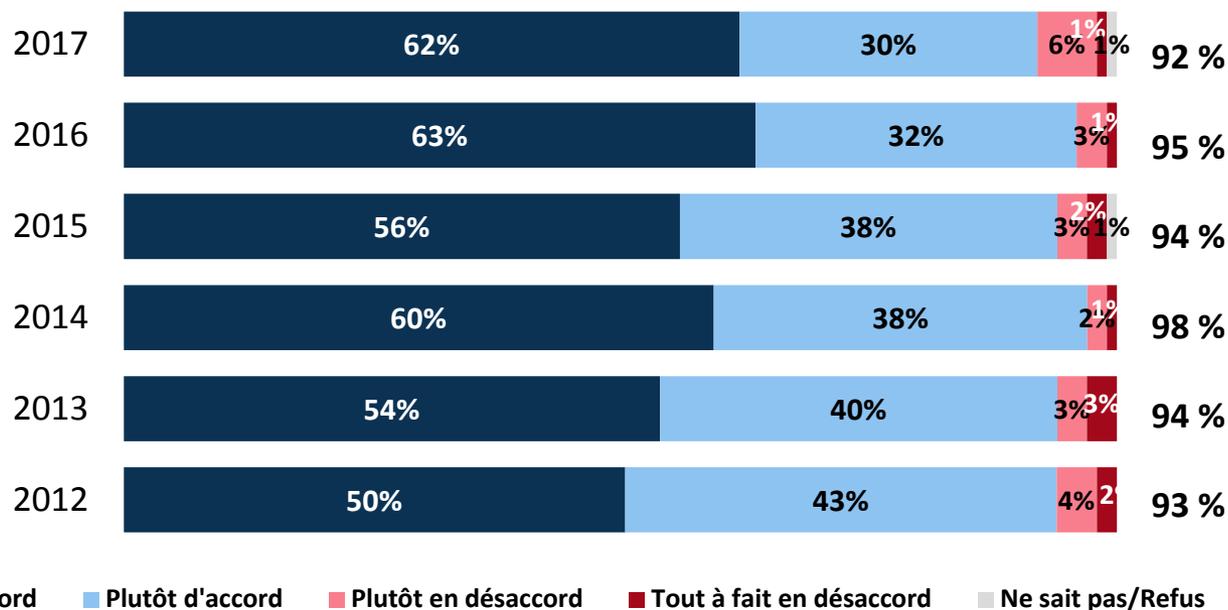
Q27. Je voudrais maintenant vous poser quelques questions sur votre relation avec votre conseiller financier – c'est-à-dire le conseiller de qui vous achetez vos fonds mutuels/fonds communs de placement. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas satisfait(e) du tout » et 10 signifie « très satisfait(e) », dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des conseils de votre conseiller financier? Base : Échantillon d'investisseurs ayant acheté un fonds commun de placement auprès d'un conseiller (N=871)

Confiance accordée aux conseillers

La confiance demeure élevée parmi ceux qui ont un conseiller.

- Le pourcentage de ceux qui sont *tout à fait d'accord* pour dire qu'ils peuvent faire confiance à leur conseiller pour des conseils éclairés a augmenté de façon constante au cours des cinq dernières années. En 2012, la moitié de la population sondée était du même avis. Aujourd'hui, cette proportion est près des deux tiers.
- La proportion de gens qui sont *tout à fait d'accord* est plus élevée parmi : ceux âgés de 65 ans et plus (71 %), ceux détenant un diplôme (65 % +), ceux de l'Ontario (66 %), de l'Alberta (66 %) et de la Colombie-Britannique (65 %).

Je peux faire confiance à mon conseiller pour des conseils éclairés



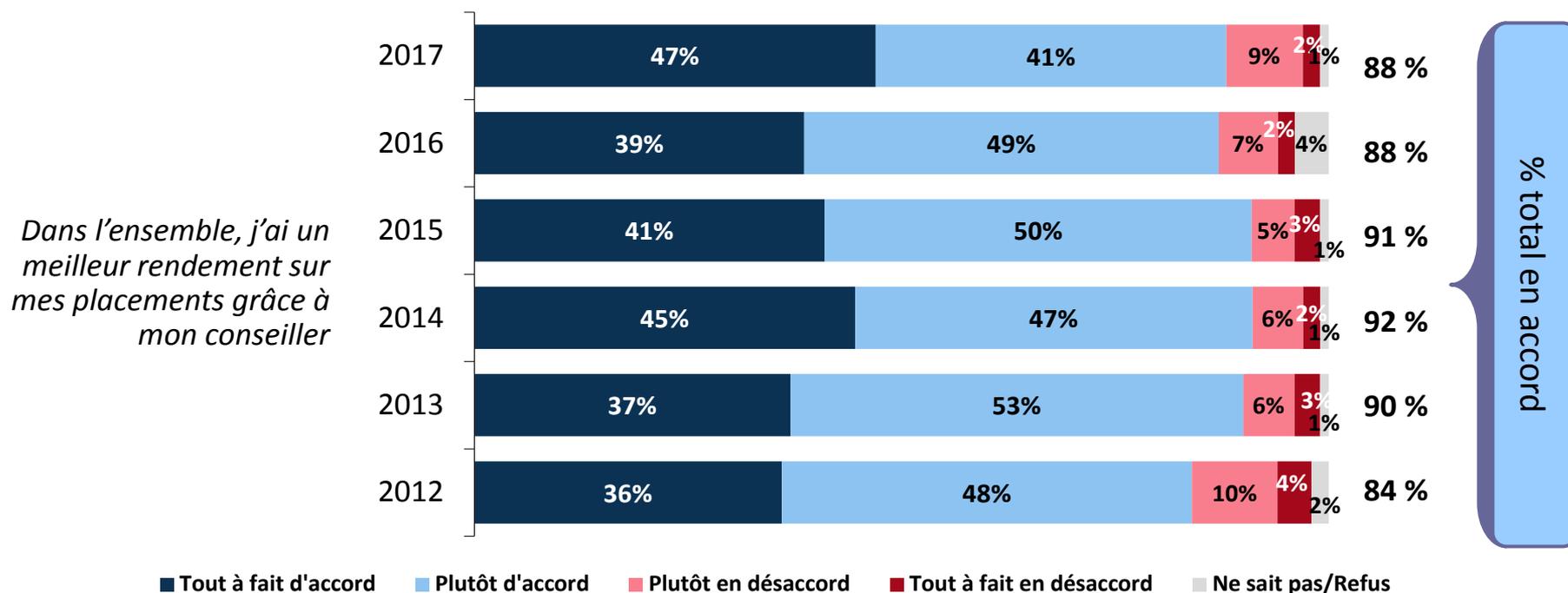
% total en accord

Q28. Tout bien considéré, dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants? - Je peux faire confiance à mon conseiller pour me donner des conseils éclairés / Dans l'ensemble, j'obtiens un meilleur rendement sur mes placements grâce aux conseils de mon conseiller | Base : Échantillon d'investisseurs ayant acheté un fonds commun de placement auprès d'un conseiller (N=871)

Rendement perçu des placements

La proportion d'investisseurs qui affirment que leur conseiller les a aidés à avoir un meilleur rendement a augmenté depuis 2016.

- Parmi ceux qui ont eu recours à un conseiller, la proportion affirmant vivement qu'ils ont eu un meilleur rendement sur leurs placements a augmenté en 2017, passant de 39 % l'année dernière à presque la moitié (47 %) cette année.
- Cette opinion est plus répandue parmi : ceux âgés de 65 ans et plus (58 %), les femmes (51 %), ceux détenant un diplôme (48 %), les citadins (49 %) et ceux de l'Ontario (52 %) et de la Colombie-Britannique (56 %).

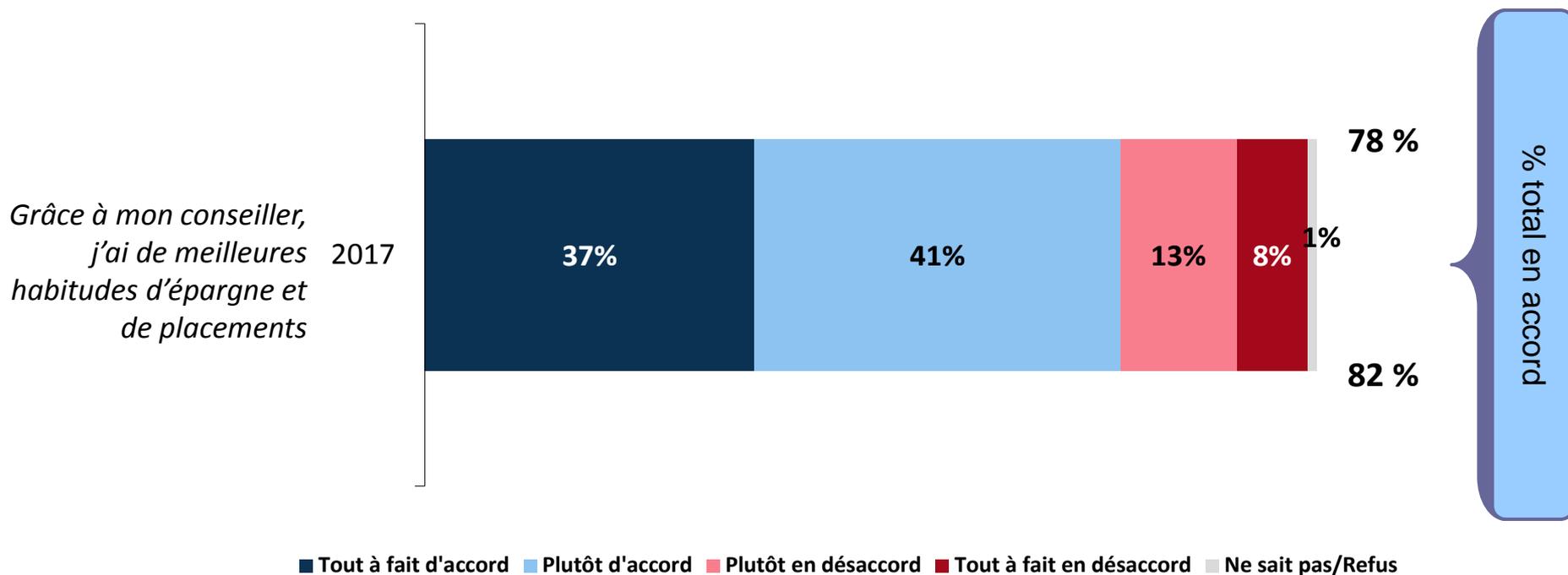


Q29. Tout bien considéré, dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants? - Je peux faire confiance à mon conseiller pour me donner des conseils éclairés / Dans l'ensemble, j'obtiens un meilleur rendement sur mes placements grâce aux conseils de mon conseiller | Base : Échantillon d'investisseurs ayant acheté un fonds commun de placement auprès d'un conseiller (N=871)

Les attitudes quant au conseiller financier

Environ 8 sur 10 affirment que leur conseiller les a aidés à prendre de meilleures habitudes d'épargne et de placement.

- La grande majorité de ceux ayant eu recours à un conseiller sont d'accord pour dire que celui-ci les a aidés à prendre de meilleures habitudes d'épargne et de placement. Presque 4 sur 10 sont *tout à fait d'accord*, conformément à 2016.
- La proportion qui est *tout à fait d'accord* avec cela augmente avec l'âge (51 % de ceux âgés de 65 ans et plus sont *tout à fait d'accord*). Cette opinion est également plus répandue parmi : ceux détenant un diplôme universitaire (42 %), ceux dont le revenu est inférieur à 50 000 \$ (49 %) et ceux de l'Ontario (45 %).

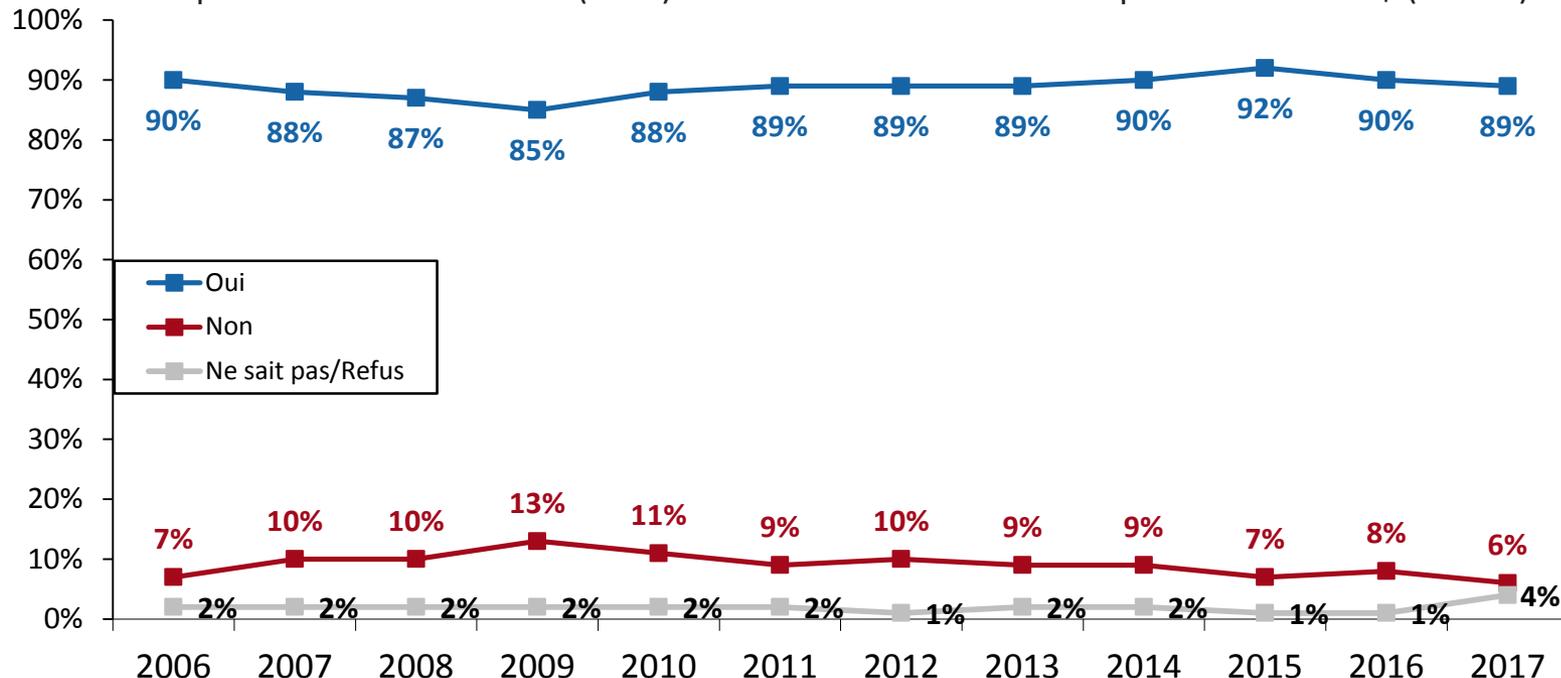


Q30. Tout bien considéré, dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants? - Grâce à mon conseiller, j'ai de meilleures habitudes d'épargne et de placement | Base : Échantillon d'investisseurs ayant acheté un fonds commun de placement auprès d'un conseiller (N=871)

Mention de la compatibilité des fonds

La plupart des conseillers discutent de la compatibilité d'un fonds commun de placement avec les investisseurs.

