

# GROUPES DE DISCUSSION – COMPRENDRE LES INVESTISSEURS CANADIENS

JANVIER 2024



**FAIR** Canada

Canada's  
Investor Rights  
Advocate

Promoteur  
des droits des  
investisseurs



THE  
**STRATEGIC  
COUNSEL**

## CONTENU

À PROPOS DE LA RECHERCHE	3
PRINCIPALES CONCLUSIONS	8
CONCLUSIONS DÉTAILLÉES	17
● Niveau d'engagement en matière de placements	18
● Niveau de connaissances et utilisation de l'information	23
● Facteurs déterminants pour la confiance envers les conseillers en placement	29
● Niveau de tolérance au risque des investisseurs	36
● Opinions sur le modèle d'accès tenant lieu de transmission	39
● Définir l'« équité » en matière de placements	42

---

# À PROPOS DE LA RECHERCHE

FAIR Canada a fait appel à la firme *The Strategic Counsel* (TSC), une firme nationale d'étude de marché, pour tenir des groupes de discussion afin de mieux comprendre les investisseurs canadiens.

L'objectif global de cette recherche était de présenter un portrait global de l'investisseur canadien, notamment son niveau de connaissances, ses attitudes, ses comportements et son approche en matière de placements.

Plus précisément, les objectifs de la recherche comprenaient les suivants :

- Explorer le niveau de connaissances en matière de placements;
- Déterminer le niveau d'engagement en matière de placements ainsi que le temps consacré à ces placements (y compris la fréquence des nouveaux placements et le temps alloué à l'examen de placements existants);
- Identifier les facteurs déterminant la confiance placée dans les conseillers ou les banques en matière de placements;
- Comprendre les similitudes et les différences par type de placement; et
- Comprendre comment les investisseurs définissent l'« équité » en matière d'investissement.

# À propos de la méthodologie

La recherche portait sur quatre catégories de placements distincts, selon que l'investisseur avait travaillé avec un conseiller ou qu'il s'agissait d'un investisseur autonome.

Les groupes de discussion avec des conseillers ont été divisés en trois groupes distincts :

- 1) Investisseurs auprès de sociétés de courtage de plein exercice;
- 2) Investisseurs utilisant un conseiller indépendant; et
- 3) Investisseurs auprès d'une succursale bancaire.

L'admissibilité à un groupe de discussion a été déterminée par une équipe de recruteurs professionnels qui a posé un certain nombre de questions aux participants potentiels. Pour être admissible, les investisseurs devaient avoir fait au moins un placement admissible. Par ailleurs, un ensemble de qualifications a été utilisé pour guider la répartition des participants potentiels dans le groupe approprié.

La firme TSC a tenu deux séances de discussion de groupe pour chacune des quatre catégories de placements. Chaque séance a duré 1,5 heure et les participants ont reçu des honoraires pour leur temps. Les groupes de discussion ont été organisés en ligne avec un modérateur indépendant qui a posé aux participants une variété de questions sur les placements.

La diapositive suivante présente un aperçu des investisseurs dans les huit groupes pour chacune des quatre catégories.

# À propos de la méthodologie (suite)

Catégorie « Conseiller »	Nombre de groupes	Type de placement	Investissement minimal	Récence de l'achat
Conseiller de succursale bancaire (succursale bancaire locale, y compris les banques en ligne)	2	Fonds communs de placement	Combinaison de 10 k\$ et plus	Au cours des 2 dernières années
Société de courtage de plein exercice	2	Tout type; au moins 2 avec des actions, plus tout type	Combinaison de 250 k\$ et plus	Au cours des 12 derniers mois
Conseiller indépendant	2	Tout type	Max. 3 de 100 k\$ à 250 k\$; combinaison de 250 k\$ et plus	Au cours des 12 derniers mois
Catégorie « Autonome »	Nombre de groupes	Type de placement	Investissement minimal	Récence de l'achat
Investisseurs autonomes (plateformes d'investissement direct en ligne)	2	Au moins 2 avec des actions, plus tout type	Max. 2 de 10 k\$ à 25 k\$; combinaison de 25 k\$ et plus	Au cours des 12 derniers mois

- La recherche menée était de nature qualitative. À ce titre, les résultats fournissent un aperçu de la perspective des participants sur les questions explorées, mais ne peuvent pas être généralisés à la population entière des investisseurs. Les résultats de cette recherche fournissent plutôt des thèmes et une orientation. Les résultats ne peuvent pas être utilisés pour estimer la proportion numérique ou le nombre de personnes dans la population qui ont une opinion particulière parce qu'ils ne sont pas statistiquement extrapolables.

---

# PRINCIPALES CONCLUSIONES

## 1

## NIVEAU D'INTÉRÊT POUR LES PLACEMENTS

**L'investissement est une activité de « faible intérêt » pour la plupart de ceux qui font appel à un conseiller. Les investisseurs autonomes expriment davantage d'intérêt pour les placements.**

- La tâche d'investir n'est pas une activité qui suscite beaucoup d'intérêt et d'engagement malgré son importance pour les finances du ménage. Ces investisseurs préfèrent consacrer plus de temps à d'autres secteurs – travail, enfants, activités récréatives, entre autres.
- La plupart trouvent que l'investissement est un domaine difficile à comprendre et à apprendre. Pour eux, la terminologie et le langage de cette industrie sont difficiles à comprendre. Ils trouvent que la documentation n'est pas facile à consulter. Par conséquent, ils se concentrent sur les autres priorités de leur foyer, même s'ils reconnaissent que leurs placements sont une partie très importante de leurs finances.
- Par conséquent, ils se sentent obligés de déléguer le placement de leur argent à des conseillers ou à des représentants d'une banque.

## 2

## CONNAISSANCE DES PLACEMENTS

## En matière de placements, le niveau de connaissance des investisseurs participants est faible.

- Certains ont admis avoir très peu de connaissances en matière de placements. D'autres croyaient avoir des connaissances moyennes ou intermédiaires, mais ont révélé un manque de connaissances en raison de leur incapacité à répondre à des questions de base comme les types de placements qu'ils détiennent.
- En raison de leur faible intérêt global en matière de placements, peu d'entre eux ont exprimé le désir de consacrer plus de temps et d'efforts à acquérir des connaissances dans ce domaine. Beaucoup pensent qu'il est préférable de se fier aux connaissances et aux conseils des professionnels de l'industrie plutôt que d'apprendre à investir par eux-mêmes.
- Beaucoup d'entre eux ont indiqué se sentir dépassés par la quantité d'information disponible sur les placements. Outre l'information relative au rendement du capital investi (RCI), les participants n'étaient pas certains des renseignements qu'ils devraient assimiler.
- De plus, plusieurs ont exprimé des difficultés à faire une distinction entre les sources d'information fiables et de haute qualité et celles qui ne le sont pas. Cette perspective était particulièrement évidente chez les investisseurs autonomes.

