

**Rapport : Rapports de rendement et
information sur les coûts**

Préparé pour les:
Autorités canadiennes en valeurs mobilières

Edwin L. Weinstein
17 septembre 2010

TABLE DES MATIÈRES

0. Sommaire	3
1. Introduction	5
1.1 Contexte	5
1.2 Méthode	6
1.3 Structure du rapport	9
2. Compréhension du rendement	10
2.1 Compréhension des termes courants	10
2.2 Évaluation du rendement d'un placement	12
2.3 Facteurs ayant une influence sur l'achat de fonds	15
3. Compréhension des coûts	16
3.1 Compréhension des termes courants	17
3.2 Information sur les coûts	18
4. Rapports aux investisseurs	20
4.1 Rapports sur les fonds communs de placement	21
4.2 Rapports sur le portefeuille de placements	23
5. Sommaire et conclusions	28

ANNEXE I : Questions du sondage (version française)

0. SOMMAIRE

- Le présent projet a pour objectif « de recueillir de l'information sur la compréhension et les attentes des investisseurs individuels relativement à l'information sur les coûts et les rapports de rendement fournis par les personnes inscrites ». La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (la « CVMO ») a retenu les services de The Brondesbury Group pour l'aider à atteindre les objectifs du projet.
- Les résultats qui figurent dans le présent document sont représentatifs d'un échantillon de 2 000 ménages canadiens qui détiennent actuellement des placements. Des critères ont été utilisés afin d'exclure les personnes dont le revenu familial se situe dans le dernier quartile.
- Le sondage, d'une durée de 15 à 20 minutes, a été effectué par Internet sous la supervision de The Logit Group. Les répondants pouvaient répondre dans la langue officielle de leur choix. Toutes les réponses ont ensuite été analysées par The Brondesbury Group.
- Les constatations du sondage sur les connaissances des investisseurs tendent à confirmer dans une grande mesure l'existence de diverses catégories d'investisseurs en fonction de la somme investie, particulièrement l'existence d'une catégorie supérieure constituée d'« investisseurs qualifiés ». Dans le cadre de l'étude, cette catégorie se compose essentiellement des particuliers qui possèdent au moins 500 000 \$ en placements et en épargne.
- Les investisseurs possédant au moins 500 000 \$ en épargne sont mieux informés et davantage en mesure de comprendre l'information, notamment l'information sur les coûts. Toutefois, il est clair que ceux-ci surestiment leur maîtrise de l'information sur les placements. Cette situation peut facilement causer des malentendus entre un investisseur et son conseiller.
- Il existe de fortes indications que les petits investisseurs, soit ceux qui possèdent moins de 50 000 \$ en placements et en épargne, n'ont pas une bonne connaissance des termes utilisés pour décrire les placements et le rendement.
- Seulement deux termes financiers sont bien compris par plus des deux tiers des investisseurs, soit les termes « taux de rendement » et « intérêt sur CPG / dépôt à terme ». La compréhension diminue rapidement à quatre investisseurs sur dix dans le cas d'éléments de mesure synthétiques comme les indices boursiers ou les « fonds de référence ». Les termes comme « ratio des frais de gestion » sont compris par moins du tiers des investisseurs.
- Même lorsque les répondants affirment comprendre un terme, nous ne pouvons supposer que leur compréhension est du niveau qu'un organisme de réglementation pourrait juger souhaitable. Par exemple, dans le cas du principe de risque / rendement, nous avons constaté que la plupart des répondants indiquent bien comprendre ce terme, mais peu d'entre eux l'ont appliqué correctement.
- Lorsque nous examinons la manière dont les investisseurs évaluent le rendement de leur portefeuille, nous constatons que la plupart d'entre eux tiennent compte uniquement du gain

ou de la perte depuis leur dernier relevé de compte. L'utilisation d'indices boursiers ou d'indices de référence du rendement est plus répandue chez les personnes qui possèdent les investissements les plus importants.

- Outre les attentes en matière de rendement, le rendement réel sur des horizons d'un an et de cinq ans a une incidence sur les choix d'au moins les trois quarts des investisseurs. Les coûts d'achat et de vente d'un fonds et le nombre de fois où un fonds a subi une perte au cours des cinq dernières années suivent de près. Le RFG a beaucoup moins d'incidence sur l'achat que les coûts non récurrents.
- Les deux tiers des investisseurs comprennent les notions de « commission directe » et de « frais d'administration de compte ». Les notions plus complexes, comme les frais d'acquisition différés, sont comprises par seulement quatre investisseurs sur dix, tandis qu'un nombre encore moins élevé d'investisseurs comprennent les notions de « commissions de suivi » et de « frais globaux ». Malgré cela, il est clair que les investisseurs surestiment leur compréhension des termes courants se rapportant aux coûts.
- La relation entre les investisseurs et leur conseiller détermine les types et les sources d'information utilisés. Le niveau de compréhension des termes courants augmente en fonction de la somme investie. Les investisseurs les mieux nantis ont déclaré comprendre davantage tous les termes, mais les données semblent indiquer que ces investisseurs ont tendance à surestimer leurs connaissances. Il existe un risque réel que même les investisseurs qualifiés surestiment grandement leurs connaissances.
- La moitié des investisseurs ont discuté des coûts des fonds communs de placement avec un conseiller. Cette proportion passe aux deux tiers parmi les investisseurs qui ont leur propre conseiller. Les relevés de compte sont monnaie courante pour les investisseurs qui ont un conseiller qui agit en leur nom et la consultation de l'information accessible en ligne est plus courante pour ceux qui n'ont pas de conseiller.
- Seulement un investisseur sur six consulte le prospectus pour obtenir de l'information sur les coûts reliés à un fonds commun de placement. Cette proportion augmente à un sur trois chez les investisseurs du plus haut niveau. Des recherches menées antérieurement démontrent que la plupart des investisseurs jugent que l'information contenue dans le prospectus est trop difficile à comprendre. De même, il n'est souvent pas clair pour eux quelle information est la plus importante. À l'instar d'un profane qui examine un document juridique, ils estiment que seuls les professionnels savent vraiment quelle information est importante et la comprennent. Pour s'assurer qu'elle soit utilisée, l'information importante doit être résumée sur une seule page au début du prospectus.
- Pour évaluer le rendement des fonds communs de placement, quelque 77 % des investisseurs jugent utiles les données exprimées en dollars tandis que 62 % jugent utiles les données exprimées selon la méthode traditionnelle des pourcentages. Les données en dollars sont jugées plus intéressantes quelle que soit la somme investie, ce qui suggère qu'elles devraient être utilisées davantage.
- Pour évaluer le rendement d'un fonds, les investisseurs ont indiqué une légère préférence envers l'utilisation d'un indice de

référence constitué de fonds comparables (67 %) par rapport au rendement des CPG (62 %). La préférence augmente en fonction de la somme investie, ce qui confirme notre constatation selon laquelle les investisseurs plus aguerris sont davantage en mesure d'utiliser des méthodes plus complexes.

- La majorité des investisseurs (62 %) souhaitent que l'information sur le rendement de leurs fonds communs de placement figure dans leurs relevés de compte réguliers. Seulement un tiers des investisseurs préfèrent recevoir un rapport distinct pour chaque fonds, et suggèrent que cette dernière option devrait être laissée au choix de l'investisseur au lieu d'être l'option par défaut.
- En ce qui a trait à l'information sur le portefeuille, les réponses reflètent une grande incertitude au sujet de la présentation des coûts, surtout chez les investisseurs dont les placements sont peu importants. Toutefois, même aux niveaux d'investissement plus élevés, l'absence totale de consensus indique que la méthode de présentation de l'information est rarement vraiment connue. Les réponses suggèrent que les méthodes de présentation devraient être normalisées et, qu'elles soient normalisées ou non, qu'elles devraient être indiquées clairement.
- Plus de la moitié des investisseurs qui souhaitent obtenir de l'information plus détaillée sont disposés à payer pour l'obtenir. Les deux tiers des investisseurs qui sont disposés à payer pour obtenir de l'information plus détaillée ne paieraient pas plus de 50 \$, et la majorité d'entre eux ne paieraient pas plus de 25 \$. À l'opposé, les deux tiers des investisseurs qui souhaitent obtenir

des rapports plus fréquents ne sont pas disposés à payer pour les obtenir.

- Les investisseurs sont beaucoup plus intéressés à obtenir des rapports plus détaillés que des rapports plus fréquents. Des rapports plus détaillés pourraient peut-être permettre de présenter le rendement en utilisant davantage de méthodes jugées utiles par les investisseurs. Quoi qu'il en soit, il ne fait aucun doute que les rapports de rendement doivent expliquer clairement comment les coûts et les frais sont pris en compte dans la présentation des coûts de placement et du rendement du portefeuille.

1. INTRODUCTION

1.1 Contexte

« Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (les « ACVM »), en collaboration avec l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ces deux derniers organismes étant appelés les « OAR »), ont établi des exigences harmonisées à l'égard de nombreux aspects clés de la relation client entre, d'une part, les investisseurs individuels et, d'autre part, les courtiers, les conseillers et les gestionnaires de fonds d'investissement (les « personnes inscrites »). Ces exigences ont été élaborées dans le cadre de l'établissement du modèle de relation client-conseiller (le « MRCC »), et plusieurs de celles-ci ont été incluses dans le Règlement 31-103. Le Règlement 31-103, qui est entré en vigueur le 28 septembre 2009, inclut des exigences harmonisées concernant la communication de l'information sur la relation et les conflits d'intérêts. Les deux dernières composantes du MRCC qui ne sont pas couvertes en détail dans le Règlement 31-103 sont l'élaboration

et la mise en oeuvre d'exigences concernant la communication de l'information sur les coûts et de rapports de rendement aux investisseurs individuels par les personnes inscrites (la « phase II du MRCC »). » (traduction d'un extrait de la demande de proposition).

L'objectif du projet est « de recueillir de l'information sur la compréhension et les attentes des investisseurs individuels relativement à l'information sur les coûts et aux rapports de rendement communiqués par les personnes inscrites ». La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (la « CVMO »), agissant pour le compte des ACVM, a retenu les services de The Brondesbury Group pour les aider à atteindre les objectifs du projet. À partir d'un sondage initial, The Brondesbury Group a cerné des thèmes importants liés à l'information sur les coûts et aux rapports de rendement. Ces thèmes ont été réorganisés et utilisés pour élaborer un nouveau sondage. Le nouveau sondage est conçu de manière à ce que les investisseurs individuels bien renseignés puissent facilement y répondre. Dans la mesure du possible, un minimum de jargon technique et de phrases complexes ont été utilisés. Le sondage inclut par ailleurs des questions de « désirabilité sociale » visant à détecter la surévaluation des connaissances ou des capacités dans des domaines clés. Ces modifications augmentent l'intégrité des résultats du sondage.

1.2 Méthode

Le projet comporte trois phases : élaboration, exécution et présentation. La phase d'élaboration comportait les étapes suivantes :

1. Réunion de démarrage – la CVMO et The Brondesbury Group (« TBG ») se sont rencontrés pour confirmer la marche à suivre, les objectifs et les priorités;

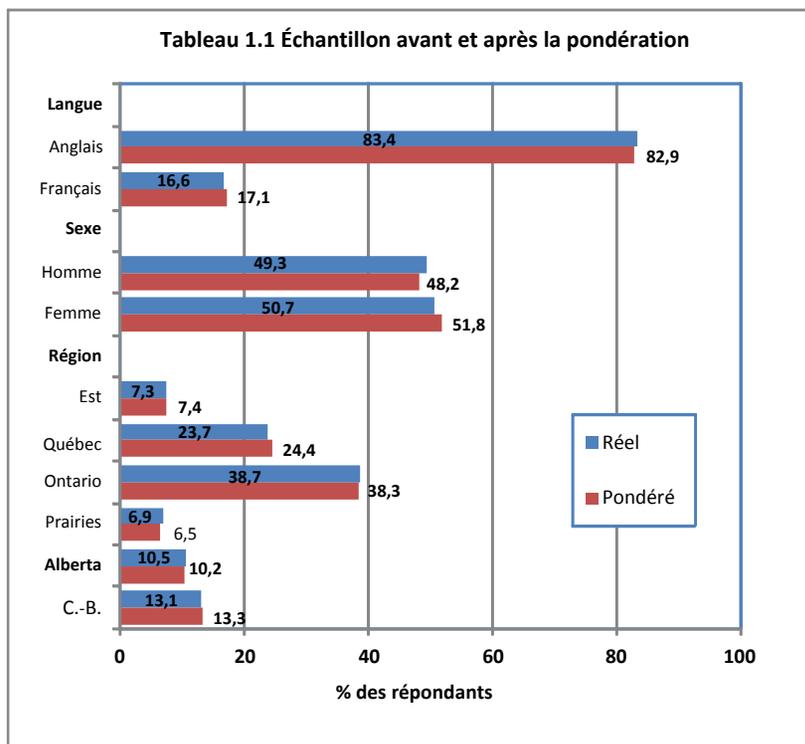
2. TBG a préparé un résumé détaillé du sondage afin de fournir à la CVMO une image claire des grands titres de son rapport final;
3. La CVMO a examiné le résumé et suggéré des modifications;
4. TBG a formulé des questions en fonction du résumé modifié;
5. La CVMO et TBG se sont rencontrés pour examiner et finaliser les questions et l'échantillon prévu;
6. Les questions ont été modifiées et finalisées en version anglaise, puis transmises au service de traduction;
7. L'Autorité des marchés financiers a révisé la version française définitive des questions avant la réalisation du sondage.

The Logit Group, sous la supervision de TBG, a réalisé le sondage. D'une durée de 15 à 20 minutes, le sondage a été mené par Internet auprès d'un groupe représentatif de répondants. L'échantillon se compose de quelque 2 000 répondants de partout au Canada. Tous les répondants avaient un revenu supérieur au quartile inférieur et avaient déjà détenu des actions, des obligations, des fonds communs de placement et/ou des investissements complexes. Le nombre de participants provenant d'une même province et le nombre de participants masculins ou féminins étaient plafonnés afin d'obtenir un échantillon représentatif.

The Logit Group a remis un fichier de données à TBG, qui a analysé les réponses au sondage et interprété les résultats dans le présent rapport.

L'échantillon

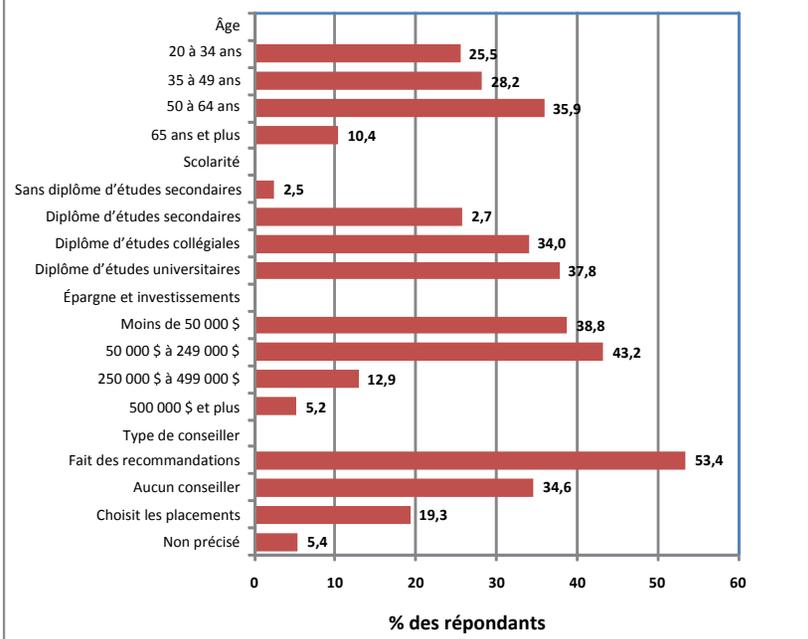
Le **tableau 1.1** présente l'échantillon pondéré et l'échantillon réel de répondants au sondage. L'échantillon pondéré représente la proportion de répondants qui devrait être incluse dans chaque catégorie d'après les résultats du plus récent recensement. Il convient de souligner que l'échantillon réel se rapproche sensiblement de l'échantillon pondéré, de sorte qu'il n'existe pratiquement aucun cas où un très petit nombre de répondants pourrait avoir une influence indue sur les résultats.