- Parmi ceux qui ont eu recours à un conseiller pour acheter un fonds commun de placement, la grande majorité affirment que celui-ci a discuté de la façon dont le fonds les aiderait à atteindre leurs objectifs.
- Ce taux est particulièrement plus élevé parmi ceux qui sont bien renseignés au sujet des fonds communs de placement (94 %) que parmi ceux qui ne se sentent pas bien renseignés (74 %), une différence qui peut être expliquée par le niveau d'engagement du conseiller et/ou le type de questions posées par les investisseurs qui sont bien renseignés.
- Les gens qui sont plus susceptibles d'affirmer que leur conseiller a discuté de la compatibilité de leur fonds commun de placement : les hommes (94 %) et ceux dont le revenu est supérieur à 50 000 \$ (89 % +).



Q11. (SI A ACHETÉ DES FONDS COMMUNS DE PLACEMENT D'UN CONSEILLER À LA Q10) Toujours en pensant à la dernière fois que vous avez fait des placements dans un fonds mutuel/fonds commun de placement, est-ce que le conseiller a discuté avec vous si ce fonds mutuel/fonds commun de placement correspond aux objectifs que vous souhaitez atteindre? Base : Échantillon d'investisseurs ayant acheté un fonds commun de placement auprès d'un conseiller (N=871)

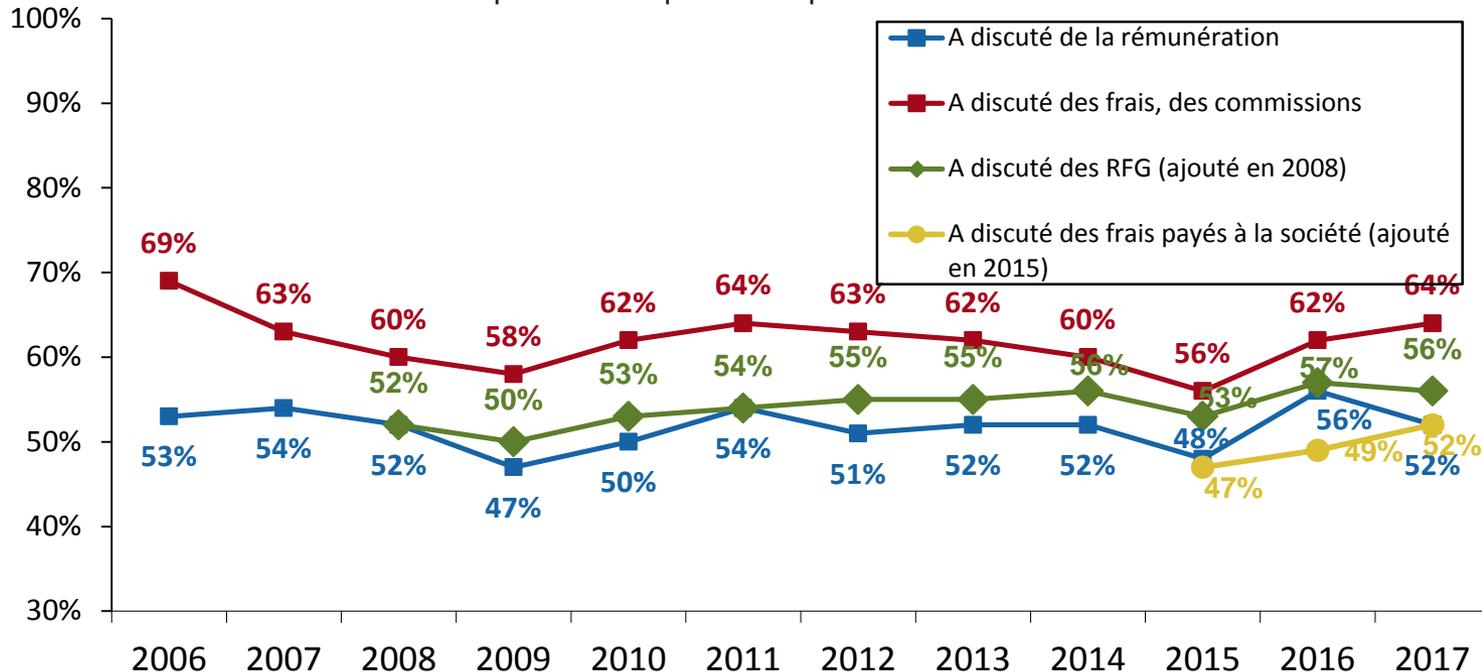
**Les attitudes
et
les connaissances
quant aux frais**

POLLARA 

Mention de la rémunération, des frais et des RFG

La proportion de conseillers qui discutent de la rémunération et des frais payés pour les fonds suit une trajectoire positive.

- Parmi ceux qui ont un conseiller, la moitié (52 %) affirment que celui-ci a discuté de la rémunération lors de l'achat d'un fonds commun de placement et deux tiers (64 %) affirment avoir eu une discussion au sujet des frais et commissions.
- Ceux qui avaient acheté un fonds commun de placement au cours de l'année écoulée étaient les plus susceptibles de se souvenir de ces discussions (rémunération 59 %, frais/commissions 70 %, RFG 65 %, frais versés à une société 58 %).
- La proportion affirmant que leur conseiller a discuté des frais/commissions ou des frais versés à la société pour laquelle il travaille suit une trajectoire positive depuis 2015 alors que la proportion indiquant avoir eu une discussion au sujet de la rémunération avec leur conseiller s'est réajustée par rapport au niveau de 2015 après une hausse en 2016.
- Les hommes, ceux âgés de 45 ans et plus, ceux appartenant à la catégorie de revenu de 100 000 \$ et plus ainsi que ceux de l'Alberta et de la Colombie-Britannique sont les plus susceptibles d'affirmer avoir eu ces discussions.

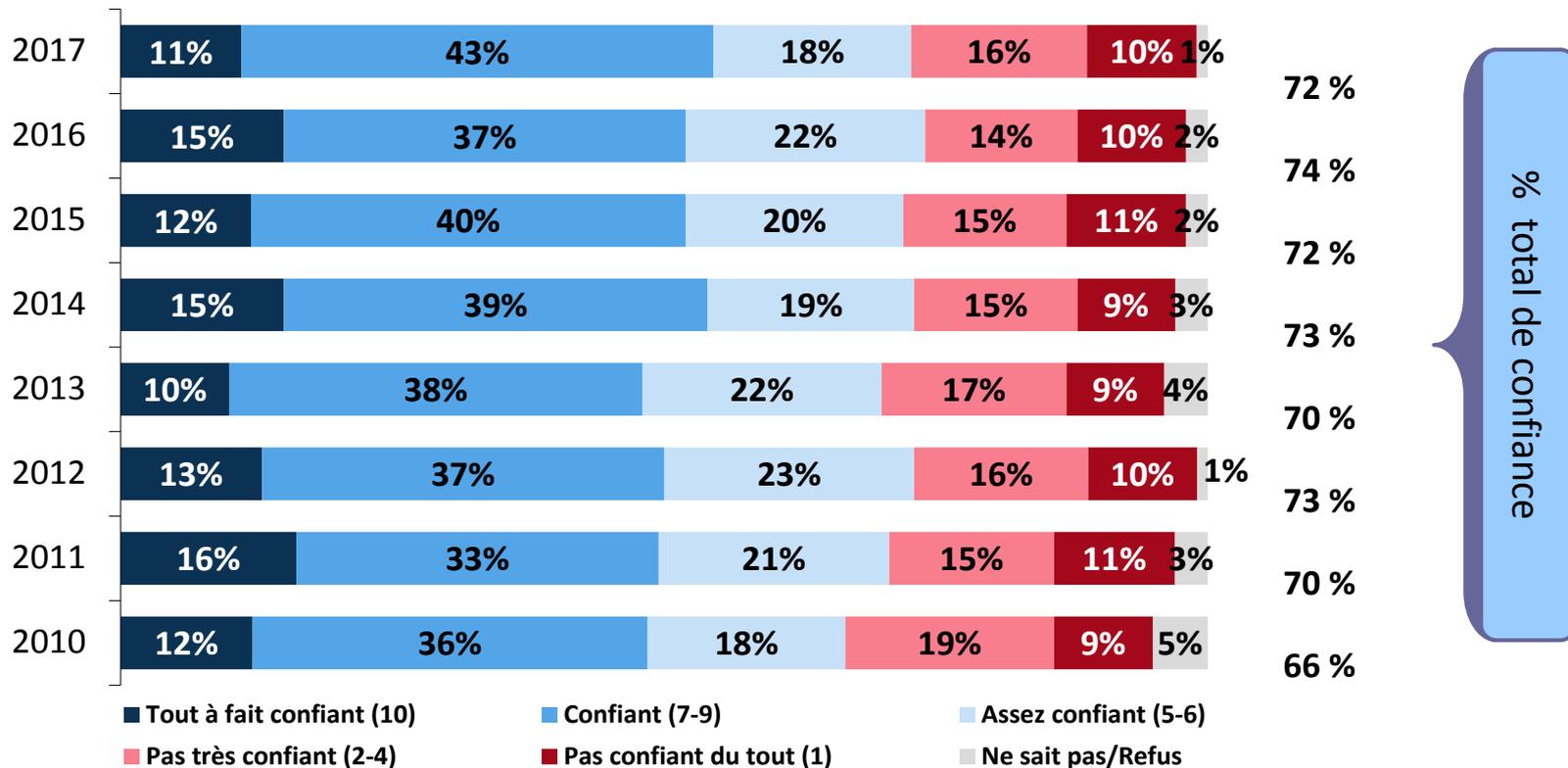


Q14. (SI A ACHETÉ DES FONDS COMMUNS DE PLACEMENT D'UN CONSEILLER À LA Q10) Toujours en pensant à la dernière fois que vous avez fait des placements dans un fonds mutuel/fonds commun de placement, est-ce que le conseiller a discuté du suivant : Les commissions que reçoivent les compagnies de fonds mutuels/fonds communs de placement pour la gestion, la distribution et l'administration des fonds, c'est-à-dire le ratio des frais de gestion ou RFG? Base : Échantillon d'investisseurs ayant acheté un fonds commun de placement auprès d'un conseiller (N=871)

La confiance en la connaissance des frais payés

7 sur 10 ont confiance en leur compréhension des frais de leurs fonds.

- 72 % ont confiance en leur connaissance des frais qu'ils paient pour leurs fonds communs de placement, ce qui est conforme aux années précédentes.
- La confiance (les 2 cases supérieures) augmente chez : ceux âgés de 65 ans et plus (65 %), les hommes (59 %), ceux détenant un diplôme (57 %), ceux dont le revenu est de 100 000 \$ et plus (66 %) et ceux de l'Alberta et de la Colombie-Britannique (61 %).