## NIVEAU DE CONFIANCE ENVERS LES CONSEILLERS EN PLACEMENT

## Les participants accordent un niveau élevé de confiance aux conseillers, aux sociétés d'investissement et aux banques.

- Les facteurs déterminants en ce qui concerne le niveau de confiance envers les conseillers ou les institutions sont les suivants :
  - Niveau de confiance élevé pour la réputation des banques et des sociétés d'investissement. Les investisseurs qui font appel à une banque pour leurs placements sont généralement confiants que leurs placements seront gérés de façon responsable par une institution financière;
  - Relations de longue date avec le conseiller;
  - RCI constant et positif; et
  - Conseillers très axés sur le client. Plusieurs ont parlé positivement des conseillers qui établissent des dialogues personnels avec le client pour favoriser la confiance, particulièrement dans les climats de placement difficiles.
- Une grande partie de la confiance n'est pas nécessairement gagnée par les conseillers, mais plutôt reçue de leurs clients. De nombreux investisseurs semblaient avoir une « confiance aveugle » dans leur conseiller. Comme nous en avons discuté ailleurs, bon nombre d'entre eux ont déclaré avoir des comptes discrétionnaires qui permettaient à leur conseiller de prendre des décisions de placement en leur nom sans avoir à les consulter.
- Tout en considérant généralement que leurs conseillers sont dignes de confiance, une petite partie des participants a indiqué surveiller activement le rendement de leurs placements pour s'assurer qu'ils étaient gérés adéquatement.

## 4

## IMPORTANCE DES TITRES DE COMPÉTENCE DES CONSEILLERS

**Bien que la plupart des participants ne connaissent pas ou ne comprennent pas les titres de compétence de leur conseiller, ils les considèrent importants.**

- Bon nombre d'entre eux ont eu l'impression que certains conseillers avaient besoin de certains titres de compétence pour être autorisés à conseiller en matière de placement ou à gérer des placements en tant que professionnel.
- En général, les participants croient qu'une meilleure compréhension des divers titres de compétence augmenterait le niveau de confiance.

## 5

## ACCÈS TENANT LIEU DE TRANSMISSION

## La plupart des participants non autonomes sont contre un modèle d'« accès tenant lieu de transmission ».

- Les investisseurs non autonomes s'opposaient à cette idée parce que ce modèle :
  - suppose qu'ils portent attention à ce type d'annonces. Ils ont exprimé un très faible intérêt à suivre ce type de nouvelles;
  - suppose qu'ils sont abonnés aux médias qui publient cette information; et
  - est dépendant des médias qui publient ces annonces.
- La plupart ont estimé que leurs chances de voir les nouvelles sur les investissements étaient faibles. Ils pensent que cette méthode entraînerait un « *manque de transparence* ».
- Même si la plupart ont admis qu'ils n'avaient pas lu les documents envoyés par leurs conseillers, il y avait une forte opposition à la notion de ne pas recevoir ces documents. Leur impression était que les conseillers sont plus transparents et plus responsables envers leurs clients lorsqu'ils leur envoient ces documents directement.
- En revanche, les investisseurs autonomes étaient plus ouverts à un modèle d'accès tenant lieu de transmission, et ont l'impression qu'ils verraient probablement cette information de toute façon. Ces participants ont dit préférer lire ou assimiler cette information à leur guise.

## 6

## INVESTISSEMENT ÉQUITABLE

# Lorsqu'il s'agit de définir l'équité, les participants la définissent de différentes façons.

- Pour certains, cela se traduit par un conseiller qui recommande des placements dans l'intérêt du client ou qui valorise et respecte les intérêts de ce client.
- Pour d'autres, c'est une manière d'agir qui est axée sur le client.
- Certains focalisent sur la transparence du conseiller quant aux raisons de ses recommandations pour un produit donné et sur la façon dont il a été rémunéré.
- Être honnête, compétent, compétent et proactif et être considéré comme étant « *juste* ».
- D'autres ont expliqué que l'équité signifiait fournir de solides conseils de placement conformes au niveau de tolérance au risque du client et communiquer la bonne information au bon moment.
- L'utilisation d'une terminologie facile à comprendre et la volonté d'aider et de guider ont également été considérées comme des éléments importants de l'équité.

## 7

## COMPTES DISCRÉTIONNAIRES ET NON DISCRÉTIONNAIRES

## Certains investisseurs ont exprimé une préférence pour les comptes « discrétionnaires », tandis que d'autres s'inquiétaient du manque de contrôle et de confiance.

- Plusieurs raisons ont été données pour expliquer leur préférence pour un compte discrétionnaire :
  - Ils reconnaissent qu'ils ne sont pas en mesure (ou qu'ils ne sont pas confiants) de prendre des décisions de placement;
  - Ils sont convaincus que la personne payée pour gérer leur portefeuille est un professionnel;
  - Ils manquent d'intérêt ou de désir de s'impliquer dans leurs propres placements;
  - Leur horaire chargé ne leur permet pas d'acquérir des connaissances en matière de placements et, par conséquent, ils ont l'impression qu'ils n'offriraient aucune valeur au processus;
  - Ils ne veulent pas être consultés sur chaque décision de placement; et
  - Ils font confiance à leur conseiller et sont convaincus qu'il agit dans l'intérêt du client.
- Quelques participants conservent des comptes non discrétionnaires parce qu'ils veulent un contrôle et un engagement accrus dans leur portefeuille de placements. Ils ont également noté qu'ils ne faisaient pas entièrement confiance à leur conseiller.
- Certains investisseurs semblaient préférer avoir des comptes discrétionnaires parce qu'ils n'aiment pas la pression supplémentaire de devoir être consultés lorsqu'une transaction doit être effectuée.

8

# En fonction des groupes de discussion, les investisseurs peuvent être répartis en quatre grands segments.



### Très dépendants des conseillers

- Suivent les conseils des conseillers de leur banque ou firme d'investissement respective.
- Consacrent rarement du temps à réfléchir à leurs placements et ne sont globalement pas intéressés à se renseigner.
- Font confiance à leur conseiller, peu importe leurs titres de compétence.

**La plupart des participants étaient plutôt dans ce segment.**



### Investisseurs dépendants/confiants, mais plutôt engagés

- Semblable au segment « très dépendants » à bien des égards. Se fient beaucoup à leur conseiller.
- Consacrent plus de temps et d'efforts à surveiller leurs investissements.
- Sont plus susceptibles de surveiller le rendement de leurs placements à intervalles réguliers.
- Quelques-uns sont très actifs dans la gestion de leurs placements et considèrent leur conseiller comme un partenaire.
- Quelques-uns ont aussi un compte qu'ils gèrent eux-mêmes.