La proportion d'hommes et de femmes et la proportion de répondants de chaque province sont pondérées en fonction des normes nationales. La proportion de répondants anglophones et francophones reflète la proportion d'investisseurs qualifiés dans chacun des groupes plutôt que la pondération en fonction de la population.

De même, le **tableau 1.2** reflète la proportion d'investisseurs admissibles à l'échantillon dans chaque catégorie démographique. Les groupes d'âges ont été établis par tranche de 15 ans, et on remarque que le groupe des 50 à 64 ans est le plus important, ce qui est conforme à d'autres recherches menées par notre cabinet.

Tableau 1.2 Profil démographique des répondants (pondéré)



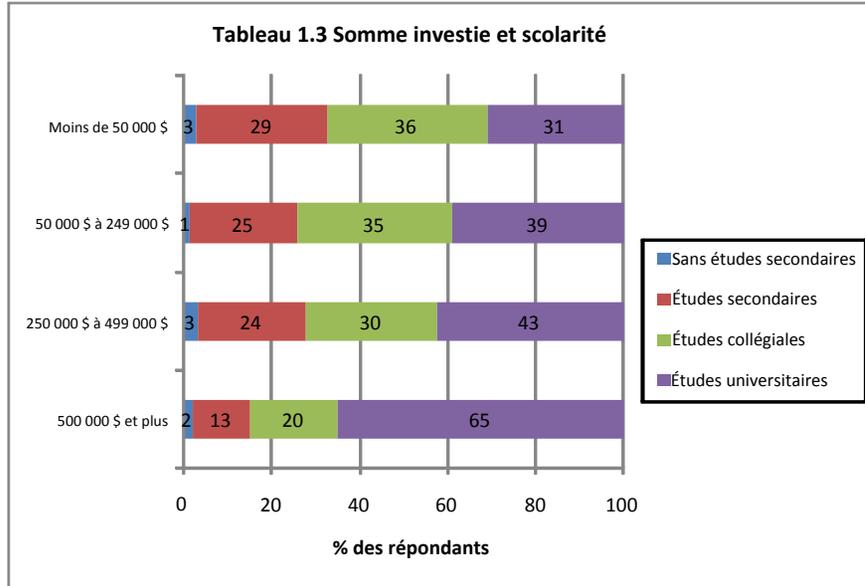
En ce qui a trait à la scolarité, l'échantillon est biaisé en faveur des personnes les plus scolarisées. Les personnes qui ne possèdent pas de diplôme secondaire représentent 2,5 % de l'échantillon, tandis qu'un Canadien sur six ne possède pas de diplôme secondaire. De même, les diplômés collégiaux et universitaires sont surreprésentés. Il s'agit donc d'un échantillon très scolarisé.

Pour ce qui est de la somme épargnée ou investie, près de quatre personnes sur dix ont accumulé moins de 50 000 \$. Une autre tranche de quatre personnes sur dix ont entre 50 000 \$ et

250 000 \$. Moins de deux répondants sur dix ont accumulé 250 000 \$ ou plus. Le graphique ne l'indique pas, mais la somme investie augmente avec l'âge et, au même âge, les personnes plus scolarisées ont généralement des placements plus importants étant donné que leurs revenus sont plus élevés.

Plus de la moitié des répondants ont un conseiller qui leur recommande des placements, tandis que deux répondants sur dix ont un conseiller qui choisit et achète des placements pour eux. Environ un tiers des investisseurs n'ont pas de conseiller. Une très petite partie de répondants, soit environ un sur six, a plus d'un type de conseiller.

Les résultats sont souvent présentés en fonction de la scolarité ou de la somme investie. Nous avons privilégié ces deux variables (plutôt que la région, la langue, l'âge et le sexe) parce qu'elles ont la plus grande incidence sur la diversité des réponses parmi les membres d'un groupe. Le **tableau 1.3** présente la relation entre la scolarité et la somme investie. Comme vous pouvez le constater, la proportion de diplômés universitaires augmente de façon constante en fonction de la somme investie, allant de 31 % des personnes ayant des investissements de moins de 50 000 \$ jusqu'à 65 % des personnes ayant des investissements de plus de 500 000 \$. De même, la proportion d'investisseurs possédant un diplôme d'études secondaires ou moins chute de 33 % à 15 % à mesure que la somme investie augmente.



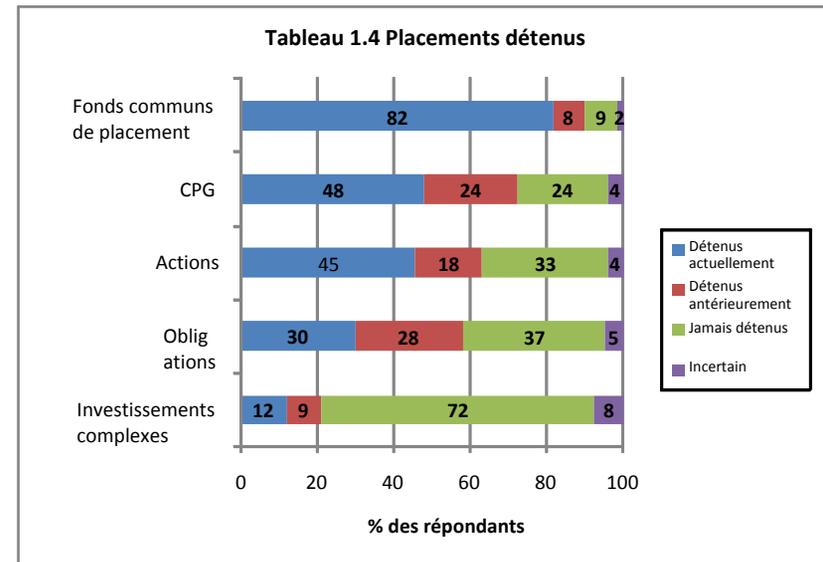
Placements détenus

Le **tableau 1.4** présente les principaux placements détenus par les investisseurs qui ont répondu au sondage. À l'exception des dépôts à terme, la détention d'un des placements indiqués était une condition préalable à la participation au sondage. Comme vous pourrez le constater, notre méthode de sélection a été très efficace pour repérer les investisseurs, puisque 90 % des répondants détiennent ou ont détenu des fonds communs de placement, et les deux tiers ont détenu ou détiennent des actions. Le répondant moyen détient actuellement au moins deux de ces produits.

La détention de fonds communs de placement, d'actions et de CPG ne varie pas systématiquement en fonction de l'âge, mais la

détention d'obligations augmente avec l'âge tandis que la détention d'investissements complexes diminue avec l'âge. Les hommes sont par ailleurs plus susceptibles que les femmes de détenir des actions (50 % contre 40 %), mais le pourcentage de détention est comparable pour les autres types de placement.

La détention d'actions, d'obligations et d'investissements complexes augmente avec la scolarité, tandis que la détention de tous les produits augmente en fonction de la somme investie.



1.3 Structure du rapport

Le présent rapport comporte un sommaire, cinq chapitres descriptifs et une annexe. L'annexe présente la version française du questionnaire, qui a été rempli en ligne et avait par conséquent une

apparence différente. Les cinq chapitres du rapport se composent de la présente introduction et des quatre chapitres suivants :

- Chapitre 2 – Compréhension du rendement : ce chapitre examine dans quelle mesure les investisseurs comprennent l'information sur le rendement et présente les aspects du rendement qui influencent leurs décisions;
- Chapitre 3 – Compréhension des coûts : ce chapitre examine dans quelle mesure les investisseurs sont conscients des coûts associés aux placements et identifie les aspects des coûts qui ont une influence sur leur évaluation du rendement et leurs décisions;
- Chapitre 4 – Rapports de rendement : ce chapitre présente les préférences des investisseurs quant à la présentation du rendement, notamment en ce qui a trait à la méthode de présentation, au contenu, au format et à la fréquence des rapports. Il indique également dans quelle mesure les investisseurs sont disposés à payer pour obtenir de l'information supplémentaire;
- Chapitre 5 – Sommaire et conclusions : ce chapitre résume les conclusions clés présentées dans les autres chapitres, en explique les implications et énonce les aspects qui devraient faire l'objet d'une réflexion plus approfondie.

Dans les chapitres qui présentent les résultats du sondage, les résultats sont présentés de diverses manières. Un seul ensemble de résultats est parfois utilisé pour décrire tous les investisseurs, tandis que nous présentons à d'autres occasions les diverses réponses en fonction de la somme investie ou de la scolarité.

Quelle que soit l'information présentée, nous avons analysé toutes les réponses en fonction de la langue des répondants, de la région,

de l'âge, de la scolarité, du sexe et de la somme investie. Le choix des sous-groupes présentés dans les graphiques reflète notre jugement professionnel quant aux différences que nous estimons importantes afin de présenter les résultats avec précision.

Les conclusions importantes qui ne sont pas illustrées dans les graphiques sont énoncées dans le texte qui accompagne les graphiques. L'absence de commentaires ou de graphique signifie que les écarts observés n'étaient pas importants pour l'interprétation des résultats.

Examinons maintenant les résultats.

2. COMPRÉHENSION DU RENDEMENT

Faits saillants

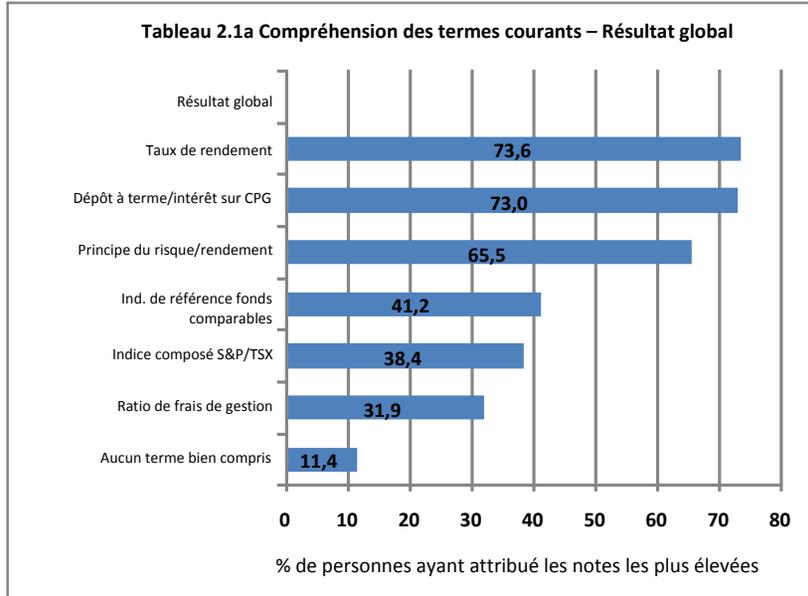
- Seulement deux termes couramment associés aux placements sont bien compris par plus des deux tiers des investisseurs, à savoir les termes « taux de rendement » et « dépôt à terme/intérêt sur CPG ».
- Seulement quatre investisseurs sur dix comprennent la notion d'« indice de référence de fonds comparables » ou d'« indice composé S&P/TSX », ce qui donne à penser que les investisseurs ont plus de facilité à comprendre les rapports de rendement simples que les rapports de rendement qui reposent sur une comparaison avec divers types de placements. Le terme « ratio des frais de gestion » n'est compris que par trois investisseurs sur dix.

- Les réponses indiquent que, bien que les investisseurs disent comprendre le principe de « risque/rendement », la plupart d'entre eux ne l'appliquent pas.
- Les personnes qui ont les placements les plus importants comprennent mieux les termes couramment associés aux placements. L'augmentation du degré de compréhension en fonction de l'actif renforce la notion d'investisseur qualifié et porte à croire que les rapports de rendement doivent être adaptés au niveau de placement.
- En observant de quelle manière les investisseurs évaluent le rendement de leur portefeuille, nous constatons que la majorité d'entre eux tiennent compte uniquement du gain ou de la perte depuis leur dernier relevé de compte. L'utilisation d'indices boursiers et d'indices de référence du rendement est plus fréquente chez les personnes qui ont les placements les plus importants.
- Les réponses indiquent que les attentes et le rendement sur un horizon de placement à court terme (1 an) et à long terme (5 ans) influencent le choix d'au moins trois investisseurs sur quatre. Les coûts d'achat et de vente d'un fonds et le nombre de fois où un fonds a subi une perte au cours des cinq dernières années suivent de près. Les frais non récurrents liés à l'achat et à la vente d'un fonds ont une influence relativement importante, tandis que les frais récurrents (RFG) ont beaucoup moins d'influence.
- Dans l'ensemble, il est raisonnable d'affirmer que la désirabilité sociale influence grandement l'évaluation que les investisseurs font de leur propre niveau de connaissance. La surestimation des

connaissances peut causer des malentendus entre un investisseur et son conseiller.

2.1 Compréhension des termes courants

Pour déterminer quelle information sur le rendement devrait être communiquée, il est utile de connaître le type d'information que les investisseurs sont susceptibles de comprendre. Nous avons demandé aux investisseurs d'évaluer leur niveau de compréhension de certains termes courants (voir le **tableau 2.1a** sur une échelle de 1 (ne comprend pas) à 5 (comprend très bien). Le tableau qui suit présente le pourcentage de personnes qui, pour un terme donné, ont évalué leur niveau de compréhension à 4 ou à 5 (les « notes les plus élevées »), ce qui correspond au pourcentage de personnes qui affirment comprendre le terme en question.



Les six termes qui figurent dans le tableau sont classés en ordre décroissant en fonction du niveau de compréhension. La dernière ligne du tableau indique qu'un investisseur sur dix ne comprend aucun de ces termes. **Seulement deux termes sont bien compris par plus des deux tiers des investisseurs, à savoir les termes « taux de rendement » et « dépôt à terme/intérêt sur CPG ».**

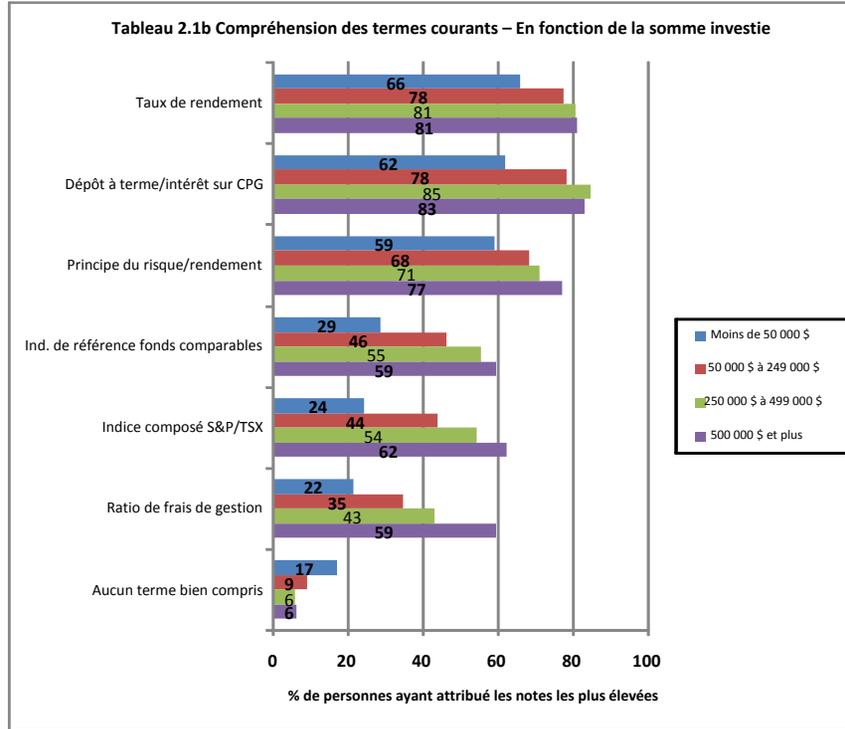
Seulement quatre investisseurs sur dix comprennent la notion d'« indice de référence de fonds comparables » ou d'« indice composé S&P/TSX », ce qui laisse entendre que les investisseurs ont plus de facilité à comprendre les rapports de rendement simples que les rapports de rendement qui reposent sur une comparaison avec divers types de placements. La notion de « ratio

de frais de gestion » est comprise par seulement trois investisseurs sur dix.

