



Sondage auprès d'investisseurs canadiens en fonds communs de placement



THE INVESTMENT
FUNDS INSTITUTE
OF CANADA

pollara
strategic insights

Juillet 2018

Table des matières

	Diapositive
Objectifs et méthodologie de recherche	3
Principales conclusions	7
Les résultats en détail	14
Attitudes envers les produits d'investissement et la stratégie d'investissement	15
Évaluation du conseiller d'investissement	22
Attitudes et connaissances en matière de frais	30
Exigences en matière d'informations et relevés d'investissements	38
Connaissances et attitude face aux outils d'investissement numériques	45



Objectifs et méthodologie de recherche

pollara
strategic insights

Objectifs de recherche

- En 2018, l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC) a mandaté Pollara, une société de recherche indépendante, pour mener la treizième vague du sondage téléphonique annuel de l'IFIC auprès des investisseurs en fonds communs de placement au Canada.
- L'IFIC a entrepris l'étude afin de mieux comprendre les détenteurs de fonds communs de placement canadiens, d'identifier leurs attitudes, opinions, besoins, attentes et comportements et de les suivre au fil du temps.
- En outre, ce sondage a été conçu pour fournir un suivi des impacts sur la connaissance et le comportement du client après l'introduction de la réglementation la phase 2 du modèle de relation client-conseiller et du point de vente.
- Cette recherche en cours met en lumière les attitudes et les comportements des investisseurs vis-à-vis des fonds communs de placement, notamment :
 - Confiance dans les fonds communs de placement répondant aux objectifs financiers;
 - Méthodes d'achat des fonds communs de placement et rôle du conseiller dans les décisions;
 - Intérêt et utilisation de canaux d'achat alternatifs;
 - Impressions concernant les 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 de leurs modifications; et
 - Changements dans ces mesures au cours d'une décennie.

Méthodologie de recherche

- En 2018, 1 000 entretiens téléphoniques ont été menés avec des détenteurs de fonds communs de placement âgés de 18 ans ou plus qui ont pris toutes les décisions, ou certaines, concernant les achats de fonds communs de placement dans leur ménage. Tous les entretiens ont été réalisés entre le 11 juin et le 6 juillet 2018.
- L'analyse par région des entretiens réalisés en 2018 est présentée dans le tableau suivant. Afin d'optimiser l'exactitude au sein de ces régions, les sondages ont été répartis de manière disproportionnée dans les provinces du Manitoba, de l'Atlantique et du Québec. Les résultats nationaux ont été pondérés sur la base des données de 2016 du PMB* pour s'assurer qu'ils sont représentatifs des détenteurs de fonds communs de placement par région et par sexe. Le rapport se concentre sur les résultats nationaux, mais note les différences régionales significatives là où elles se produisent. Les entretiens ont été menés en anglais ou en français, selon la préférence linguistique du répondant.

	Entretiens réels (nbre)	Entretiens pondérés (nbre)	Marge d'erreur (%)
Provinces de l'Atlantique	100	67	± 9,8 %
Québec	201	154	± 6,9 %
Ontario	298	398	± 5,7 %
Manitoba/Saskatchewan	102	113	± 9,8 %
Alberta	150	109	± 8,0 %
BC	149	159	± 8,0 %
TOTAL	1 000	1 000	± 3,1 %

* Données du Print Measurement Bureau : sondage annuel auprès de 36 000 Canadiens qui mesure l'utilisation des biens et services.

Méthodologie de recherche

- Les résultats nationaux de 2018 sont comparés aux résultats des précédentes vagues de recherche. D'une manière générale, les changements de cinq points ou moins d'une année à l'autre ne sont pas considérés comme statistiquement significatifs et ne sont notés que lorsqu'ils semblent confirmer une partie d'une tendance pluriannuelle en cours.

Année	Taille de l'échantillon	Marge d'erreur	Dates d'entretien
2018	1 000	± 3,1 %	11 juin au 6 juillet 2018
2017	1 000	± 3,1 %	11 juillet 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 juin au 24 juin 2011
2010	1 002	± 3,1 %	11 juin 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 (par exemple, les résultats pour différents groupes démographiques) peuvent avoir une plus grande marge d'erreur que les marges globales ci-dessus.



Principales conclusions

Principales conclusions

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

Attitudes envers les produits et stratégies d'investissement

- Les Canadiens continuent d'avoir plus confiance dans les fonds communs de placement que dans les autres moyens d'investissements (actions, CPG, obligations et FNB).
 - La confiance dans les fonds communs de placement reste beaucoup plus élevée que celle des autres moyens, et cette confiance a augmenté cette année.
 - Les tendances passées, qui ont vu la confiance dans les actions et les FNB augmenter régulièrement, ont pris fin cette année, la confiance dans les deux baissant légèrement. À l'inverse, les CPG et les obligations, qui étaient en baisse, ont gagné en confiance cette année.
 - Le niveau de confiance dans leur résidence principale a également connu une baisse cette année, donnant aux fonds communs de placement une avance de 13 points.
- Les achats de fonds communs de placement ont connu une augmentation au cours des dernières années, l'incidence des achats des 12 derniers mois ayant augmenté de 7 points depuis 2016. Cela dit, l'incidence des achats au cours des deux dernières années reste constante aux trois cinquièmes.
- En 2017, alors que la grande majorité des achats ont été effectués par l'intermédiaire d'un conseiller, leur utilisation a diminué avec une augmentation des achats en ligne ou par l'intermédiaire d'un représentant. Bien que les conseillers n'aient pas regagné du terrain cette année, cette tendance ne s'est pas poursuivie, le nombre d'investisseurs utilisant un conseiller restant statique.

Principales conclusions

Les conseillers continuent d'être appréciés et fiables

Évaluation du conseiller d'investissement

- Les investisseurs ont une implication limitée dans leurs propres investissements. Bien que beaucoup surveillent leur comportement ou ont au moins une compréhension de base, peu se sentent impliqués et près d'un cinquième se fient totalement à d'autres personnes.
- Sachant cela, il n'est pas surprenant que les Canadiens fassent appel à des conseillers pour les aider avec au moins certains de leurs investissements, la moitié faisant appel à un seul conseiller pour tous les investissements. Les conseillers sont principalement utilisés pour la planification des investissements, la planification financière et, dans une moindre mesure, la planification de la retraite. La planification fiscale, la planification de l'éducation et la planification successorale continuent d'être des services spécialisés, l'utilisation de la planification de l'éducation ayant diminué depuis 2016.
- La satisfaction à l'égard des conseillers est élevée (95 %) et est comparable à celle de la plupart des années précédentes.
 - Alors que 2017 a connu une légère baisse chez ceux qui se déclarent totalement satisfaits, une partie de ce terrain a été regagné en 2018, mais les niveaux ne sont pas encore revenus aux normes de 2016.
- Les conseillers sont appréciés par leurs clients. La grande majorité d'entre eux sont d'accord pour dire que leurs conseillers valent leurs honoraires et les encouragent à avoir de meilleures habitudes d'épargne et d'investissement.
- La probabilité que des conseillers discutent de la pertinence des fonds communs de placement pour atteindre les objectifs financiers demeure solide.

Principales conclusions

Les conseillers continuent de discuter des frais; en réalité, les conversations sur les frais pour la société sont à la hausse

Connaissances et attitudes en matière de frais

- Les investisseurs majoritaires affirment que leurs conseillers continuent de discuter des frais, de la rémunération et des RFG avec leurs clients. Cependant, les sujets dont ils se souviennent avoir parlé ont changé. L'incidence de discuter de la rémunération en général avec leurs clients a diminué cette année, passant de 64 % à 58 %. C'est la première baisse depuis 2015. Cependant, l'incidence de la discussion sur les frais payés à la société a continué d'augmenter régulièrement depuis 2015. La probabilité de discuter du RFG et des frais/rémunérations en général est restée stable par rapport à l'année dernière.
 - Le rappel des conversations sur les frais payés à la société est le plus élevé parmi ceux qui ont acheté des fonds communs de placement au cours de la dernière année. Ce groupe a également connu une augmentation dans ces conversations depuis les conclusions de 2017.
- La confiance des investisseurs dans leur connaissance des frais payés a considérablement augmenté cette année. Même si le fait de savoir que les frais qu'ils paient aident à rémunérer leur conseiller a augmenté en 2017, ces chiffres restent stables cette année (78 % cette année, contre 72 % en 2016 et 69 % en 2015). Cependant, le nombre d'investisseurs qui pensent payer directement leurs conseillers reste faible et a diminué depuis 2017.
- La préférence pour le paiement indirect des frais par le biais des commissions de fonds communs de placement a augmenté cette année, 59 % des investisseurs préférant cette méthode, tandis que 33 % préféreraient payer directement les frais.
- La valeur que les conseillers ajoutent continue d'être appréciée, presque tous les répondants ayant déclaré que leur conseiller apportait de la valeur, et près de sept répondants sur dix déclarant qu'il s'agissait d'un bon ou d'un excellent rapport qualité/prix.

Principales conclusions

La prise de conscience des changements apportés aux exigences a augmenté, ce qui permet aux investisseurs de mieux comprendre les informations contenues dans leurs relevés.

Exigences en matière d'informations et relevés d'investissements

- Les investisseurs reçoivent toujours leurs relevés principalement sous forme papier, mais la probabilité de les lire immédiatement continue de baisser.
- La prise de conscience des exigences en matière d'informations a considérablement augmenté cette année, passant de 48 % à 65 %. Peu d'investisseurs ont changé suite à ces informations, même si ce comportement a légèrement augmenté depuis l'année dernière (de 10 % à 16 %). La probabilité de faire des changements suite à ces informations reste faible. Cependant, il y a eu une légère augmentation de ceux qui envisageraient d'investir par eux-mêmes ou d'utiliser des outils en ligne (tels que des robots-conseillers) pour les aider à investir.
- La satisfaction globale dans la qualité des informations contenues dans les relevés annuels reste élevée. Cependant, il y a eu des changements importants par rapport aux conclusions de l'année dernière. Dans l'ensemble, les investisseurs sont moins susceptibles de qualifier l'information de « bonne ». Bien qu'il y ait eu une augmentation de ceux qui ont attribué une note « excellente » à chaque facteur, on note également une augmentation des notes neutres ou négatives. Cela a entraîné une baisse des notes positives en matière de facilité de compréhension des informations et de fourniture des informations nécessaires. Bien qu'il y ait eu une très légère augmentation des notes positives en matière d'indication des frais payés, il y a également eu une augmentation des investisseurs ayant déclaré ne pas savoir. La prise de conscience accrue des changements apportés aux exigences aurait pu mieux faire comprendre aux investisseurs les informations contenues dans leurs relevés.

Principales conclusions

L'utilisation et la confiance dans le courtage en ligne et les robots-conseillers restent faibles

Outils d'investissement numériques

- La sensibilisation et l'utilisation des services de courtage en ligne n'ont pas changé depuis l'année dernière. Alors que six investisseurs sur dix connaissent les outils, seul un tiers de ces derniers (moins d'un cinquième des investisseurs) les ont utilisés. Les investisseurs en fonds communs de placement continuent de manquer de confiance dans ces outils et seulement le quart estiment qu'ils les utiliseront un jour.
- Les robots-conseillers sont encore moins connus, un cinquième seulement connaissent ces services et seulement 18 % des investisseurs qui en ont connaissance (ou 3 % de tous les investisseurs) les ont utilisés. Alors que le taux d'investisseurs ayant totalement confiance en cet outil a augmenté depuis l'année dernière (2 % à 11 %), cela se fait au détriment des investisseurs qui disent avoir plutôt confiance, les scores de confiance totaux diminuant en réalité. La probabilité d'utiliser ces outils reste faible.

Conclusions

- Les investisseurs canadiens qui détiennent des fonds communs de placement continuent d'avoir plus confiance dans les fonds communs de placement que dans les autres moyens d'investissements (actions, CPG, obligations et FNB), cette confiance augmentant par rapport à l'année dernière. Bien qu'ils se considèrent au moins quelque peu compétents en matière de fonds communs de placement, peu d'entre eux sont profondément impliqués dans leurs investissements, et ils continuent de compter sur les conseils fournis par leurs conseillers.
- L'utilisation et l'intérêt pour des outils en ligne tels que le courtage en ligne ou les robots-conseillers continuent d'être faibles, la plupart des investisseurs préférant utiliser les services d'un conseiller.
- Les investisseurs indiquent que les conseillers continuent de discuter avec eux des frais et de la rémunération, même si ces conversations sont plus susceptibles de porter sur les frais payés aux entreprises que sur la rémunération globale. Même si le fait de savoir que les frais utilisés pour rémunérer les conseillers reste toujours élevé, la confiance dans cette information est plus forte.
- La prise de conscience des exigences en matière d'informations a fortement augmenté cette année. Bien que l'incidence des mesures prises sur la base de ces informations soit restée faible, elle a quelque peu augmenté, les investisseurs étant un peu plus susceptibles d'envisager d'investir seuls ou d'utiliser des outils en ligne.
- Les investisseurs sont devenus plus exigeants en ce qui concerne les informations contenues dans leur relevé, avec un pourcentage plus élevé de chaque facteur considéré comme fortement positif ou neutre/négatif, mais moins d'investisseurs déclarant que ces informations sont « bonnes ». Dans l'ensemble, les participants sont moins satisfaits de leurs relevés en ce qui concerne la facilité de compréhension et la fourniture des informations nécessaires que par le passé.



Les résultats en détail

pollara
strategic insights



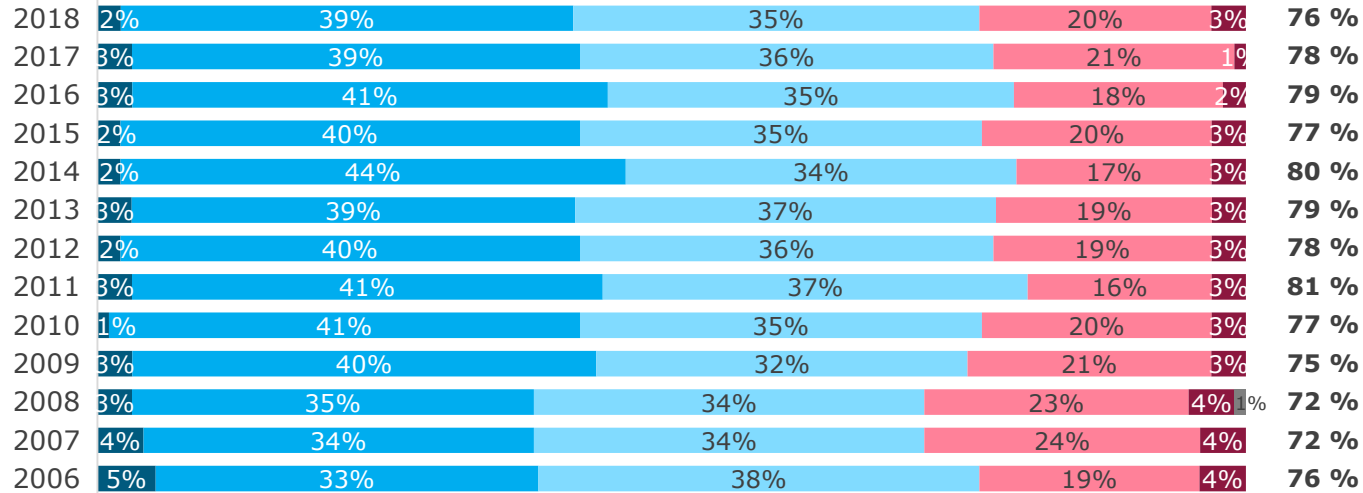
Attitudes envers les produits d'investissement et la stratégie d'investissement

pollara
strategic insights

Connaissances concernant l'investissement dans des fonds communs de placement

Le niveau de connaissances dans l'investissement dans les fonds communs de placement est constant depuis 10 ans

- La proportion d'investisseurs ayant des connaissances en matière d'investissement dans des fonds communs de placement a légèrement diminué, passant de 78 % en 2017 et 79 % en 2016 à 76 %.
- Bien que la proportion d'investisseurs « très informés » soit cohérente dans le groupe, les hommes (45 %) et les investisseurs entre 45 et 64 ans (42 %) ou les 65 ans et plus (41 %) sont plus susceptibles que les autres de déclarer qu'ils sont « informés ». Les investisseurs habitant la province des Prairies sont plus susceptibles que toute autre province de déclarer qu'ils ne sont pas très bien informés (48 %).