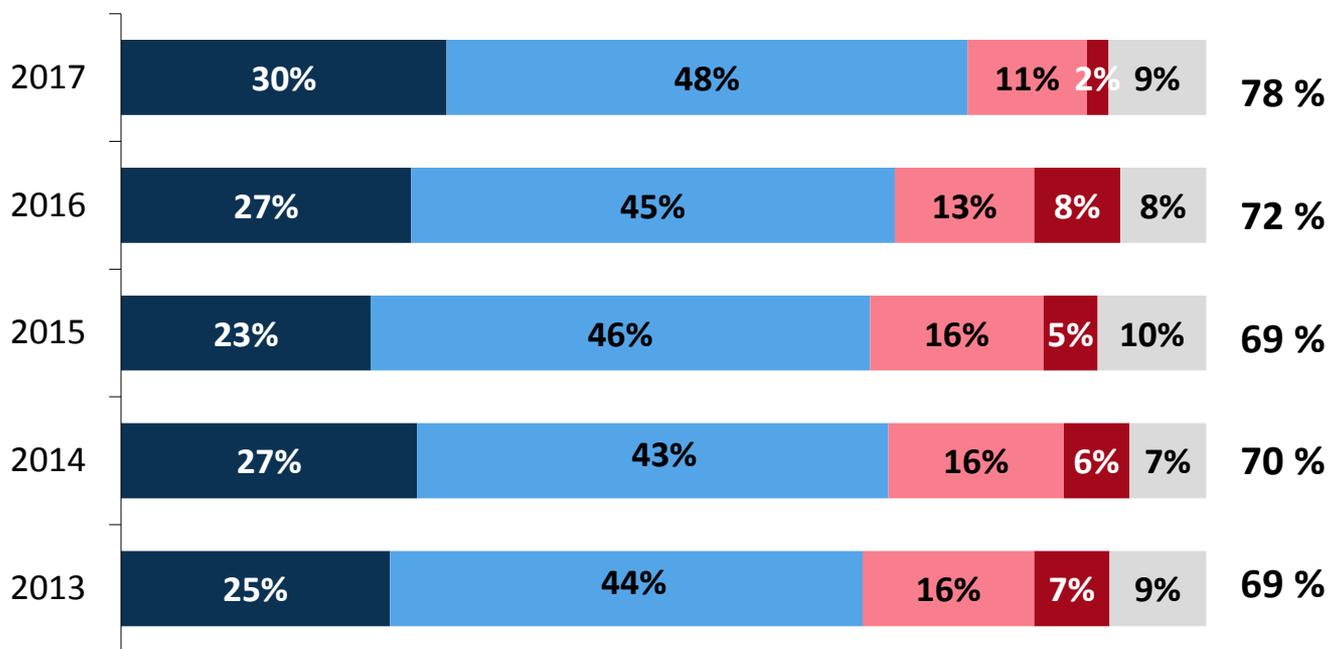


Q31. J'aimerais maintenant vous poser une question sur les frais que vous payez pour vos fonds mutuels ou fonds communs de placement. En général, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous « n'êtes pas confiant(e) du tout » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait confiant(e) », dans quelle mesure êtes-vous confiant(e) en votre connaissance des frais que vous payez pour vos fonds mutuels ou fonds communs de placement? Base : Échantillon total (N=1000)

Frais utilisés pour rémunérer le conseiller

78 % des répondants croient que les frais des fonds servent en partie à rémunérer leur conseiller.

- Parmi ceux achetant des fonds communs de placement auprès d'un conseiller, 3 sur 10 pensent fermement que les frais servent en partie à rémunérer celui-ci alors que la moitié croient que cela est vrai. Les connaissances à ce sujet ont progressé depuis 2015.
- 41 % de ceux qui sont bien renseignés sur les fonds communs de placement affirment que c'est *certainement le cas* par rapport à seulement 18 % de ceux qui ne sont pas très bien renseignés. Les autres qui sont les plus susceptibles d'en dire autant : les hommes (34 %), ceux âgés de 65 ans et plus (38 %), les diplômés universitaires (37 %) et les résidents du Québec (37 %).



% total oui

■ **Oui, certainement** ■ **Oui, je crois** ■ **Non, je ne crois pas** ■ **Non, certainement pas** ■ **Ne sait pas/Refus**

Q32. À votre connaissance, est-ce qu'une partie des commissions facturées à l'achat d'un fonds mutuel/fonds commun de placement dans lequel vous investissez sert à rémunérer votre conseiller financier ou la société pour laquelle il travaille? Diriez-vous que...? Base : Échantillon d'investisseurs ayant acheté un fonds commun de placement auprès d'un conseiller (N=871)

Connaissance des frais par achat récent de fonds communs

Confiance inchangée des acheteurs récents malgré plus d'informations.

- Ceux qui ont acheté un fonds commun de placement l'année dernière sont plus susceptibles d'affirmer que leurs conseillers ont discuté des frais ou des commissions par rapport à ceux n'ayant pas effectué d'achat récent.
- Parmi ce groupe, la probabilité que les conseillers discutent des frais/commissions, des RFG et des frais versés à une société est à la hausse depuis 2015. Bien que la probabilité de discuter de la rémunération ait augmenté en 2016, soit de 53 % à 59 %, elle est restée stable cette année. Par rapport à l'année dernière, ces investisseurs sont plus susceptibles de savoir cette année que les frais payés servent en partie à rémunérer leurs conseillers.
- Cependant, en dépit d'une augmentation au niveau de cette connaissance, la confiance n'a pas connu de hausse au cours des trois dernières années.

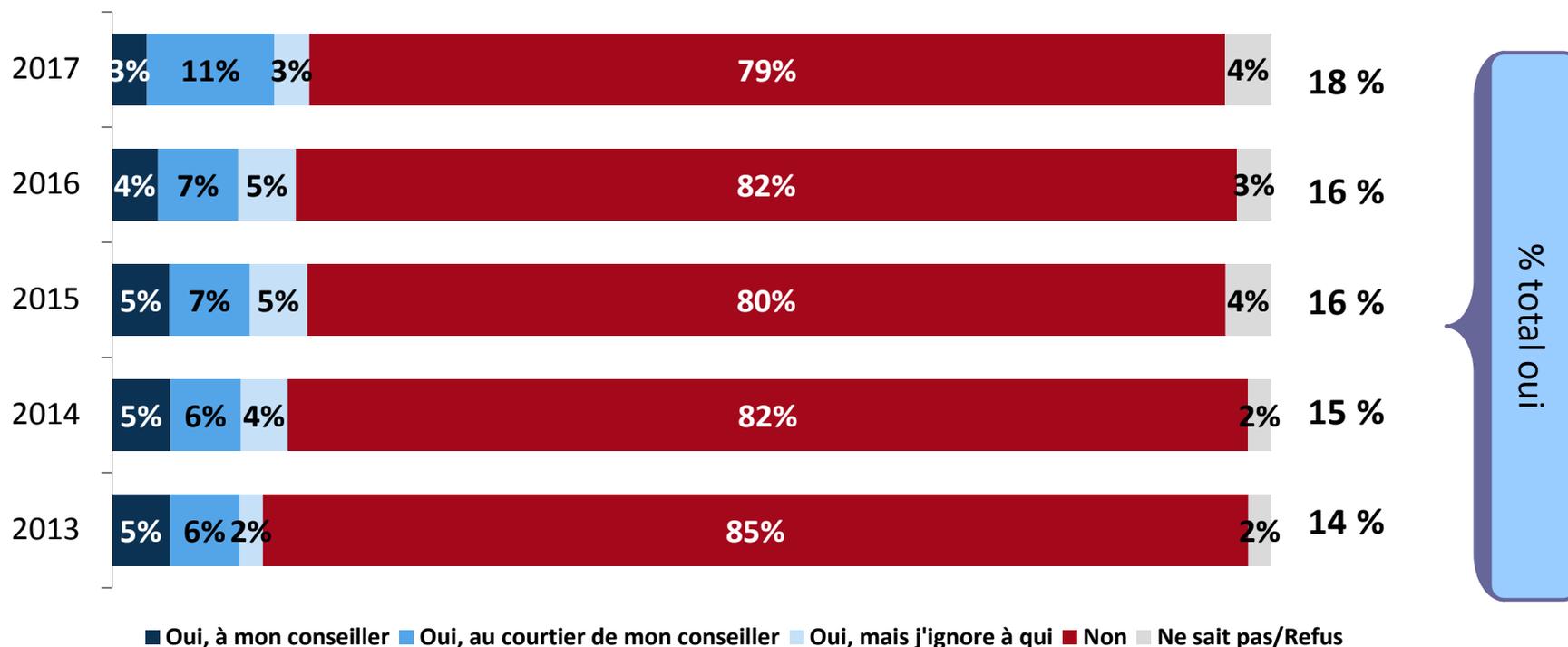
Connaissance des frais parmi ceux ayant effectué un achat de fonds communs l'année dernière

	2015	2016	2017
Le conseiller a discuté de la rémunération	53 %	59 %	59 %
Le conseiller a discuté des frais/commissions	58 %	66 %	70 %
Le conseiller a discuté des RFG	57 %	59 %	65 %
Le conseiller a discuté des frais versés à une société	53 %	53 %	58 %
Ceux qui sont tout à fait confiants en leur connaissance des frais payés (Note de 10 sur une échelle de 10 où 1 signifie « n'est pas confiant(e) du tout » et 10 signifie « tout à fait confiant(e) »)	16 %	19 %	16 %
Les frais servent en partie à rémunérer les conseillers (ceux qui en sont certains ou qui le croient)	72 %	70 %	85 %

Le paiement direct des frais

Environ 1 sur 5 ayant un conseiller affirme payer des frais directs.

- Un sur cinq de ceux ayant un conseiller (18 %) affirme qu'il paie des frais directs (certains croient qu'ils paient leur conseiller/la société directement, d'autres ne sont pas sûrs).
- Le niveau de connaissance en général est semblable à celui de l'année dernière. Cependant, la proportion de gens qui sont conscients qu'ils paient des frais à la société a connu une légère hausse. De plus, la proportion affirmant qu'ils ne paient pas de frais directs a diminué graduellement au cours des quatre dernières années.

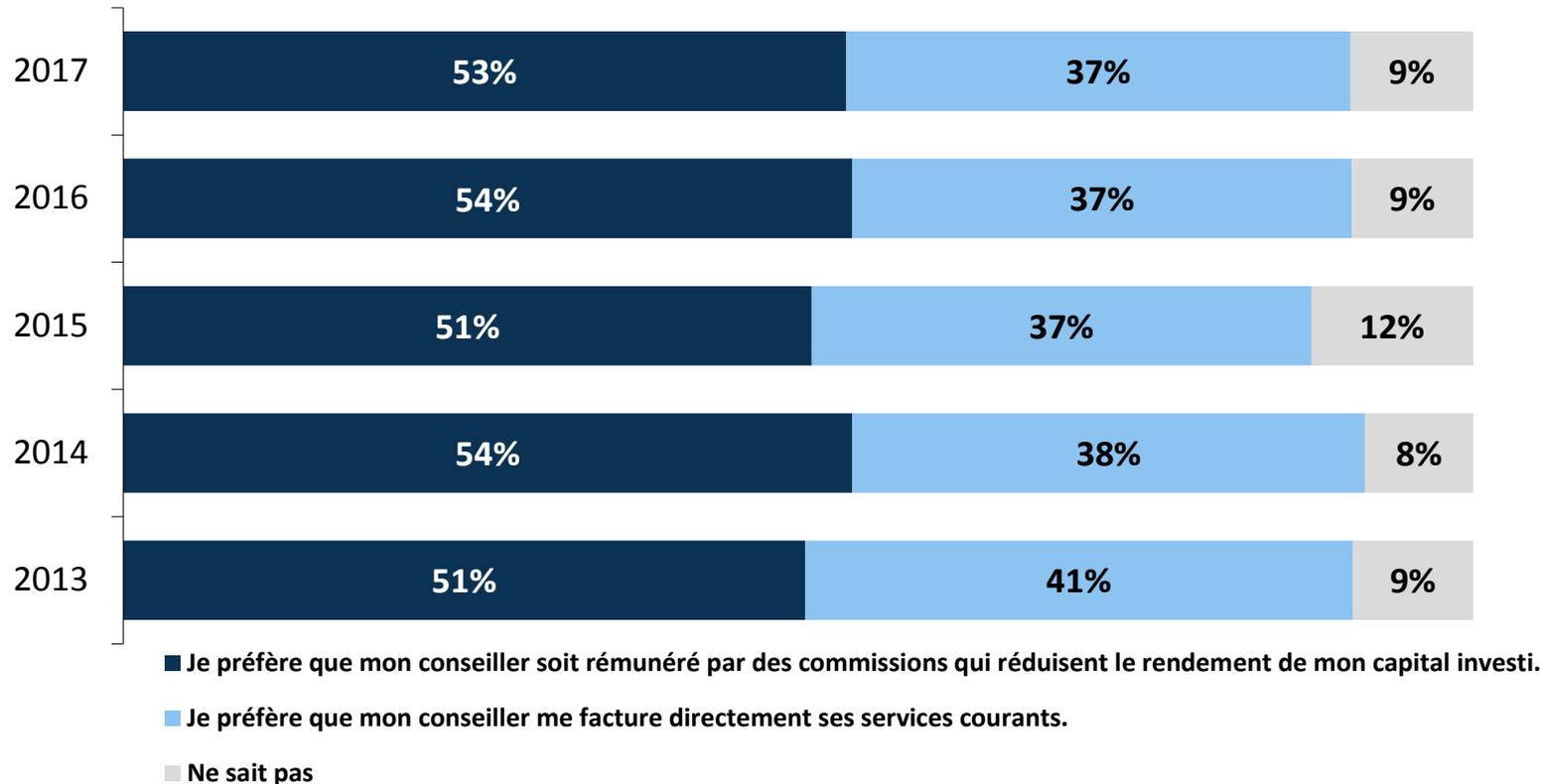


Q33. Payez-vous des commissions directement à votre conseiller pour les services que vous recevez? Base : Échantillon d'investisseurs ayant acheté un fonds commun de placement auprès d'un conseiller (N=871)

Préférences en matière de modèle de rémunération

Une faible majorité d'investisseurs préfèrent rémunérer leur conseiller au moyen des frais du fonds plutôt que directement.

- Les avis des investisseurs ayant un conseiller demeurent partagés quant à la façon dont ils préféreraient que les conseillers soient payés, mais une petite majorité (53 %) préfèrent qu'ils soient payés à même les frais du fonds, ce qui réduit leur taux de rendement.
- Ces résultats correspondent à ceux des années précédentes.
- La préférence pour le paiement au moyen des frais est plus élevée parmi ceux en milieu rural (60 %) et ceux du Canada atlantique (71 %).