À une autre question, près des deux tiers des investisseurs ont affirmé comprendre le principe du risque/rendement. Toutefois, lorsqu'on leur a demandé de choisir le groupe de fonds comparables présentant le plus faible risque, environ six investisseurs sur dix ont choisi le fonds affichant le meilleur rendement et la plus forte fluctuation sur cinq ans. **Les résultats indiquent que même si les investisseurs affirment comprendre le principe du risque/rendement, la plupart d'entre eux sont incapables de l'appliquer correctement.**

Le tableau 2.1b montre que **les termes couramment associés aux placements sont mieux compris des personnes qui ont des placements importants.** On peut tirer cette conclusion pour chacun des termes. L'écart de compréhension est davantage prononcé dans le cas des trois termes qui sont les moins bien compris. Pour ces termes, l'écart de compréhension entre les différents groupes d'investisseurs est de 30 % ou plus. Le seul groupe où plus de la moitié des investisseurs comprennent chacun des termes est celui des investisseurs qui ont des placements d'au moins 500 000 \$.

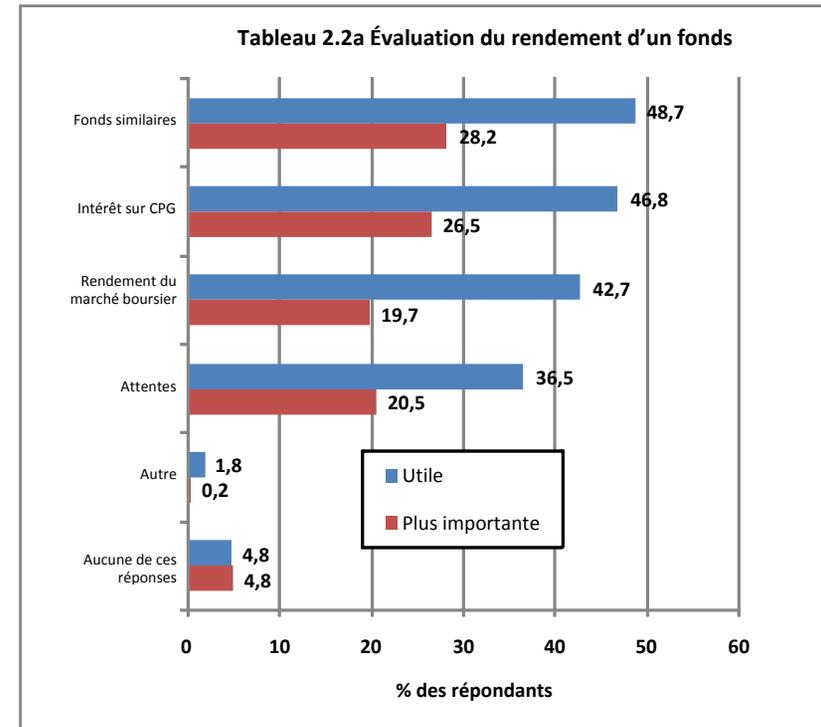
À notre avis, ces écarts de compréhension en fonction des actifs renforcent la notion d'investisseur qualifié et portent à croire que les rapports de rendement doivent être adaptés au niveau de placement.



2.2 Évaluation du rendement d'un placement

Dans un deuxième temps, nous avons pris une approche plus centrée sur le point de vue de l'investisseur et nous avons demandé quelle information les investisseurs utilisent pour évaluer le rendement d'un fonds commun de placement. Les réponses ne reflètent pas nécessairement le niveau de compréhension des investisseurs, mais elles n'en demeurent pas moins révélatrices. Nous avons essentiellement demandé aux investisseurs quelle information ils utilisent pour évaluer le rendement d'un fonds et

quelle information est la plus utile. La majorité des répondants évaluent le rendement d'un fonds de deux façons, comme l'indique le **tableau 2.2a**.



Environ cinq investisseurs sur dix évaluent le rendement d'un fonds en fonction de deux critères : le rendement des fonds similaires et le rendement du fonds par rapport au rendement d'un CPG. Il faut savoir que bon nombre des personnes qui investissent dans des fonds commun de placement sont susceptibles de détenir des fonds

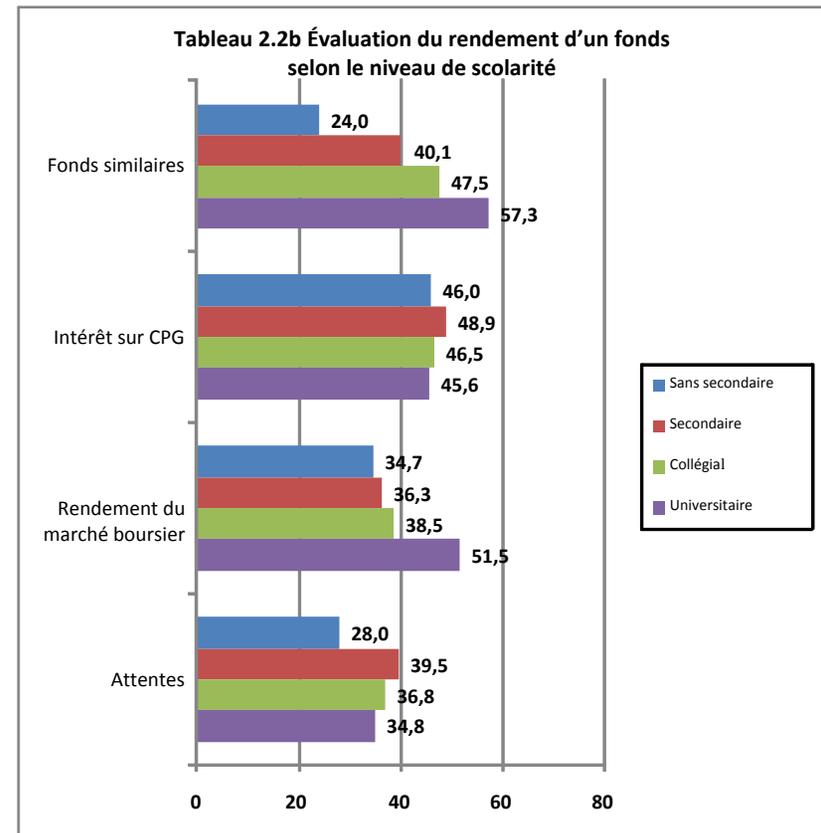
du marché monétaire, mais cette hypothèse n'a pas été vérifiée auprès des répondants.

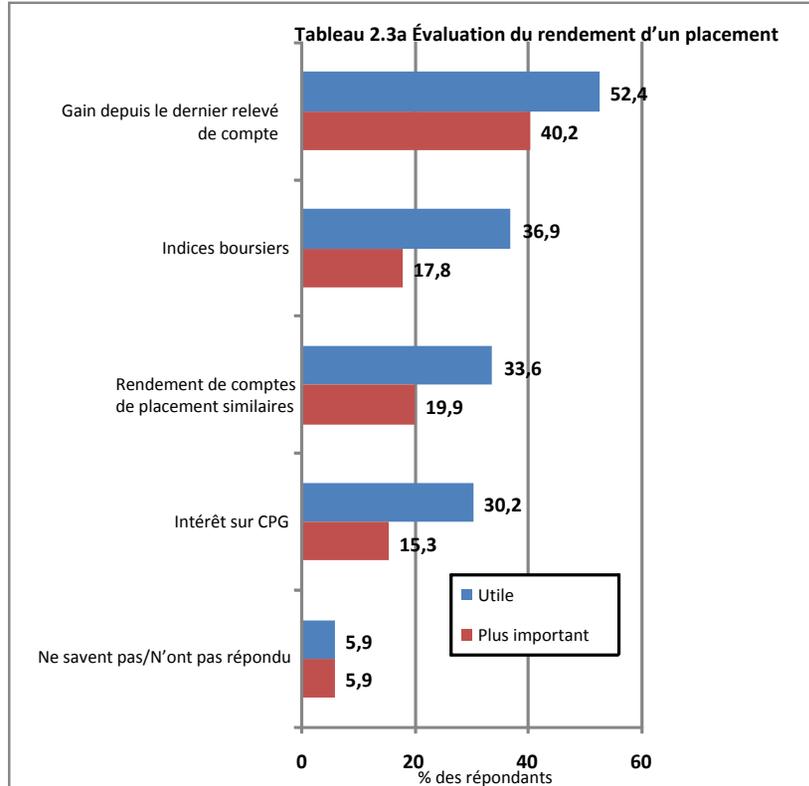
Environ quatre investisseurs sur dix évaluent le rendement d'un fonds en le comparant au rendement du marché boursier en général, mais nous ne pouvons présumer pour autant qu'ils comprennent l'indice TSX. L'évaluation du rendement en fonction du gain que l'investisseur s'attendait à réaliser est seulement un peu moins fréquente. La méthode d'évaluation jugée la plus utile corrobore les réponses obtenues au sujet de l'information jugée utile.

L'examen des méthodes utilisées pour évaluer le rendement d'un fonds selon le niveau de scolarité est révélateur. Comme l'indique le **tableau 2.2b**, le recours à des comparaisons plus complexes (indice de référence de fonds comparables, rendement du marché boursier) est plus fréquent chez les investisseurs qui ont un niveau de scolarité plus élevé. Cette tendance est conforme aux conclusions d'études portant sur les compétences financières des investisseurs.

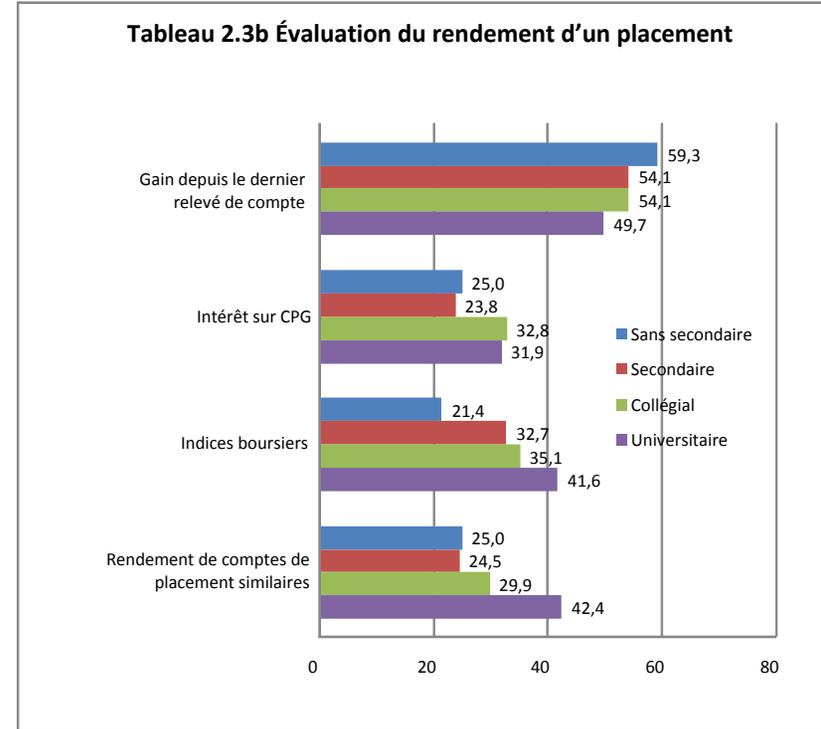
Les investisseurs évaluent le rendement de leur portefeuille d'une façon légèrement différente, comme le démontre le **tableau 2.3a**. L'évaluation d'un portefeuille étant plus complexe en raison de la présence de divers types de placements qui peuvent devoir être évalués de différentes façons, la majorité des investisseurs vérifient simplement le gain ou la perte depuis leur dernier relevé de compte. Le recours aux indices boursiers est comparable à ce qui est ressorti pour les fonds, mais l'utilisation de l'intérêt sur CPG comme mesure d'évaluation du rendement est beaucoup moins répandue. Les investisseurs ont également moins tendance à tenir compte du

rendement de placements similaires lorsqu'ils évaluent le rendement de leur portefeuille dans son ensemble.



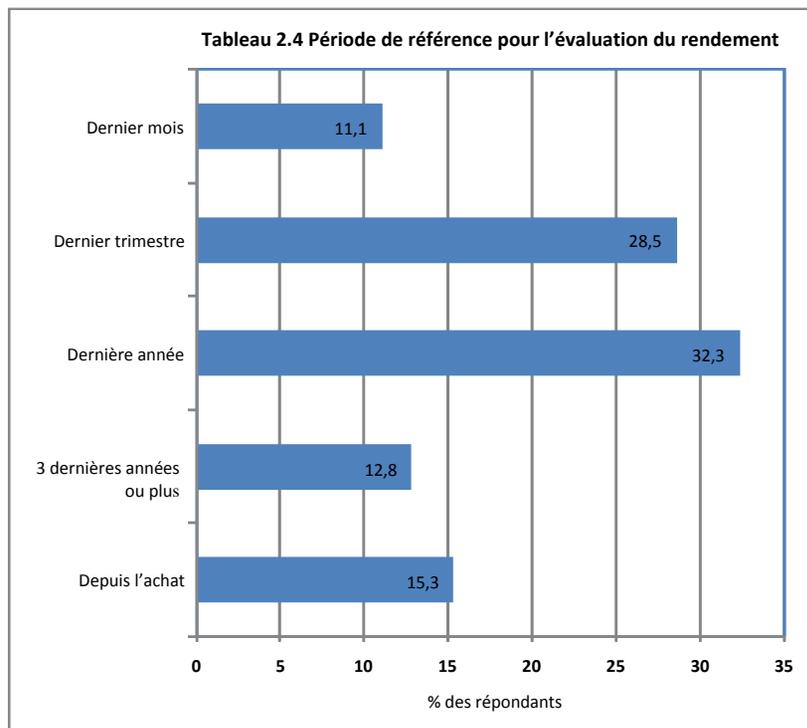


Le **tableau 2.3b** renforce la notion selon laquelle les évaluations les plus complexes sont effectuées par les investisseurs ayant les plus hauts niveaux de scolarité. Comme nous l'avons mentionné précédemment, ces investisseurs sont généralement ceux qui détiennent les placements les plus importants.



Seulement 13 % des investisseurs utilisent une période de plus d'un an lorsqu'ils évaluent le rendement de leur portefeuille. Bon nombre d'investisseurs ont plutôt tendance à évaluer leur placement en fonction du rendement depuis l'achat. Comme le montre le **tableau 2.4**, la période d'un an est la période de référence la plus fréquemment utilisée pour évaluer les gains et les pertes, suivie par le dernier trimestre. Bien que la plupart des investisseurs vérifient combien ils ont gagné ou perdu depuis leur dernier relevé de compte (voir le **tableau 2.3b**), on sait que l'évaluation du rendement doit s'effectuer sur une plus longue

période. On observe une corrélation entre la longueur de la période d'évaluation et l'âge de l'investisseur. Les personnes qui détiennent des placements d'au moins 500 000 \$ ont davantage tendance à utiliser un horizon de trois ans que les autres investisseurs.



2.3 Facteurs ayant une influence sur l'achat de fonds

Après avoir examiné ce que la notion de rendement signifie pour les investisseurs et l'information qu'ils utilisent pour évaluer leurs placements, nous avons cherché à connaître quelle information ils

utilisent pour prendre des décisions de placement. Pour ce faire, nous avons examiné les décisions d'achat de fonds communs de placement, puisque l'information sur ceux-ci est relativement normalisée.