% total du niveau de connaissances

■ Très informé (10)

■ Informé (7-9)

■ Assez bien informé (5-6)

■ Pas très bien informé (2-4)

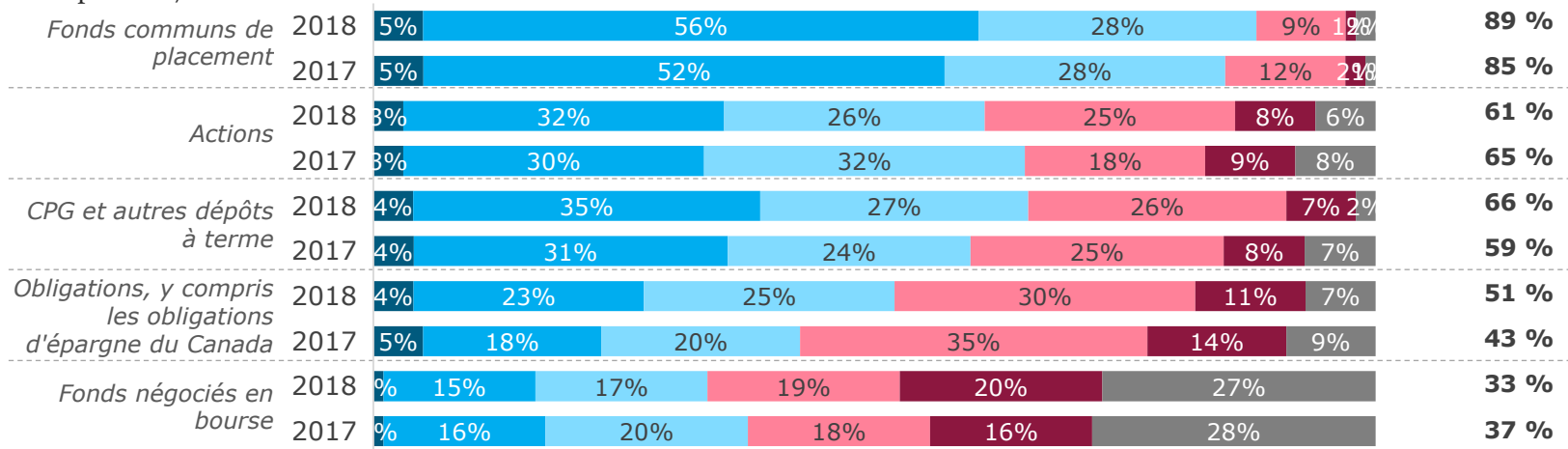
■ Pas informé du tout (1)

■ Je ne sais pas/je refuse de répondre

Confiance dans les produits d'investissement répondant aux objectifs financiers

La confiance dans les fonds communs de placement est supérieure à celle des autres types d'investissement, alors qu'une proportion importante de ces investisseurs ne connaît toujours pas les FNB

- Les investisseurs déclarent avoir beaucoup plus confiance dans les fonds communs de placement que dans tout autre type d'investissement. Près de neuf investisseurs sur dix déclarent avoir une certaine confiance dans les fonds communs de placement, une légère hausse par rapport à 2017.
- Les investisseurs ayant fait des études secondaires ou moins sont plus susceptibles de déclarer avoir pleinement confiance dans les fonds communs de placement, tandis que les investisseurs ayant fait des études supérieures ont plus tendance à avoir une certaine confiance.
- Bien que la confiance dans les CPG et les obligations ne soit toujours pas proche de celle des fonds communs de placement, les investisseurs ont plus confiance en ces derniers que l'année dernière.
- Près de 3 investisseurs sur 10 ne connaissent toujours pas les FNB, tandis qu'un tiers exprime sa confiance en ces derniers, une légère baisse depuis 2017.



% total du niveau de confiance

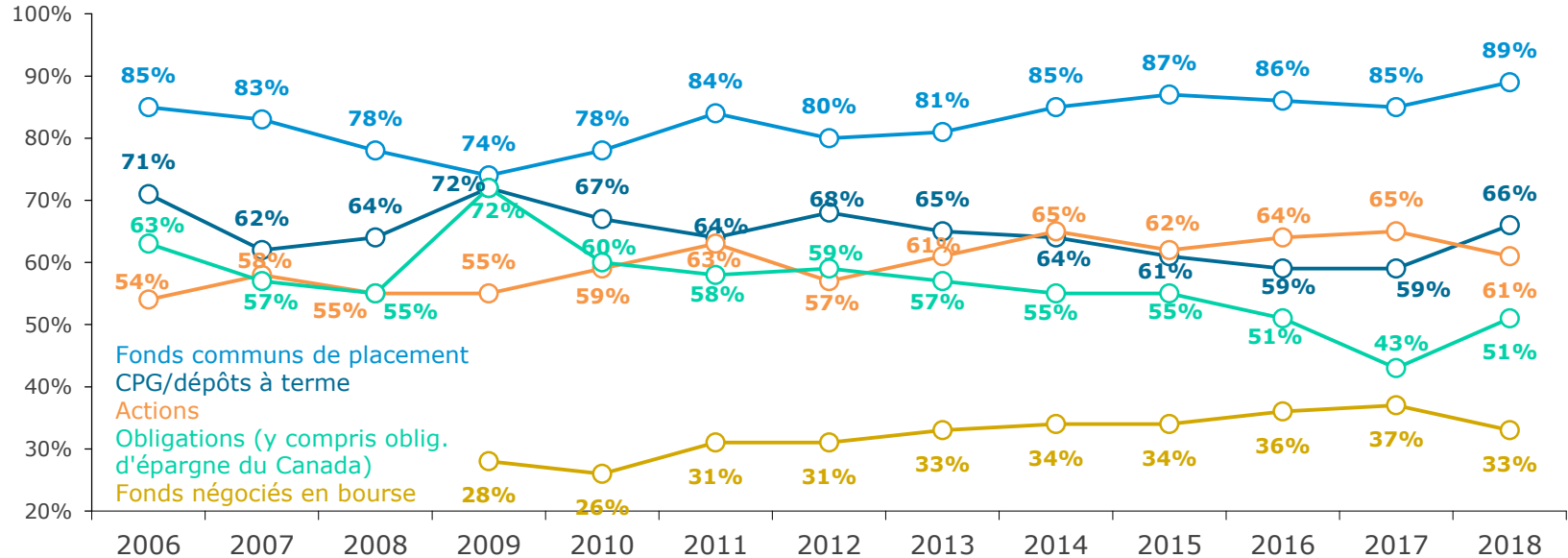
■ Totalement confiant (10) ■ Confiant (7-9)
■ Assez confiant (5-6) ■ Pas très confiant (2-4)
■ Pas du tout confiant (1) ■ Je ne sais pas/je refuse de répondre

Q3/Q4/Q5/Q6/Q8. En utilisant une échelle de 10 points, où 1 signifie « pas du tout confiant » et 10 signifie « totalement confiant »; dans l'ensemble, à quel point êtes-vous confiant que chacun des produits d'investissement suivants vous aidera à atteindre les objectifs financiers de votre ménage? Base : Base totale N = 1 000

Confiance dans les produits d'investissement répondant aux objectifs financiers

Les fonds communs de placement continuent sur leur lancée alors que les FNB ont perdu de leur élan

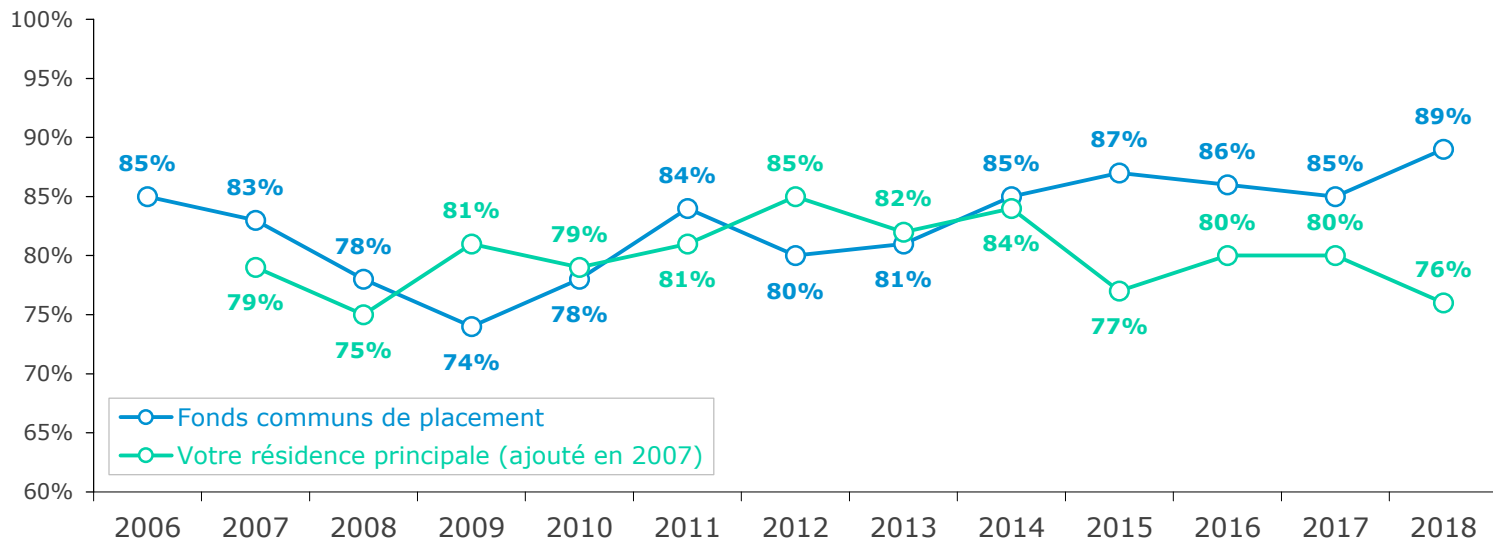
- La confiance dans les fonds communs de placement s'est très vite intensifiée au début de la décennie (2009-2011) et tend à augmenter depuis 2012. Cette année, la confiance a atteint le niveau record de 89 %.
- Les CPG et les obligations ont tous deux connu une tendance à la baisse depuis 2012, mais les deux ont connu un rebondissement cette année.
- Tandis que les actions et les FNB ont tous deux connu de légères augmentations au cours des deux dernières années, ils ont tous les deux connu une baisse de confiance cette année.



Confiance dans les fonds communs de placement vs. résidence principale

La confiance dans la résidence principale a connu une baisse cette année alors que la confiance dans les fonds communs de placement continue d'augmenter

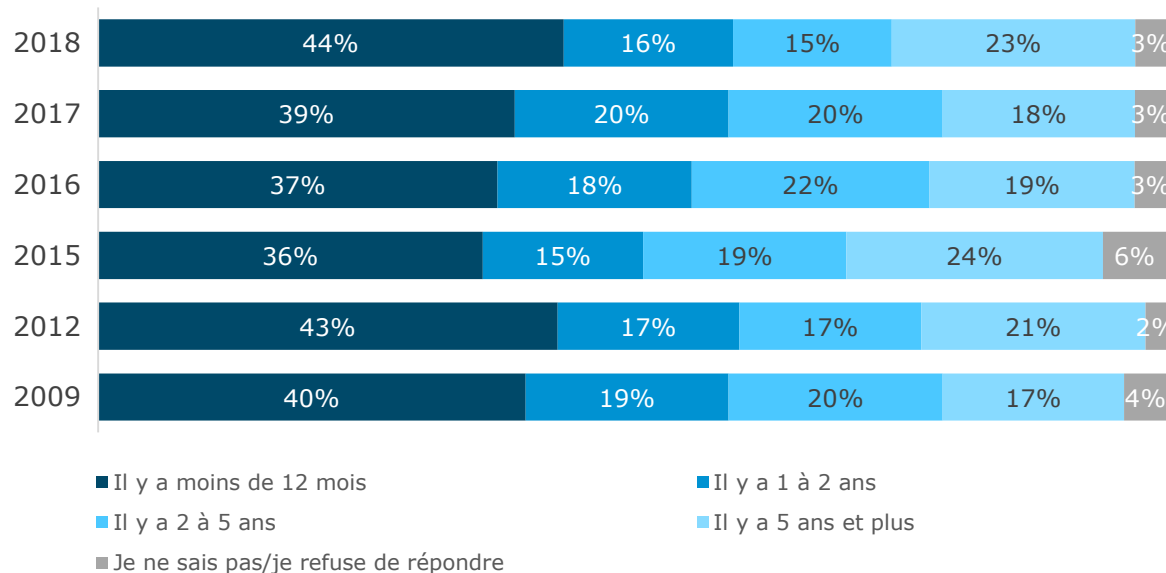
- Les personnes déclarent avoir plus confiance dans les fonds communs de placement que dans leur résidence principale en tant qu'outil pour atteindre leurs objectifs financiers.
- La confiance dans la résidence en tant qu'investissement a diminué cette année, perdant la progression obtenue en 2016 et en 2017 et passant juste en dessous des niveaux de 2015.
- Les investisseurs de 45 ans et plus sont plus susceptibles que les plus jeunes d'exprimer leur confiance en leur résidence en tant qu'investissement, ce qui peut révéler des différences dans la résidence principale selon l'âge.
- Les résidents du Québec continuent d'avoir plus confiance dans le marché de l'immobilier que les autres régions du pays.