### Investisseurs précoces/jeunes

- Comprend des investisseurs plus jeunes ou qui commencent à investir.
- Curieux de connaître les avantages financiers potentiels des placements.
- Plus susceptibles d'utiliser des plateformes de gestion autonome. En grande partie, parce qu'ils ont l'impression qu'ils n'ont pas suffisamment de fonds pour justifier l'utilisation d'un conseiller.



### Investisseurs « cowboy »

- Très confiants et ambitieux dans leurs décisions de placement.
- Ils ont tendance à croire qu'ils ont un niveau élevé de connaissances en matière de placements. Sont plus susceptibles de chercher activement de nouvelles informations.
- Plusieurs ont dit que même si les conseillers peuvent fournir de bons conseils, leur coût n'est pas justifié.
- Utilisent principalement des plateformes de placement en ligne.

**Vulnérabilités potentielles :** Pour ceux qui travaillent avec le conseiller d'une société de placement, d'une succursale bancaire ou un conseiller indépendant, la qualité, les connaissances, les capacités, l'honnêteté et la fiabilité du conseiller sont des vulnérabilités potentielles. Pour les investisseurs autonomes, les vulnérabilités potentielles découlent de leur difficulté à trouver de l'information de qualité.

---

# RÉSULTATS DÉTAILLÉS

---

# NIVEAU D'ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE PLACEMENTS

# La plupart des investisseurs dans la catégorie bancaire ont un faible niveau d'engagement.

## Niveau d'engagement en matière de placements

- La plupart des personnes qui ont déclaré avoir des placements auprès d'une banque ont facilement reconnu avoir passé très peu de temps à superviser personnellement leurs placements. Bien que certains examinent sporadiquement leurs placements pour voir comment vont les choses, un nombre plus élevé de personnes ont signalé qu'elles ne le faisaient que rarement ou jamais.
- Ces investisseurs ont dit avoir un niveau de confiance plus élevé dans la réputation de leur banque que dans les compétences de leurs représentants de comptes particuliers.
- Certains ont déclaré avoir rencontré leur représentant environ une fois par année, en ligne ou en personne. Les participants ont déclaré qu'ils préféreraient fortement discuter avec le représentant de compte en personne.
- Quelques personnes ont signalé avoir rencontré leur représentant de compte moins souvent depuis l'apparition de la pandémie de COVID-19.
- Certains ont indiqué utiliser de plus en plus les outils en ligne de leur banque pour coordonner leurs investissements. Plusieurs ont dit qu'ils considéraient ces outils relativement faciles à utiliser.



*« Je suis allé à la succursale parce que j'aime traiter en personne. Ils m'ont dit qu'ils avaient quelques-uns de ces conseillers là-bas, et j'ai parlé à celui qui était de service ce jour-là. »*

*« J'ai eu l'impression d'en avoir plus pour mon argent [avant la pandémie lorsque je voyais mon conseiller en personne]... Je recevais plus de conseils d'expert. »*

*« [En ce qui concerne la fréquence à laquelle je parle avec mon conseiller], je dirais une fois par an depuis que je travaille avec lui. Mais honnêtement, ce n'est qu'une petite conversation. Il est toujours professionnel et me demande si je souhaite changer quoi que ce soit. Et je lui demande: « Est-ce que vous me le recommandez? » Et il dit non, et donc je ne change rien. »*

Dans l'ensemble, les investisseurs qui travaillent avec un conseiller non bancaire ont signalé des niveaux d'engagement légèrement plus élevés. La plupart, toutefois, ont continué de s'appuyer fortement sur leur conseiller pour gérer leurs placements.

#### Niveau d'engagement en matière de placements

- La plupart des investisseurs (y compris ceux qui ont des investissements importants) qui ont fait affaire avec une firme de placement n'ont pas signalé s'engager outre mesure avec leur conseiller. Un certain nombre n'a traité que par courriel ou par réunions virtuelles avec le conseiller en placement.
- Certains ont signalé qu'ils ne regardaient jamais ou rarement les relevés de leurs comptes de placement, tandis que d'autres ont dit les consulter sporadiquement pour vérifier leur progrès et leurs « soldes ».
- Ceux qui étaient moins engagés ont généralement cité le manque de temps disponible comme principale raison pour laquelle ils ne communiquaient pas plus souvent avec leur conseiller.
- Les investisseurs ont signalé peu ou pas de communication avec leur conseiller en placement sur chaque transaction individuelle.
- Un petit nombre d'investisseurs a indiqué avoir établi des relations de travail étroites avec le conseiller. Ces investisseurs avaient généralement des communications et des rencontres intensives avec le conseiller et des portefeuilles de placement plus importants.
- Certains passaient 30 minutes à une heure à lire les rapports, d'autres n'ont regardé que leurs relevés mensuels et un certain nombre n'étaient même pas du tout impliqués dans cette tâche.
- Quelques-uns ont mentionné qu'ils avaient interagi moins fréquemment avec leur conseiller à la suite de la pandémie de COVID-19. C'était en grande partie perçu comme un désavantage car en général tous préféraient interagir en personne avec leur conseiller.



*« Il ne me contacte jamais. Je reçois un relevé mensuel de [mon courtier]. Tout a été généré et je n'aime pas nécessairement ça. »*

*« Comme je l'ai dit, chaque trimestre, nous avons cette réunion et nous examinons le rapport. »*

*« Je dirais qu'une fois par année, nous jetons un coup d'œil à ce qui s'est passé pendant l'année. »*

*« Nous avons le choix entre en personne ou en ligne. Mais, depuis que tout a rouvert, nous préférons généralement en personne. »*

La plupart des participants, quel que soit la catégorie, n'étaient pas intéressés à consacrer beaucoup de temps et d'attention à leurs placements, à l'exception de ceux qui ont des portefeuilles plus importants.

#### Niveau d'attention et temps consacrés aux placements

- Le niveau d'intérêt des participants à investir détermine en grande partie le temps et l'attention qu'ils consacrent au suivi de leurs investissements.
- Ceux qui ont un faible niveau d'intérêt déclarent ne consacrer que peu de temps à surveiller leurs placements. Bien que ce faible degré d'intérêt soit particulièrement présent chez les investisseurs des succursales bancaires, il est également évident chez ceux qui travaillent avec des conseillers indépendants ou chez ceux qui font appel à une société de placement. Dans la plupart des cas, les participants étaient peu susceptibles de regarder leurs relevés de compte ou alors, pour certains, seulement sporadiquement.
  - En général, les participants ont montré différents degrés d'intérêt pour l'information sur le monde des placements. Certains participants lisent des bulletins et des rapports durant la semaine. D'autres examinent seulement leurs relevés mensuels, et certains ne les regardent même pas.
  - Ceux qui étaient plus impliqués ont généralement consulté les nouvelles et les rapports d'importantes institutions comme RBC et BMO.
- Les participants qui ont un plus grand intérêt pour les placements se souvenaient d'avoir regardé plus souvent leurs relevés de compte de placement et ont tendance en général à porter plus attention aux nouvelles sur les placements.
- Un petit groupe a dit être très impliqué avec le conseiller et dans la gestion des portefeuilles. Dans ce groupe, la relation client-conseiller est perçue comme très importante pour faire fructifier les placements. Ces clients étaient généralement ceux qui ont des portefeuilles plus importants.