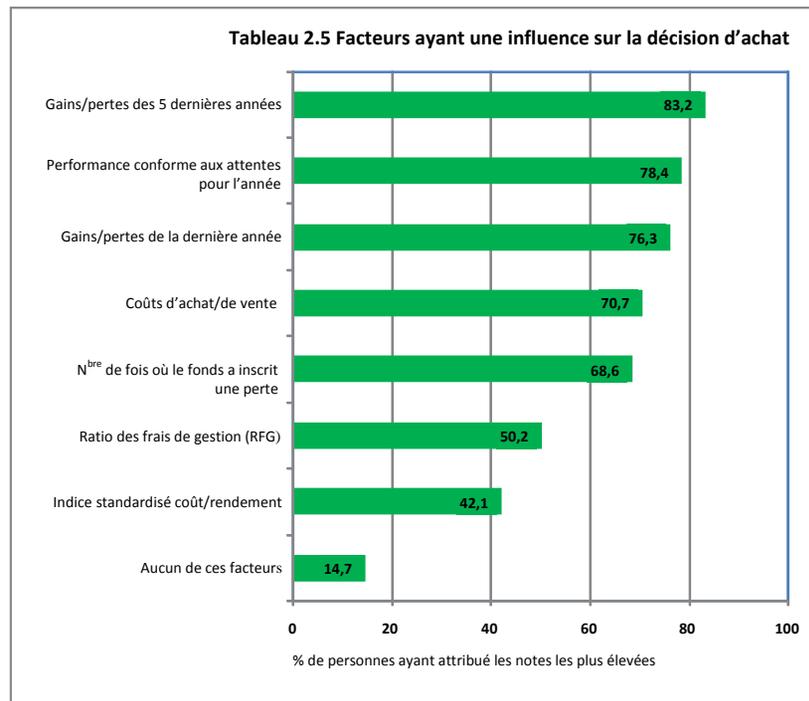
Nous avons demandé aux investisseurs de classer par ordre d'importance sept facteurs dont ils tiennent compte avant d'acheter un fonds commun de placement. Ce classement repose sur une échelle de 1 (pas important) à 5 (très important). Le **tableau 2.5** indique le pourcentage d'investisseurs qui considèrent chaque facteur comme « important » (c.-à-d. ceux qui ont attribué une note de 4 ou 5).

Les réponses indiquent que les attentes et le rendement sur un horizon de placement à court terme (1 an) et à long terme (5 ans) influencent le choix d'au moins trois investisseurs sur quatre. D'autres facteurs, comme le coût d'achat et de vente d'un fonds ou le nombre de fois où le fonds a subi une perte au cours des cinq dernières années, ont aussi une influence, dans une moindre mesure.

Les frais non récurrents liés à l'achat et à la vente ont une influence relativement grande, mais les frais récurrents (RFG) ont une influence beaucoup moins importante, à 50 %. En fait, les réponses semblent indiquer que l'influence du RFG est surévaluée dans ce cas-ci. Seulement 31 % des répondants comprennent clairement la notion de RFG.

Le dernier facteur de la liste est l'« indice standardisé coût/rendement », qui, selon 42 % des répondants, est un facteur important dans leur prise de décision. Or, cette notion n'existe pas. Son intégration dans le questionnaire visait à cibler les personnes

qui ont fourni des réponses sous l'influence de la « désirabilité sociale ». Le pointage obtenu pour ce facteur est plutôt élevé, ce qui démontre que **l'influence de la majeure partie de ces facteurs est surévaluée. Ce constat peut s'appliquer particulièrement aux facteurs qui sont mal compris, comme le RFG**, mais il demande aussi que l'on fasse preuve de prudence dans l'interprétation des résultats dans leur ensemble.



Nous observons que les investisseurs québécois donnent la réponse « Indice standardisé coût/rendement » plus souvent que les autres investisseurs, ce qui peut être attribuable à la traduction de cette

notion. Toutefois, même à l'extérieur du Québec, un investisseur sur trois considère ce facteur comme important. Les investisseurs ayant les investissements les plus importants (ainsi que ceux ayant le plus haut niveau de scolarité) étaient plus susceptibles de répondre qu'ils tenaient compte de ce facteur, ce qui semble indiquer que ces personnes ont davantage tendance à surévaluer leurs connaissances. Les hommes surévaluent davantage leurs connaissances que les femmes, mais l'écart n'est que de 5 %. Dans l'ensemble, on peut affirmer sans crainte de se tromper que **la désirabilité sociale joue un rôle important dans l'évaluation que les investisseurs font de leurs propres connaissances. La surestimation des connaissances peut causer des malentendus entre un investisseur et son conseiller.**

3. COMPRÉHENSION DES COÛTS

Faits saillants

- Les deux tiers des investisseurs comprennent les notions de « commission » et de « frais d'administration du compte ». Certaines notions plus complexes, comme les « frais d'acquisition différés », sont comprises par seulement quatre investisseurs sur dix, tandis qu'un nombre encore moins élevé d'investisseurs comprennent les notions de « frais administratifs » et de « frais globaux ». Malgré tout, il est clair que les investisseurs surestiment leur compréhension des termes courants.
- Le niveau de compréhension des termes courants se rapportant aux coûts augmente en fonction de la somme investie. Les investisseurs mieux nantis ont déclaré comprendre davantage tous les termes, mais les faits montrent que ces investisseurs ont

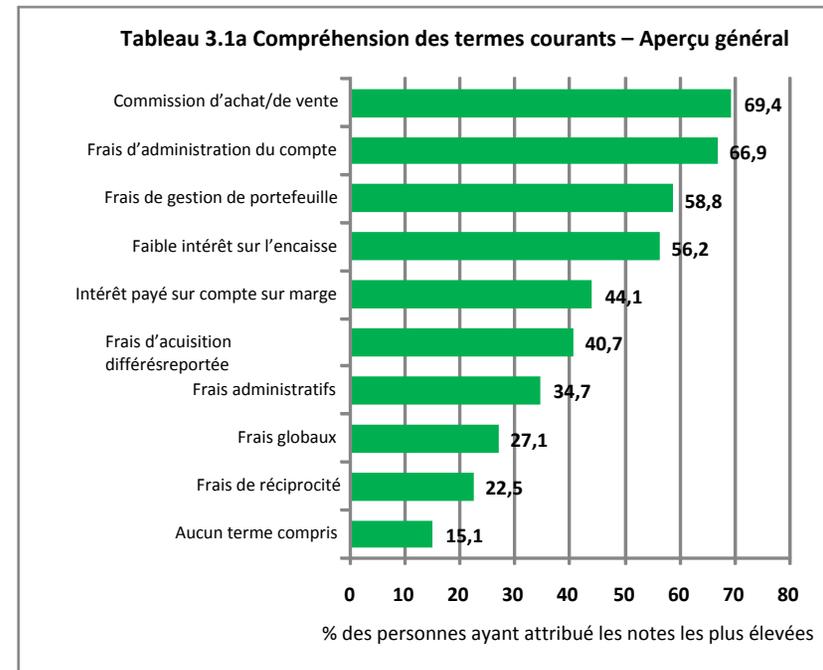
tendance à surestimer leurs connaissances. Il existe un risque réel que même les investisseurs qualifiés surestiment grandement leurs connaissances.

- La moitié des investisseurs ont discuté des coûts avec leur conseiller. Cette proportion passe aux deux tiers parmi les investisseurs qui ont un conseiller. La consultation des relevés de compte est courante pour les investisseurs qui ont un conseiller qui agit en leur nom et la consultation d'information en ligne est courante pour ceux qui n'ont pas de conseiller. La probabilité que les investisseurs consultent un prospectus pour obtenir de l'information augmente en fonction de la somme investie.
- Somme toute, l'obtention d'information au sujet des coûts respecte une logique. La relation qu'entretiennent les investisseurs avec leur conseiller détermine le type et la source d'information. Les résultats du sondage concernant les sources d'information souhaitées correspondent en grande partie aux attentes. Néanmoins, il ne faut pas oublier que l'information sur les coûts n'est jamais parfaitement comprise. Les notions les plus facilement comprises sont la « commission directe » et les « frais d'administration ».

3.1 Compréhension des termes courants

Le présent chapitre porte essentiellement sur la communication des coûts. Comme nous l'avons fait pour les termes liés au rendement, nous commençons par examiner le niveau de compréhension des investisseurs à l'égard de divers termes courants qui se rapportent aux coûts. Comme dans les tableaux précédents, le **tableau 3.1a** montre le pourcentage de répondants ayant attribué les notes les plus élevées (4 à 5 sur une échelle de 1 à 5), ce qui correspond à la

proportion d'investisseurs qui comprennent chaque terme. Les termes associés aux coûts sont présentés en ordre décroissant, en fonction du niveau de compréhension. La dernière ligne, qui indique que **15 % des investisseurs ne comprennent aucun de ces termes**, constitue probablement la constatation la plus importante.

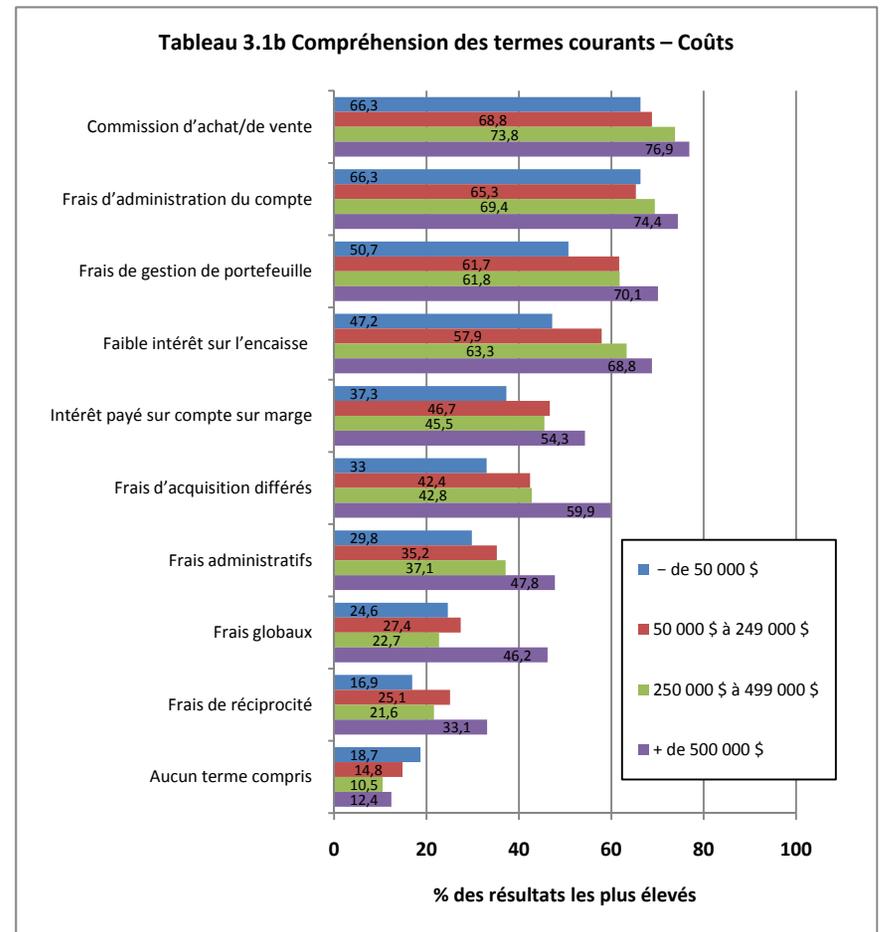


Les notions de « commission directe » et de « frais d'administration du compte » sont bien comprises par les deux tiers des investisseurs. Certaines notions plus complexes, comme les « frais d'acquisition différés », sont bien comprises par seulement quatre investisseurs sur dix. Seulement 44 % des répondants comprenaient bien la notion d'« intérêt payé sur compte sur marge », mais la

difficulté réside peut-être dans leur compréhension de la notion de « compte sur marge » plutôt que dans celle de frais. Les frais administratifs et les frais globaux sont encore plus rarement compris.

Encore une fois, nous avons procédé à une vérification de la « désirabilité sociale » en forgeant un terme : frais de réciprocité. Quelque 22,5 % des répondants ont affirmé bien comprendre ce terme, ce qui constitue bien évidemment une surestimation de leurs connaissances, car cette notion n'existe pas. Les répondants dans la tranche d'âge des 20 à 34 ans (36 %) ont été beaucoup plus nombreux à affirmer qu'ils comprenaient la notion de « frais de réciprocité », comparativement à 9 % pour les investisseurs plus âgés, et les hommes ont été plus nombreux que les femmes à faire cette affirmation (27 % contre 16 %). Ces tendances sont tout à fait typiques, mais davantage prononcées dans le présent chapitre que dans le chapitre précédent.

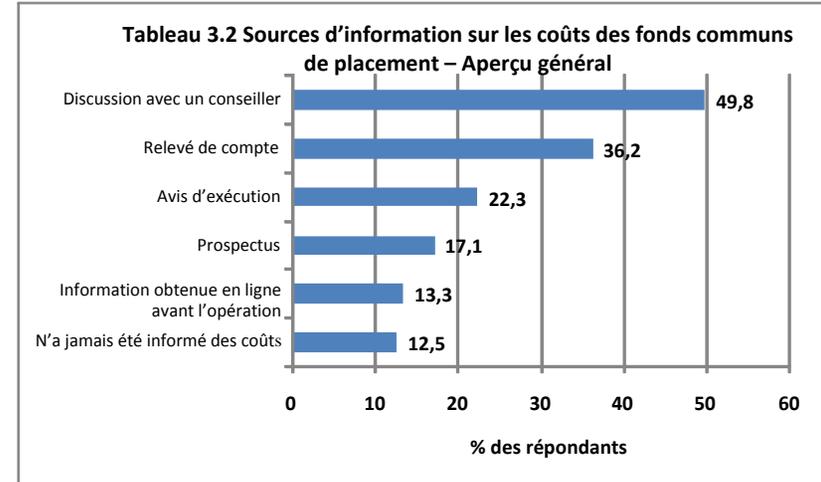
Le **tableau 3.1b** montre que **le niveau de compréhension des termes augmente en fonction de la somme investie**. Les investisseurs mieux nantis ont déclaré comprendre davantage tous les termes, y compris le terme « frais de réciprocité ». Comme cela a été le cas pour le rendement, ces données semblent indiquer que **les investisseurs bien nantis ont tendance à surestimer leurs connaissances**. À notre avis, il existe un risque réel que même les investisseurs qualifiés surestiment grandement leurs connaissances.



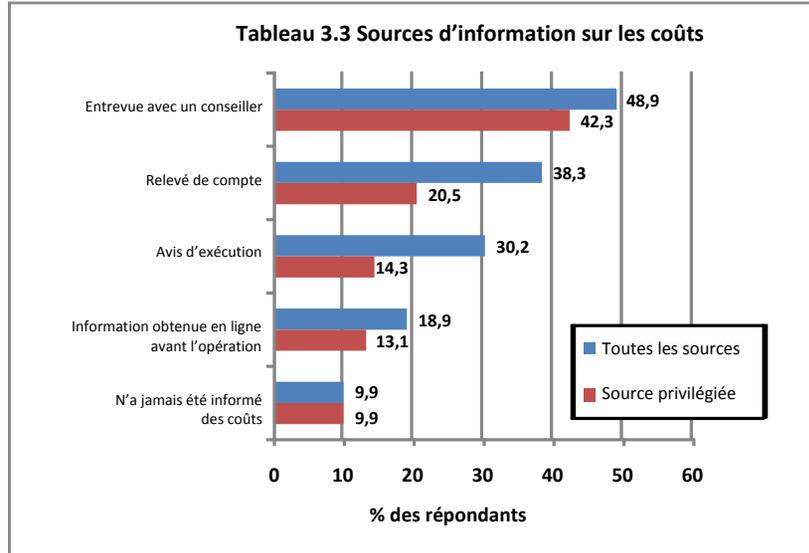
3.2 Information sur les coûts

Le **tableau 3.2** montre que la moitié des investisseurs ont discuté des frais des fonds communs de placement avec leur conseiller. Cette proportion augmente aux deux tiers chez les investisseurs qui ont un conseiller. Quelque 12,5 % des répondants affirment qu'ils n'ont jamais été informés des coûts, mais ce nombre est disproportionné chez les répondants qui ont indiqué n'avoir « aucun conseiller », ce qui porte à croire que ces investisseurs n'ont pas cherché à obtenir cette information ou ne s'en sont pas souvenus.