Achats de nouveaux fonds les plus récents

Comme en 2017, 6 investisseurs sur 10 ont acheté un fonds commun de placement au cours des deux dernières années

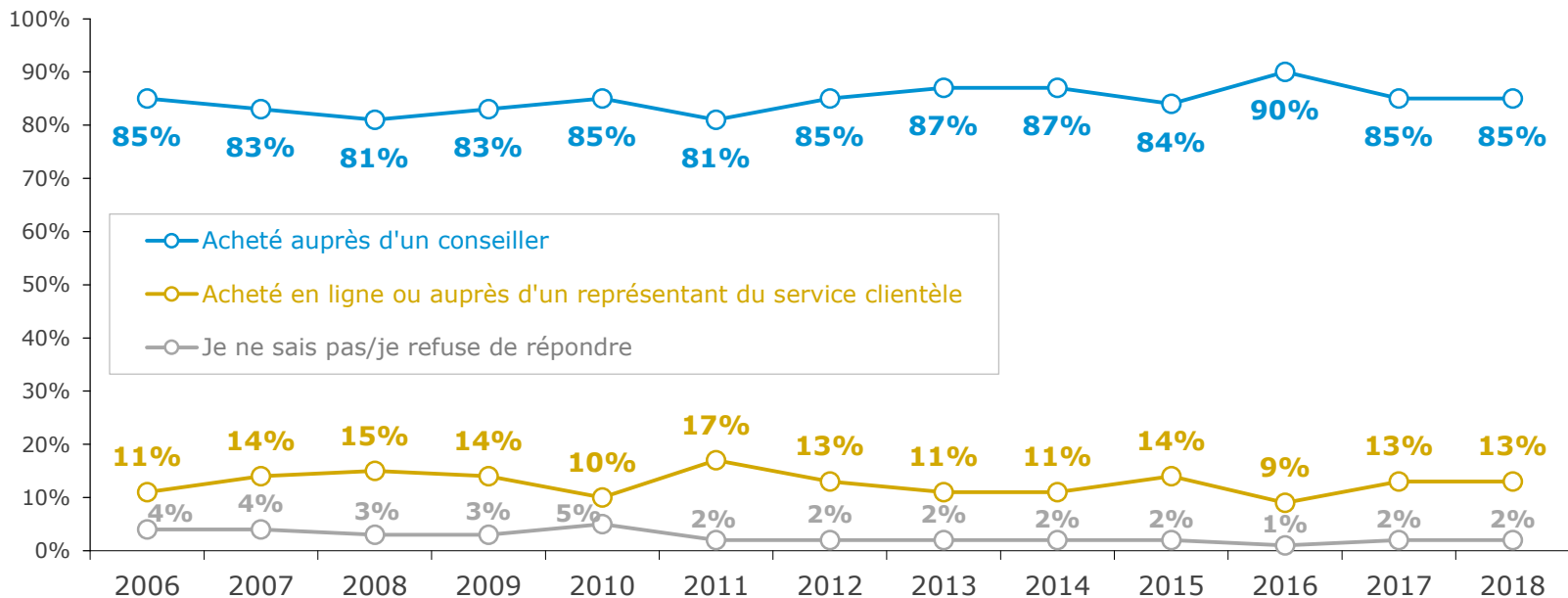
- Bien que la probabilité d'acheter un fonds commun de placement au cours des deux dernières années corresponde aux conclusions de 2017 (60 % en 2018, 59 % en 2017), la probabilité d'achat au cours de l'année écoulée est passée de 37 % en 2016 à 39 % en 2017 et 44 % cette année.
- Les investisseurs de moins de 45 ans sont les plus susceptibles d'avoir effectué un achat au cours de la dernière année (52 %). Les investisseurs habitant la province des Prairies sont les plus susceptibles d'avoir effectué un achat au cours de l'année écoulée (52 %), soit beaucoup plus que ceux habitant la province de l'Atlantique (31 %) ou la Colombie-Britannique (39 %).
- L'année dernière, l'achat était similaire entre les sexes, mais les hommes sont plus susceptibles d'avoir effectué l'achat au cours des deux dernières années (62 % contre 56 % des femmes).



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

L'année 2017 a été marquée par une baisse du recours aux conseillers, qui est restée stable cette année.

- La grande majorité des personnes qui achètent des fonds communs de placement continuent de le faire par l'intermédiaire d'un conseiller.
- L'année 2017 a été marquée par une diminution de l'utilisation d'un conseiller et d'une augmentation de l'utilisation d'un représentant de service. Ces incidences sont restées stables cette année.
- Les achats en ligne ou par l'intermédiaire d'un représentant sont les plus élevés chez les moins de 45 ans (17 %), les hommes (17 %) et les investisseurs habitant en Ontario (16 %).



Q10. Pour les prochaines questions, j'aimerais que vous réfléchissiez à la dernière fois que vous avez investi dans un fonds commun de placement. Lors de l'achat de ce fonds commun de placement, l'avez-vous...? Base : Base totale N = 1 000



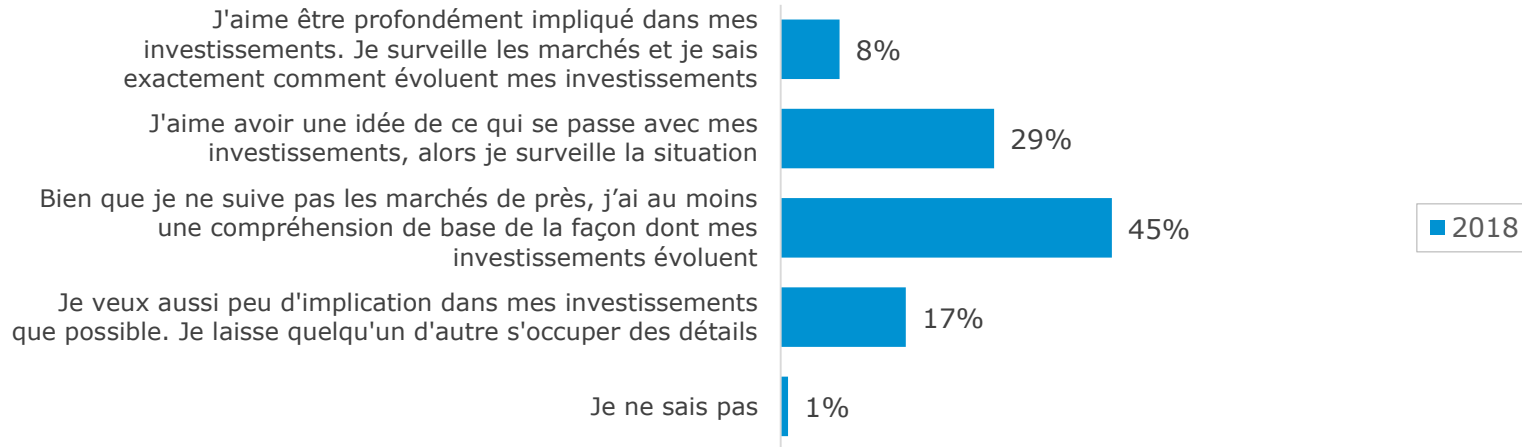
Évaluations du conseiller d'investissement

pollara
strategic insights

Implication envers les investissements

Alors que la plupart des investisseurs souhaitent au moins avoir une compréhension de base de leurs investissements, peu sont profondément impliqués

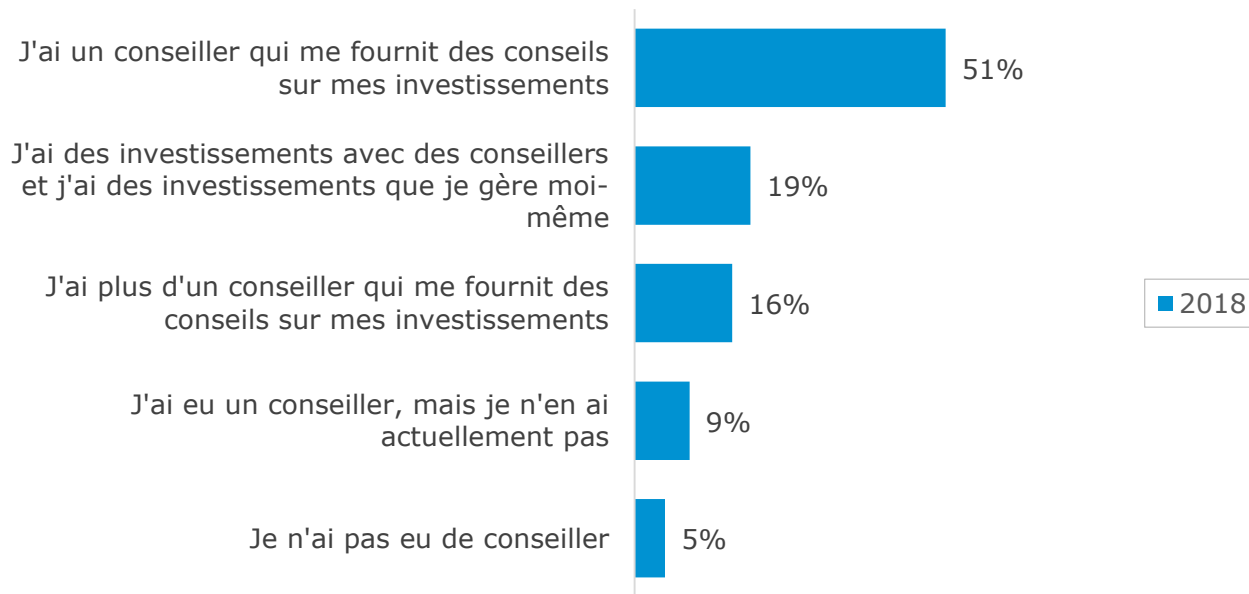
- Les investisseurs canadiens sont plus susceptibles de ne pas être impliqués dans leurs investissements que de s'impliquer profondément. Les personnes sont plus susceptibles de dépendre des autres pour les détails, mais pas pour tout, 82 % ont une certaine implication.
- Alors que près de la moitié d'entre eux ne possèdent qu'une compréhension de base (45 %), près du cinquième (17 %) souhaitent être le moins impliqués possible, laissant quelqu'un d'autre s'occuper des détails. À l'inverse, moins d'un investisseur sur dix (8 %) est profondément impliqué, tandis qu'un tiers (29 %) ont une idée de la façon dont leurs investissements évoluent.
- Les investisseurs qui ont tendance à avoir au moins une idée de la façon dont leurs investissements évoluent sont des hommes (44 %), certains ayant fait des études postsecondaires (environ 37 %, diplômés 42 %).
- Sans surprise, ceux qui gardent un œil sur leurs investissements sont susceptibles de dire qu'ils possèdent des connaissances sur les fonds communs de placement (60 %).



Avoir un conseiller financier

La moitié des investisseurs travaille avec un conseiller pour tous leurs investissements et la plupart travaille avec un conseiller dans une certaine mesure

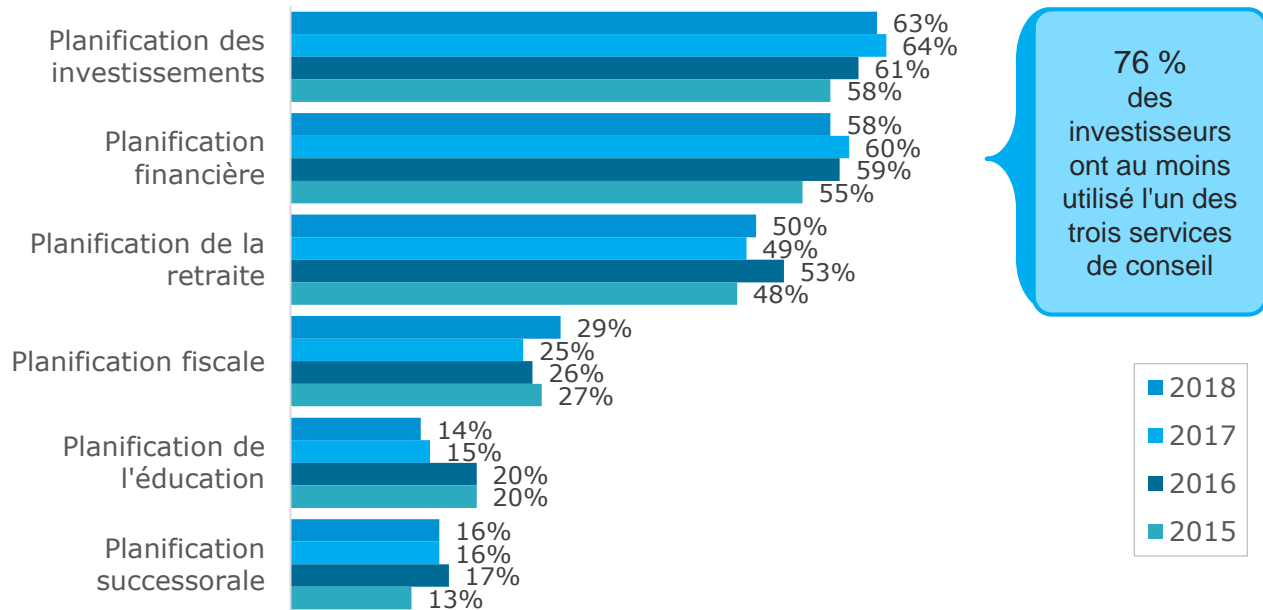
- Au total, 86 % des investisseurs travaillent avec un conseiller pour au moins une partie de leurs investissements et la moitié (51 %) travaillent avec un conseiller pour tous leurs investissements.
- Les investisseurs les mieux informés sont les moins susceptibles de travailler strictement avec un conseiller (39 %).
- Les groupes suivants sont les plus susceptibles de travailler avec un conseiller pour tous leurs investissements : ceux qui ne s'impliquent pas dans leurs investissements (69 %), ceux qui ont fait des études secondaires (58 %) ou seulement des études postsecondaires partielles (54 %) et ceux des Prairies (76 %).



Services de conseil utilisés

Parmi ceux qui achètent des fonds communs de placement auprès d'un conseiller, l'utilisation des autres services demeure stable par rapport à l'année dernière.

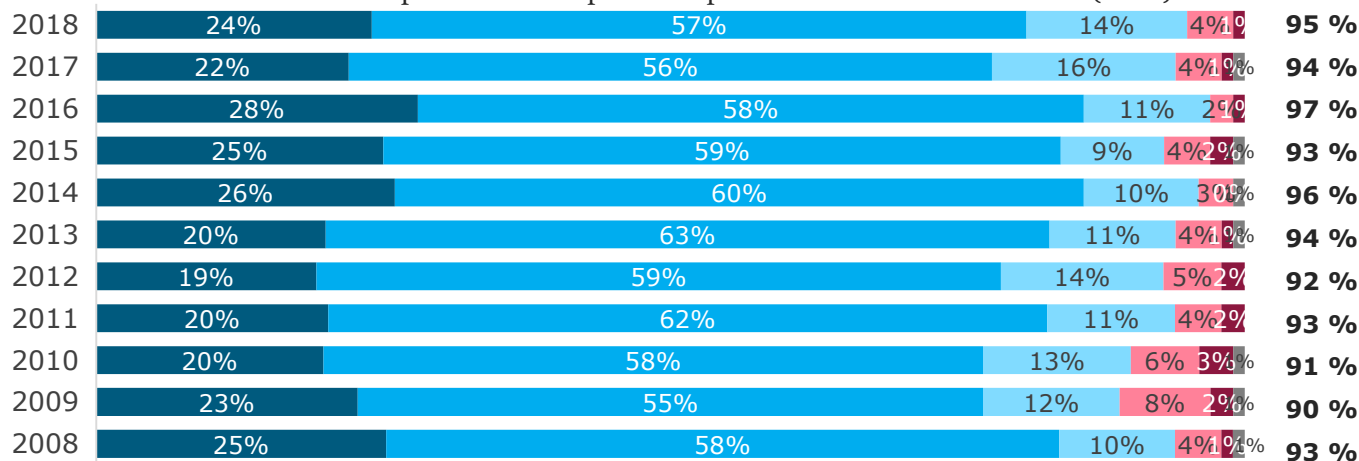
- Comme lors des années précédentes, la planification des investissements, la planification financière et la planification de la retraite sont les trois services de conseil les plus susceptibles d'être utilisés, tandis que la planification de l'éducation et de la succession sont des services spécialisés.
- L'utilisation de tous les services est restée stable cette année.
- Les trois quarts des investisseurs au moins ont utilisé l'un des trois principaux services de conseil (76 %) au cours des 12 derniers mois.