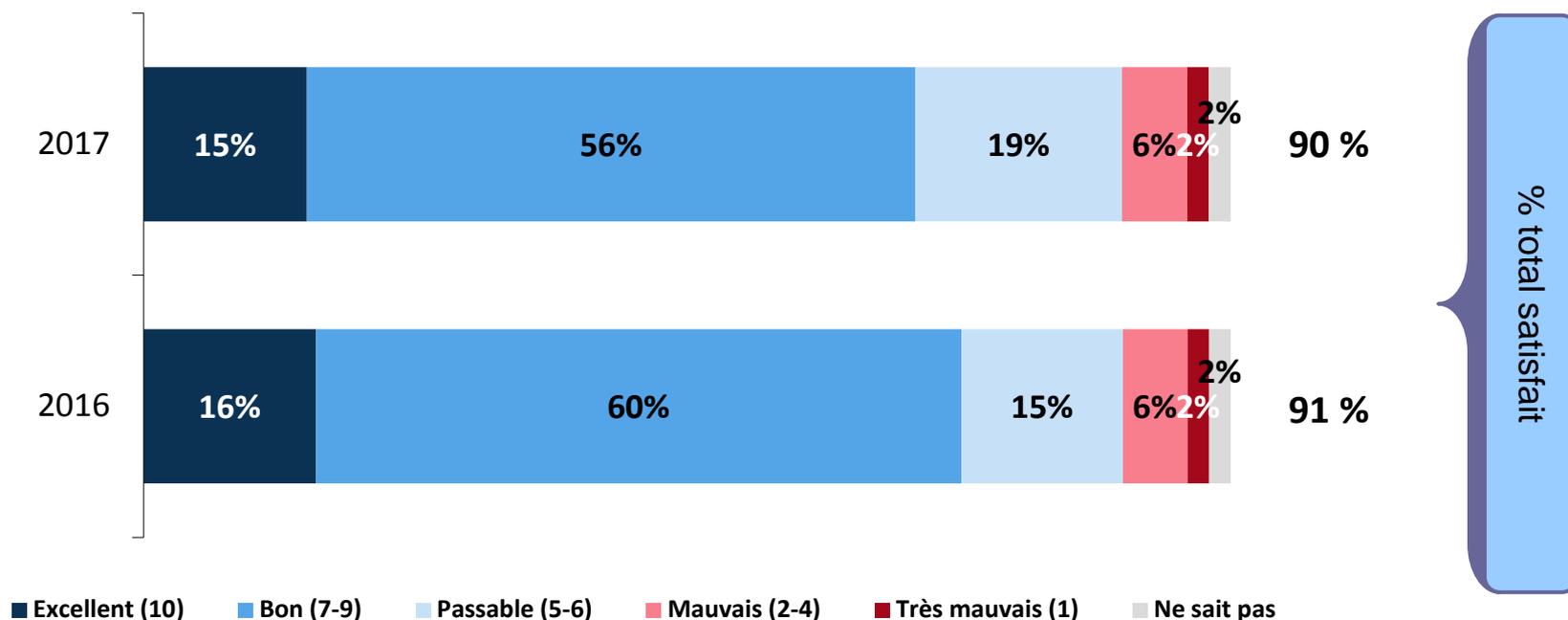


Q34. Lequel des deux énoncés qui suivent correspond le mieux à votre préférence personnelle quant au mode de rémunération de votre conseiller?
Base : Échantillon d'investisseurs ayant acheté un fonds commun de placement auprès d'un conseiller (N=871)

Le rapport qualité-prix des frais

La plupart des répondants satisfaits du rapport qualité-prix, dont 71 % dans la rangée excellent/bon.

- 9 sur 10 de ceux ayant un conseiller estiment qu'ils obtiennent un rapport qualité-prix satisfaisant pour les frais qu'ils paient et 7 sur 10 affirment obtenir un excellent/bon rapport qualité-prix.
- Ces résultats correspondent en général à ceux de 2016 bien qu'une petite proportion soit passée d'un *bon rapport qualité-prix* à un *rapport qualité-prix passable*.
- Les résidents de la Colombie-Britannique sont les plus susceptibles de penser qu'ils obtiennent un *excellent rapport qualité-prix* (26 %).

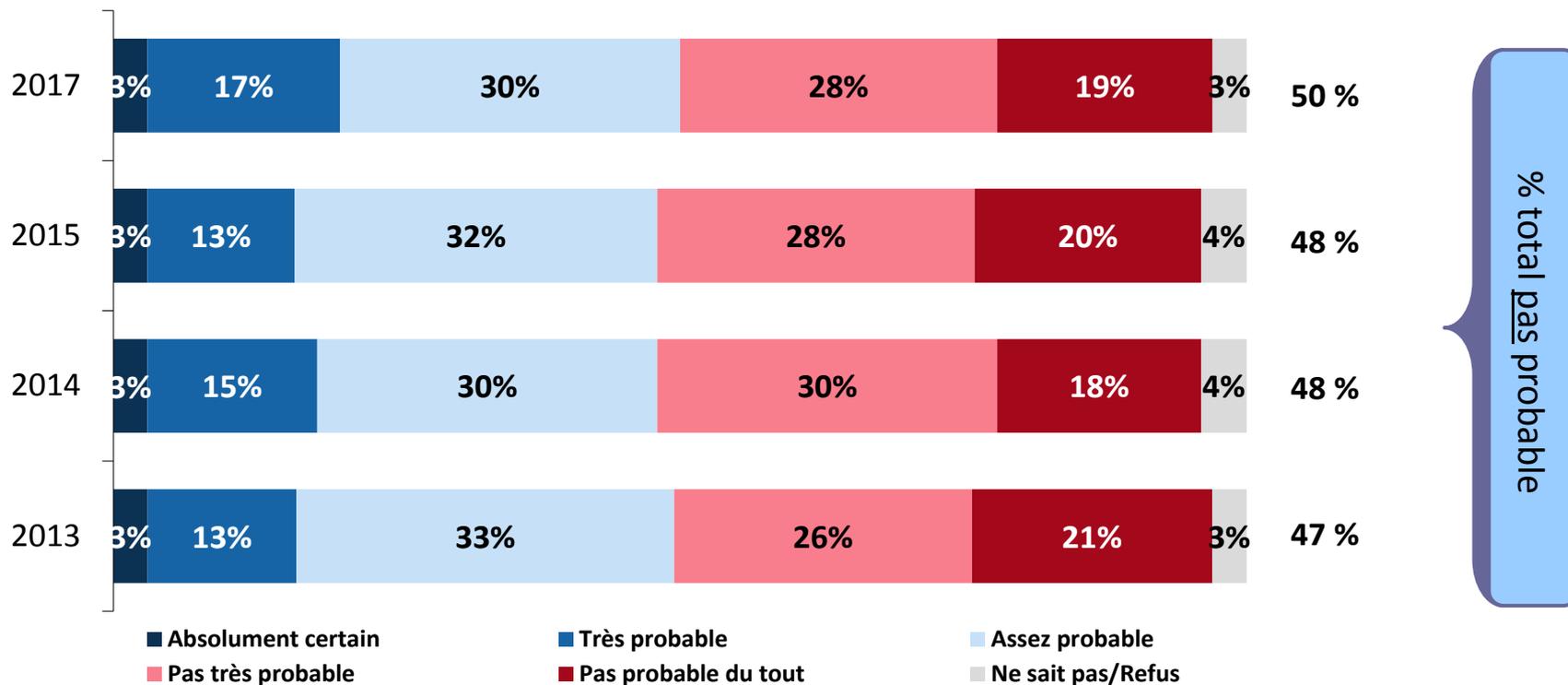


Q42. Pensez à la rémunération que reçoit la société pour laquelle votre conseiller travaille et aux services que celui-ci vous offre. Croyez-vous qu'on vous offre un bon rapport qualité-prix? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous recevez un très mauvais rapport qualité-prix et 10 signifie que vous recevez un excellent rapport qualité-prix. Base : Échantillon d'investisseurs ayant acheté un fonds commun de placement auprès d'un conseiller (N=871)

Probabilité de continuer de faire appel au conseiller

Avis partagés quant à la continuation ou non des services du conseiller si les frais directs devaient augmenter.

- Comme les années précédentes, les avis des investisseurs restent partagés quant à savoir s'ils continueraient ou non à avoir recours aux services de leur conseiller s'ils devaient payer des frais directs plus élevés. La moitié disent qu'ils le feraient probablement alors qu'environ l'autre moitié pensent qu'ils cesseraient de faire affaire avec leur conseiller.
- Ceux les plus susceptibles de continuer à faire affaire avec leur conseiller (les 2 cases supérieures) sont : les diplômés universitaires (28 %) et les résidents des Prairies (28 %).



Q35. Si votre conseiller exigeait le prélèvement direct de frais, dans quelle mesure est-il probable que vous continuiez à avoir recours à ses services, si ces frais sont plus élevés que la commission courante incluse dans votre fonds mutuel/fonds commun de placement? Probabilité de continuer... Base : Échantillon d'investisseurs ayant acheté un fonds commun de placement auprès d'un conseiller (N=871)

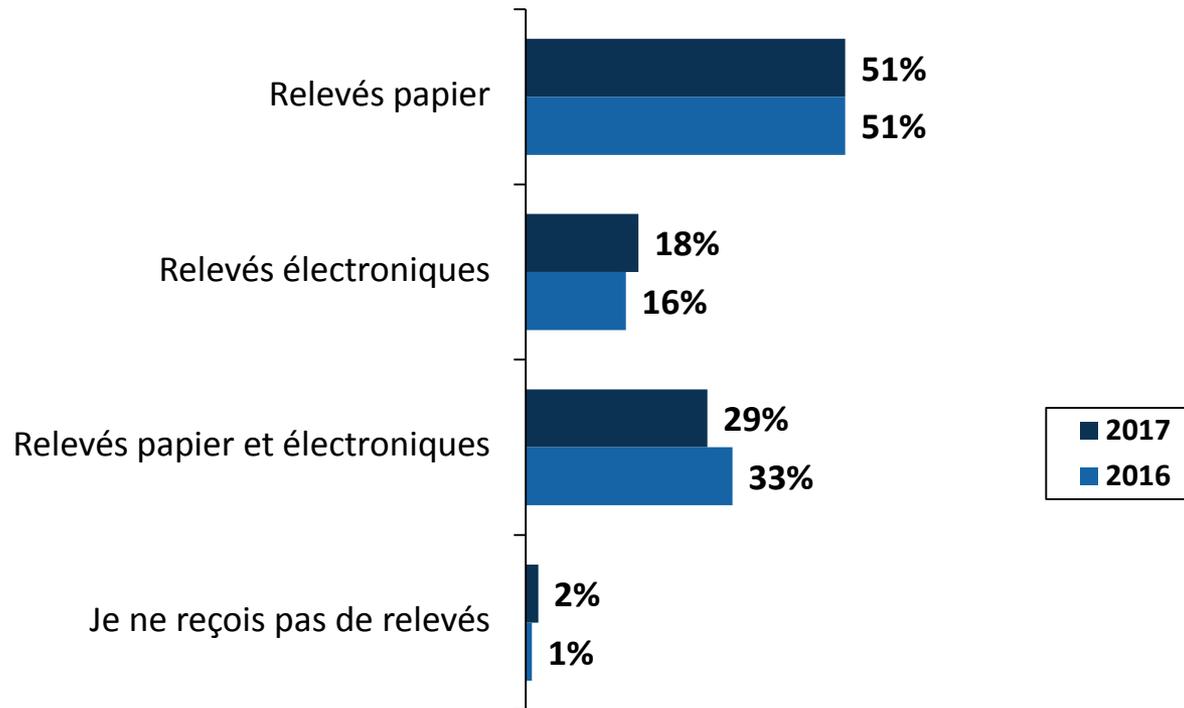
**Les nouvelles exigences
en matière d'information
et
les relevés de placement**

POLLARA 

Formats des relevés des fonds communs de placement

Environ la moitié reçoivent des relevés électroniques.

- Comme en 2016, la moitié reçoivent encore seulement une copie papier des relevés pour leurs fonds communs de placement, alors que l'autre moitié reçoivent au moins quelques relevés électroniques. Environ 1 sur 5 reçoit uniquement des relevés électroniques.
- Les gens les plus susceptibles de recevoir uniquement des relevés électroniques incluent : les résidents du Québec (31 %), ceux âgés de 18 à 44 ans (26 %), ceux détenant un diplôme (20 % +), ceux dont le revenu du ménage est de 100 000 \$ ou plus (20 %).