Bien que cela ne soit pas indiqué dans le tableau, nous constatons que la proportion d'investisseurs qui ont consulté un prospectus de fonds communs de placement pour obtenir de l'information sur les coûts augmente en fonction de la somme investie : passant de 13 % (moins de 50 000 \$) à 32 % (500 000 \$ ou plus), ce qui reflète les connaissances de ces investisseurs. Dans une moindre mesure, les proportions d'investisseurs qui ont consulté leurs avis d'exécution et l'information accessible en ligne avant d'exécuter une opération augmentent également en fonction de la somme investie.



Pour ce qui est de l'obtention de l'information sur les coûts liés à un portefeuille d'actifs plus diversifiés, le conseiller arrive encore en tête de liste (voir le **tableau 3.3**). En fait, les données sont sensiblement comparables à celles qui figurent dans le tableau portant sur les fonds communs de placement, ce qui constitue une bonne contre-vérification, ces questions ayant été posées à cinq minutes d'intervalle pendant le sondage.



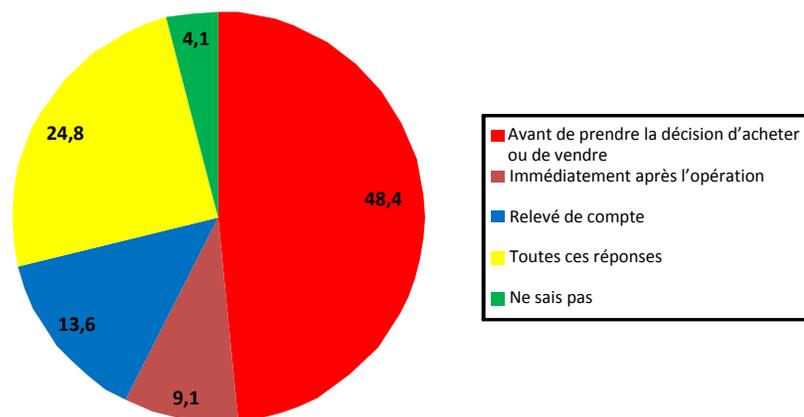
À la lumière du tableau précédent, nous pouvons tirer des conclusions sur la source que les investisseurs privilégient pour obtenir de l'information au sujet des coûts. Il est clair que les investisseurs préfèrent se fier à leur conseiller et, en deuxième lieu, à leurs relevés de compte. Les avis d'exécution et l'information sur les coûts accessible en ligne sont privilégiés par un nombre d'investisseurs essentiellement égal, mais ils sont utilisés moins fréquemment que les deux premiers choix.

Parmi les investisseurs ayant un conseiller qui leur fait des recommandations, 61 % choisissent leur conseiller comme source d'information privilégiée. Pour les autres investisseurs, les relevés de compte deviennent plus importants. La consultation de l'information en ligne avant l'exécution d'une opération constitue

une méthode primordiale pour les investisseurs qui n'ont pas de conseiller.

Pour terminer, nous avons demandé aux répondants de nous indiquer le moment où ils veulent obtenir de l'information sur les coûts liés à leur placement (voir le **tableau 3.4**). **Les trois quarts des répondants veulent connaître ces coûts avant l'exécution de l'opération.** Cette proportion inclut le quart des répondants qui veulent obtenir cette information avant et après l'exécution de l'opération et veulent également que cette information figure sur leur relevé de compte. Parmi le quart des répondants qui ne veulent pas obtenir de l'information sur les coûts avant l'exécution de l'opération, la plupart d'entre eux préfèrent que cette information figure sur leur relevé de compte. Cette tendance est particulièrement marquée chez les investisseurs dont le conseiller prend des décisions de placement pour leur compte.

Tableau 3.4 Moment où vous souhaitez obtenir de l'information sur les coûts



Somme toute, l'obtention d'information respecte une logique. La relation qu'entretiennent les investisseurs avec leur conseiller détermine le type et la source d'information. Les résultats du sondage correspondent en grande partie aux attentes. Néanmoins, il ne faut pas oublier que l'information sur les coûts n'est jamais parfaitement comprise. Les notions les plus facilement comprises sont la « commission directe » et les « frais d'administration ».

4. RAPPORTS AUX INVESTISSEURS

Faits saillants

- Pour évaluer le rendement des fonds communs de placement, quelque 77 % des investisseurs jugent utiles les données exprimées en dollars tandis que 62 % jugent utiles les données exprimées selon la méthode traditionnelle du pourcentage. Les données en dollars sont jugées plus intéressantes quelle que soit la somme investie, ce qui suggère qu'elles devraient être utilisées davantage.
- Pour évaluer le rendement d'un fonds de placement, les investisseurs ont indiqué une légère préférence envers l'utilisation d'un indice de référence de fonds comparables (67 %) par rapport au rendement des CPG (62 %). La préférence augmente en fonction de la somme investie, ce qui confirme notre constatation selon laquelle les investisseurs plus aguerris sont davantage en mesure d'utiliser des méthodes plus complexes.
- La majorité des investisseurs (62 %) souhaitent que l'information sur le rendement de leurs fonds communs de placement figure dans leurs relevés de compte réguliers. Seulement un peu moins d'un tiers des investisseurs préfèrent recevoir un rapport distinct pour chaque fonds, ce qui suggère que cette dernière option devrait être laissée au choix de l'investisseur au lieu d'être l'option par défaut.
- En ce qui a trait à l'information sur le portefeuille, les réponses reflètent une grande incertitude au sujet de la présentation des coûts, surtout chez les investisseurs dont les placements sont les moins importants. Toutefois, même aux niveaux d'investissement plus élevés, l'absence totale de consensus

indique que la méthode de présentation de l'information est rarement bien connue. Les réponses suggèrent que les méthodes de présentation devraient être normalisées et, qu'elles soient normalisées ou non, qu'elles devraient être indiquées clairement.

- Plus de la moitié des investisseurs qui souhaitent obtenir de l'information plus détaillée sont disposés à payer pour l'obtenir. Les deux tiers des investisseurs qui sont disposés à payer pour obtenir de l'information plus détaillée ne paieraient pas plus de 50 \$, et la majorité d'entre eux ne paieraient pas plus de 25 \$. À l'opposé, les deux tiers des investisseurs qui souhaitent obtenir des rapports plus fréquents ne sont pas disposés à payer pour les obtenir.
- Les investisseurs sont beaucoup plus intéressés à obtenir des rapports plus détaillés que des rapports plus fréquents. Des rapports plus détaillés pourraient peut-être permettre de présenter le rendement en utilisant davantage de méthodes jugées utiles par les investisseurs. Quoi qu'il en soit, il ne fait aucun doute que les rapports de rendement doivent expliquer clairement comment les coûts et les frais sont pris en compte dans la présentation des coûts de placement et du rendement du portefeuille.

4.1 Rapports sur les fonds communs de placement

Les études sur les compétences financières des investisseurs indiquent que certains ont de la difficulté à comprendre l'information complexe relative aux fonds. Pour mieux saisir ce qui aiderait les investisseurs à bien comprendre le rendement d'un

fonds, nous leur avons demandé de choisir entre deux types de rapports (voir le **tableau 4.1**).

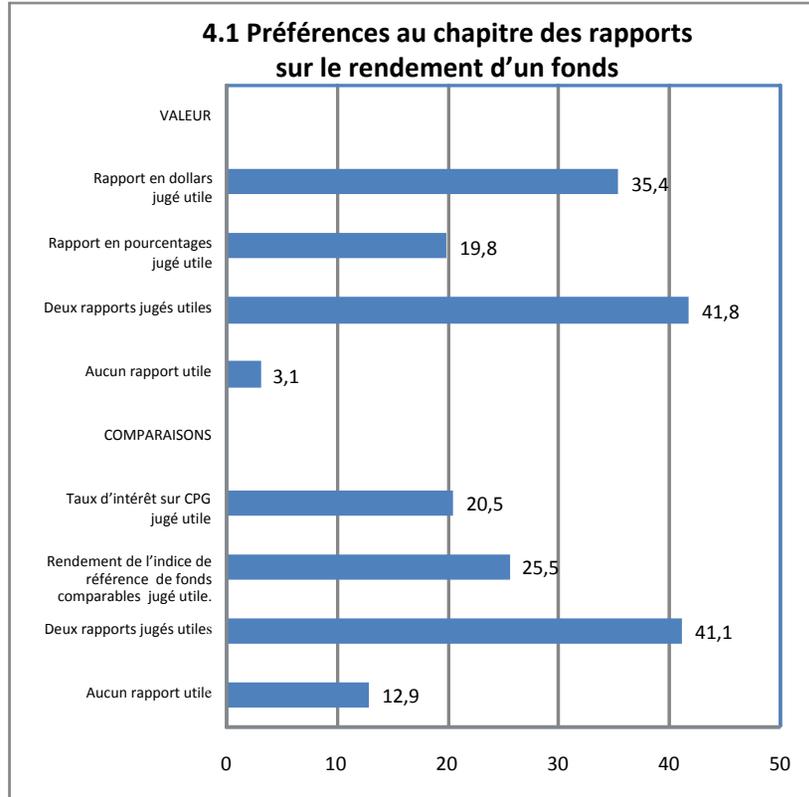
Une première comparaison a été faite entre un rapport affichant le rendement en dollars (rapport en vert) et un rapport affichant le rendement en pourcentage (rapport en bleu).

(Rapport en bleu) Rendement mensuel : <u>Variation mensuelle en pourcentage</u> de la valeur des placements												
Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juill.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Annuel
1,29 %	6,51 %	-2,33 %	-0,04 %	3,12 %	1,82 %	2,33 %	1,08 %	2,15 %	-5,14 %	4,97 %	1,70 %	18,33 %

(Rapport en vert) Rendement mensuel : <u>Valeur en dollars</u> à la fin du mois d'un placement de 10 000 \$												
Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juill.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Annuel
10 129 \$	10 788 \$	10 537 \$	10 533 \$	10 861 \$	111 059 \$	11 317 \$	11 439 \$	11 685 \$	11 084 \$	11 635 \$	11 833 \$	11 833 \$

En tenant compte des investisseurs qui trouvent les deux rapports utiles, le **tableau 4.1** montre que 77 % des répondants sont d'avis que le rapport affichant le rendement en dollars est utile, contre 62 % pour le rapport traditionnel qui affiche le rendement en pourcentage. **Les investisseurs préfèrent des données exprimées en dollars, peu importe la valeur de leur investissement**, ce qui suggère que le rapport affichant le rendement en dollars devrait être plus fréquemment utilisé, mais l'écart avec le rapport affichant le rendement en pourcentage diminue à mesure que la valeur de l'investissement augmente.

Une deuxième comparaison a été faite entre deux rapports en utilisant l'approche traditionnelle fondée sur le pourcentage, mais en modifiant l'information comparative fournie pour aider à évaluer le rendement du fonds. Ainsi, les deux rapports montrent l'indice boursier, mais l'un affiche le taux d'intérêt sur CPG tandis que l'autre indique le rendement de l'indice de référence de fonds comparables (voir l'annexe I).

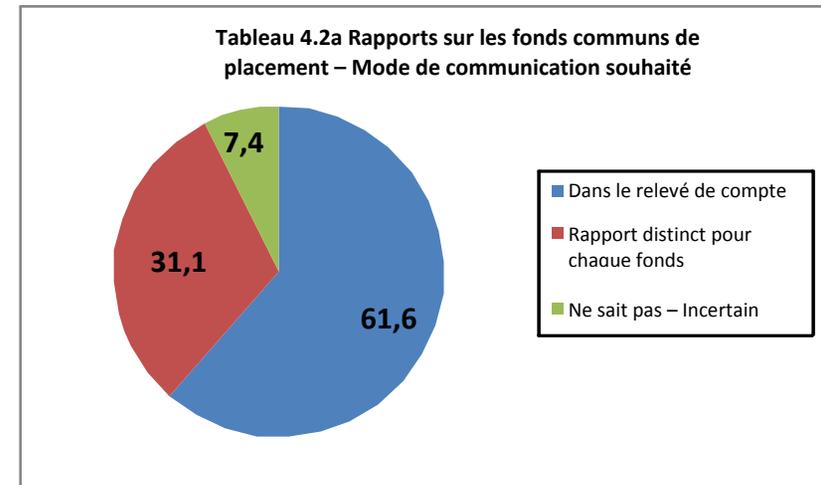


Pour évaluer le rendement d'un fonds de placement, les investisseurs préfèrent légèrement l'indice de référence constitué de fonds comparables (67 %) au rendement des CPG (62 %). Plus la somme investie est grande, plus cette préférence augmente, ce qui confirme notre observation selon laquelle les investisseurs plus aguerris sont davantage en mesure d'utiliser des méthodes plus complexes. De plus, on peut supposer que le rendement des CPG pourrait intéresser les nombreux investisseurs qui achètent

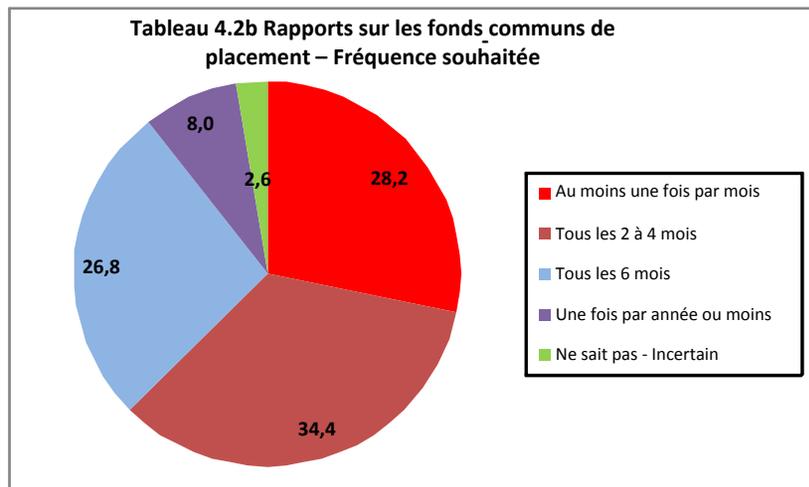
principalement des fonds du marché monétaire, mais nous n'avons pu vérifier cette hypothèse du fait que nous n'avons pas identifié ces investisseurs dans le cadre du sondage.

Nous avons demandé aux investisseurs de quelle façon ils souhaitaient être informés du rendement de leurs fonds (**tableau 4.2a**) et à quelle fréquence (**tableau 4.2b**).

La grande majorité des investisseurs (62 %) souhaitent que l'information sur le rendement de leurs fonds figure dans leurs relevés de compte réguliers. Seulement un tiers des investisseurs préfèrent recevoir un rapport distinct pour chaque fonds, ce qui suggère que cette dernière option devrait être laissée au choix de l'investisseur au lieu d'être l'option par défaut. La préférence à l'égard de rapports distincts ne variait pas en fonction de la somme investie.



En ce qui concerne la fréquence des rapports, environ trois investisseurs sur dix préfèrent recevoir un rapport de rendement sur une base mensuelle tandis qu'un autre groupe de trois investisseurs sur dix préfèrent le recevoir sur une base trimestrielle. Par ailleurs, trois investisseurs sur dix se disent satisfaits d'un rapport semestriel. Seulement un investisseur sur dix considère qu'un rapport annuel est suffisant.