*« La vie prend le dessus et je n'ai pas le temps [de faire des recherches sur les investissements]. »*

*« J'ai choisi cette personne pour s'occuper de tout pour que je n'aie pas à le faire. »*

*« Je me sens tellement détaché de mes placements. Je n'ai pas vraiment de sentiment ou d'émotion pour ça, mais c'est aussi un indicateur du type d'investisseur que je suis. »*

*« Je regarde le solde mais pas vraiment le détail. Mais il y a toute une liste de petits détails. »*

*« Au fil du temps, je me suis rendu compte que je n'avais peut-être pas fait un aussi bon travail que je pensais. J'ai manqué des occasions, fait des erreurs, et j'ai donc décidé de me concentrer sur le taux d'épargne et j'ai commencé à travailler avec un conseiller. »*

## Comparativement aux autres groupes, les investisseurs autonomes sont de loin le groupe le plus engagé dans la gestion de leur portefeuille.

- Il n'a pas été surprenant de voir que les investisseurs autonomes montrent des niveaux d'engagement plus élevés à l'égard de leurs portefeuilles de placement comparativement à ceux qui s'adressent à un conseiller.
- Certains ont cité la facilité d'utilisation des outils de placement en ligne comme principale raison pour laquelle ils utilisaient des plateformes pour investisseurs autonomes, tandis que d'autres ont mentionné la difficulté perçue à interagir avec un conseiller. Les personnes plus jeunes étaient plus susceptibles de préférer les options en ligne.
- Les investisseurs autonomes préfèrent fortement lire ou assimiler la documentation et l'information relatives aux placements à leur rythme. La plupart avait tendance à s'intéresser uniquement à la consultation de cette information sur les canaux numériques.
- Un segment d'investisseurs autonomes ont été très actifs dans la gestion de leurs placements. Quelques-uns ont vérifié leurs placements jusqu'à deux fois par jour, avant l'ouverture des marchés et après leur fermeture. Un petit nombre consacre même une partie importante de la journée à la gestion de ces placements. Quelques-uns de ces investisseurs plus actifs se rappellent avoir passé beaucoup de temps à rechercher différentes options de placement avant de décider d'investir dans un actif en particulier.
  - Ces investisseurs étaient généralement plus réticents à l'égard des conseillers et de leur utilité.
- Plusieurs des participants autonomes étaient de jeunes adultes qui commençaient à apprendre à investir. Ils étaient généralement désireux d'apprendre et quelques-uns ont indiqué avoir suivi des cours et acheté des livres liés à l'investissement pour en savoir plus.



*« J'essaie vraiment d'en savoir plus sur la façon d'évaluer les actions. »*

*« Vous trouvez cette mine d'informations [dans les rapports d'entreprise], mais il est difficile de s'y retrouver. »*

*« Toute l'information dont j'aurais besoin est là, je dois aller la trouver. »*

*« Je le fais surtout moi-même, parce que je n'ai pas tant à investir. »*

---

# NIVEAU DE CONNAISSANCES DES INVESTISSEURS ET UTILISATION DE L'INFORMATION

La plupart des participants possédaient peu de connaissances sur les placements. Par conséquent, ils dépendaient grandement de leur conseiller pour gérer leurs placements et n'accordaient pas beaucoup d'attention aux frais.

#### Niveau de connaissances des placements

- Ce manque de connaissances est devenu évident lorsque ceux qui ont déclaré avoir affaire à un conseiller avaient de la difficulté à se rappeler les types de comptes qu'ils détenaient et les types de placements qu'ils détenaient dans ces comptes. Plusieurs d'entre eux semblaient mélanger les types de comptes et de placements qu'ils détenaient, et les mettre tous dans un même groupe (p. ex., « J'ai des REER, un CELI, un compte d'épargne, des CPG, des fonds communs de placement, et des actions. »).
- De nombreux participants n'ont pas pu faire la distinction entre différents types de comptes, et beaucoup d'entre eux étaient incertains s'ils avaient une entente de gestion discrétionnaire ou non discrétionnaire.
- Les participants ont également exprimé un manque de compréhension quant au modèle de rémunération de leur conseiller et/ou du personnel de la banque responsable de la vente de placements.
- Bien qu'ils aient été d'accord que leur conseiller soit payé, les participants ne comprenaient pas la façon dont leur conseiller est rémunéré ni les types de frais qui leur sont facturés.
- La plupart semblait ne pas connaître le montant des frais qu'ils paient.



*« Je ne connaissais rien à propos de [placements], je suis retourné et j'ai dit que [éthique et faible risque], c'est ce que je veux et ils ont dit que c'était une bonne sélection et voilà, c'était parti! »*

*« C'est un placement dans la succursale que j'utilise déjà. Donc, parce que c'est une relation dans laquelle je suis à l'aise, sans connaître les bons termes et sans avoir toutes les connaissances, c'est quelqu'un avec qui je ne me sens pas gêné, avec qui je suis à l'aise. Je ne suis pas allé voir ailleurs, pas fait de comparaison, je lui ai simplement fait confiance. »*

*« Je présume que c'est grâce au profit des investissements qu'ils ont faits en mon nom. »*

*« Rien n'a été expliqué sur la façon dont ils sont rémunérés. Et je n'y ai vraiment jamais pensé jusqu'à maintenant. »*

La plupart des participants ne connaissaient pas ou ne comprenaient pas les titres de compétence ou les qualifications de leur conseiller, même s'ils les considéraient importants pour accroître leur confiance envers le conseiller.

#### Niveau de sensibilisation à l'agrément des conseillers

- En général, les participants avaient peu ou pas de connaissances sur les divers types de titres de compétence ou de qualifications que leur conseiller pourraient posséder. Seul un très petit nombre a été en mesure d'identifier spontanément le titre de compétence de son conseiller.
- Les participants ne comprenaient en grande partie pas ce que les différentes compétences ou qualifications signifient en ce qui a trait aux connaissances, capacités et expertise de leur conseiller.
- Cela dit, le fait d'avoir différents titres de compétence et différentes qualifications accroît la confiance qu'ils accordent à leur conseiller. Les participants ont estimé que le fait d'avoir obtenu un agrément signifie que le conseiller a un niveau de compétence plus élevé pour gérer les placements.