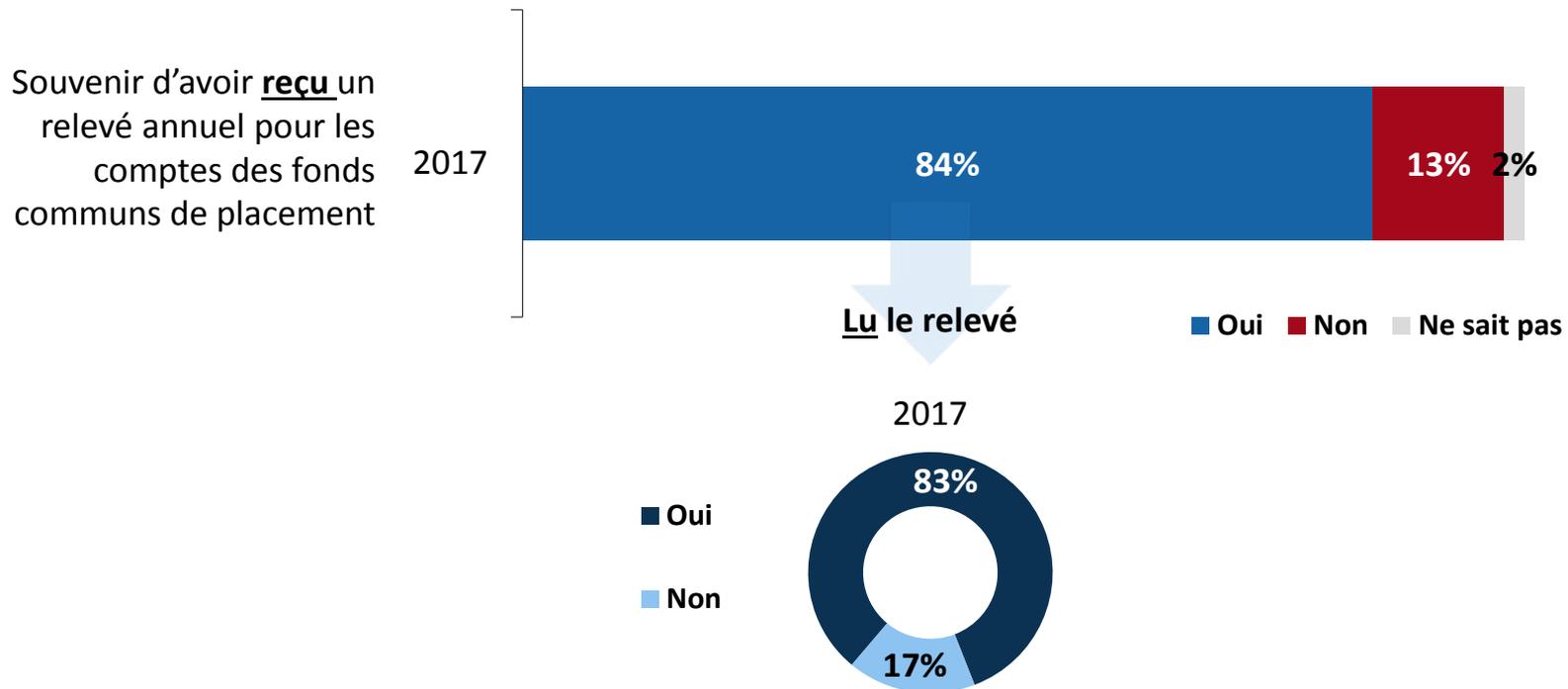


Q43. Sous quelle forme recevez-vous les relevés de vos comptes de fonds communs de placement? Base : Échantillon total (N=1000)

Relevés de compte annuels des fonds communs de placement

Les gens indiquent un niveau d'engagement élevé.

- Les gens indiquent un niveau d'engagement élevé à l'égard des relevés des fonds communs de placement : la grande majorité se souviennent d'avoir reçu un relevé annuel et 83 % parmi eux l'ont lu.
- La propension à recevoir un relevé est relativement égale par groupe mais particulièrement élevée parmi ceux dont le revenu est de 50 000 \$ ou plus (86 % +).
- Les gens qui sont les plus susceptibles de lire leur relevé : les hommes (87 %), ceux âgés de 45 ans et plus (84 %), les citadins (85 %) et ceux du Canada atlantique (94 %) et de la Colombie-Britannique (92 %).



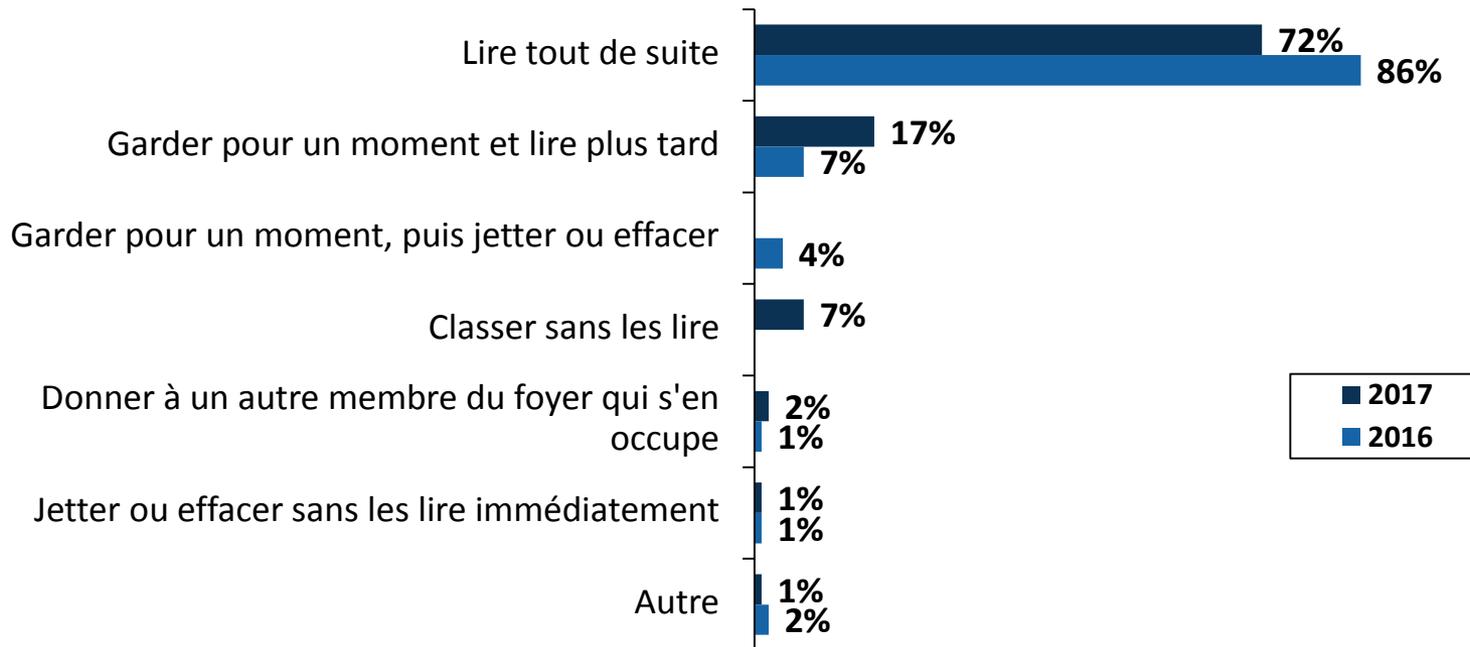
Q45. Vous souvenez-vous d'avoir reçu un relevé annuel pour vos comptes de fonds communs de placement cette année? Base : Échantillon total (N=1000)

Q46. Avez-vous lu le relevé annuel que vous avez reçu pour vos comptes de fonds communs de placement cette année? Base : Échantillon de gens qui ont lu le relevé annuel (N=857)

Action entreprise à la réception des relevés de comptes des fonds

La propension à lire les relevés tout de suite a diminué au cours de l'année écoulée.

- La proportion affirmant lire leurs relevés tout de suite reste élevée (72 %) mais est notablement inférieure à celle de 2016.
- Par rapport à l'année dernière, plus de personnes affirment lire leurs relevés plus tard ou les classer sans les lire.
- La propension à lire les relevés tout de suite est plus élevée chez : les hommes (77 %), ceux âgés de 45 ans et plus (72 % +), ceux dont le revenu est de 50 000 \$ ou plus (75 %), les citoyens (75 %) et ceux du Canada atlantique (84 %).

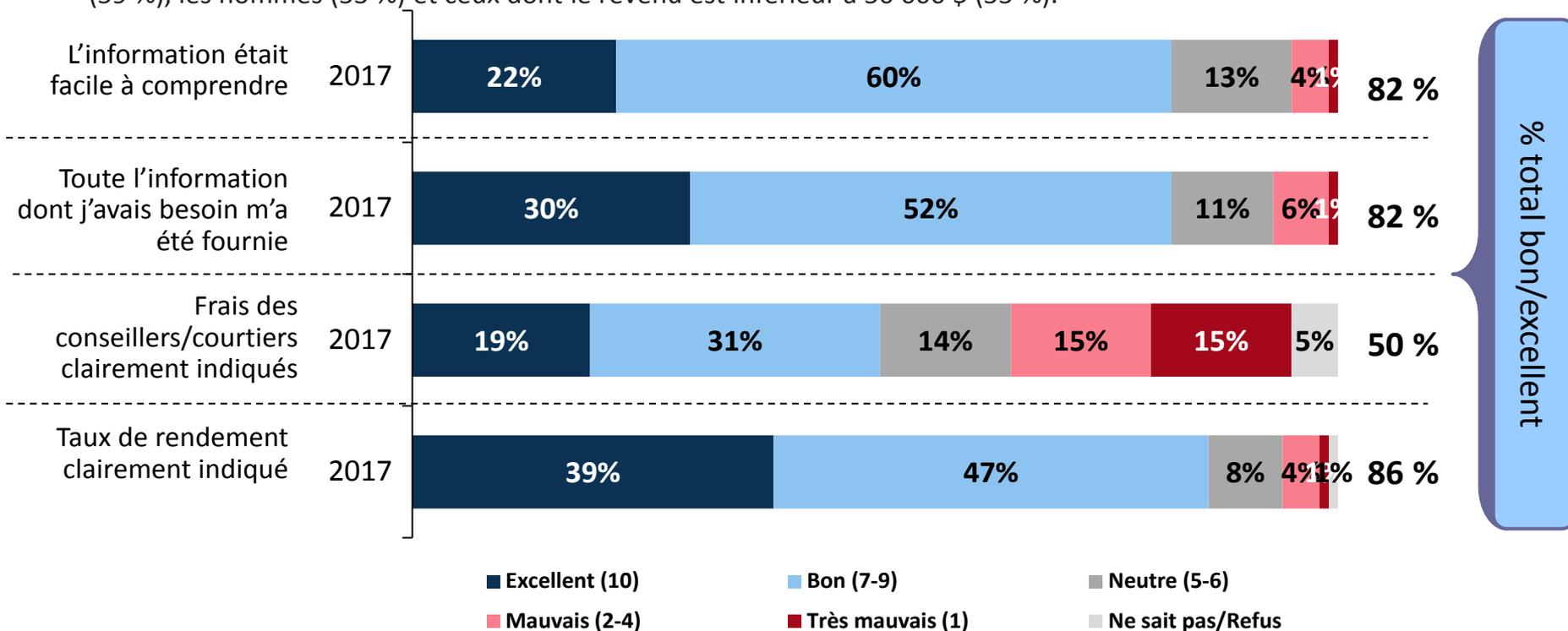


Q44. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux ce que vous faites habituellement des relevés que vous recevez? Base : Échantillon de ceux qui se souviennent d'avoir reçu les relevés (N=990)

La qualité du matériel d'information

La présentation des informations est claire pour le rendement mais demeure un défi en ce qui concerne les frais.

- La plupart de ceux ayant lu leurs relevés de fonds communs de placement les considèrent comme excellents ou bons en termes de facilité de compréhension, d'exhaustivité et de précision du taux de rendement.
- Cependant, seulement environ la moitié estiment que les frais des conseillers/courtiers étaient clairement indiqués. Cela peut résulter du fait que les répondants aient confondu les relevés annuels avec les relevés mensuels et trimestriels qui ne fournissent pas d'informations sur les frais.
- Les gens les plus susceptibles de penser que les frais étaient clairement indiqués incluent: ceux âgés de 65 ans et plus (59 %), les hommes (53 %) et ceux dont le revenu est inférieur à 50 000 \$ (55 %).

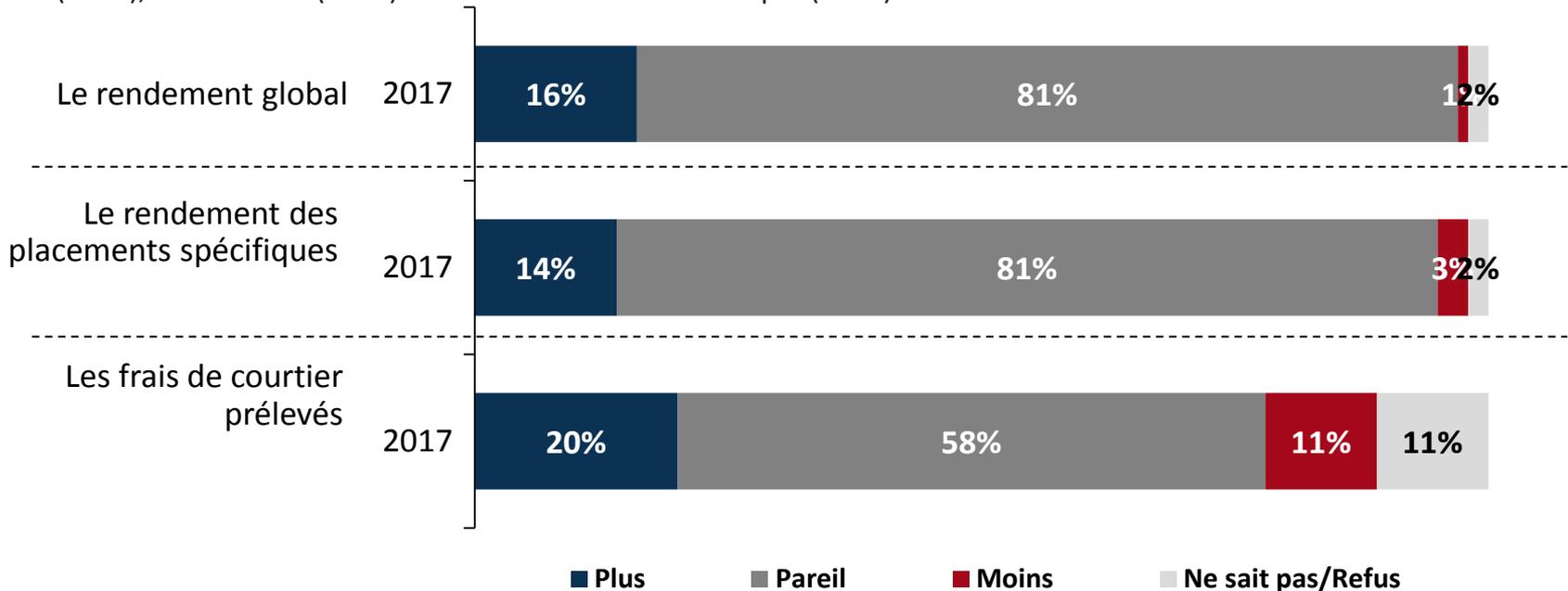


Q48 – Q51. À l'aide d'une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très mauvaise » et 10 signifie « excellente », veuillez évaluer la qualité des documents d'information que vous avez reçus au sujet de vos fonds communs de placement selon chacun des critères suivants. – L'information dans le relevé était facile à comprendre | Base : Échantillon de ceux qui ont lu leur relevé annuel cette année (N=723)

Les relevés annuels récents par rapport aux précédents

Les nouveaux renseignements passent largement inaperçus.