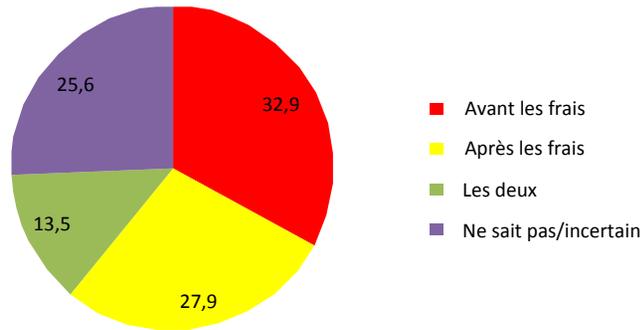
Sans surprise, **plus les investisseurs ont investi une somme importante, plus ils souhaitent recevoir un rapport fréquemment.** En supposant que la plupart de ces investisseurs reçoivent un relevé de compte régulièrement, cette fréquence devrait être, selon nous, suffisante pour répondre à leurs besoins.

4.2 Rapports sur le portefeuille de placements

Examinons d'abord quelques indications sur ce que les investisseurs comprennent des rapports qu'ils reçoivent. Les investisseurs souhaitent notamment savoir si le coût des placements qui figure sur leur relevé de compte tient compte des commissions et des frais (voir le **tableau 4.3a**) et si les frais et les coûts sont déduits du rendement des placements (voir le **tableau 4.3b**).

Le tiers des investisseurs croient que les commissions et les frais sont indiqués séparément des coûts du placement. Près de la moitié des investisseurs qui ont investi plus de 500 000 \$ sont de cet avis. Un peu plus du quart des investisseurs croient que le coût des placements comprend déjà les commissions et les frais connexes. Seulement 15 % des investisseurs sont d'avis que ces deux méthodes de présentation sont utilisées et que cela dépend du placement. Le quart des investisseurs affirment ne pas le savoir, mais ce pourcentage varie selon la somme investie (34 % chez ceux qui possèdent des investissements de moins de 50 000 \$, contre 13 % chez ceux qui possèdent des investissements de 500 000 \$ ou plus).

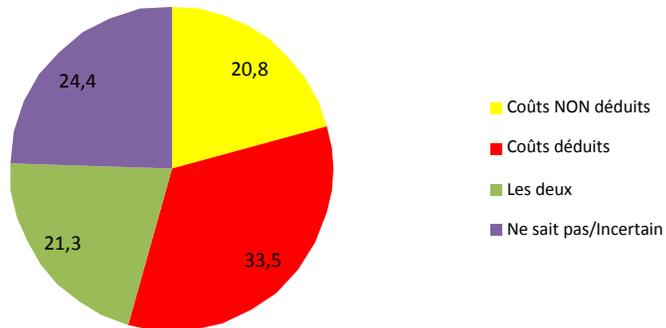
4.3a Information sur le coût des placements



répondants sur dix sont d'avis que le rendement est indiqué avant déduction des coûts. Par ailleurs, deux investisseurs sur dix affirment que les deux méthodes sont employées. Encore une fois, le quart des répondants ont indiqué qu'ils ne le savent pas.

Comme nous pouvons le constater, **les réponses reflètent une grande incertitude, surtout chez les investisseurs dont les placements sont peu importants. Toutefois, même chez les investisseurs qui ont investi des sommes plus élevées, l'absence totale de consensus indique que la méthode de présentation de l'information est rarement bien connue. Les réponses suggèrent que les méthodes de présentation devraient être normalisées et, qu'elles soient normalisées ou non, qu'elles devraient être indiquées clairement.**

4.3b Rapport de rendement et coûts



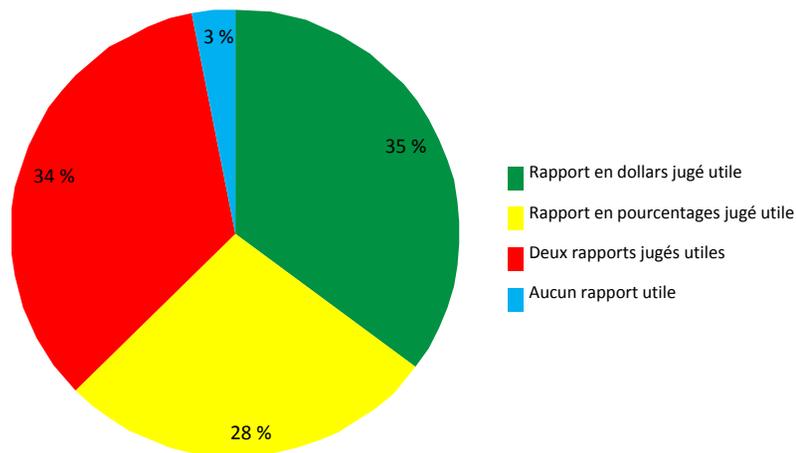
Préférences en matière de rapport sur le portefeuille

Comme nous l'avons fait pour les rapports sur les fonds communs de placement, nous avons soumis aux investisseurs deux types de rapports simplifiés afin qu'ils nous indiquent leur préférence. Toutes les données du premier rapport sont exprimées en dollars, y compris la fluctuation du rendement. L'autre rapport affiche les coûts unitaires et les variations en pourcentage (*voir l'annexe I*). Une fois de plus, nous avons demandé aux investisseurs de comparer les deux rapports et de nous indiquer celui qu'ils trouvaient le plus utile (*voir le tableau 4.4*).

Environ le tiers des investisseurs jugent les deux rapports utiles, et le rapport en dollars (69 %) est considéré légèrement plus utile que le rapport plus traditionnel affichant les coûts unitaires et les variations en pourcentage (62 %). La valeur du placement n'a eu aucune influence sur la préférence des investisseurs.

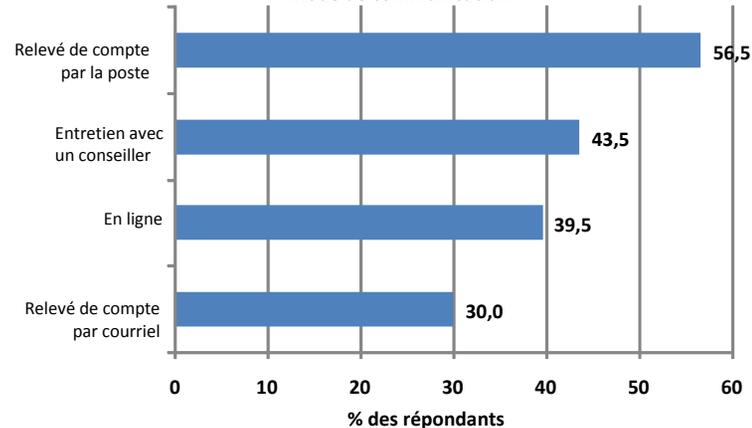
En ce qui concerne le rendement des placements, le tiers des répondants croient que le rendement qui figure sur le relevé est indiqué après déduction de l'ensemble des coûts, tandis que deux

Tableau 4.4 Préférences en matière de rapport sur le portefeuille



En ce qui a trait au mode de communication de l'information sur le rendement, le relevé de compte demeure l'outil privilégié, mais les investisseurs souhaitent également s'entretenir régulièrement avec leurs conseillers (voir le **tableau 4.5a**). Nous pouvons également observer qu'aujourd'hui, le nombre d'investisseurs qui prennent l'initiative d'obtenir eux-mêmes l'information en ligne est presque égal au nombre d'investisseurs qui s'entretiennent avec un conseiller. Cependant, les investisseurs préfèrent, et de loin, recevoir leurs relevés de compte par la poste plutôt que par courriel. **Bien entendu, la plupart des répondants aimeraient recevoir l'information de plusieurs façons.**

Tableau 4.5a Information sur le rendement des placements – Mode de communication

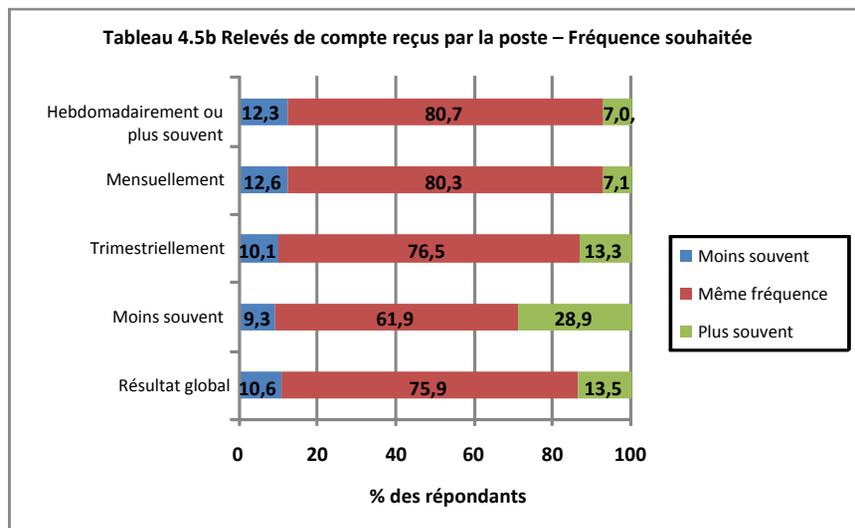


Il n'y a pas de lien entre les préférences à l'égard des méthodes de communication et la somme investie, mais le type de conseiller a toutefois une influence. Les répondants qui se démarquent le plus sont ceux qui n'ont pas de conseiller. Ceux-ci préfèrent clairement obtenir en ligne l'information dont ils ont besoin (54 %). Ces investisseurs sont plus intéressés que les autres à recevoir leur relevé de compte par courriel, mais ils préfèrent néanmoins le recevoir par la poste.

De toute évidence, l'information est consultée en ligne « au besoin ». La fréquence à laquelle les investisseurs s'entretiennent avec leur conseiller dépend également de leurs besoins. Le problème de fréquence concerne principalement les relevés de compte, peu importe s'ils sont reçus par courriel ou par la poste. Les **tableaux 4.5b et 4.5c** montrent la fréquence à laquelle les investisseurs souhaitent recevoir leur relevé de compte par la poste

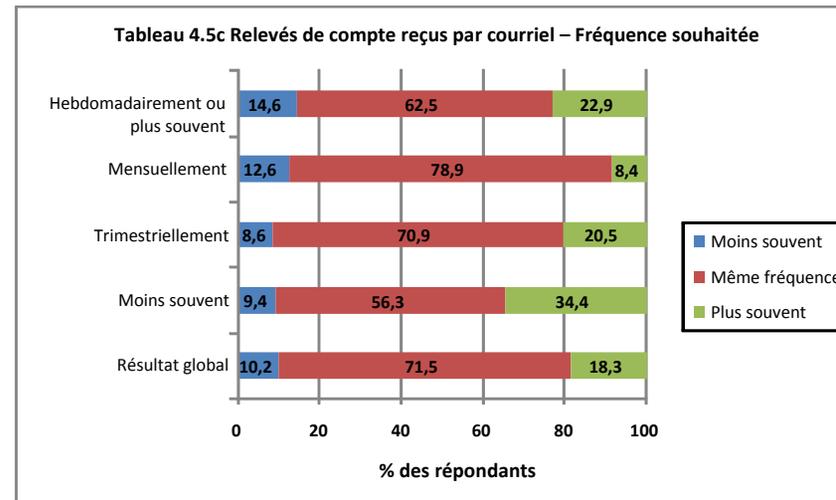
et par courriel, respectivement. La fréquence désirée est comparée à la fréquence à laquelle les investisseurs reçoivent actuellement leurs relevés de compte.

Parmi les investisseurs qui reçoivent actuellement un rapport mensuel ou hebdomadaire, moins de un sur dix souhaite le recevoir plus fréquemment. Ce ratio augmente à mesure que la fréquence des rapports diminue, de sorte que de nombreux investisseurs (29 %) qui reçoivent leur rapport trimestriellement ou moins souvent sont susceptibles de vouloir le recevoir plus fréquemment.



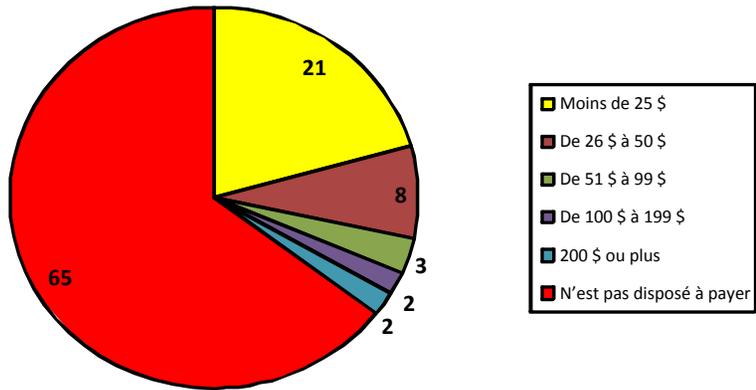
Du côté des investisseurs qui reçoivent leur relevé de compte par courriel, les réponses indiquent que peu importe la fréquence, un pourcentage important d'investisseurs (environ 20 %) souhaitent recevoir leur rapport plus fréquemment. Comme c'est souvent le cas pour les investisseurs qui utilisent des services en ligne, le degré

de satisfaction augmente plus la fréquence des communications se rapproche de la communication en temps réel.



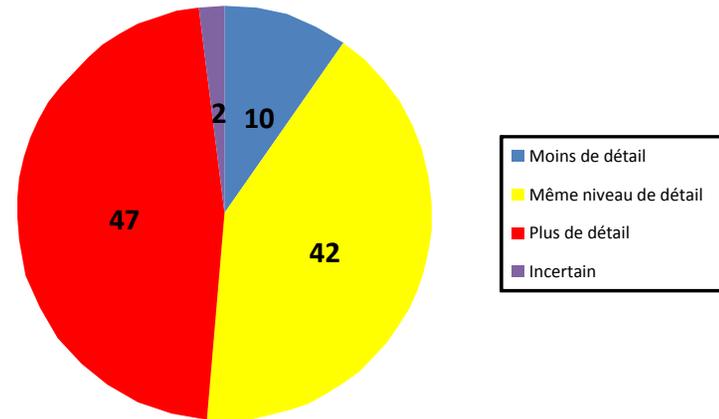
Bien que un investisseur sur six souhaite recevoir un relevé de compte plus souvent, les résultats du **tableau 4.5d** semblent indiquer que **la majorité d'entre eux (65 %) ne sont pas disposés à payer pour obtenir ce service**. La très grande majorité des autres répondants accepteraient de payer un maximum de 50 \$.

Tableau 4.5d Investisseurs disposés à payer pour recevoir des relevés de compte plus souvent



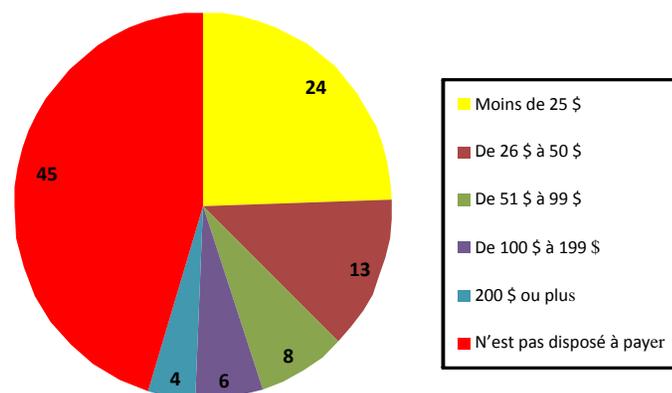
Les investisseurs sont beaucoup plus intéressés à obtenir des rapports plus détaillés que des rapports plus fréquents. Comme l'indique le tableau 4.6a, **près de la moitié des investisseurs (47 %) aimeraient recevoir un rapport plus détaillé que celui qu'ils reçoivent actuellement**. Il n'existe aucun lien entre le désir d'obtenir de l'information plus détaillée et la somme investie, mais le désir d'obtenir plus d'information augmente en fonction du niveau de scolarité.