*« J'ai vu qu'ils avaient des certificats. Mais je ne pourrais pas vous dire lesquels. »*

*« Je ne sais pas ce que sont ces désignations... l'association peut-être [devrait] dire à tout le monde ce qu'elles signifient pour que nous soyons mieux informés. »*

*« Dans le bureau [il y avait] diplômes et certificats de différents cours... cela me rassure qu'ils ont vraiment la formation nécessaire. »*

*« Je ne connais pas ses qualifications. Je crois qu'il me l'a peut-être dit. »*

*« Je suis sûr que la banque utilise des personnes réputées et bien informées. »*

Certains investisseurs autonomes ont montré des niveaux de connaissances beaucoup plus élevés sur les placements. Ils étaient plus intéressés à investir et plus disposés à consacrer du temps et de l'attention à l'investissement.

#### Niveau de connaissances des placements

- Certains participants autonomes étaient plus sûrs de leurs connaissances en matière de placements. Ils ont manifesté un grand intérêt pour la gestion personnelle de leurs placements, ce qui a influencé leur désir d'en savoir plus sur les différents produits et occasions de placement.
- Presque tous les investisseurs autonomes ont indiqué qu'ils consacraient plus de temps et d'attention à leurs investissements que ceux qui font affaire à un conseiller.
- Le désir d'acquérir un niveau de connaissances plus élevé était basé sur la conviction que cela aurait une incidence positive sur leur capacité à faire croître leurs placements.
- D'autres participants autonomes, en particulier les plus jeunes qui commençaient à investir, ont indiqué utiliser des plateformes de gestion autonome pour en savoir plus sur les placements. Ces participants ont facilement reconnu qu'ils ne savaient que très peu sur les placements.
- Certains investisseurs autonomes ont indiqué qu'ils voulaient éviter de répéter leurs erreurs. Quelques-uns avaient déjà perdu de l'argent sur des placements qu'ils n'avaient pas bien compris et avaient commencé à apprendre à éviter de faire les mêmes erreurs.
- Seuls quelques-uns pensaient avoir une bonne compréhension de la façon dont les plateformes de gestion autonome se rémunèrent auprès de leurs utilisateurs. D'après eux, cela se fait principalement par des frais ou des intérêts sur les avoirs détenus dans les comptes de ces utilisateurs.



*« J'ai appris à faire des recherches sur les actions que j'achète et pas seulement acheter des actions d'entreprises que j'aime. »*

*« J'ai suivi quelques cours de finances et je suis allé à la librairie et j'ai acheté un livre « Investir pour les nuls au Canada »*

*« Je le décrirais probablement aussi comme intermédiaire – j'essaie d'apprendre au fur et à mesure. »*

*« J'ai réorganisé mon portefeuille, j'ai appris un peu plus et j'ai appris comment lire les tableaux et tout ça. C'est mieux maintenant mais je n'ai pas tout à fait récupéré tout l'argent des premières années d'investissement. »*

Les investisseurs autonomes étaient plus actifs dans la collecte d'information et la recherche d'occasions d'investissement potentielles, comparativement à ceux qui travaillent avec un conseiller.

#### Quantité d'information sur les placements

- Les participants ont discuté de la façon dont ils font habituellement des recherches sur les placements potentiels avant de les acheter. Comparativement à ceux qui travaillent avec un conseiller, les investisseurs autonomes ont passé plus de temps à rechercher des placements potentiels.
- Toutefois, l'opinion générale des participants était que s'ils désiraient en savoir plus sur un investissement ou une entreprise en particulier, ils feraient eux-mêmes la recherche.
- De nombreux participants, cependant, ont exprimé leur frustration à l'égard des canaux utilisés pour diffuser de l'information sur les placements ou occasions potentielles d'investissement.
- Beaucoup pensent que la quantité d'information disponible en ligne est parfois trop importante et qu'il est facile de se faire attraper par des sources d'information « illégitimes ».
- Beaucoup ont mentionné que les sites Web et les bulletins d'information produits par des marques connues, comme Yahoo Finance, étaient les principales sources d'information.
- Les participants sont en grande partie convaincus que, à mesure que leurs connaissances en matière de placements augmentent, ils sont mieux en mesure de déterminer quels renseignements sont fiables.



*« On peut se sentir dépassé. J'ai trouvé qu'il y a beaucoup d'articles de type « clickbait » qui cherchent le sensationnalisme. »*

*« Je crois qu'il y a une telle mine d'information à laquelle je peux accéder. »*

*« C'est réconfortant d'avoir un conseiller certifié, mais j'ai l'impression que l'information est dans le domaine public. Il n'y a rien de mystérieux. »*

*« Vous pouvez créer un portefeuille diversifié à faible coût. Moins cher et assez facilement. Vous n'avez pas besoin d'un conseiller pour cela. »*

Les investisseurs autonomes n'étaient en grande partie pas au courant ou incertains des différents types de conseillers, de leurs titres de compétences et de leurs qualifications. Néanmoins, certains étaient confiants qu'ils pourraient faire un meilleur travail qu'un conseiller.

#### Niveau de sensibilisation à l'agrément des conseillers

- En général, les investisseurs autonomes ignoraient les différents types de titres de compétences et de qualifications des conseillers. Plusieurs avaient l'impression que tous les conseillers avaient les mêmes titres de compétence et qualifications.
- Il est intéressant de noter que certains investisseurs autonomes croyaient qu'il y avait un avantage particulier à retenir les services d'un conseiller pour les aider à gérer leurs placements, notamment une plus grande probabilité d'éviter les placements à risque. Ils estimaient qu'un conseiller serait plus compétent pour gérer leurs placements et qu'il produirait probablement un RCI plus élevé. Ces investisseurs autonomes ont choisi de ne pas faire appel à un conseiller pour les raisons décrites à la page 32.
- Certains investisseurs autonomes étaient beaucoup plus sceptiques. Parmi ces participants, l'opinion générale était qu'ils pouvaient gérer leurs placements tout aussi bien ou mieux qu'un conseiller.



*« En fait, je suis très confus quant aux désignations. Je pense avoir entendu quelque part que parfois les gens qui travaillent pour des banques ne travaillent pas entièrement à 100 % dans votre intérêt, et ils vous conseillent sur les produits de la banque. Mais il y a des conseillers financiers plus indépendants qui travaillent pour différentes entreprises qui sont censées travailler dans votre intérêt. »*

---

# FACTEURS DÉTERMINANTS POUR LA CONFIANCE ENVERS LES CONSEILLERS EN PLACEMENT

La plupart des participants font confiance à leur conseiller ou à l'établissement pour lequel il travaille. Seul un petit nombre d'entre eux ont été quelque peu prudents quant aux capacités de leur conseiller.