- La plupart de ceux qui ont lu leur dernier relevé annuel de fonds communs de placement affirment qu'il contenait la même quantité de renseignements que les relevés précédents en ce qui concerne le rendement global et le rendement des placements spécifiques.
- Environ 6 sur 10 affirment recevoir la même quantité de renseignements sur les frais des courtiers par rapport aux années précédentes. Cependant, environ 20 % estiment en recevoir plus et une proportion similaire de gens, soit pensent qu'ils reçoivent moins de renseignements soit ne savent pas.
- Ceux âgés de 45 ans et plus sont les plus susceptibles de penser qu'ils reçoivent plus de renseignements sur tous les aspects. Les gens qui estiment recevoir plus de renseignements sur les frais incluent : les hommes (23 %), les diplômés universitaires (24 %), ceux dont le revenu est de 100 000 \$ ou plus (25 %), les citadins (21 %) et ceux du Canada atlantique (31 %), de l'Alberta (29 %) et de la Colombie-Britannique (26 %).



Q47A/B/C. Par rapport aux relevés précédents, pensez-vous que le plus récent relevé contient plus, moins ou les mêmes renseignements sur les aspects suivants? Base : Échantillon de ceux qui ont lu leur relevé annuel cette année (N=723)

Connaissance des nouvelles exigences et changement de comportement

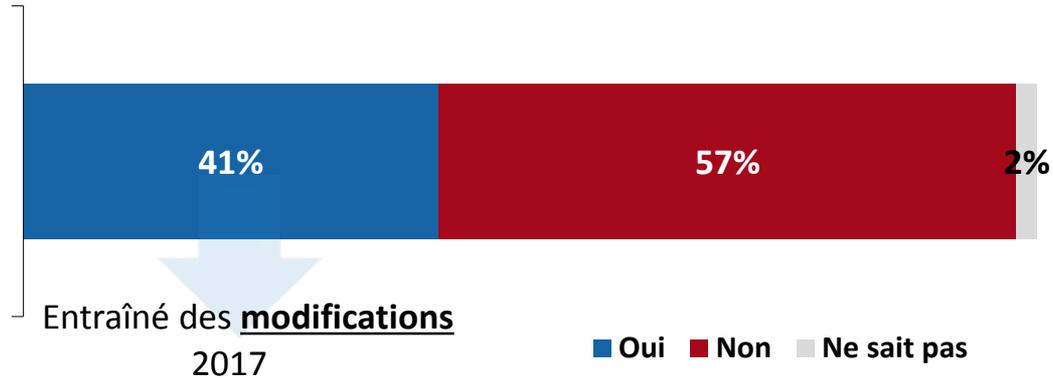
41 % conscients des exigences d'inclure plus de renseignements sur les relevés, peu ont agi en conséquence.

- Bien que peu d'investisseurs ont constaté une augmentation des renseignements sur leurs relevés, environ 4 sur 10 sont au courant que leur société de placement est maintenant tenue d'inclure plus de renseignements sur les frais, le rendement des placements et le taux de rendement personnel.
- La prise de conscience de ces changements augmente avec l'âge et le niveau de scolarité et est également plus grande en milieu urbain (43 %), dans l'Atlantique (52 %), en Ontario (46 %) et en Colombie-Britannique (45 %).
- Parmi ceux qui sont au courant et qui ont lu leurs relevés, seulement un petit nombre (10 %) ont effectué des modifications à leur compte en conséquence.

Au courant des changements :

Exigences d'inclure plus d'informations sur les frais/le rendement/le taux de rendement

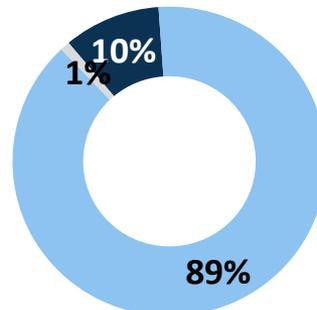
2017



Entraîné des **modifications**

2017

■ Oui
■ Non
■ Ne sait pas



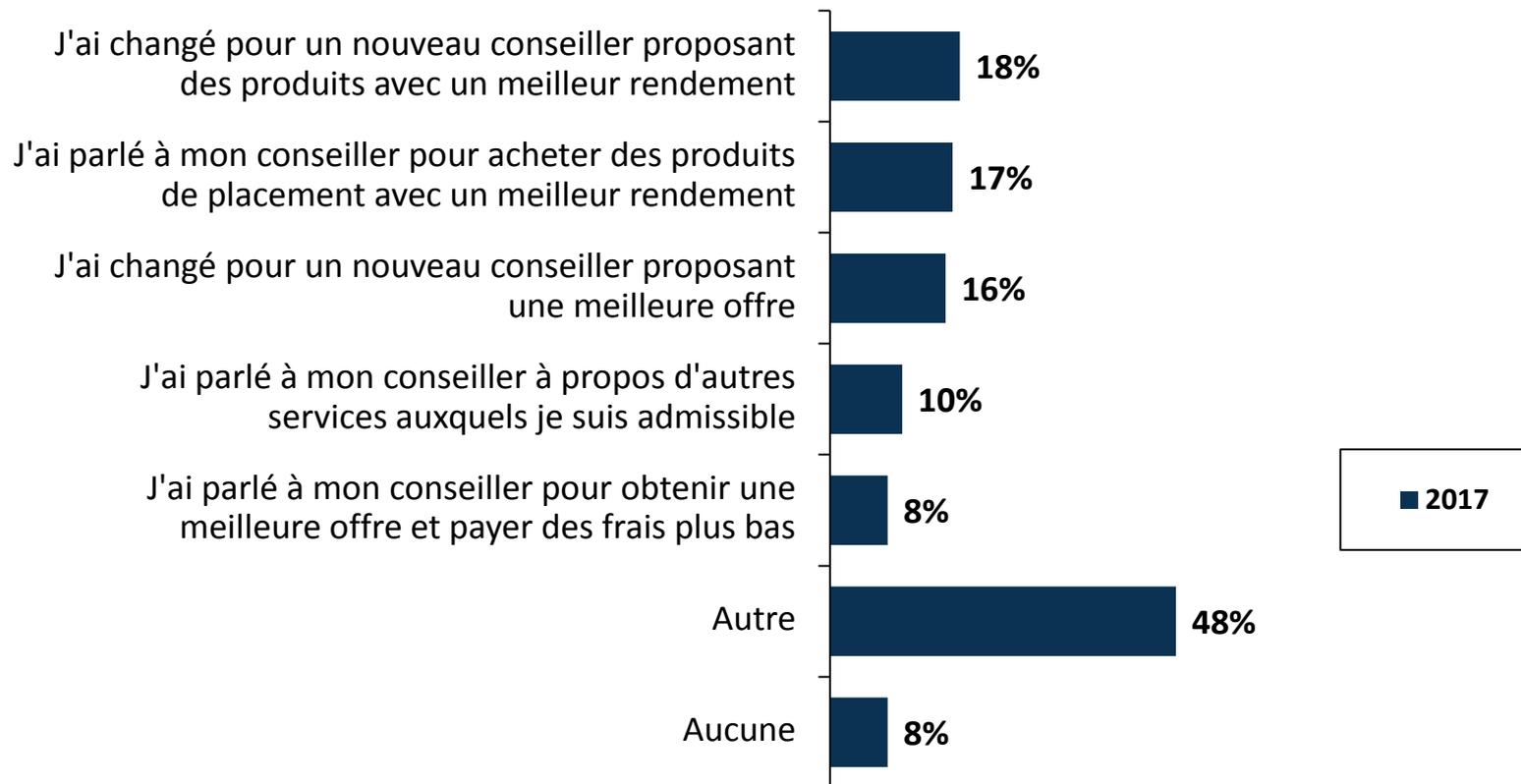
Q52. Votre société est maintenant tenue à inclure plus d'informations sur les frais que vous payez directement ou indirectement à votre conseiller, ainsi que sur le rendement de vos placements et votre taux de rendement personnel. Étiez-vous au courant de ces changements? Base : Échantillon total (N=1000)

Q53. Ces nouvelles informations vous ont-elles amené à effectuer des opérations en ce qui concerne votre compte? Base : Échantillon de ceux qui ont lu le relevé et qui sont au courant des exigences d'inclure plus d'informations sur les frais (N=346)

Mesures prises suite aux changements

Parmi la faible proportion de ceux qui ont agi suite aux nouvelles exigences en matière d'information, un changement de conseiller est la mesure la plus courante.

- Parmi la faible proportion de ceux qui ont agi suite aux nouvelles exigences de fournir plus d'informations sur les relevés, environ 1 sur 5 a effectué l'une des actions suivantes : changer de conseiller pour un meilleur rendement, parler à son conseiller à propos de nouveaux produits ou changer pour un conseiller proposant une meilleure offre.



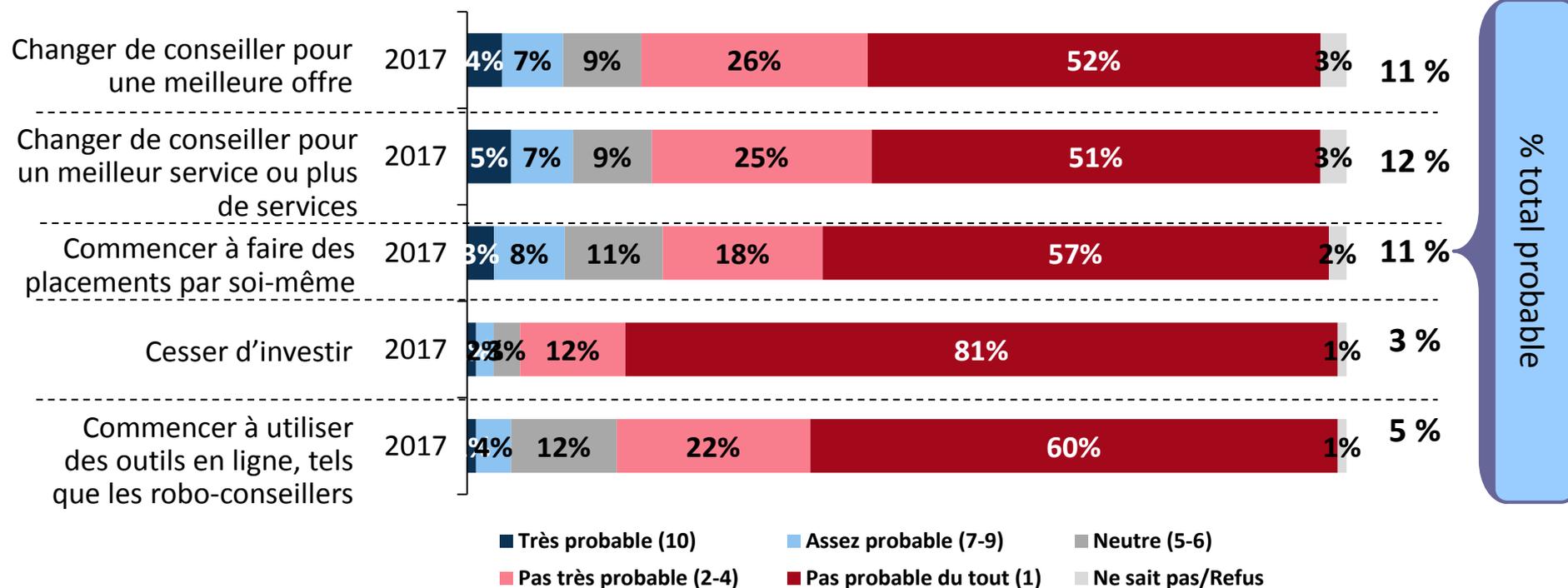
***Mise en garde : Échantillon de petite taille**

Q54. Quelle mesure avez-vous prise? Base : Échantillon de ceux qui ont pris des mesures suite aux exigences d'inclure plus d'informations sur les frais (N=39)*

Probabilité de prendre des mesures

Très peu de ceux qui connaissent les nouvelles exigences en matière d'information ont l'intention d'agir en conséquence.

- Ceux qui ont lu leurs relevés et qui sont au courant des nouvelles exigences en matière d'information affirment qu'il soit peu probable qu'ils agissent en conséquence. Les résultats sont semblables parmi ceux qui se souviennent particulièrement d'avoir reçu plus d'informations dans le relevé de cette année en ce qui concerne le rendement de leurs placements ou les frais payés à leur conseiller – même ceux qui ont spontanément pris conscience de ces nouvelles informations ne sont pas susceptibles d'effectuer des changements.
- Les mesures les plus probables incluent : changer de conseiller pour une meilleure offre (11 %), un meilleur service ou plus de services (12 %) ou pour faire des placements par soi-même (11 %).