Niveau de satisfaction relatifs aux conseils du conseiller

La grande majorité se dit satisfaite de son conseiller

- La grande majorité des investisseurs ayant un conseiller se disent satisfaits de cette personne et 78 % déclarent être « complètement satisfaits » ou « satisfaits » des conseils fournis.
- Alors que le nombre d'investisseurs complètement satisfaits a diminué en 2017, ce nombre est resté stable cette année, sans aucune baisse supplémentaire.
- La satisfaction augmente avec l'âge, les moins de 45 ans étant moins susceptibles de se dire « complètement satisfaits » ou « satisfaits » (72 %). Les femmes sont plus susceptibles de ressentir ce niveau de satisfaction que les hommes (84 % contre 78 % respectivement). Les investisseurs qui connaissent bien les fonds communs de placement sont plus susceptibles d'être au moins satisfaits (88 %).



■ Complètement satisfait (10)

■ Satisfait (7-9)

■ Plutôt satisfait (5-6)

■ Pas très satisfait (2-4)

■ Pas du tout satisfait (1)

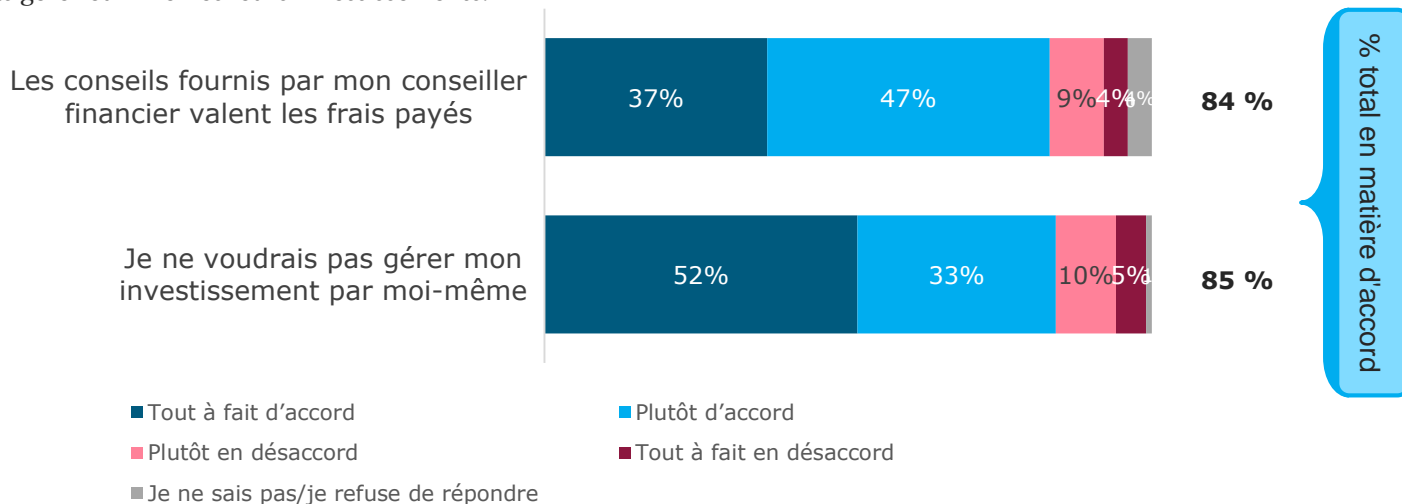
■ Je ne sais pas/je refuse de répondre

% total de satisfaction

Confiance envers le conseiller

Les investisseurs ayant un conseiller accordent de l'importance aux conseils donnés

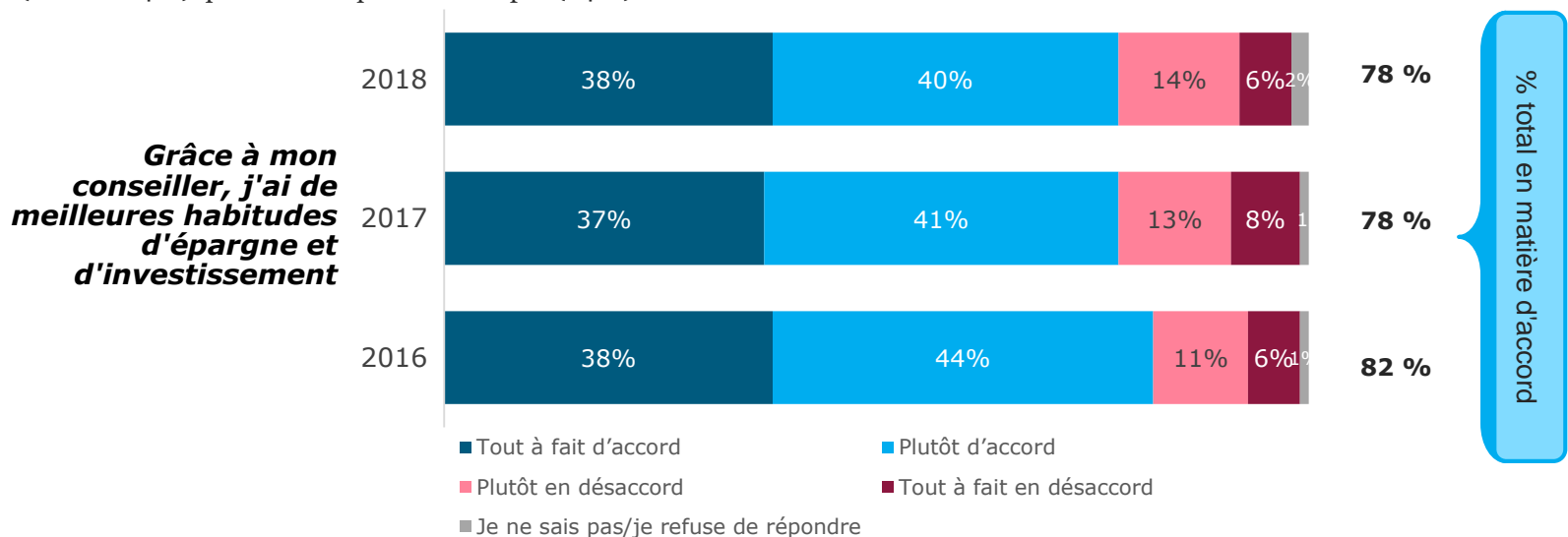
- Bien qu'une forte majorité soit d'accord pour dire que les conseils fournis par leur conseiller financier valent les frais payés, moins des deux cinquièmes sont tout à fait d'accord (37 %).
- L'incidence d'être d'accord avec ce sentiment est globalement similaire dans tous les groupes. Cependant, les femmes (41 %), les diplômés du postsecondaire (42 %) et ceux des Prairies (56 %) sont les plus susceptibles d'être tout à fait d'accord.
- Les investisseurs qui ont un conseiller sont probablement d'accord pour dire qu'ils ne voudraient pas gérer leurs investissements eux-mêmes, la moitié (52 %) étant tout à fait d'accord avec cette affirmation.
- Les investisseurs ayant un niveau d'éducation inférieur (secondaire 91 %, certains postsecondaires 86 %), des revenus inférieurs (moins de 50 000 \$ 92 %, 50 000 \$ à moins de 100 000 \$ 87 %), ceux des Prairies (97 %) et du Québec (90 %) sont plus susceptibles de convenir qu'ils ne voudraient pas gérer eux-mêmes leurs investissements.



Confiance envers le conseiller

Les conseillers continuent de promouvoir de meilleures habitudes d'investissement

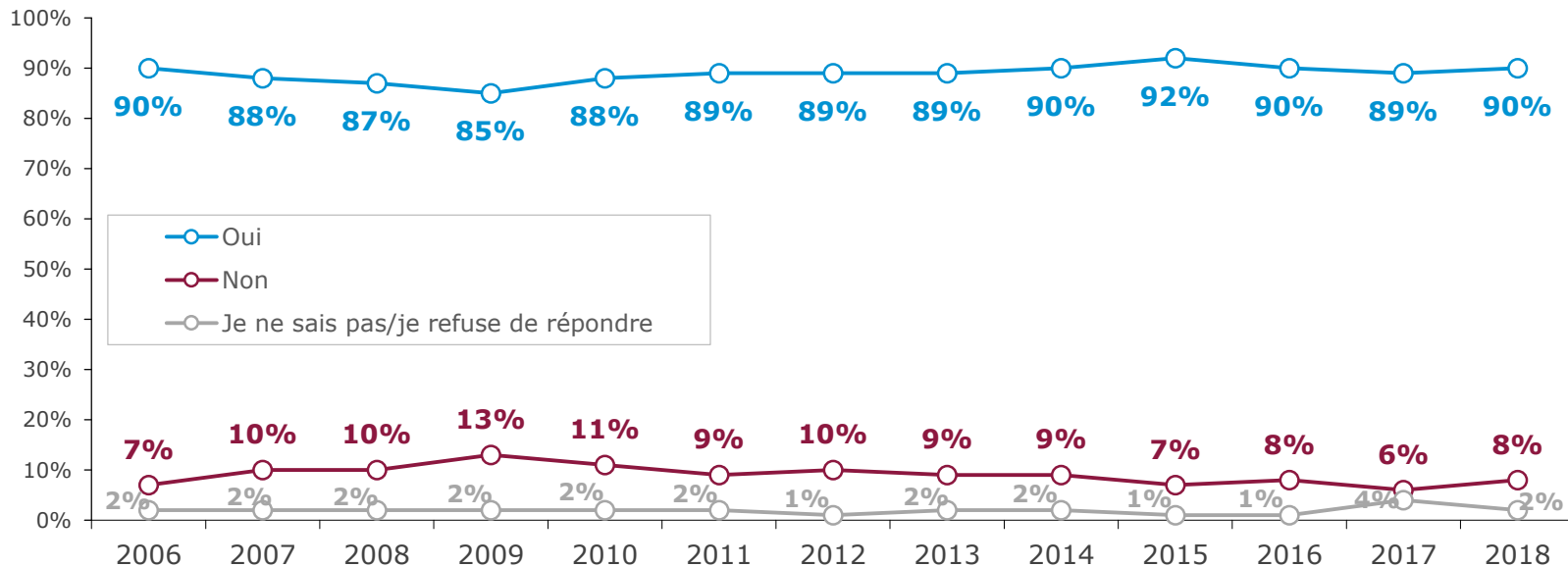
- La proportion d'investisseurs qui estiment que leurs conseillers les ont incités à avoir de meilleures habitudes d'épargne et d'investissement est demeurée stable au cours des trois dernières années, les trois quarts des répondants étant d'accord et presque les deux cinquièmes étant tout à fait d'accord.
- Ce comportement augmente avec l'âge, 71 % des moins de 45 ans étant d'accord avec cette affirmation, contre 80 % des 45-64 ans et 83 % des 65 ans et plus. Les femmes sont également plus susceptibles d'être d'accord (81 %). Les Québécois sont les plus susceptibles d'être d'accord (87 %), tandis que les investisseurs de la Colombie-Britannique sont moins susceptibles de l'être (67 %).
- Les conseillers ont plus d'impact sur les habitudes des investisseurs qui sont bien informés ou neutres au sujet des fonds communs de placement (80 % et 84 %) que sur ceux qui ne le sont pas (64 %).



En ce qui concerne les discussions sur la pertinence de la part du conseiller

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

- Les investisseurs déclarent que la plupart des conseillers leur parlent de la façon dont les fonds communs de placement contribueront à atteindre leurs objectifs. Cela est resté constant au cours de la dernière décennie.
- Ce chiffre est nettement plus élevé chez les investisseurs qui connaissent bien les fonds communs de placement (93 %) que chez ceux qui estiment ne pas être bien informés (86 %), ce qui peut expliquer l'implication des conseillers et/ou le type de questions posées par les investisseurs informés.



Q11. En pensant toujours à la dernière fois que vous avez investi dans un fonds commun de placement, votre conseiller a-t-il : discuté de la pertinence de ce fonds commun de placement pour atteindre vos objectifs d'investissement? Base : Fonds communs de placement achetés auprès d'un conseiller N = 867



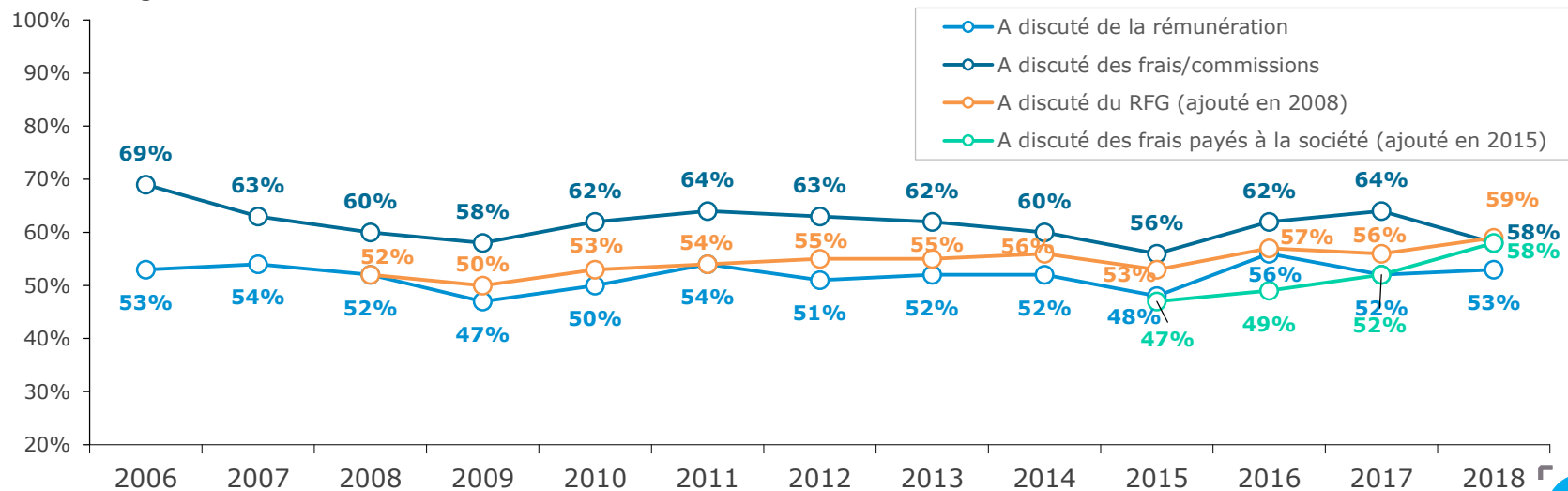
Attitudes et connaissances en matière de frais

pollara
strategic insights

En ce qui concerne les discussions sur la rémunération/les frais/le RFG

Un peu plus de la moitié des répondants ont indiqué que leurs conseillers avaient discuté de la rémunération et des frais