- Beaucoup se souvenaient avoir trouvé leur conseiller par l'intermédiaire de connaissances personnelles, ce qui leur a donné un premier niveau de confiance. Ces connaissances personnelles variaient entre le fait d'être voisins ou amis avec leur conseiller, le fait que leur conseiller soit recommandé par la famille ou des amis, et d'entendre parler de leur conseiller par l'intermédiaire d'un collègue ou d'une autre relation professionnelle.
- D'autres ont cité leur niveau de confiance dans l'institution avec laquelle ils font affaire, banque ou société de plein exercice, comme la principale raison pour laquelle ils font confiance au conseiller.
- Produire un RCI constant et positif a grandement contribué à l'établissement d'une relation de confiance entre les investisseurs et leurs conseillers.
- Bien que les participants ne soient généralement pas très engagés dans leurs placements, la plupart pensent qu'une communication régulière avec leur conseiller est importante. Certains ont estimé que même avec un RCI élevé, le manque d'interactions fréquentes avec leur conseiller pourrait les amener à chercher des conseils de placement ailleurs.
- La grande majorité des participants qui détenaient des comptes de placement discrétionnaires ont indiqué un niveau de confiance élevé dans leur conseiller. Ceux qui ont constamment connu des gains de placement pendant leur temps avec leur conseiller déclarent généralement des niveaux de confiance plus élevés.



*« Et comment j'ai choisi ce courtier en particulier? Il se trouvait que j'étais sur Instagram et qu'il annonçait une séance d'information d'une demi-heure, alors on pouvait s'inscrire. J'ai été très impressionné. Et quand je l'ai rencontré aussi. Je me sentais sur la même longueur d'onde. »*

*« Je ne me fie pas à l'homme qui investit mon argent, mais [l'entreprise] oui. »*

*« Eh bien, nous avons rencontré notre conseiller par l'intermédiaire de mon beau-frère. »*

## La plupart des investisseurs croient que leur conseiller, qu'il travaille dans une banque, une société de placement ou qu'il soit indépendant, agit dans leur meilleur intérêt.

- En général, les participants ont supposé que leurs conseillers agissaient dans leur intérêt.
  - Certains ont indiqué que cette confiance était principalement due à l'impression que l'objectif du conseiller était de leur procurer le rendement le plus élevé possible.
- Les participants ne connaissaient généralement pas du tout les titres de compétence donnés aux conseillers et ce qu'ils signifient mais ils ont indiqué avoir plus confiance quand le conseiller en avait un.
- Certains estiment qu'une sensibilisation accrue et des éclaircissements sur les différents titres de compétence amélioreraient la capacité des investisseurs à prendre des décisions éclairées concernant le choix d'un conseiller.
- De plus, plusieurs participants ne savaient pas comment trouver un conseiller en placement. Plusieurs ont indiqué avoir trouvé un conseiller par l'entremise de leurs réseaux personnels et de leurs connexions.
- Lorsqu'on leur a demandé quelle était la plus grande leçon tirée de leurs activités de placement, un certain nombre d'entre eux ont souligné l'importance d'établir la confiance et de faire preuve de diligence raisonnable au moment de choisir un conseiller.



*« En bout de ligne, c'est leur profession. Ils gagnent de l'argent. Alors, ils se soucient d'eux-mêmes. Mais, ce faisant, s'ils s'occupent de vous, ils feront de meilleures affaires. »*

*« Je me suis dit, c'est un conseiller financier à la banque et donc il va me recommander ce qui me convient le mieux. Je ne lui ai pas demandé s'il était titulaire d'un permis ou s'il possédait des qualifications pour investir. »*

*« Cela m'assure qu'ils ont vraiment la formation et les études nécessaires et qu'ils sont vraiment à jour. »*

Les participants autonomes ont exprimé une grande confiance dans les plateformes d'investissement en ligne. Un certain nombre d'entre eux ont fait confiance à leurs propres compétences et connaissances, tandis que d'autres étaient plus enclins à travailler avec un conseiller.

- La plupart des participants autonomes ont exprimé beaucoup de confiance et d'aise à l'égard des plateformes utilisées. Lorsqu'on leur a demandé si le fait que ces plateformes soient hors service de temps en temps pouvait poser un problème potentiel, ils estimaient que ces problèmes ne dépendaient généralement pas de la plateforme et étaient inévitables.
- Certains avaient beaucoup de confiance en eux et en leurs propres capacités de gestion de leur portefeuille de placements. Ces participants ont exprimé l'opinion qu'il est beaucoup plus abordable de se fier à leurs propres connaissances que de consulter un conseiller.
- Certains investisseurs autonomes ont l'impression qu'ils n'avaient pas des investissements suffisants pour justifier un conseiller. Ils ont toutefois reconnu que les conseillers pourraient être utiles pour éviter les mauvais placements, maintenir et faire croître lentement les avoirs actuels et permettre au client de consacrer son temps et son attention ailleurs. Quelques-uns pensaient faire appel à un conseiller lorsqu'ils auraient un portefeuille plus important et qu'ils seraient mieux établis dans leur carrière professionnelle.
- Certains ont mentionné que la logistique était un facteur clé qui les empêchait de travailler avec un conseiller. Ces participants ont dit qu'ils aimeraient travailler à leur rythme, faire des recherches et investir dans ce qui les intéressait, et qu'ils seraient limités s'ils avaient un conseiller.
- Quelques-uns ont mentionné qu'il est difficile de trouver le temps de rencontrer un conseiller pour discuter des occasions de placement qui les intéressent.



*« Je crois qu'il est assez difficile pour eux de garantir qu'il n'y aura jamais de problème technologique... le consommateur doit accepter qu'il existe un certain niveau de risque. »*

*« Je crois que si vous investissez sur l'une de ces plateformes, vous devriez choisir une des plateformes fiables et reconnues pour sa fiabilité sur le plan technologique. Donc, je pense qu'en ce sens, c'est la responsabilité du consommateur. »*

*« J'ai fait beaucoup de placements qui ne m'ont rien rapporté au fil des ans, alors un conseiller devrait dire [achetez ceci, et pas cela]. »*

*« Aller à la banque, ce n'est pas pratique et ça prend du temps alors qu'en ligne, on peut trouver les outils qu'on cherche et faire des transactions même après les heures d'ouverture, en tout temps. Ensuite, tout est une question de facilité et d'accès. »*

Plusieurs participants autonomes considèrent qu'un titre de compétences serait un facteur clé s'ils choisissaient de travailler avec un conseiller.