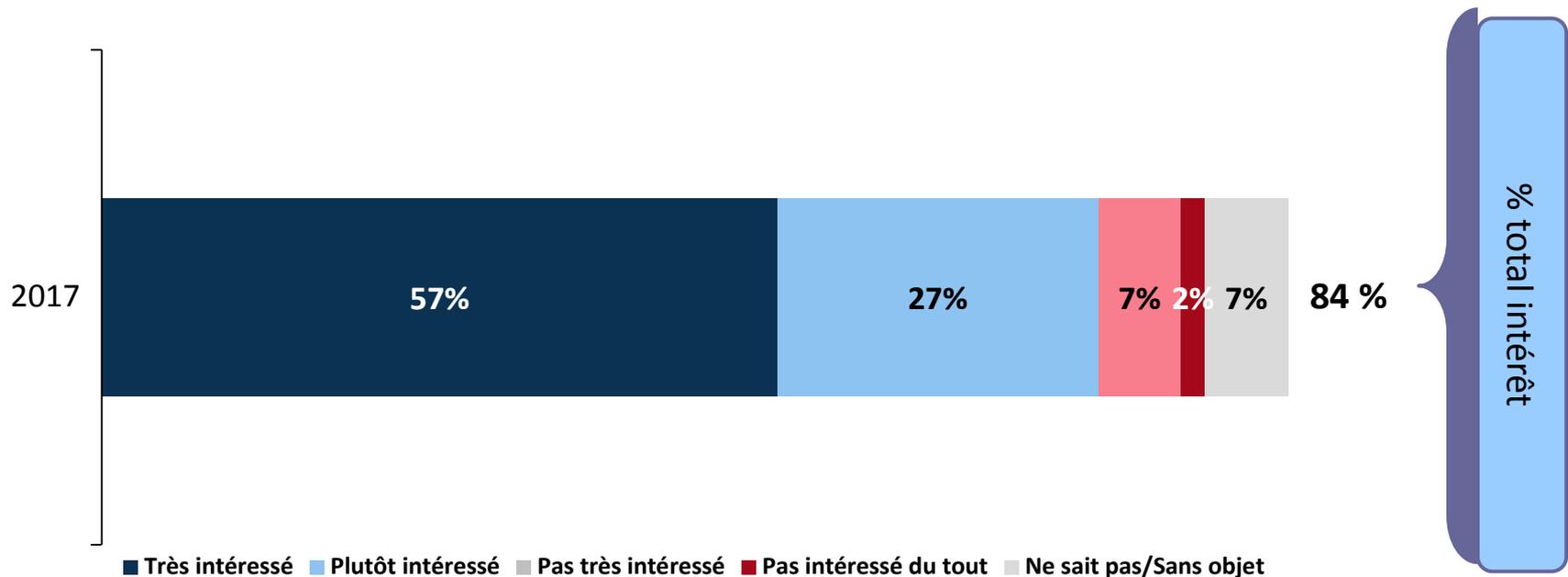


Q55. – Q59. Selon les nouvelles informations que vous avez reçues au sujet des frais que vous payez, dans quelle mesure êtes-vous susceptible de faire chacun des énoncés suivants? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas probable du tout » et 10 signifie « très probable ».
 Base : Échantillon de ceux qui ont lu le relevé et qui sont au courant des exigences d'inclure plus d'informations sur les frais (N=346)

Intérêt à obtenir des informations sur les frais et le rendement

La grande majorité de ceux qui sont au courant des changements mais qui ne les ont pas remarqués sont intéressés à en savoir plus.

- Parmi ceux qui sont au courant des nouvelles exigences en matière d'information mais qui n'ont pas vu ou remarqué les changements, la vaste majorité affirme être intéressés à recevoir des informations sur les frais des conseillers, le rendement des placements et le taux de rendement personnel.



Q60. Dans quelle mesure êtes-vous intéressé à obtenir des informations sur les frais que vous payez directement ou indirectement à votre conseiller, ainsi que sur le rendement de vos placements et votre taux de rendement personnel? Base : Échantillon de ceux qui sont au courant des changements mais qui ne les ont pas vus (N=118)

**Les connaissances
et les attitudes
quant aux outils
de placement numériques**

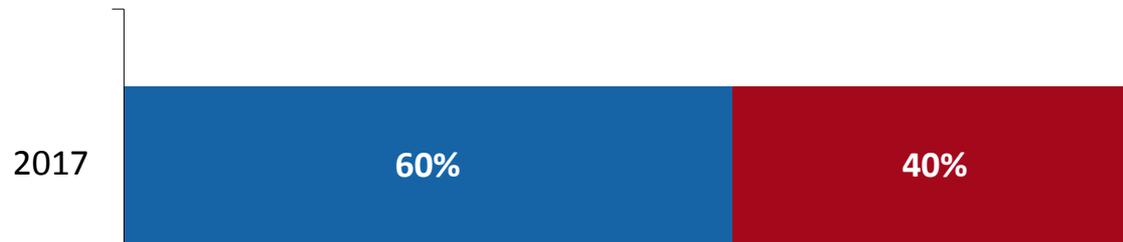
POLLARA 

Connaissance et utilisation des sites de courtage en ligne

Plus de la moitié les connaissent ; une faible proportion les utilisent.

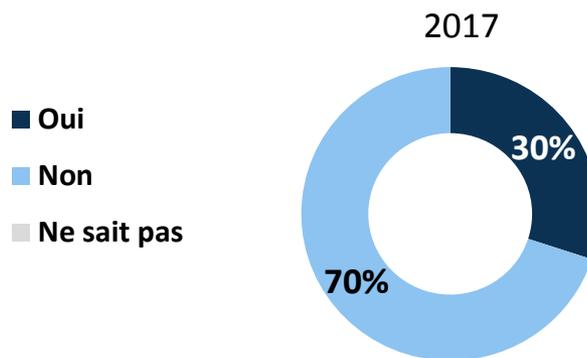
- En 2017, 6 sur 10 affirment être au courant des sites de courtage en ligne. Parmi eux, 30 % disent avoir utilisé l'un de ces sites.
- Les gens qui sont les plus renseignés sur ces sites : les hommes (69 %), ceux âgés de 45 ans et plus (63 % +), ceux dont le revenu est de 50 000 \$ ou plus (60 %), les citoyens (65 %) et ceux de l'Ontario (68 %), de l'Alberta (72 %) et de la Colombie-Britannique (65 %).
- Les gens les plus susceptibles d'avoir utilisé ces sites Web : les hommes (36 %), ceux dont le revenu est inférieur à 50 000 \$ (39 %) et ceux du Québec (42 %) et de la Colombie-Britannique (40 %).

Connaissance des sites Web permettant de faire des recherches sur les options de placement sans conseiller (sites de courtage en ligne)



Déjà **utilisé** les sites Web

■ Oui ■ Non ■ Ne sait pas



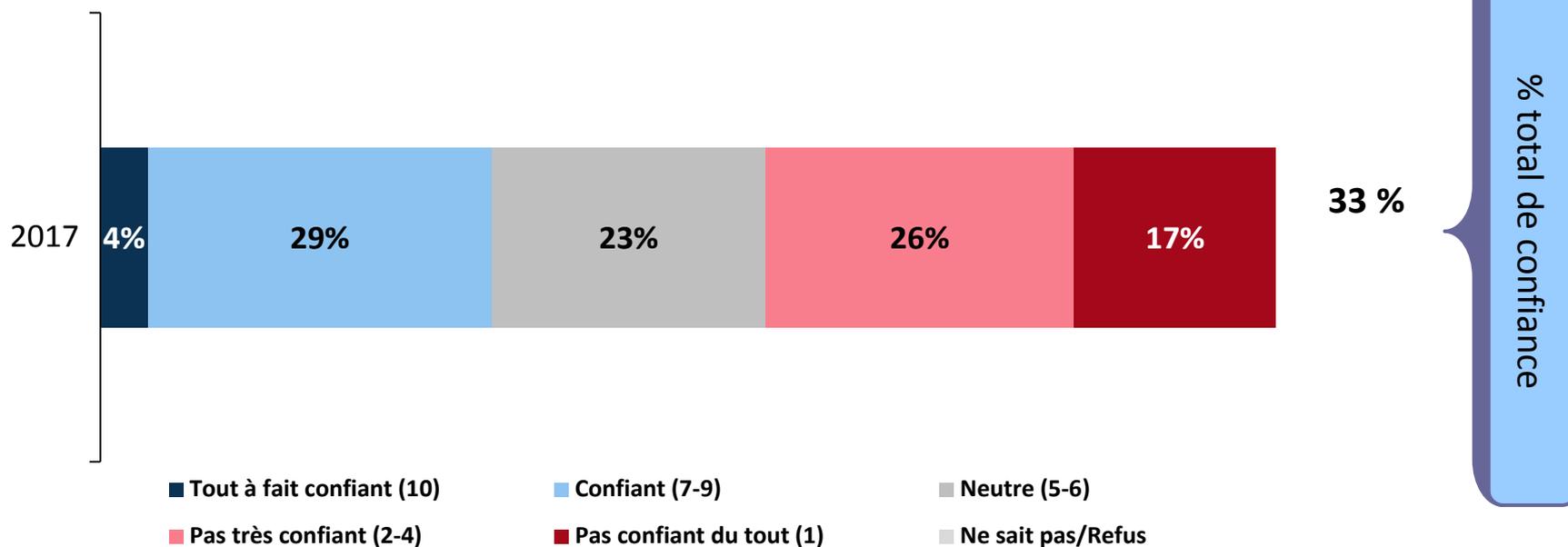
Q16. Êtes-vous au courant des sites Web qui vous permettent de faire vos propres recherches sur les options de placement et d'acheter le placement que vous pensez être le mieux adapté à vos besoins en ligne sans avoir recours à un conseiller? C'est ce qu'on appelle le courtage en ligne ou le courtage à escompte. Base : Échantillon total (N=1000)

Q17. Avez-vous déjà utilisé ces sites? Base : Échantillon de ceux qui sont au courant du courtage en ligne (N=610)

Confiance dans les sites de courtage en ligne

Seulement 1/3 de ceux au courant du courtage en ligne se sentent confiants de l'utiliser.

- Seulement 33 % de ceux qui sont au courant du courtage en ligne se sentent confiants de choisir et d'acheter des produits de placement par eux-mêmes sur un site Web. Plus des deux cinquièmes (43 %) affirment ne pas être confiants de le faire.
- Même ceux qui sont bien renseignés sur les fonds communs de placement ne sont pas particulièrement confiants d'utiliser cet outil (7 % sont *tout à fait confiants*, 38 % sont *assez confiants*) alors que seulement 13 % de ceux qui ne sont pas bien renseignés affirment avoir une quelconque confiance (personne ne se dit *tout à fait confiant*).
- Les groupes les plus confiants (les 2 cases supérieures) incluent : les hommes (41 %) et ceux en milieu urbain (35 %).

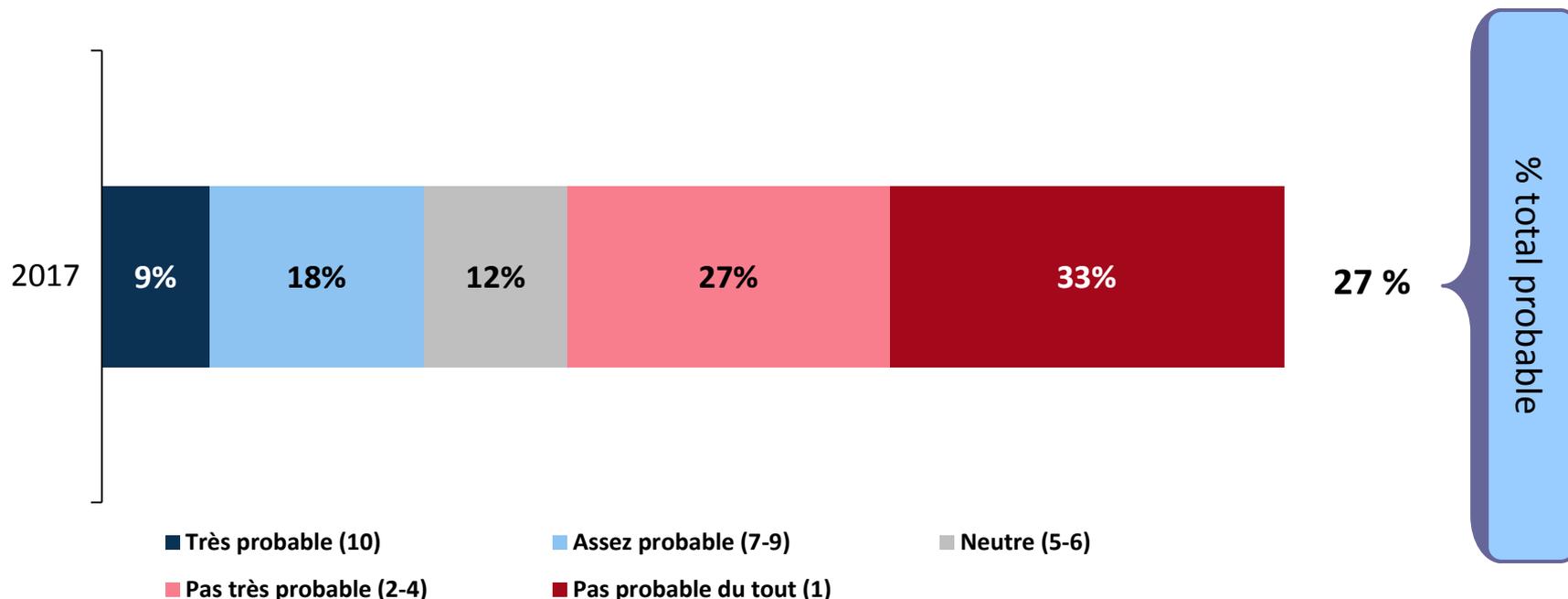


Q18. Dans quelle mesure êtes-vous confiant(e) de choisir et d'acheter des produits de placement par vous-même sur un site Web qui vous permet de faire des recherches et d'acheter des placements? Base : Échantillon de ceux qui sont au courant du courtage en ligne (N=610)

Probabilité d'utiliser un site de courtage en ligne

Une faible proportion de ceux au courant du courtage en ligne est susceptible d'utiliser un site de placement.