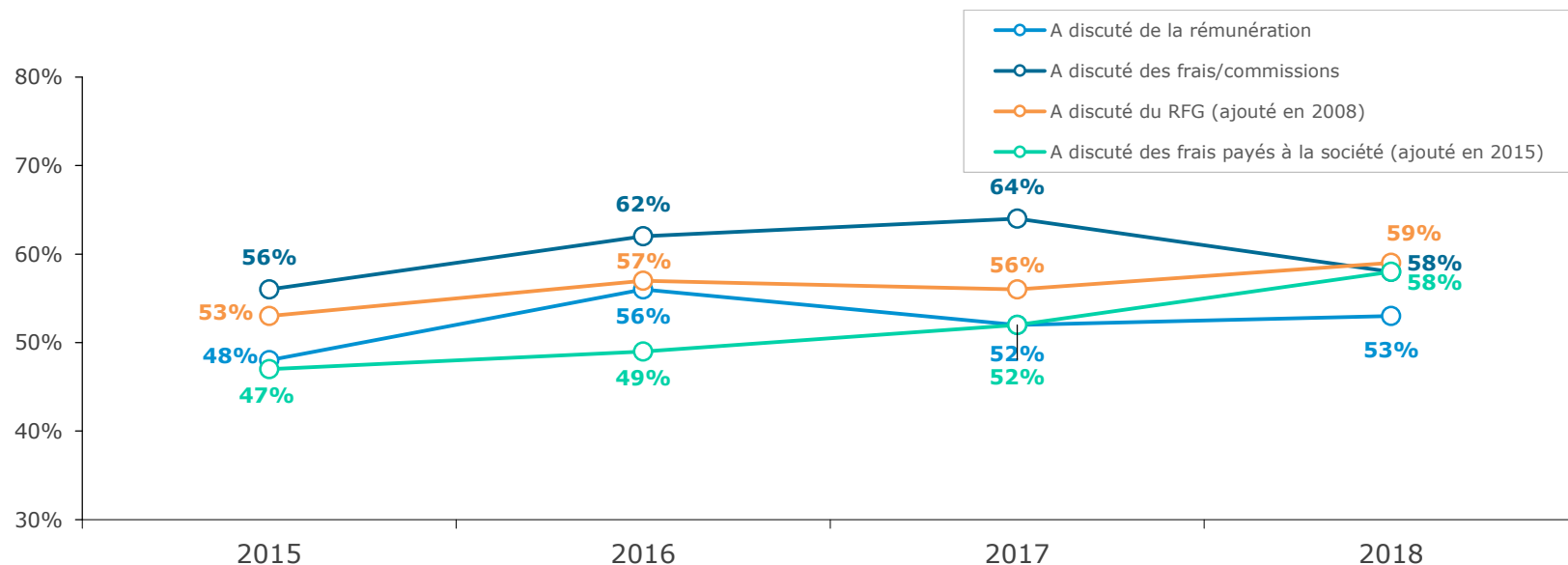
- Un peu plus de la moitié des conseillers ont indiqué que leurs conseillers avaient discuté de chacun des aspects liés à la rémunération et aux frais, dont 53 % de la rémunération, 58 % des frais/commissions ou des frais payés à la société et 59 % du RFG.
- Bien que les conversations sur les frais et les commissions aient diminué depuis l'année dernière, les conversations concernant les frais payés à la société ont augmenté.
- Les investisseurs qui ont effectué un achat au cours de l'année écoulée sont plus susceptibles d'avoir eu ces conversations. Cela dit, comparativement aux acheteurs de l'année précédente en 2017, la probabilité de parler de commissions/frais est en baisse (de 70 % à 63 % cette année). Comparativement, la probabilité de discuter du RFG a légèrement diminué (de 65 % à 63 %), tandis que les conversations au sujet des frais ont augmenté (de 58 % à 67 %) et les conversations sur la rémunération sont demeurées stables (de 59 % à 60 %).



En ce qui concerne les discussions sur la rémunération/les frais/le RFG

Il y a eu une augmentation du nombre de conseillers parlant spécifiquement aux clients des frais payés à la société

- Depuis l'arrivée de MRCC2, des changements spécifiques ont été apportés à la communication entre les conseillers et leurs clients. Le plus grand changement se voit dans le nombre d'investisseurs qui déclarent que leurs conseillers leur ont spécifiquement parlé des frais payés à la société (de 47 % en 2015 à 58 % cette année).
- Bien que le nombre d'investisseurs ayant déclaré que leurs conseillers ont discuté des frais/de la rémunération ait diminué cette année, cela pourrait être dû à des conversations très spécifiques sur l'endroit où les frais/la rémunération sont payés.



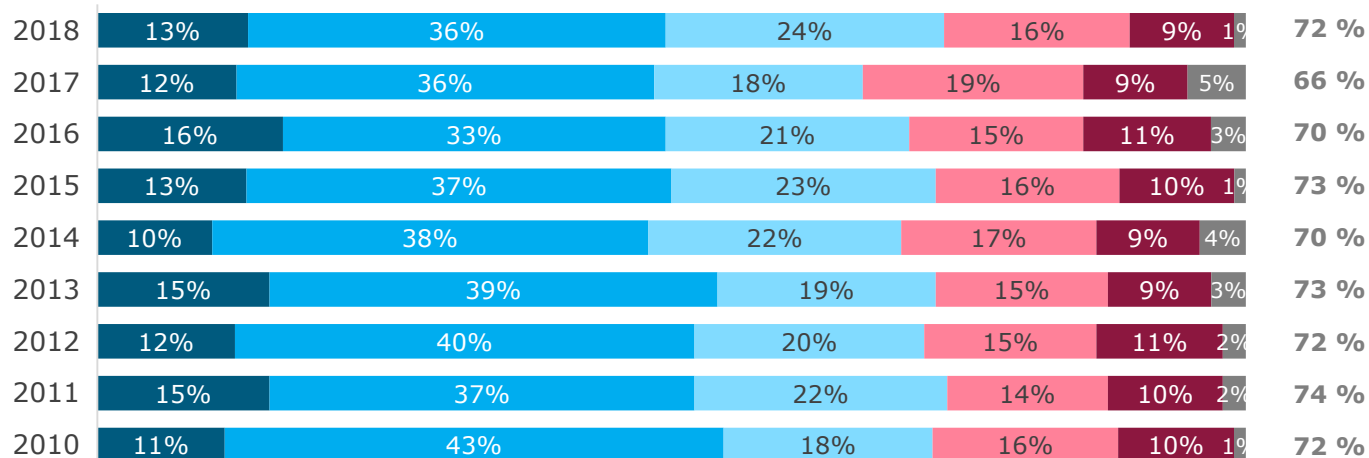
***REMARQUE : Le graphique montre les mêmes données que la diapositive précédente, mais seulement pour les années 2015 à 2018.**

Q14. En pensant toujours à la dernière fois que vous avez investi dans un fonds commun de placement, votre conseiller a-t-il : discuté des frais que la société de fonds communs de placement reçoit pour gérer, distribuer et administrer le fonds, également appelé ratio des frais de gestion ou RFG? Base : Fonds communs de placement achetés auprès d'un conseiller N = 867

Confiance dans les connaissances sur les paiements de frais

7 investisseurs sur 10 sont convaincus de comprendre leurs frais de fonds communs de placement

- 72 % sont convaincus qu'ils connaissent les frais qu'ils paient pour leurs fonds communs de placement. Cela est conforme aux années précédentes.
- La confiance (notée de 7 à 10) augmente parmi : ceux qui ont plus de 45 ans (54 %), les hommes (55 %), ceux qui ont au moins un niveau postsecondaire (partiel 50 %, terminé 51 %) et ceux gagnant 100 000 \$ (53 %).



% total du niveau de confiance

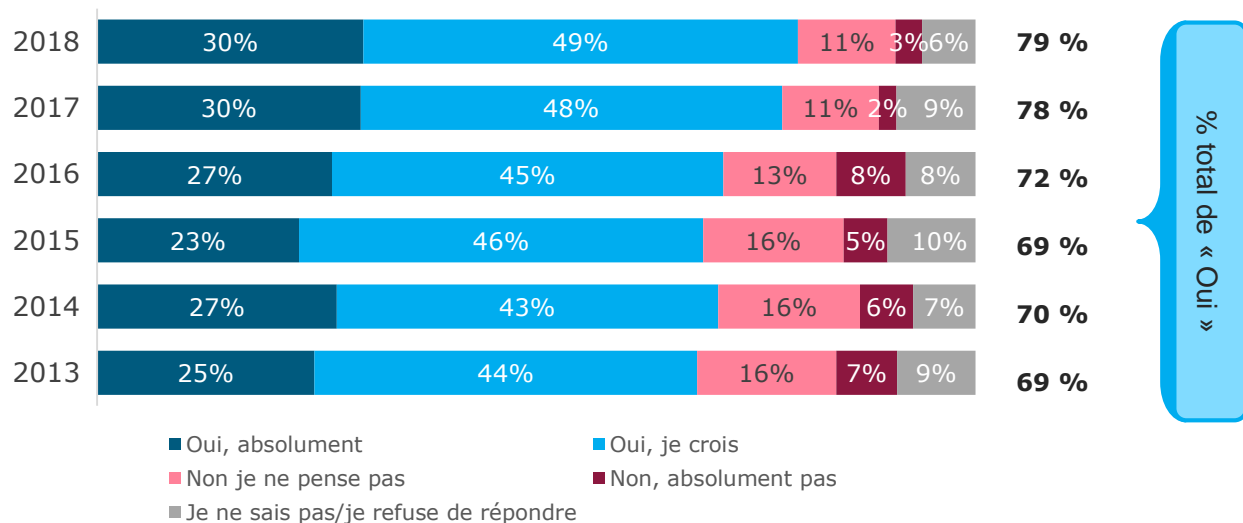
■ Très confiant (10)
 ■ Confiant (7-9)
 ■ Assez confiant (5-6)

■ Pas très confiant (2-4)
 ■ Pas du tout confiant (1)
 ■ Je ne sais pas/je refuse de répondre

Frais utilisés pour rémunérer le conseiller

Près des quatre cinquièmes des investisseurs qui ont un conseiller sont d'avis qu'une partie des frais de fonds communs de placement est versée à cette personne.

- Avec le lancement de MRCC2 en 2017, le nombre de personnes qui comprennent que les frais facturés dans les fonds communs de placement sont passés de 72 % à 78 %. Cette année, ce nombre est resté stable à 79 %. Le nombre d'investisseurs qui avouent ne pas savoir est à son plus bas niveau (6 %).
- Parmi ceux qui sont bien informés, 86 % sont relativement certains, mais seulement 38 % sont certains que c'est ce qui se passe. Cela se compare aux 65 % des investisseurs étant relativement certains et aux 23 % étant sûrs parmi ceux qui admettent ne pas savoir. De même, ceux qui sont profondément impliqués dans leurs investissements sont susceptibles d'en être certains (60 %).
- Les autres groupes qui sont certains de ce fait sont les hommes (38 %), les diplômés postsecondaires (33 %), les personnes en Colombie-Britannique (41 %) et les personnes âgées (45-64 ans 35 %, 65 ans et plus 32 %).



Connaissance en matière de frais par achat récent de fonds communs de placement

Bien que la confiance demeure stable, les investisseurs sont moins susceptibles d'avoir des conversations avec les conseillers au sujet des frais/commissions au cours de la dernière année.

- Si l'on examine les investisseurs ayant des conseillers et ayant acheté des fonds communs de placement au cours de l'année écoulée, ces investisseurs sont moins susceptibles d'avoir eu une conversation avec leur conseiller au sujet des frais/commissions pour leurs fonds communs de placement, mais plus susceptibles d'avoir eu une conversation sur les frais payés à leur société. La probabilité de discuter du RFG a légèrement diminué, tandis que la probabilité de discuter de la rémunération est demeurée stable.
- Bien que la confiance dans la connaissance en matière de frais reste la même, le pourcentage d'investisseurs qui croient qu'une partie de leurs frais va à leurs conseillers a légèrement diminué.

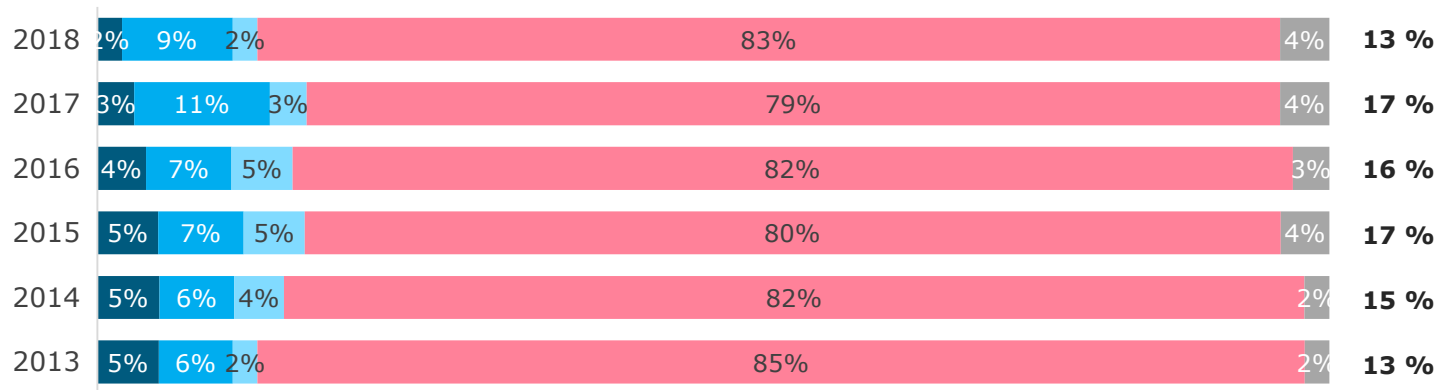
Connaissance des frais parmi ceux qui ont acheté des fonds communs de placement au cours de la dernière année

	2015	2016	2017	2018
Le conseiller a discuté de la rémunération	53 %	59 %	59 %	60 %
Le conseiller a discuté des frais/commissions	58 %	66 %	70 %	63 %
Le conseiller a discuté du RFG	57 %	59 %	65 %	63 %
Le conseiller a discuté des frais payés à la société	53 %	53 %	58 %	67 %
Très confiant dans leur connaissance des frais payés (Noté 10 sur une échelle de 10 points où 1 signifie « pas confiant » et 10 signifie « très confiant »)	16 %	19 %	16 %	17 %
Pensent qu'une partie des frais va aux conseillers (Certainement/Je pense)	72 %	70 %	85 %	81 %

Paielements de frais directs

Un peu plus d'un investisseur sur dix pense payer des frais directs à son conseiller/la société de son conseiller

- Parmi ceux qui ont des conseillers, 13 % pensent qu'ils paient des frais directs, 9 % déclarant qu'ils sont pour la société où travaille le conseiller, et 2 % disant que qu'ils sont pour le conseiller ou qu'ils ne savent pas qui reçoit les frais. Cela représente une légère baisse par rapport aux 17 % qui pensaient avoir payé des frais directs l'année dernière.
- Les investisseurs les plus susceptibles de penser qu'ils paient des frais sont les hommes (17 %), les participants plus âgés (45-64 ans 15 %, 65 ans et plus 18 %) et ceux ayant un revenu supérieur (100 000 dollars ou plus 17 %).
- Les moins susceptibles de penser payer des frais sont ceux qui n'ont aucune implication dans leurs investissements (6 %) et ceux habitant au Québec (8 %).