- Certains participants autonomes voient les titres de compétence sous un angle très positif. Certains estimaient que s'ils embauchaient un conseiller, les titres de compétences auraient une incidence majeure sur la sélection du conseiller.
- Quelques-uns ont indiqué avoir tenté de devenir eux-mêmes des conseillers agréés et, par conséquent, ont un nouveau respect pour la rigueur du processus d'agrément.



*« J'ai compris qu'il est assez difficile d'obtenir certains de ces agréments... Un agrément m'aiderait à me sentir plus en sécurité. »*

La plupart des investisseurs ne connaissaient pas et ne comprenaient pas la différence entre un compte « discrétionnaire » et un compte « non discrétionnaire ». Ceux qui le savaient, par contre, préféraient utiliser des comptes discrétionnaires.

#### Motivations pour l'option « discrétionnaire »

- Plusieurs ont indiqué préférer un compte « discrétionnaire », car il permet au conseiller de gérer pleinement les placements tout en exigeant peu ou pas de commentaires de la part du client. Certains semblaient soulagés de pouvoir déléguer la responsabilité de leurs placements à quelqu'un d'autre.
- Les participants ont exprimé cette préférence pour une foule de raisons :
  - Ils ne voulaient pas être consultés pour chaque décision de placement;
  - Ils estimaient que le professionnel est payé pour gérer les placements;
  - Ils avaient pleine confiance en leur conseiller et étaient convaincus que leur conseiller avait leurs intérêts à cœur.
  - Ils n'étaient pas intéressés à s'engager activement dans leurs placements; et
  - Leur horaire chargé ne leur permet pas d'acquérir des connaissances en matière de placement et, par conséquent, ils ont l'impression qu'ils n'offriraient aucune valeur au processus.
- Les investisseurs qui ont des comptes discrétionnaires avaient aussi tendance à croire que le rendement de leur portefeuille au fil du temps avait confirmé leur décision de déléguer la gestion de leurs placements à leur conseiller.



*« Eh bien, nous les payons pour leur expertise. Ils savent ce qu'ils font. Moi, je ne sais pas. C'est donc l'avantage. »*

*« S'ils vous appellent pour chaque transaction, vous ne pourrez peut-être pas vous améliorer. Oui, cela rend la tâche plus difficile. »*

*« La raison pour laquelle nous l'avons fait, c'est qu'ils nous appelaient à chaque fois. Nous avons un compte non discrétionnaire, et donc ils nous appelaient à chaque fois pour nous demander si nous voulions faire ceci ou cela. C'était tout simplement stressant parce que nous avons l'impression de devoir faire des recherches. »*

*« Il fait tout pour moi. Je lui fais confiance. C'est sa carrière. Je lui fais confiance en tant que personne. Je le connais en tant que personne, alors je le laisse faire, et tout est bon jusqu'ici. »*

Certains investisseurs étaient moins intéressés par un compte « discrétionnaire », en particulier s'ils se sentaient plus confiants dans leurs connaissances en matière de placements ou ne faisaient pas confiance au conseiller.

#### Motivations pour l'option « non discrétionnaire »

- Quelques investisseurs détenaient des comptes « non discrétionnaires » et ont déclaré ne pas vouloir avoir de compte discrétionnaire parce qu'ils ne font pas confiance au conseiller et/ou veulent avoir au moins une participation régulière à la gestion de leurs placements.
- Ces investisseurs étaient plus sceptiques envers les conseillers. Ils ont cité une variété de raisons de ne pas avoir de compte « discrétionnaire ». Voici quelques exemples :
  - Un grand intérêt pour la gestion de leurs placements;
  - Le désir de maintenir un niveau adéquat de surveillance sur leur conseiller;
  - Le plaisir de collaborer avec son conseiller et de vouloir participer au processus;
  - Des expériences passées négatives avec les conseillers; et
  - Le désir de contrôler la façon dont leur argent est géré.



*« Je compte sur leur expertise. Donc, s'ils veulent acheter quelque chose, je m'attends à ce qu'ils me le disent : D'accord, nous devons acheter ceci donc voici toutes les statistiques pour cela, etc. »*

*« Je leur demande évidemment de faire des recherches sur le produit actuel et sur le rendement. Et je leur demande pourquoi. Pourquoi est-ce que je devrais déplacer cet investissement et je regarde aussi le rendement de l'autre investissement proposé. »*

---

# TOLÉRANCE AU RISQUE PERÇU DES INVESTISSEURS

La plupart des participants ont exprimé une forte aversion pour les placements à risque et semblent généralement avoir peu de tolérance au risque. La plupart ont indiqué que leur tolérance au risque est faible.

- Les participants ont donné diverses raisons pour expliquer leur approche prudente en matière de placement :
  - Ne veulent pas prendre de risques avec leur argent;
  - Ont des dépenses de ménage qui augmentent;
  - Prévoient apporter des changements dans leur vie;
  - Manquent de connaissances sur les placements;
  - Veulent maintenir leurs actifs financiers actuels; et
  - S'inquiètent d'avoir suffisamment d'actifs financiers à la retraite.
- Les investisseurs plus âgés ont dit préférer être plus prudents que les plus jeunes. Les participants plus jeunes ont généralement indiqué qu'ils étaient prêts à prendre plus de risques avec leurs placements, car ils ont, selon eux, un horizon temporel plus long pour récupérer les pertes.
- En général, les participants savaient ce que signifiait le terme « tolérance au risque », mais étaient moins conscients de ce que signifie « appétence au risque ». Lorsqu'on leur a donné la définition de « appétence au risque », les participants étaient généralement en mesure de comprendre la différence entre les deux.
- Certains participants ont décrit comment ce que d'autres avaient vécu avait façonné leur propre tolérance au risque. Le fait de voir leurs pairs ou leurs aînés en difficulté avec des dettes et des budgets serrés à la retraite a eu une incidence sur leur volonté de prendre des risques. Cette expérience, cependant, est aussi la raison pour laquelle ils ont voulu devenir investisseurs eux-mêmes, car plusieurs ont indiqué qu'ils aimeraient mieux soutenir leurs enfants financièrement et ne pas être un fardeau pour eux une fois à la retraite.
- Le niveau de tolérance au risque était peu susceptible d'avoir une incidence sur le niveau d'engagement auprès des conseillers.



*« Je ne veux pas prendre de risques. »*

*« En raison de mon âge, je dois faire attention. »*

*« Mes parents m'ont appris à économiser pour la retraite et à investir cet argent. »*

*« Maintenant que je vieillis, je me demande si je devrais être un peu moins agressif. »*

*« J'ai tendance à pencher davantage vers les placements à risque élevé parce que je ne suis pas sur le point de prendre ma retraite pour l'instant... Lorsque je serai plus proche de la retraite, je changerai probablement ma façon de faire. »*

Les investisseurs autonomes disent aussi avoir une aversion au risque et investir à long terme sur plusieurs années. Seulement quelques-uns ont dit vouloir adopter une approche plus agressive.