Tableau 4.6a Niveau de détail souhaité % des répondants



Plus de la moitié des investisseurs qui souhaitent obtenir de l'information plus détaillée (55 %) sont disposés à payer pour l'obtenir. Les deux tiers des investisseurs qui sont disposés à payer pour obtenir de l'information plus détaillée ne paieraient pas plus de 50 \$, et la majorité d'entre eux ne paieraient pas plus de 25 \$ (voir le tableau 4.6b). La disposition à payer est davantage liée au niveau de scolarité qu'à tout autre facteur, mais nous observons que les personnes qui détiennent des placements de plus de 500 000 \$ sont disposées à payer davantage que les autres investisseurs.

Tableau 4.6b Disposition des investisseurs à payer pour recevoir de l'information plus détaillée
% des répondants



Les investisseurs sont beaucoup plus intéressés à obtenir des rapports plus détaillés que des rapports plus fréquents. Des rapports plus détaillés pourraient peut-être permettre de présenter le rendement en utilisant davantage de méthodes jugées utiles par les investisseurs. Quoiqu'il en soit, il ne fait aucun doute que les rapports de rendement doivent expliquer clairement comment les coûts et les frais sont pris en compte dans la présentation des coûts de placement et du rendement du portefeuille.

5. SOMMAIRE ET CONCLUSIONS

Dans le présent chapitre, nous résumons nos conclusions sous quatre rubriques. Nous donnons également notre interprétation des résultats. Au besoin, nous suggérons des mesures correctives.

Catégorisation des investisseurs

- Les constatations du sondage sur les connaissances des investisseurs tendent à confirmer dans une grande mesure l'existence de diverses catégories d'investisseurs en fonction de la somme investie, notamment l'existence d'une catégorie supérieure constituée d'« investisseurs qualifiés ». Dans le cadre de l'étude, cette catégorie se compose plus particulièrement des particuliers qui possèdent au moins 500 000 \$ en placements et en épargne.
- Les investisseurs possédant au moins 500 000 \$ en épargne sont mieux informés et davantage en mesure de comprendre l'information, notamment l'information sur les coûts. Toutefois, il est clair que ceux-ci surestiment leur maîtrise de l'information sur les placements. Cette situation peut facilement causer des malentendus entre un investisseur et son conseiller.
- Il existe de fortes indications que les petits investisseurs, soit ceux qui possèdent au plus 50 000 \$ en placements et en épargne, ne comprennent pas bien les termes utilisés pour décrire les placements et le rendement. À la lumière d'études sur les compétences financières, nous suggérons de fournir à ces investisseurs de l'information grandement simplifiée et facile à comprendre (p. ex. en dollars seulement). Il est toujours possible de fournir de l'information plus détaillée sur demande.
- Quelle que soit la somme investie, la majorité des personnes préfèrent et comprennent l'information simple. Nous sommes d'avis que même lorsque de l'information plus complexe est disponible, la plupart des investisseurs bénéficieraient d'une

présentation initiale simple suivie par de l'information plus complexe.

Information sur le rendement

- Seulement deux termes financiers sont bien compris par plus des deux tiers des investisseurs, soit les termes « taux de rendement » et « dépôt à terme / intérêt sur CPG ». La compréhension diminue rapidement à quatre investisseurs sur dix dans le cas d'éléments de mesure synthétiques comme les indices boursiers ou les « fonds de référence ». Les termes comme « ratio des frais de gestion » sont compris par moins du tiers des investisseurs.
- Même lorsque les répondants affirment comprendre un terme, nous ne pouvons supposer que leur compréhension est du niveau qu'un organisme de réglementation pourrait juger souhaitable. De plus, comme pourrait le confirmer tout éducateur, le fait qu'une personne comprenne un terme ne garantit pas nécessairement qu'elle peut l'appliquer. Par exemple, dans le cas du principe de risque / rendement, nous avons constaté que la plupart des répondants indiquent bien comprendre ce terme, mais que peu d'entre eux l'ont appliqué correctement pour faire un choix parmi un petit groupe de fonds.
- Dans le même ordre d'idée, lorsque nous examinons la manière dont les investisseurs évaluent le rendement de leur portefeuille, nous constatons que la plupart d'entre eux tiennent compte uniquement du gain ou de la perte depuis leur dernier relevé de compte. L'utilisation d'indices boursiers ou d'indices de référence du rendement est plus répandue chez les

personnes qui possèdent les investissements les plus importants.

- Les réponses indiquent qu'outre les attentes en matière de rendement, le rendement réel sur des horizons à court terme (un an) et à long terme (cinq ans) ont une incidence sur les choix d'au moins les trois quarts des investisseurs. Le coût d'achat et de vente d'un fonds et le nombre de fois où un fonds a inscrit une perte au cours des cinq dernières années suivent de près.
- Les frais récurrents (RFG) d'un fonds commun de placement ont beaucoup moins d'incidence sur l'achat que les coûts non récurrents. Quelque 45 % des répondants ont indiqué qu'ils étaient influencés par ceux-ci et 60 % ont indiqué que les coûts associés à différents fonds avaient de l'importance même si le rendement obtenu était le même. Le RGF étant bien compris par moins du tiers des investisseurs, il semble que la plupart des investisseurs n'ont pas l'information nécessaire pour prendre une décision éclairée. Pour les investisseurs individuels, présenter de l'information en utilisant des termes techniques revient souvent au même que de ne pas présenter l'information du tout. Il serait préférable d'utiliser une phrase comme « le coût d'exploitation total du fonds (RFG) » afin que l'information soit comprise par un plus grand nombre de personnes.

Information sur les coûts

- Les deux tiers des investisseurs comprennent les notions de « commission » et de « frais d'administration de compte ». Les notions plus complexes, comme les frais d'acquisition différés, sont comprises par seulement quatre investisseurs sur dix, tandis qu'un nombre encore moins élevé d'investisseurs

comprennent les notions de « commissions de suivi » et de « frais globaux ». Malgré cela, il est clair que les investisseurs surestiment leur compréhension des termes courants se rapportant aux coûts.

- La relation entre les investisseurs et leur conseiller détermine les types et les sources d'information utilisés. Le niveau de compréhension des termes courants augmente en fonction de la somme investie. Les investisseurs mieux nantis ont déclaré comprendre davantage tous les termes, mais les données semblent indiquer que ces investisseurs ont tendance à surestimer leurs connaissances. Il existe un risque réel que même les investisseurs qualifiés surestiment grandement leurs connaissances.
- La moitié des investisseurs ont discuté des coûts des fonds communs de placement avec un conseiller. Cette proportion passe aux deux tiers parmi les investisseurs qui ont leur propre conseiller. La consultation des relevés de compte est courante pour les investisseurs qui ont un conseiller qui agit en leur nom et la consultation de l'information accessible en ligne est courante pour ceux qui n'ont pas de conseiller.
- Seulement un investisseur sur six consulte le prospectus pour obtenir de l'information sur les coûts d'un fonds commun de placement. Cette proportion augmente à un sur trois chez les investisseurs qualifiés. Des recherches menées antérieurement démontrent que la plupart des investisseurs jugent que l'information contenue dans le prospectus est trop difficile à comprendre. De même, il n'est souvent pas clair pour eux quelle information est la plus importante. À l'instar d'un profane qui examine un document juridique, ils estiment que seuls les

professionnels savent vraiment quelle information est importante et la comprennent. Pour s'assurer qu'elle soit utilisée, l'information importante doit être résumée sur une seule page au début du prospectus.

Préférences en matière de présentation de l'information

- Pour évaluer le rendement des fonds communs de placement, les données exprimées en dollars sont jugées plus utiles que celles exprimées en pourcentage (77 % contre 62 %), quelle que soit la somme investie, ce qui suggère qu'elles devraient être utilisées davantage.
- Pour évaluer le rendement d'un fonds, les investisseurs ont indiqué une légère préférence envers l'utilisation d'un indice de référence de fonds comparables par rapport au rendement des CPG (67 % contre 62 %). La préférence augmente en fonction de la somme investie, ce qui confirme notre constatation selon laquelle les investisseurs plus aguerris sont davantage en mesure d'utiliser des méthodes plus complexes.
- La majorité des investisseurs (62 %) souhaitent que l'information sur le rendement de leurs fonds figure dans leurs relevés de compte réguliers. Seulement un peu moins du tiers des investisseurs préfèrent recevoir un rapport distinct pour chaque fonds, ce qui suggère que cette dernière option devrait être laissée au choix de l'investisseur au lieu d'être l'option par défaut.
- En ce qui a trait à l'information sur le portefeuille, les réponses reflètent une grande incertitude au sujet de la présentation des coûts, surtout chez les investisseurs dont les placements sont

peu importants. Toutefois, même aux niveaux d'investissement plus élevés, l'absence totale de consensus indique que la méthode de présentation de l'information est rarement vraiment connue. Les réponses suggèrent que les méthodes de présentation devraient être normalisées et, qu'elles soient normalisées ou non, qu'elles devraient être indiquées clairement.

- Plus de la moitié des investisseurs qui souhaitent obtenir de l'information plus détaillée sont disposés à payer pour l'obtenir. Les deux tiers des investisseurs qui sont disposés à payer pour obtenir de l'information plus détaillée ne paieraient pas plus de 50 \$, et la majorité d'entre eux ne paieraient pas plus de 25 \$. À l'opposé, les deux tiers des investisseurs qui souhaitent obtenir des rapports plus fréquents ne sont pas disposés à payer pour les obtenir.
- Les investisseurs sont beaucoup plus intéressés à obtenir des rapports plus détaillés que des rapports plus fréquents. Des rapports plus détaillés pourraient peut-être permettre de présenter le rendement en utilisant davantage de méthodes jugées utiles par les investisseurs. Quoi qu'il en soit, il ne fait aucun doute que les rapports sur le rendement doivent expliquer clairement comment les coûts et les frais sont pris en compte dans la présentation des coûts de placement et du rendement du portefeuille. L'information sur le rendement devrait également être communiquée de manière plus ou moins complexe en fonction des capacités de l'investisseur, sans oublier que les investisseurs ont tendance à surestimer leurs capacités lorsqu'ils s'entretiennent avec leur conseiller.

Évaluation comparative

- Le sondage ne comportait pas de question concernant des mesures de référence en particulier, mais il s'est penché sur trois types d'indicateurs : les taux des CPG, les indices boursiers et les résultats de fonds / portefeuilles similaires. Des études indiquent que des mesures plus complexes sont rarement utilisées. **Les investisseurs évaluent le rendement principalement en fonction des résultats en dollars, quelle que soit la somme investie.** Des recherches menées antérieurement ont démontré que la grande majorité des gens ne souhaitent pas consacrer beaucoup de temps à leurs placements et que la somme gagnée ou perdue est ce qui compte le plus pour eux.
- Aucun groupe d'investisseurs ne considère que les mesures de référence sont aussi importantes que le résultat en dollars; toutefois, globalement, quelque 69 % des investisseurs qui possèdent un portefeuille et quelque 84 % des investisseurs qui possèdent des fonds communs de placement utilisent au moins une mesure comparative en plus du résultat en dollars.
- Un tiers des investisseurs font une comparaison avec une combinaison d'investissements similaires (36 %) et un tiers (33 %) utilisent des indices boursiers pour évaluer le rendement de leur portefeuille. Les taux des CPG sont utilisés seulement un peu moins (30 %). Le gain ou la perte depuis le dernier relevé de compte (40 %) est mentionné comme étant la mesure la plus utile deux fois plus souvent que les mesures de référence (20 %), les indices boursiers (18 %) et les taux des CPG (15 %). Ces conclusions ne varient pas sensiblement en fonction de la somme investie, sauf en ce qui a trait aux indices boursiers, qui

sont jugés beaucoup plus importants par les personnes qui possèdent des investissements de plus de 500 000 \$.

- En ce qui a trait aux fonds communs de placement, la moitié des investisseurs (+5 %) examinent le rendement de fonds similaires, 46 % des investisseurs examinent les taux de CPG et environ 43 % des investisseurs examinent des indices boursiers pertinents. L'utilisation d'indices boursiers augmente en fonction de la somme investie, allant de 37 % (moins de 50 000 \$) à 58 % (plus de 500 000 \$). Moins de 1 % des répondants ont indiqué utiliser des mesures plus complexes pour évaluer le rendement des fonds.
- En pratique, on remarque que seulement 40 % des répondants ont indiqué comprendre en quoi consistait l'utilisation d'un « indice de référence de fonds comparables ». Ce pourcentage devrait être considéré comme un plafond quant à la proportion des investisseurs qui sont capables d'utiliser une mesure de référence, sans oublier que la compréhension est probablement surestimée et que la proportion réelle d'investisseurs qui sait réellement utiliser ces mesures de référence est moindre. La compréhension de la notion d'« indice de référence de fonds comparables » augmente considérablement en fonction de la somme investie, allant de 29 % (moins de 50 000 \$) à 60 % (500 000 \$ et plus), mais nous remarquons toutefois que la compréhension est de plus en plus surestimée à mesure que la somme investie augmente.
- Près de la moitié des investisseurs (47 %) aimeraient obtenir de l'information plus détaillée, mais nous ne savons pas exactement quelle information ils souhaitent obtenir. Compte tenu du plafond de compréhension de la notion d'indice de

référence, il est peu probable qu'ils souhaitent surtout obtenir davantage d'information. Pour approfondir la question, il serait préférable d'utiliser des méthodes ouvertes. Un choix de réponses prédéterminées entraînerait une surévaluation de l'importance des réponses en question. Des recherches menées antérieurement indiquent que la plupart des gens ne savent pas quelle information supplémentaire ils souhaitent obtenir. Ils veulent mieux comprendre le rendement, mais sans prendre le temps de se renseigner.

- Au lieu d'utiliser des mesures de référence complexes, nous sommes d'avis que la meilleure chose à faire serait d'établir des comparaisons entre les rendements d'indices couvrant de grandes catégories d'actifs et le rendement comparable du portefeuille de l'investisseur. Il existe deux niveaux de compréhension chez les investisseurs. Au premier niveau, il est préférable de comparer le rendement du portefeuille au rendement des CPG au cours de la même période. Pour les investisseurs plus aguerris, les rendements de quatre ou cinq indices bien définis couvrant de grandes catégories d'actifs (S&P/TSX, DJIA, MCSI, etc.) pourraient être comparés au rendement du portefeuille (en %). Étant donné que la mesure la plus importante est le gain ou la perte en dollars, il n'est pas nécessaire que ces indices couvrent tous les types de placement.
- En terminant, nous tenons à souligner qu'une mesure de référence simple et imparfaite sera plus utile aux investisseurs qu'une mesure de référence plus complexe et parfaite qu'ils ne comprennent pas.

ANNEXE I : Sondage (version française)

Information sur les coûts et le rendement (19 juil. 2010)

Langue

- Anglais
- Français

Région

- Est
- Québec
- Ontario
- Prairies
- Alberta
- C.-B.

A. SÉLECTION - CONNAISSANCES

1. Quel est votre âge? Avez-vous....?
- 1 Moins de 20 ans [Mettre fin au sondage]
 - 2 20 à 34 ans
 - 3 35 à 49 ans
 - 4 50 à 64 ans
 - 5 65 ans ou plus
- 2a. Votre revenu personnel est-il d'au moins 15 000 \$?
- 1 Oui [Passer à A-3]
 - 2 Non
 - 3 Ne sait pas / Refuse de répondre
- 2b. Votre revenu familial est-il d'au moins 25 000 \$?
- 1 Oui
 - 2 Non [Mettre fin au sondage]
 - 9 Ne sait pas / sans réponse [Mettre fin au sondage]
3. Êtes-vous... ? [Maximum de 55 % de répondants du même sexe]

- 1 Homme
- 2 Femme

4. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint et complété?
- 1 Moins d'un diplôme d'études secondaires
 - 2 Un diplôme d'études secondaires
 - 3 Diplôme d'études collégiales / CEGEP
 - 4 Diplôme universitaire / Diplôme d'études supérieures
5. Veuillez indiquer lequel des produits financiers suivants vous détenez présentement, y compris les produits détenus dans un REER. Si vous ne détenez pas le produit actuellement, veuillez indiquer si vous l'avez déjà détenu au cours des cinq dernières années, ou si vous ne l'avez jamais détenu <changer l'ordre des 4 premiers produits>?