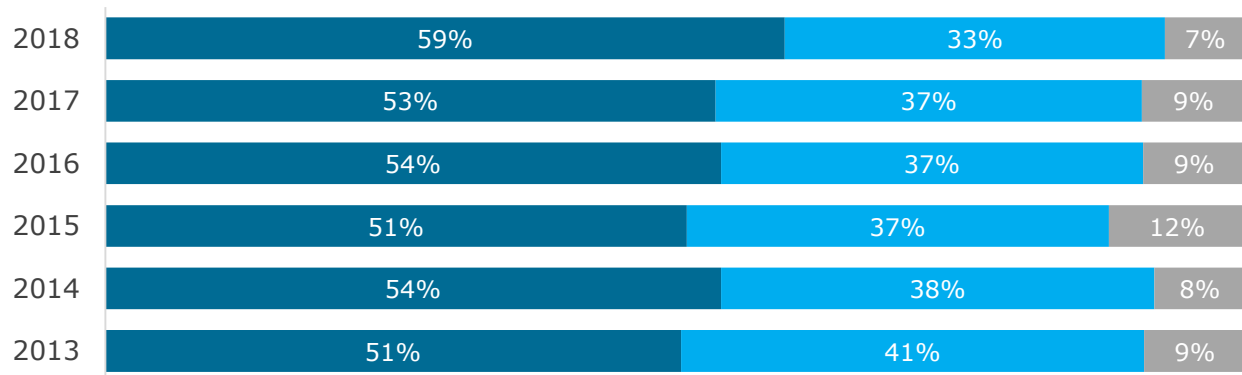
- Oui, je paie des frais directement à mon conseiller
- Oui, je paie des frais à la société où travaille mon conseiller
- Oui, je paie directement des frais mais je ne sais pas à qui
- Non, je ne paie pas de frais directement
- Je ne sais pas/je refuse de répondre

% total de « Oui »

Préférences du modèle de rémunération

La préférence pour le paiement via les frais de fonds communs de placement augmente légèrement

- La majorité des investisseurs ayant un conseiller continuent de préférer que leur conseiller soit rémunéré via des frais de fonds communs de placement. Cette proportion a légèrement augmenté, passant de 53 % l'an dernier à 59 % cette année : le plus haut niveau observé depuis le début du suivi en 2013.
- Le paiement via des frais est le plus intéressant pour les moins de 45 ans (68 %) et ceux qui ont effectué un achat au cours de l'année écoulée (64 %).

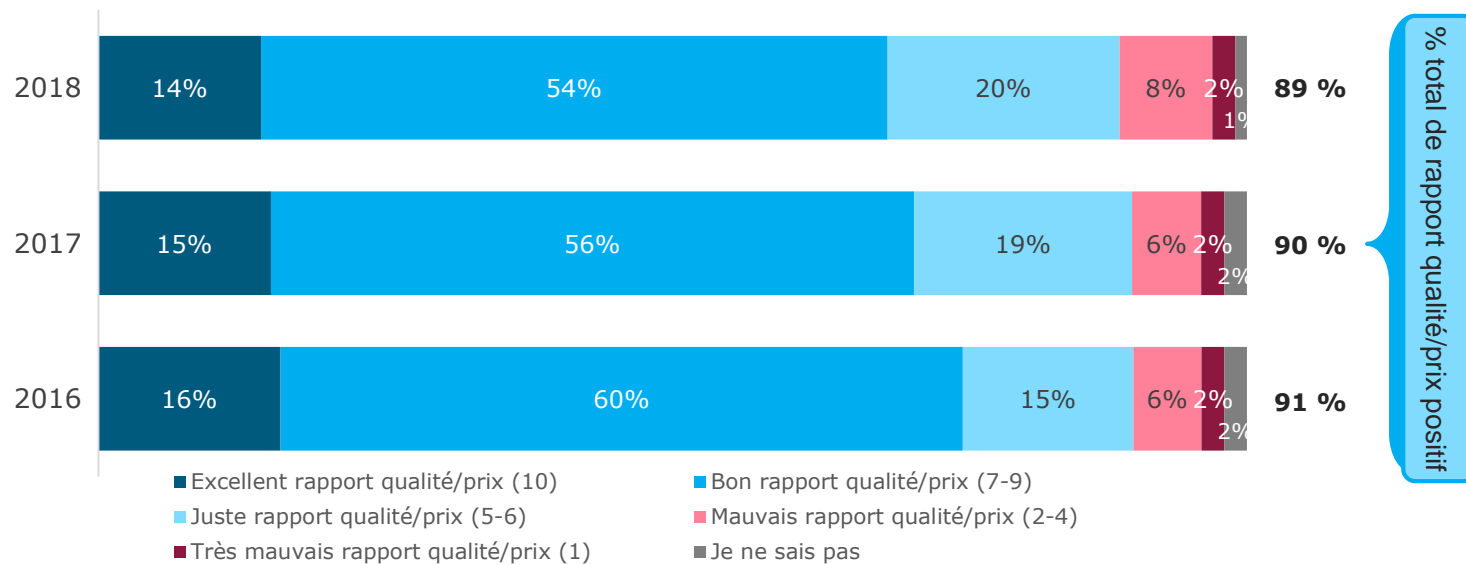


- Je préfère que mon conseiller soit rémunéré via des frais de fonds communs de placement qui réduisent mes retours sur investissement.
- Je préfère être facturé pour des services de conseil continus directement par mon conseiller.
- Je ne sais pas

Rapport qualité/prix

Les investisseurs ayant un conseiller continuent de voir la valeur de leurs services

- La plupart (9 sur 10) de ceux qui ont un conseiller sont d'avis qu'ils obtiennent au moins un certain rapport qualité/prix pour les frais qu'ils paient et 68 % estiment qu'il s'agit d'un « excellent » ou d'un « bon » rapport qualité/prix. Ceci est similaire aux conclusions de 2017.
- Ceux qui ne sont pas informés en matière de fonds communs de placement (22 %) ou qui ne s'impliquent pas dans leurs investissements (32 %) sont plus susceptibles de déclarer qu'il s'agit d'un excellent rapport qualité/prix.
- Les plus jeunes (de 18 à 44 ans 22 %) et les plus âgés (65 ans et plus 17 %) déclarent qu'il s'agit d'un « excellent » rapport qualité/prix, comparativement à ceux de 45 à 64 ans (9 %). Les habitants des Prairies sont également plus susceptibles de dire qu'il s'agit d'un excellent rapport qualité/prix (38 %).



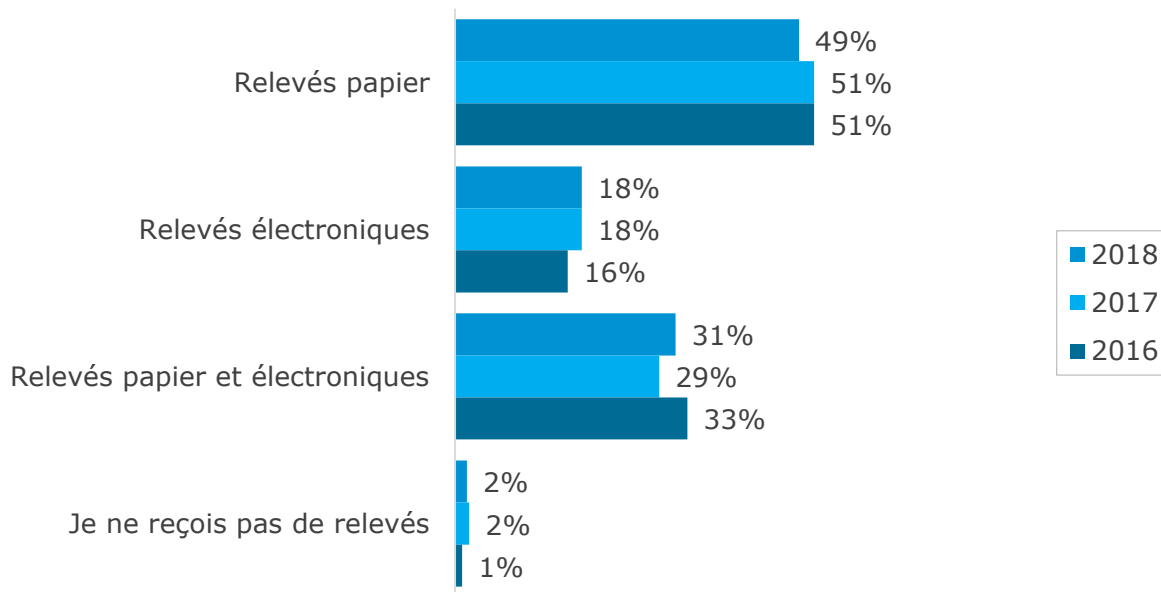


Exigences en matière d'informations et relevés d'investissements

Forme des relevés de compte de fonds communs de placement reçus

Environ la moitié des investisseurs reçoit au moins quelques relevés électroniques pour ses fonds communs de placement

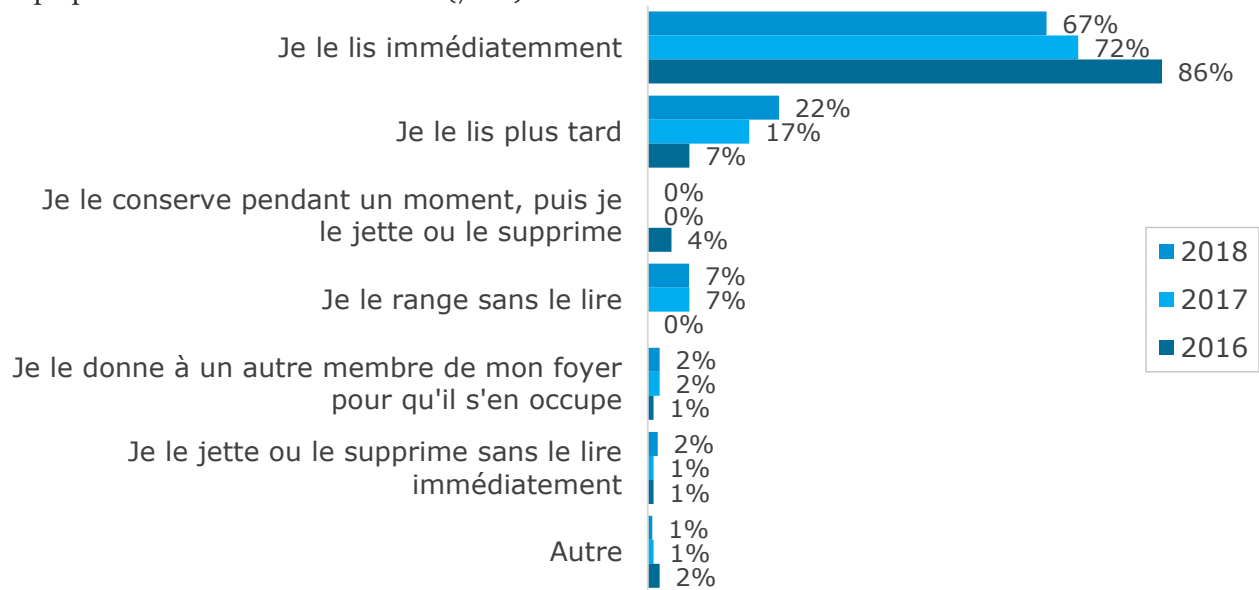
- La réception des relevés de fonds communs de placement a peu changé au cours des deux dernières années, 49 % ayant reçu un relevé papier, 18 % ayant reçu un relevé électronique et 31 % ayant reçu les deux.
- Bien que les jeunes investisseurs (moins de 45 ans) soient plus susceptibles que les groupes plus âgés de ne recevoir que des relevés en ligne (23 % contre 17 % des 45 à 64 ans et 14 % des 65 ans et plus), ce groupe est toujours le plus susceptible de préférer la version papier (41 % version papier uniquement, 35 % les deux).



Mesures prises avec les relevés de compte de fonds communs de placement reçus

La tendance consistant à lire le relevé de fonds communs de placement immédiatement a diminué au cours des deux dernières années

- En 2016, plus des quatre cinquièmes (86 %) des investisseurs ont déclaré lire immédiatement leur relevé de fonds commun de placement. Bien que la majorité le fasse encore, ce pourcentage est passé à 67 % cette année.
- À l'inverse, le pourcentage des investisseurs qui déclarent qu'ils liront leur relevé plus tard est passé de 7 % en 2016 à 22 % cette année.
- La tendance consistant à lire le relevé immédiatement augmente avec l'âge (18-44 54 %, 45-64 68 %, 65 et plus 79 %). Elle est également plus élevée chez les investisseurs à faible revenu (moins de 50 000 \$, 71 %), chez ceux qui sont informés sur les fonds communs de placement (73 %) et chez ceux qui sont impliqués dans leurs investissements (76 %).



Prise de conscience des nouvelles exigences et changement de l'orientation

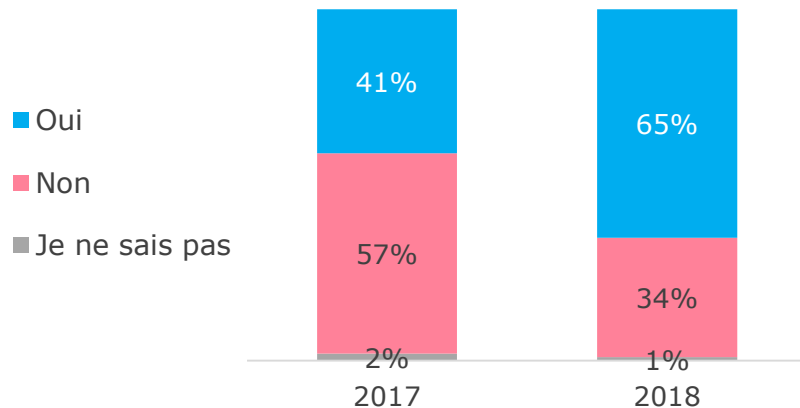
La prise de conscience de l'évolution des exigences a considérablement augmenté cette année

- Les deux tiers des investisseurs savent maintenant que les sociétés doivent fournir plus d'informations sur les frais et l'évolution. Il s'agit d'une augmentation significative par rapport aux 41 % de l'année dernière.
- Les investisseurs de moins de 45 ans sont moins au courant de ce changement (40 %). La prise de conscience est plus élevée chez les hommes (70 %), les investisseurs qui ont fait des études postsecondaires (partiellement 69 %, diplômés 66 %) et ceux qui ont une implication quelconque dans leurs investissements (ceux qui n'en ont pas 48 %).
- Les deux tiers des investisseurs se souviennent avoir reçu leurs relevés cette année. Parmi ceux qui s'en souviennent, les trois quarts les ont lus. Le niveau d'implication n'affecte pas le fait de se souvenir des relevés reçus. Même si ceux qui n'ont pas d'implication déclarent avoir lu le relevé (78 %), le pourcentage est plus élevé chez ceux qui sont profondément impliqués (88 %).