- Les participants ont déclaré qu'ils avaient généralement une aversion au risque mais beaucoup ont indiqué qu'initialement ils prenaient de plus gros risques lorsqu'ils ont commencé à investir.
- Ces risques étaient généralement décrits comme des « erreurs » et avaient, dans certains cas, entraîné des pertes financières importantes. Ce choc initial semblait avoir persuadé certains de faire plus de recherches et d'adopter une approche moins risquée en matière d'investissement.
- Bien que les participants semblaient généralement vouloir être prudents, plusieurs ont indiqué qu'ils avaient affecté un certain pourcentage de leur portefeuille à des actions à risque/profit élevés. Les participants étaient généralement prêts à perdre une partie ou la totalité de cet argent, car il s'agissait généralement d'une portion relativement petite de leur portefeuille.
- Quelques participants autonomes ont constaté que l'utilisation d'un conseiller les aiderait à éviter de faire des erreurs et pourrait leur fournir des renseignements et des conseils éclairés sur les placements à risque élevé.
- Les conseillers ont également été perçus comme étant très utiles pour maintenir et faire croître progressivement les avoirs.



*« Quand j'ai commencé, j'avais l'habitude de prendre plus de risques, mais maintenant je suis plus dans une phase transitoire où j'essaie d'acheter des produits à faible risque. »*

*« Je dirais que ce serait relativement bas pour la majorité de mon portefeuille, mais je consacre une petite portion pour laquelle je ne m'inquièterais pas si je perdais un peu d'argent. C'est comme ça que je le segmente en quelque sorte. »*

*« Je vois que je fais des choses un peu trop risquées pour moi. L'une des sociétés dans lesquelles j'ai investi a fait faillite. »*

---

# OPINIONS SUR LE MODÈLE « L'ACCÈS TIENT LIEU DE TRANSMISSION »

## La plupart des investisseurs non autonomes ne sont pas d'accord avec un modèle « d'accès tenant lieu de transmission ».

- Les investisseurs non autonomes ne sont pas d'accord avec un modèle d'accès tenant lieu de transmission parce qu'ils ne veulent pas avoir à consacrer du temps et des efforts à surveiller les annonces d'investissement dans la presse.
- En fait, ils ne sont peut-être même pas abonnés aux publications où cette information pourrait être publiée et les chances de voir cette information leur paraissent faibles et aléatoires. Il y avait une certaine confusion quant à la possibilité d'accéder à ces renseignements.
  - De plus, ils n'aimaient pas l'idée que les médias auraient à choisir de publier cette information.
  - Les participants n'aimaient pas l'idée d'un communiqué de presse, croyant qu'ils ne seraient probablement pas en mesure de comprendre les répercussions de la nouvelle.
- La plupart ne lisent pas régulièrement les documents qui accompagnent les relevés de comptes de placement. Les participants se fient principalement aux conseillers pour porter ces annonces à leur attention.
- La proposition a été perçue comme ayant un « manque de transparence ».
- Certains investisseurs non autonomes voulaient obtenir de l'information uniquement par des canaux numériques. Cependant, d'autres préfèrent toujours les documents papier envoyés par la poste.



*« Nous n'avons pas beaucoup de temps pour lire les communiqués de presse et autres communications du genre. Je ne pense pas que je les recevrais à temps. Peut-être. Je pense donc qu'il est préférable de l'envoyer par la poste ou par courriel. »*

*« Si l'information est donnée sous forme de communiqué de presse et qu'elle n'est pas transmise par mon conseiller en placement, je ne suis pas d'accord avec ça... Je ne vérifie pas les communiqués de presse de toutes les entreprises. »*

*« J'ai l'impression que l'énoncé est un peu vague lorsqu'il s'agit d'un communiqué de presse. Est-ce que c'est une publicité qui passe une fois sur CTV ou quelque chose que les gens vont recevoir? »*

*« Je suis à l'aise avec le concept que ça ne soit tout simplement pas envoyé. On économisera du papier. »*

*« S'ils m'envoient [l'information du fonds], ça part au recyclage. »*

En revanche, les investisseurs autonomes étaient plus ouverts au concept « d'accès tenant lieu de transmission » étant donné qu'ils préfèrent rechercher et assimiler l'information à leur rythme.

- Les investisseurs autonomes acceptaient davantage le concept « d'accès tenant lieu de transmission ».
- Leur motivation à défendre le concept était principalement motivée par le désir d'accéder à l'information à leur rythme. De plus, ces participants ont confiance qu'ils verraient l'information si elle était diffusée par les grands médias.
- De même, les participants ont aimé l'idée que les communiqués de presse soient publiés en ligne et qu'ils aient la possibilité de s'inscrire pour recevoir plus d'information s'ils le désirent.
- Les participants ne voulaient pas recevoir de courriels aléatoires concernant leurs investissements ou de correspondance sur les réunions annuelles de l'entreprise et autres avis.



*« (Rechercher l'information), c'est mieux que de recevoir des courriels à tout vent. »*

*« Je reçois beaucoup d'information sur l'assemblée générale annuelle par la poste, et je pense que c'est un peu inutile. »*

---

# DÉFINIR « L'ÉQUITÉ » DANS L'INVESTISSEMENT

## Dans les huit groupes, les investisseurs ont identifié une multitude de facteurs qui représentaient « l'équité » dans le contexte de l'investissement au Canada.

- Dans tous les groupes, les participants ont identifié un large éventail de considérations qui définissent les « investissements équitables » :
  - ▶ Responsabilité du conseiller – Recommander des placements dans l'intérêt du client
  - ▶ Guider des investissements robustes et solides en accord avec le niveau de tolérance au risque du client
  - ▶ Transparence et ouverture d'esprit des conseillers sur les motifs de la vente de tel ou tel investissement
  - ▶ Éclaircissements sur les modèles de rémunération des conseillers
  - ▶ Valorisation et respect du client et de ses intérêts
  - ▶ Honnêteté, compétence, connaissances et proactivité des conseillers
  - ▶ Communication dans un langage facile à comprendre par le client
  - ▶ Volonté d'aider et de guider les petits investisseurs
  - ▶ Communication de la bonne information au bon moment
  - ▶ Actions centrées sur le client



*« À la fin de l'année, comprendre exactement le montant en dollars que nous avons payé pour que nous puissions répondre en quelque sorte à cette question d'utilité. »*

*« [La conseillère] explique pourquoi elle fait quelque chose. Elle explique ce que fait le marché. »*

*« Explications claires et concises des frais. »*

*« Pourquoi ils choisissent d'investir dans certaines choses... Peut-être que leur commission est plus importante quand ils font certains choix. »*