- Près d'un quart de ceux au courant du courtage en ligne affirment qu'ils sont susceptibles d'utiliser un site de placement alors que seulement 9 % pensent qu'ils en feront usage très probablement.
- Encore une fois, ceux qui sont bien renseignés affirment être plus susceptibles d'utiliser le courtage en ligne (34 %) alors que seulement 15 % de ceux qui ne sont pas bien renseignés sont du même avis.

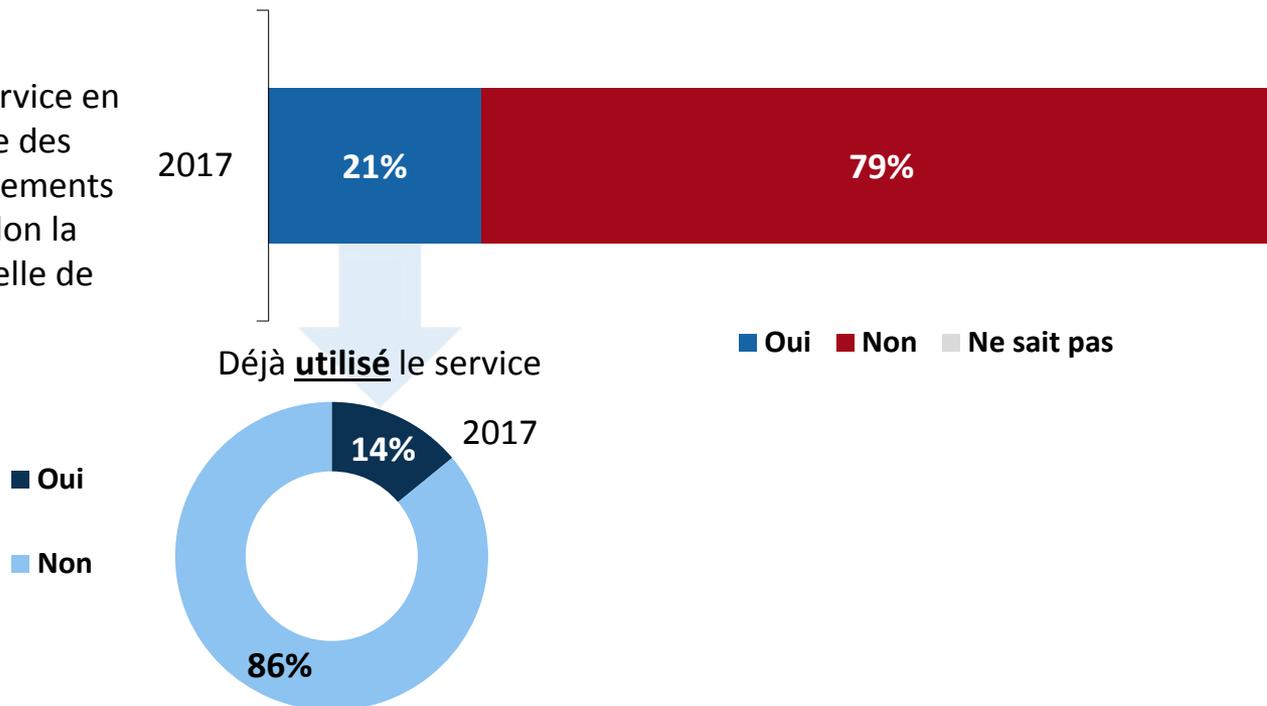


Connaissance et utilisation d'un robo-conseiller

Une très faible proportion a déjà utilisé les services d'un robo-conseiller, même si 1 sur 5 est au courant de cet outil.

- Environ 1 sur 5 est au courant du robo-conseiller. Une très faible proportion y a eu recours (14 % des investisseurs avertis ou 3 % de l'ensemble).
- Les gens qui sont les plus renseignés à ce sujet sont : les hommes (24 %), ceux détenant un diplôme universitaire (29 %), ceux dont le revenu est de 100 000 \$ ou plus (27 %) et les résidents de l'Ontario (26 %).
- Bien que la taille des échantillons soit petite, les plus jeunes (18 – 44) semblent plus susceptibles d'avoir utilisé ce service (36 %). L'utilisation semble également augmenter avec le revenu.

Connaissance du service en ligne qui propose des suggestions de placements automatiques selon la situation personnelle de l'utilisateur



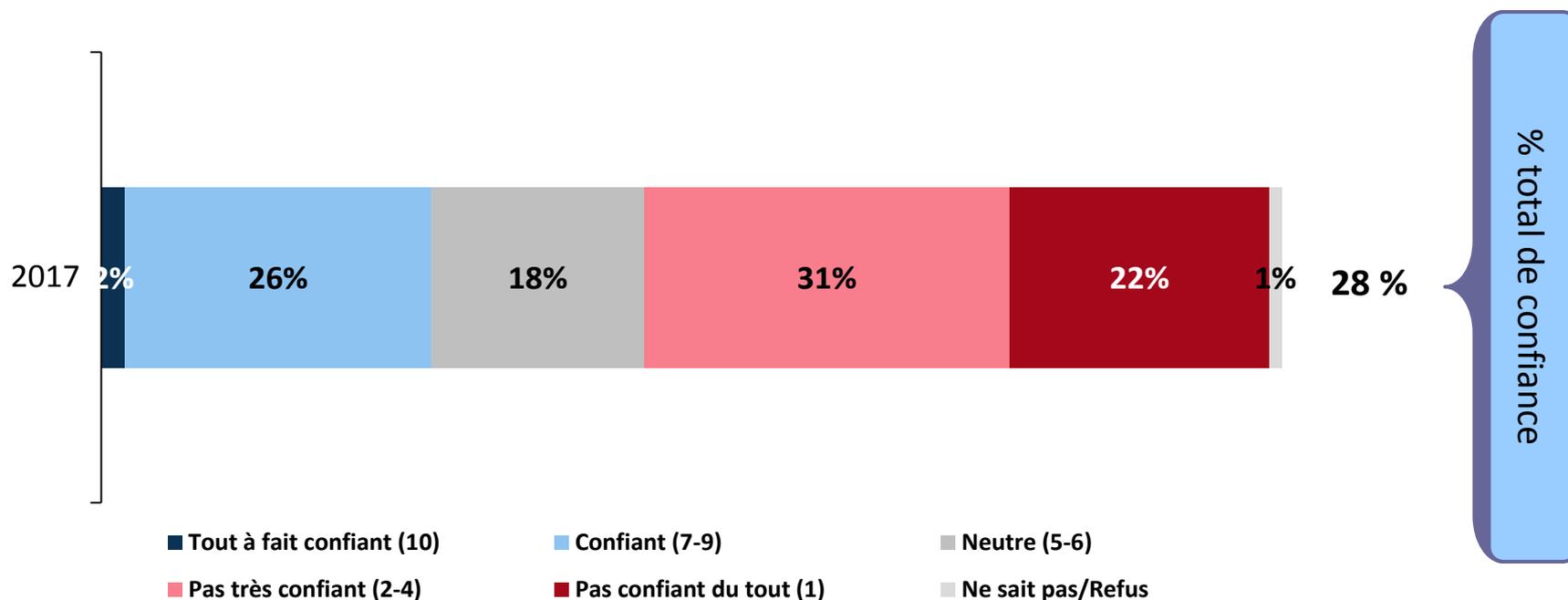
Q21. Êtes-vous au courant d'un service en ligne qui vous pose des questions sur votre situation personnelle et qui vous propose ensuite des suggestions automatiques de placements qui vous conviennent, avec l'option de les acheter par l'intermédiaire de l'outil? C'est ce qu'on appelle parfois un robo-conseiller. Base : Échantillon total (N=1000)

Q22. Avez-vous déjà utilisé ce service? Base : Échantillon de ceux qui sont au courant des services du robo-conseiller (N=210)

Confiance dans l'utilisation d'un robo-conseiller

Niveau de confort similaire au choix de placements sur un site Web.

- Parmi ceux qui sont au courant des services d'un robo-conseiller, environ 3 sur 10 affirment être confiants de l'utiliser pour l'achat de produits de placement, ce qui est similaire à la proportion de ceux qui sont confiants de choisir leurs propres produits de placement sur un site Web.
- Bien que la taille des échantillons soit relativement petite, le niveau de confiance semble être plus élevé parmi : les résidents du Québec (64 %), ceux âgés de 18 à 44 ans (48 %), les hommes (31 %), ceux détenant un diplôme universitaire (32 %) et ceux en milieu urbain (30 %).

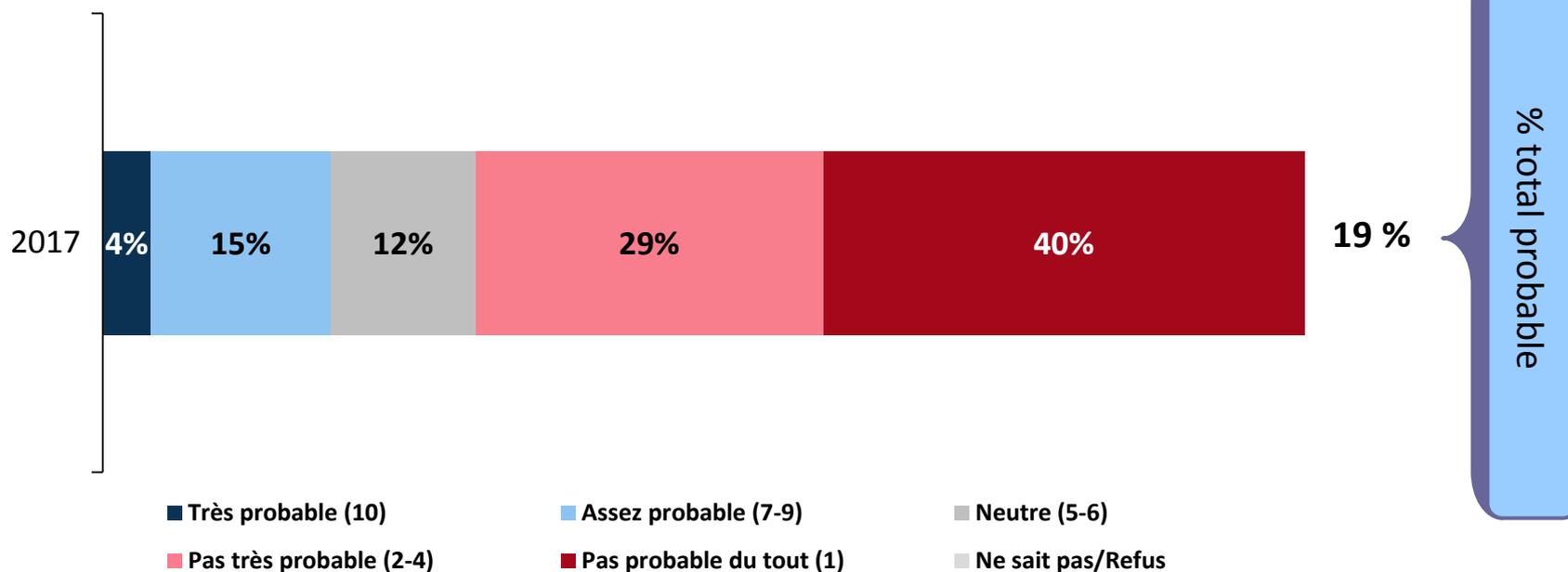


Q23. Dans quelle mesure êtes-vous confiant(e) de choisir et d'acheter des produits de placement par vous-même en utilisant ce service en ligne?
Base : Échantillon de ceux qui sont au courant des services du robo-conseiller (N=210)

Probabilité d'utiliser un robo-conseiller

Environ 1 sur 5 de ceux au courant des robo-conseillers

- Parmi ceux qui sont au courant des robo-conseillers, étant donné qu'uniquement 30 % seraient confiants de les utiliser, il n'est pas surprenant que seulement environ 1 sur 5 (19 %) affirme être susceptible de l'utiliser.
- Bien que la taille des échantillons soit petite, ceux qui sont les plus susceptibles d'utiliser les robo-conseillers correspondent à ceux qui se sentent confiants de les utiliser : les résidents du Québec (64 %), ceux âgés de 18 à 44 ans (41 %), les hommes (21 %) et ceux en milieu urbain (20 %).
- Ceux dont le revenu est inférieur à 50 000 \$ sont également plus susceptibles que les autres à utiliser les services d'un robo-conseiller (26 %).



Q24. Quelle est la probabilité que vous utilisiez ce service en ligne? Base : Échantillon de ceux qui sont au courant des services du robo-conseiller (N=210)

POLLARA 

Lesli Martin

Vice-présidente, Affaires publiques

LesliMartin@pollara.com | 416-921-0090 poste 2306

www.pollara.com

www.pollara.com