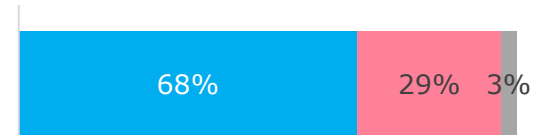
Au courant des changements :

Exigence d'inclure plus

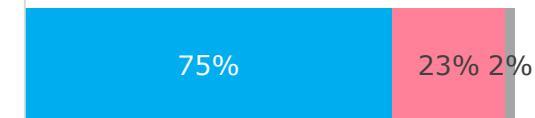
d'informations sur les frais/l'évolution/le taux de rendement



Je me souviens l'avoir reçu



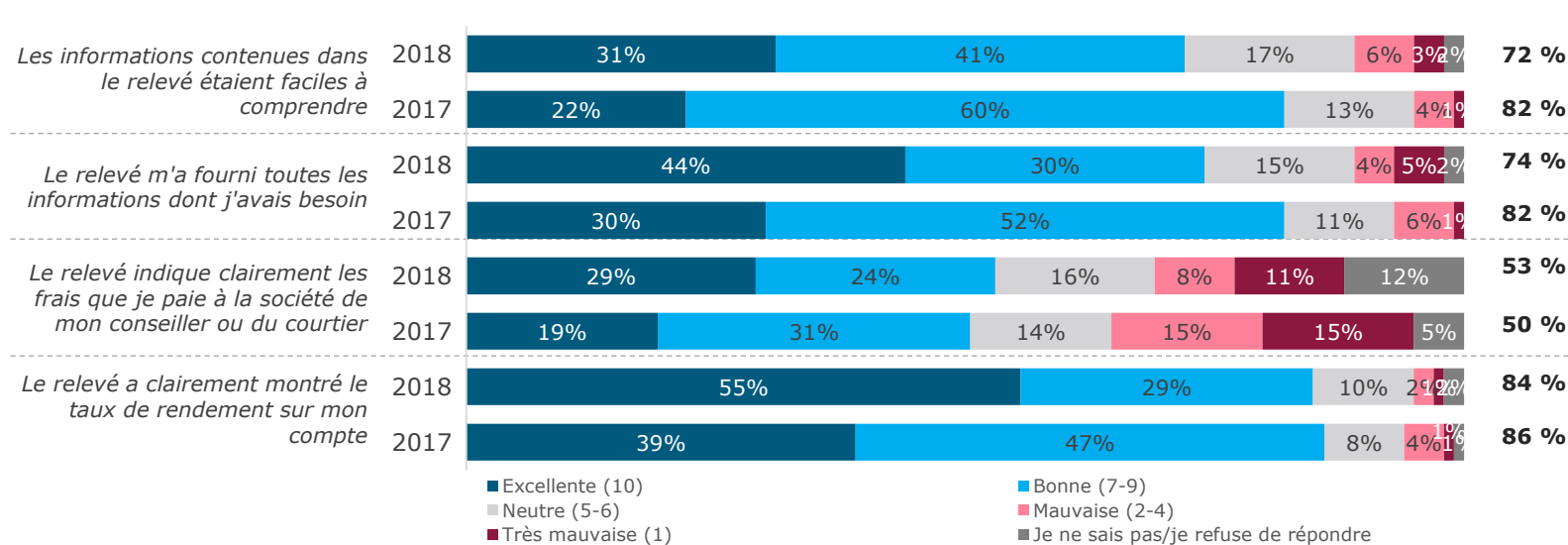
Je lis le relevé



Qualité des documents d'information

Les investisseurs sont plus susceptibles de se sentir fortement intéressés par les informations contenues dans les relevés cette année. Plus d'investisseurs offrant la note « excellente », et plus donnant également une note négative

- La plupart de ceux qui ont lu leurs relevés de fonds communs de placement les considèrent comme « excellents » ou « bons » en termes de facilité de compréhension, d'exhaustivité et de déclaration claire du taux de rendement. Environ la moitié des répondants sont d'accord pour dire que les frais de conseiller et de courtier ont été clairement indiqués.
- Par rapport à l'an dernier, il y a eu une augmentation des chiffres notant chaque facteur comme étant « excellent ». Cependant, cela s'est accompagné d'une diminution du chiffre les qualifiant de « bons ». Cela a entraîné une diminution des notes positives globales pour la facilité de compréhension et la fourniture des informations nécessaires.
- En matière d'indication des frais payés, il y a eu une très légère augmentation des notes positives et une augmentation des investisseurs déclarant ne pas savoir.
- L'augmentation de la prise de conscience de l'évolution des exigences peut permettre aux investisseurs de mieux comprendre les informations contenues dans leurs relevés.
- Plus l'implication envers leurs fonds communs de placement est élevée, plus les investisseurs sont satisfaits des informations.



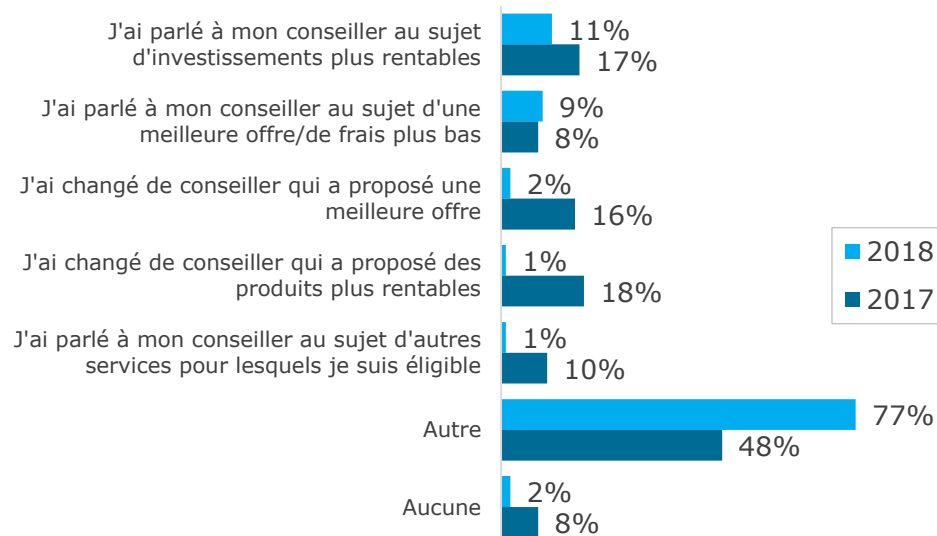
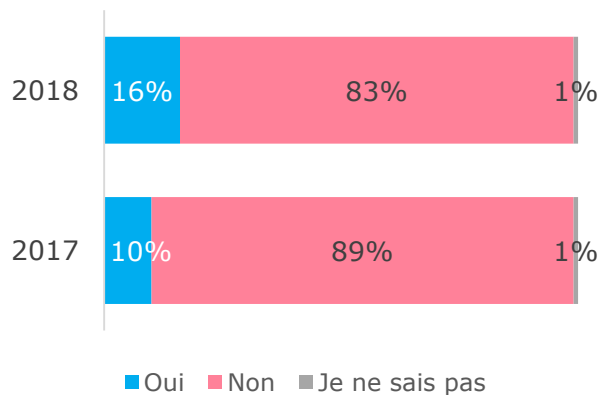
% total de notes « bonnes/excellentes »

Mesures prises en raison des changements

Malgré une meilleure prise de conscience, les nouvelles exigences en matière d'informations n'ont pas encouragé beaucoup d'investisseurs à prendre des mesures

- Cette année, 16 % des investisseurs ayant lu leur relevé ont déclaré que les nouvelles informations les avaient amenés à prendre des mesures. Bien que cette augmentation ait été supérieure à 10 % l'an dernier, avec la petite taille de l'échantillon, ce changement n'est pas significatif.
- Les investisseurs âgés (65 ans et plus) sont les plus susceptibles d'avoir fait un changement (21 %), tout comme les investisseurs qui connaissent bien leurs investissements (23 %) et s'impliquent dans leurs investissements (21 %).

Les nouvelles informations ont entraîné une prise de mesures



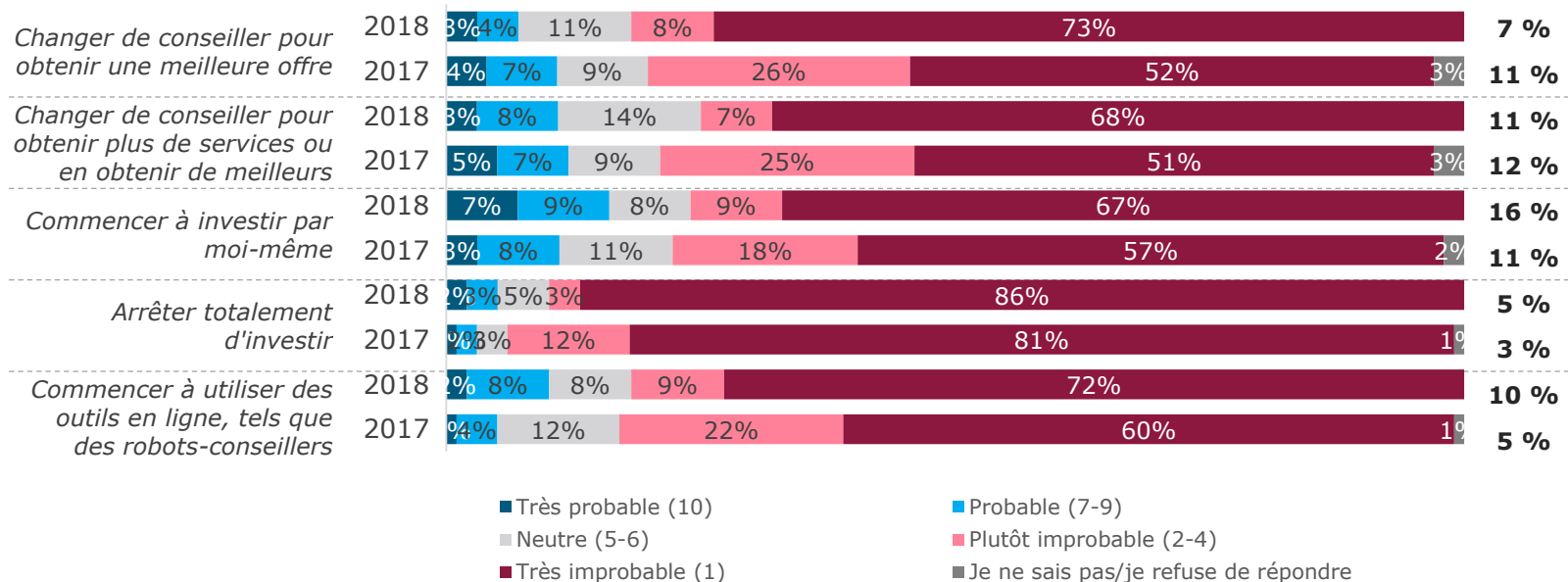
***Attention : Petite taille d'échantillon**

Q53. Ces nouvelles informations vous ont-elles amené à prendre des mesures concernant votre compte? Base : les investisseurs qui ont lu leur relevé annuel de compte de fonds communs de placement cette année N = 510 Q54. Quelles mesures avez-vous prises? Base : les investisseurs qui ont pris des mesures N = 96*

Probabilité de prendre des mesures

Sur les investisseurs étant au courant des nouvelles exigences en matière de relevé, très peu ont l'intention de prendre des mesures après en avoir pris connaissance

- Étant donné que très peu d'investisseurs ont déjà pris des mesures en raison des nouvelles informations contenues dans leurs relevés, très peu pensent qu'ils en prendront.
- Les étapes les plus susceptibles d'être envisagées sont d'investir par eux-mêmes (16 %, contre 11 % l'an dernier) ou d'utiliser des outils en ligne (10% contre 5 % l'an dernier).



% total du niveau de probabilité



Connaissance et attitudes face aux outils d'investissement numériques

pollara
strategic insights

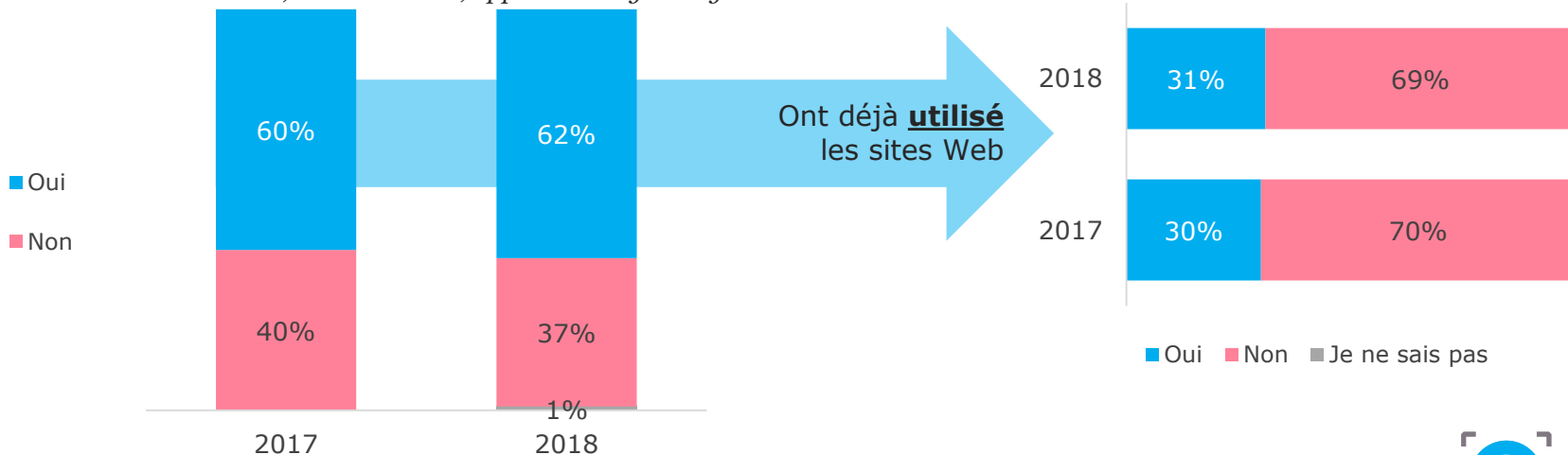
Connaissance et utilisation du site de courtage en ligne

Plus de la moitié des investisseurs connaissent les sites Web de courtage en ligne, mais parmi ceux-ci, une proportion relativement faible les utilise

- La connaissance et l'utilisation des services de courtage en ligne n'ont pas augmenté de manière significative cette année, 62 % des investisseurs les connaissant (semblable au résultat de l'année dernière : 60 %), tandis que 31 % les ont utilisés (semblable aux 30 % de l'année dernière).
- La connaissance et l'utilisation de ces sites sont plus courantes chez les hommes (au courant 70 %, utilisation 34 %), chez ceux qui ont obtenu leur diplôme d'études postsecondaires (au courant 67 %, utilisation 38 %) et chez ceux ayant un revenu de 100 000 \$ ou plus (au courant 74 %, utilisation 37 %).
- Les investisseurs en dehors du Québec sont également plus au courant (68 % contre 32 % des Québécois).

Au courant des sites Web

qui vous permettent de faire des recherches sur les options d'investissement, sans conseiller, appelé courtage en ligne



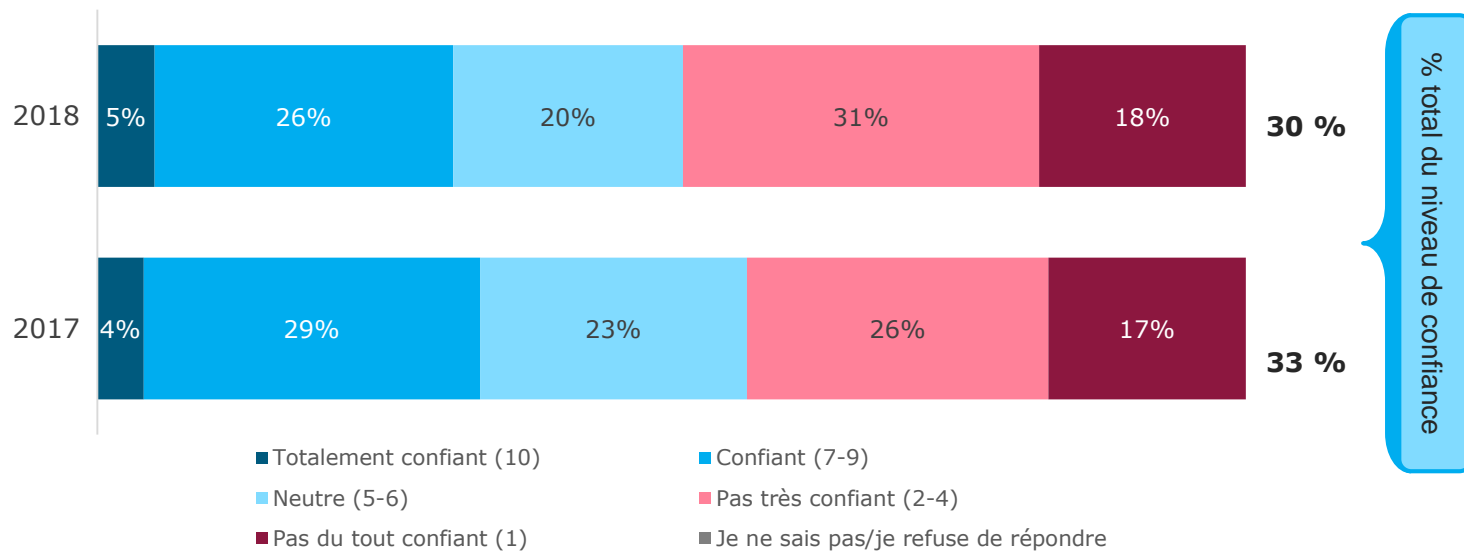
Q16. Connaissez-vous les sites Web qui vous permettent d'effectuer vos propres recherches sur les options d'investissement, puis d'acheter l'investissement qui, selon vous, serait le mieux adapté à vos besoins, sans l'aide d'un conseiller? On parle souvent de courtage en ligne ou de courtage à escompte. Base : Base totale N = 1 000

Q17. Avez-vous déjà utilisé ces sites Web? Base : les investisseurs qui connaissent les sites de courtage en ligne N = 588

Confiance dans l'utilisation de sites Web de courtage en ligne

Seulement 1/3 des investisseurs qui connaissent les sites de courtage en ligne se sentent prêts à les utiliser

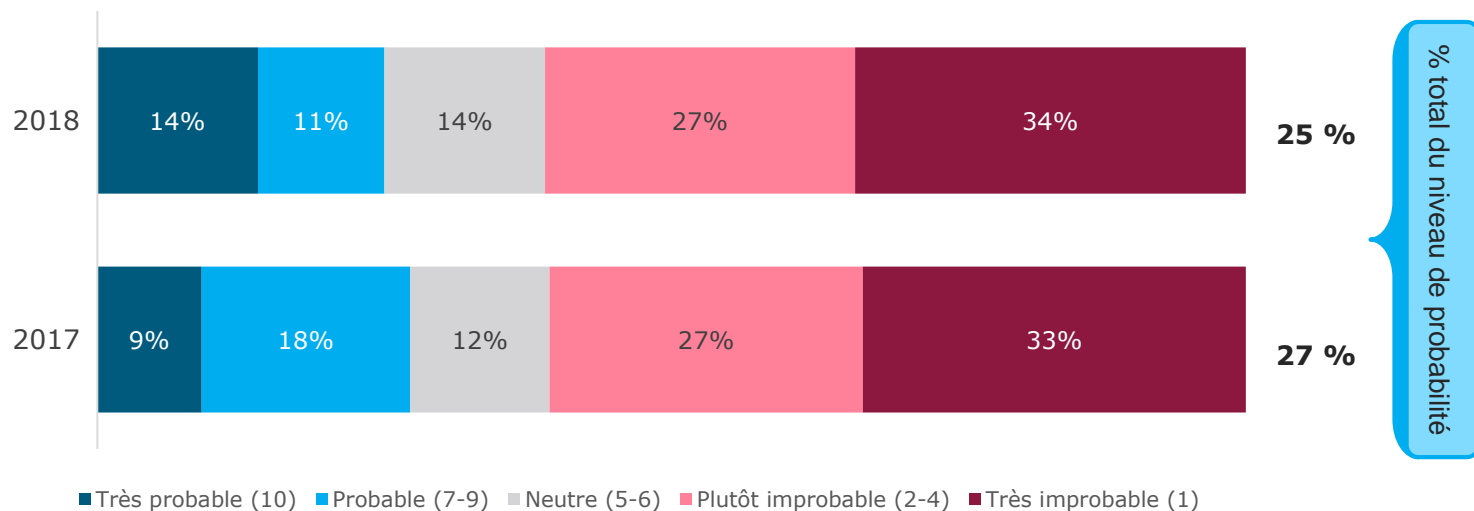
- La confiance dans l'utilisation des services de courtage en ligne n'a pas augmenté au cours de l'année écoulée, 30 % des investisseurs montrant une confiance similaire à celle de l'année dernière (33 %).
- Alors que ceux qui connaissent bien les fonds communs de placement (31 %) sont plus confiants, la plupart ne le sont toujours pas. Seuls les investisseurs profondément impliqués dans leurs investissements se sentent prêts à utiliser des sites de courtage en ligne (68 %).
- Bien que la confiance ne soit pas élevée parmi les groupes, les hommes sont plus confiants que les femmes (38 % contre 19 %), tout comme les investisseurs qui ont fait des études postsecondaires (30 %) ou qui en sont diplômés (38 %).



Probabilité d'utiliser un site Web de courtage en ligne

Une faible proportion des investisseurs au courant des sites de courtage en ligne déclarent qu'il est probable qu'ils utiliseraient un site d'investissement

- Environ le quart des investisseurs qui connaissent les sites de courtage en ligne les utiliseront probablement. Cela est semblable aux conclusions de l'année dernière.
- Cependant, ces personnes se sentent plus intéressées cette année, 14 % ayant répondu « très probable » (contre 9 % en 2017), tandis que 11 % ayant répondu « probable » (contre 18 % en 2017).
- Encore une fois, même si ceux qui sont bien informés sur leurs fonds communs de placement sont plus susceptibles d'utiliser un site de courtage en ligne que ceux qui ne le sont pas, seulement 23 % estiment qu'ils sont susceptibles de le faire, et 39 % disent que ce n'est pas du tout le cas.
- Seuls les investisseurs profondément impliqués dans leurs investissements sont très susceptibles d'utiliser un site de courtage en ligne (55 %).

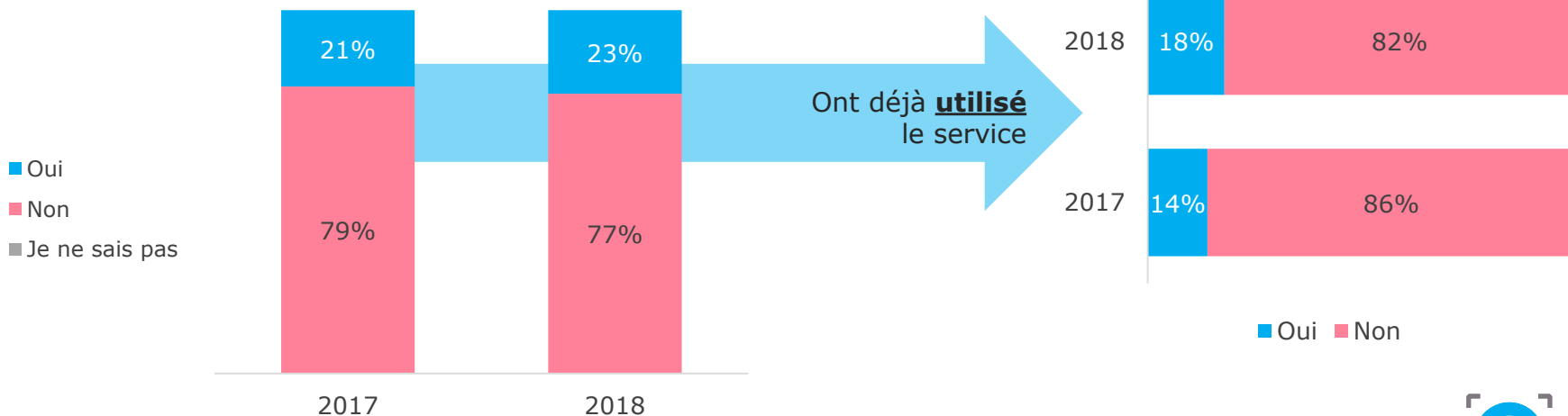


Connaissance et utilisation de robots-conseillers

La connaissance et l'utilisation des robots-conseillers restent faibles

- Un peu moins du quart des investisseurs connaissent les robots-conseillers. Une très légère hausse par rapport à l'année dernière (21 %).
- Parmi ceux qui sont au courant, 18 % les ont utilisés. Encore une fois, une très légère hausse par rapport à l'année dernière.
- Bien que la connaissance et l'utilisation soient plus élevées parmi ceux qui connaissent bien les fonds communs de placement, cette proportion est encore faible (respectivement 32 % et 20 %).
- Alors que ceux qui sont profondément impliqués dans leurs investissements sont susceptibles de connaître les robots-conseillers (59 %), seuls quelques-uns d'entre eux en utilisent (23 %).

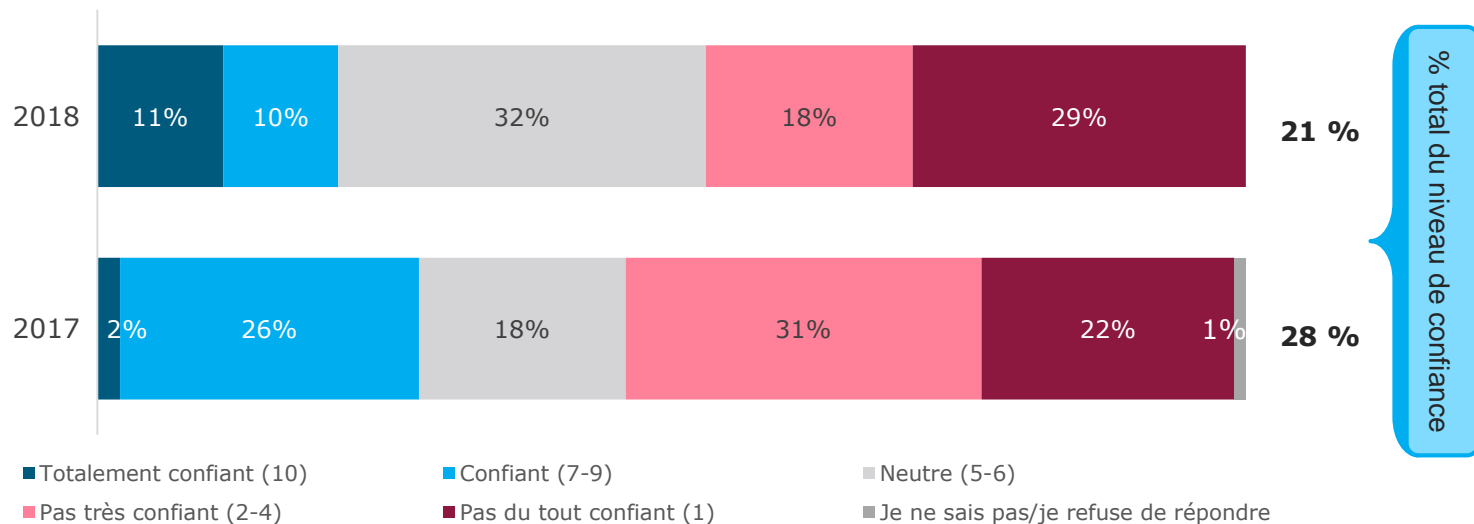
Au courant des services en ligne qui offrent des suggestions d'investissement automatiques basées sur la situation personnelle



Confiance dans l'utilisation de robots-conseillers

Les avis en matière de confiance dans les robots-conseillers divergent

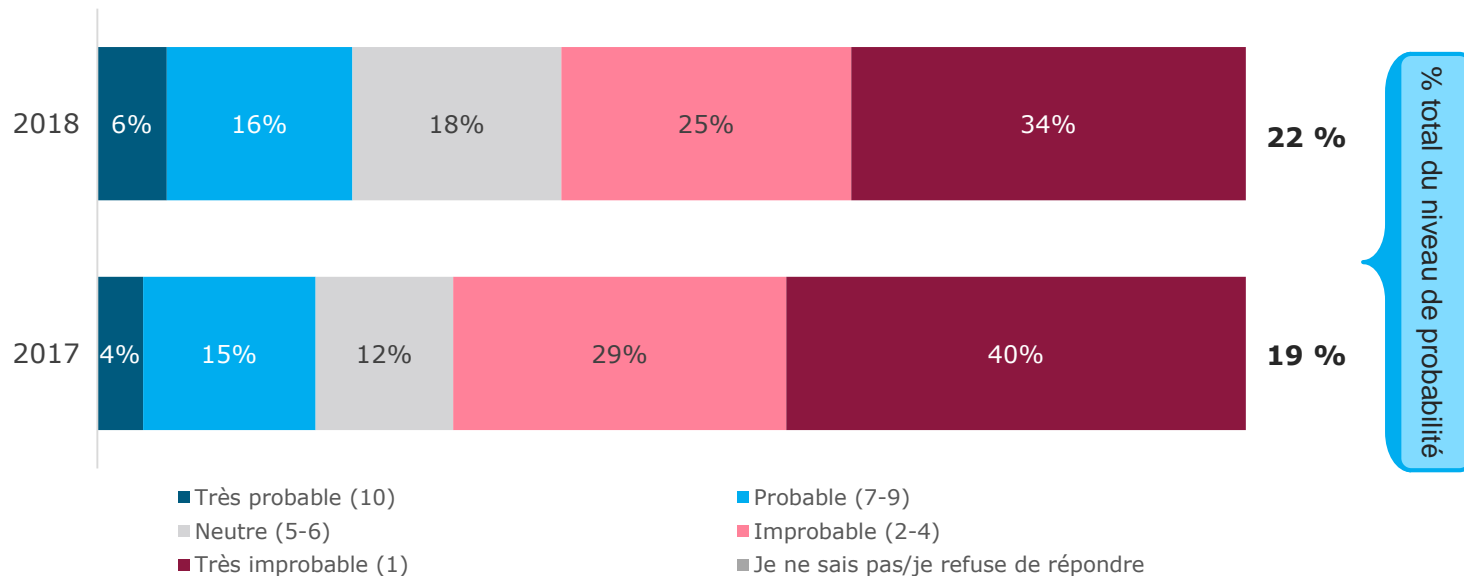
- La proportion qui se sentirait très confiante dans l'utilisation d'un robot-conseiller a augmenté cette année de 2 % à 11 %. Cependant, les investisseurs qui se sentent assez confiants sont passés de 26 % à 10 %. À l'inverse, le taux d'investisseurs qui ne sont pas du tout confiants a également augmenté, passant de 22 % à 29 %.
- Les investisseurs qui ont obtenu leur diplôme d'études postsecondaires sont moins susceptibles de faire confiance à ce service (13 %) que ceux ayant un niveau d'éducation inférieur (33 %).
- Parmi ceux qui sont profondément impliqués dans leurs investissements, 43 % se sentiraient assez confiants dans l'utilisation de cet outil.



Probabilité d'utiliser un robot-conseiller

Environ 1 personne sur 5 ayant connaissance des robots-conseillers est susceptible de les utiliser

- Un cinquième des investisseurs utiliseraient probablement un robot-conseiller, ce qui est semblable aux conclusions de l'année dernière (19 %).
- Même ceux qui sont le plus impliqués dans leurs investissements ne sont pas susceptibles d'utiliser cet outil (32 %), même s'ils sont plus susceptibles que d'autres.
- Les plus jeunes sont plus susceptibles d'utiliser ce type de service (35 %).





Lesli Martin

Vice-président, affaires publiques

LesliMartin@pollara.com
416 921-0090 poste 2207

pollara
strategic insights
www.pollara.com