	Possède actuellement	A possédé	Jamais possédé	Incertain	
	—	—	—	—	Organismes de placement collectif (ou autres fonds d'investissement)
	—	—	—	—	Actions non détenues dans un fonds d'investissement
	—	—	—	—	Obligations d'État ou de sociétés (à l'exclusion des Obligations d'épargne du Canada)
	—	—	—	—	Investissements complexes, tels les produits dérivés, des fonds de couverture ou des parts de société en commandite
	—	—	—	—	<Mettre fin au sondage si le répondant ne détient aucun de ces produits>
	—	—	—	—	Dépôt à terme / CPG

6. Considérant que vous avez épargné ou investi, y compris dans un REER ou un régime de retraite d'entreprise, diriez-vous que le montant total que vous avez investi est d'environ
- 1 Moins de 50 000 \$
 - 2 Au moins 50 000 \$ mais moins de 250 000 \$
 - 3 Au moins 250 000 \$ mais moins de 500 000 \$
 - 4 Plus de 500 000 \$
 - 9 Incertain / Ne sais pas

7. Plusieurs personnes ont un conseiller en placement ou un planificateur financier pour les aider à investir. Quel genre de relations avez-vous avec votre conseiller ? Veuillez cocher toutes les cases correspondantes.

- 1 Un conseiller qui vous fait des recommandations que vous considérez, par la suite, vous décidez de ce qu'il faut faire
- 2 Un conseiller qui choisit les placements et les achète en votre nom sans demander la permission à chaque fois
- 4 Un compte de placement sans aucun conseiller tel qu'un compte de courtage à escompte ou un compte REER auprès d'un employeur ou d'une banque
- 5 Autre (précisez _____)
- 9 Incertain / Ne sais pas

B. RAPPORTS DE RENDEMENT (Fonds communs de placement)

Ces questions portent sur la manière dont les fonds communs de placement vous indiquent leur rendement et leurs pratiques. Nous aimerions avoir votre opinion sur ce qui fonctionne le mieux.

- B-1. Il y a plusieurs façons d'expliquer aux gens comment un fonds commun de placement fonctionne. Voici deux rapports simplifiés qui montrent les résultats d'un fonds commun de placement sur l'année écoulée. Veuillez, s'il

vous plaît, regarder ces deux rapports avec soin et dites-nous celui qui vous paraît le plus utile.

- 1 Le rapport vert est le plus utile
- 2 Le rapport bleu est le plus utile
- 3 Les deux sont utiles
- 4 Aucun des deux n'est vraiment utile

(Rapport en bleu) Rendement mensuel : Variation mensuelle en pourcentage de la valeur des placements												
Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juill.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Annuel
1,29 %	6,51 %	-2,33 %	-0,04 %	3,12 %	1,82 %	2,33 %	1,08 %	2,15 %	-5,14 %	4,97 %	1,70 %	18,33 %
(Rapport en vert) Rendement mensuel : Valeur en dollars à la fin du mois d'un placement de 10 000 \$												
Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juill.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Annuel
10 129 \$	10 788 \$	10 537 \$	10 533 \$	10 861 \$	111 059 \$	11 317 \$	11 439 \$	11 685 \$	11 084 \$	11 635 \$	11 833 \$	11 833 \$

B-2. Voici deux rapports simplifiés montrant les résultats des fonds communs de placement XYZ réalisés au cours des cinq dernières années. Veuillez, s'il vous plaît, examiner attentivement ces deux rapports et dites-nous lequel est le plus utile. Diriez-vous que ...?

- 1 Le rapport bleu est le plus utile
- 2 Le rapport vert est le plus utile
- 3 Les deux sont utiles
- 4 Aucun des deux n'est vraiment utile

(Rapport Vert) Rendement des placements – année civile				
	3 mois	1 an	3 ans	5 ans
Fonds XYZ	15.00%	-37.03%	-4.92%	5.53%
Indice composé S&P/TSX	19.97%	-25.69%	-0.90%	6.58%
Rendement des CPG	0.25%	0.65%	2.82%	3.14%

(Rapport bleu) Rendement des placements – année civile				
	3 mois	1 an	3 ans	5 ans
Fonds XYZ	15.00%	-37.03%	-4.92%	5.53%
Indice de référence de fonds comparables	17.50%	-31.45%	-1.16%	5.97%
Indice composé S&P/TSX	19.97%	-25.69%	-0.90%	6.58%

B-3a. Plusieurs expressions sont utilisées dans les rapports de fonds de placement et ces expressions ne sont pas nécessairement comprises par tous. Veuillez utiliser une échelle allant de 1 à 5, où 1 signifie « Je ne comprends pas du tout » et 5 signifie « Je le comprends très bien », afin d'évaluer dans quelle mesure vous comprenez chacun de ces termes **<modifier l'ordre>**.

- _____ Taux de rendement
- _____ Indice composé S&P / TSX
- _____ Dépôt à terme / intérêt sur CPG
- _____ Indice de référence de fonds comparables
- _____ Ratio des frais de gestion (RFG)

B-4a. Parmi les comparaisons suivantes, laquelle trouvez-vous utile pour juger de la performance d'un fond commun de placement ? Est-ce le montant d'argent que vous avez gagné ou perdu **par rapport à ...** (cochez toutes les cases correspondantes)? **<modifier l'ordre >**

B-4b. Quelle comparaison trouvez-vous la plus utile (un seul choix)?

B-4c. Quelle comparaison trouvez-vous la moins utile (un seul choix)?

Toutes La plus utile La moins utile

- | | | | |
|---|---|---|--|
| 1 | 1 | 1 | Ce que vous vous attendiez à faire |
| 2 | 2 | 2 | Résultats d'autres fonds similaires |
| 3 | 3 | 3 | Les intérêts gagnés sur un dépôt à terme ou un CPG |
| 4 | 4 | 4 | Performance du marché boursier global (Indice S&P/TSX) |
| 5 | 5 | 5 | D'autres comparaisons (précisez _____) |
| 6 | x | x | Aucune n'est utile |

B-5a. À quelle fréquence voulez-vous obtenir des renseignements concernant la performance de vos fonds communs de placement? Diriez-vous ...

- 1 Au moins une fois par mois
- 2 Tous les 2 à 4 mois
- 3 Tous les six mois
- 4 Une fois par année
- 5 Une fois toutes les quelques années ou plus
- 6 Incertain / Ne sais pas

B-5b. Préférez-vous obtenir cette information sur le rendement des fonds commun de placement ...?

- 1 Comme faisant partie de votre relevé de compte
- 2 Dans un document distinct pour chaque fonds commun de placement
- 3 Pas sûr / Ne sais pas

B-6. Pensez à la dernière fois que vous avez acheté un fonds de placement et pourquoi vous l'avez acheté. Veuillez utiliser une échelle allant de 1 à 5, où 1 signifie « Pas important du tout » et 5 signifie « Très important », afin d'évaluer l'importance de chacune des informations suivantes lors de l'achat du fonds. Si vous ne comprenez pas la question, inscrivez « Ne sait pas ». Si vous comprenez la question mais n'avez pas pensé à l'information, mettez « Pas important du tout ». **<modifier l'ordre>**

- _____ Le montant que le fonds a rapporté ou perdu au cours des 3 à 12 derniers mois
- _____ Le ratio des frais de gestion

- _____ Le montant que vous auriez à payer pour acheter ou vendre le fonds
- _____ Le montant que le fonds a rapporté ou perdu au cours des cinq dernières années ou plus
- _____ L'indice standardisé coût / rendement
- _____ Comment le fonds a successivement été à la hauteur de vos attentes
- _____ Combien de fois le fonds a perdu de l'argent

B-7a. Les fonds communs de placement A et B versent le même montant d'argent dans votre compte. Le fonds A comporte des frais d'opération supérieurs au fonds B. Quelle importance accordez-vous au fait que le fonds A comporte des frais d'opération supérieurs ? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5 où « 1 » signifie « Pas du tout important » et « 5 » signifie « Extrêmement important ».

_____ Des coûts différents mais le même rendement net des coûts d'opération

B-7b. Le tableau ci-dessous montre les performances de trois fonds communs de placement au cours des cinq dernières années. Imaginons que vous voulez investir votre argent pendant cinq ans. Si le fait de ne pas perdre de l'argent est beaucoup plus important à vos yeux que de savoir combien vous allez gagner, quel fonds choisiriez-vous?

- 1 Fonds « ABC »
- 2 Fonds « MNO »
- 3 Fonds « XYZ »
- 9 Ne sais pas / Pas sûr

	Rendement annuel du placement		
	<u>1 an</u>	<u>3 ans</u>	<u>5 ans</u>
Fonds ABC	4,00 %	1,50 %	5,00 %
Fonds MNO	8,00 %	3,00 %	10,00 %
Fonds XYZ	6,00 %	2,25 %	7,50 %

B-7c. Le principe de « risque / rendement » veut que lorsque vous choisissez des investissements qui sont potentiellement très rentables, vous risquez de perdre une partie de votre argent. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « Vous ne comprenez pas du tout » et 5 signifie « Vous comprenez très bien », comment comprenez-vous le principe du « risque / rendement »?

_____ Je comprends le principe « risque / rendement »

B-8. En pensant à la dernière fois que vous avez acheté ou vendu un fonds de placement, comment avez-vous pris connaissance des frais de transaction? Veuillez cocher toutes les cases correspondantes

- 1 Un conseiller me l'a dit
- 2 Visible sur mon relevé de compte
- 3 Visible sur mon avis d'exécution
- 4 Informé en ligne avant la fin de l'opération
- 5 Les frais étaient indiqués dans le prospectus que j'ai reçu
- 6 On ne m'a jamais informé des frais

C. RAPPORTS DE RENDEMENT (compte de placement)

<Poser la question seulement si (1) A-6=3; **OU** (2) si le répondant a indiqué détenir des actions, des obligations ou des investissements complexes à la question A-5>

Les questions suivantes portent sur les relevés de compte transmis par votre institution financière. Nous aimerions obtenir votre avis sur ce qui fonctionne le mieux pour vous.

C-1. Il y a plusieurs façons de d'expliquer le rendement des investissements. Voici deux extraits de compte simplifiés

décrivant les investissements que vous possédez et leur rendement récent. Veuillez lire ces deux relevés attentivement et nous dire lequel est le plus utile selon vous. <Changer l'ordre>. Diriez-vous que

- 1 Le rapport bleu est plus utile
- 2 Le rapport vert est plus utile
- 3 Les deux sont pareillement utiles
- 4 Aucun des deux n'est vraiment utile

(Rapport vert) VOTRE PORTEFEUILLE

	Qté	Coût			% variation		% gain/perte Depuis achat
		Coût moyen	Mois actuel	Mois préc.	Mois préc.	Mois préc.	
BCE BCE Inc	1 000	24,30	27,92	25,89	7,84 %	14,91 %	
BNS La Banque de Nouvelle-Écosse	500	47,50	45,25	44,83	0,94 %	-4,03 %	
SU Suncor	500	61,22	37,9	35,92	5,51 %	-38,09 %	
TRP TransCanada Pipeline	1 000	21,59	34,13	33,16	2,93 %	58,06 %	
CYB Cymbria Corp.	1 000	11,25	12,55	12,3	2,03 %	11,56 %	
EDG188 Edgepoint Cdn Growth	1 000	12,56	13,595	13,268	2,46 %	8,23 %	
XRE Indice canadien FPI	500	11,17	10,860	10,720	1,31 %	-2,87 %	
BMO146 Fonds dividendes BMO	1 000	45,48	40,320	38,851	3,78 %	-11,10 %	
TD BK CB17 5.763%18DC2106	100 000	0,842	106,45	105,34	1,05 %	26,43 %	

(Rapport bleu) VOTRE PORTEFEUILLE

	Qté	Coût			% variation		% gain/perte Depuis achat
		Coût moyen	Mois actuel	Mois préc.	Mois préc.	Mois préc.	
BCE BCE Inc	1 000	24 300,00 \$	27 920,00 \$	25 890,00 \$	2 030,00 \$	3 620,00 \$	
BNS La Banque de Nouvelle-Écosse	500	23 750,00 \$	22 625,00 \$	22 415,00 \$	210,00 \$	-1 125,00 \$	
SU Suncor	500	30 610,00 \$	18 950,00 \$	17 960,00 \$	990,00 \$	-11 660,00 \$	
TRP TransCanada Pipeline	1 000	21 590,00 \$	34 130,00 \$	33 160,00 \$	970,00 \$	12 540,00 \$	
CYB Cymbria Corp.	1 000	11 250,00 \$	12 550,00 \$	12 300,00 \$	250,00 \$	1 300,00 \$	
EDG188 Edgepoint Cdn Growth	1 000	12 560,00 \$	13 595,00 \$	13 268,00 \$	327,00 \$	1 035,00 \$	
XRE Indice canadien FPI	500	5 585,00 \$	5 430,00 \$	5 360,00 \$	70,00 \$	-155,00 \$	
BMO146 Fonds dividendes BMO	1 000	45 480,00 \$	40 320,00 \$	38 851,00 \$	1 469,00 \$	-5 160,00 \$	
TD BK CB17 5.763%18DC2106	100 000	84 200,00 \$	106 450,00 \$	105 340,00 \$	1 110,00 \$	22 250,00 \$	

C-2. Lorsque vous regardez la façon dont vos investissements fructifient, quelle période de temps correspond le mieux à la façon dont vous jugez le rendement le plus récent ? Est-ce le montant que vous avez gagné ou perdu (un seul choix) ...?

- 1 Le mois dernier
- 2 Au cours du dernier trimestre
- 3 Au cours de la dernière année
- 4 Au cours des trois dernières années ou plus

- 6 Depuis l'achat de l'investissement
- 9 Ne sais pas / Incertain

C-3a. Parmi les comparaisons suivantes, laquelle selon vous est la plus utile pour juger du rendement de vos placements. Est-ce la somme d'argent que vous avez gagnée ou perdue **par rapport à** (cocher toutes les caches correspondantes) ...? **<changer l'ordre >**

C-3b. Et quelle comparaison serait la plus utile pour vous (un seul choix)?

C-3c. Et quelle comparaison serait la moins utile pour vous (un seul choix)?

Toutes	La plus utile	La moins utile	
1	1	1	Le montant d'argent indiqué sur votre dernier relevé
2	2	2	Le rendement d'autres comptes avec une combinaison d'investissements similaires aux vôtres
3	3	3	Les intérêts gagnés sur un dépôt à terme ou CPG
4	4	4	Le rendement boursier ou du marché obligataire
5	5	5	D'autres comparaisons (précisez _____)
6	x	x	Aucune n'est utile

C-4. Il existe plusieurs types possibles de coûts et de frais qui s'appliquent aux investissements et aux comptes. A l'aide d'une échelle allant de 1 à 5, où 1 signifie « Je ne comprends pas du tout » et 5 signifie « Je comprends très bien », veuillez évaluer dans quelle mesure vous comprenez chacune des expressions suivantes <Changer l'ordre>.

- _____ Les frais d'administration du compte
- _____ Commission / frais pour l'achat et la vente de placements
- _____ Les frais globaux
- _____ Les commissions de ventes reportées
- _____ Faible intérêt sur l'encaisse
- _____ Frais de réciprocité
- _____ Les frais administratifs

- _____ Les intérêts à payer sur les comptes sur marge
_____ Les frais de gestion de portefeuille

C-5a. En pensant à la dernière fois que vous avez acheté ou vendu des actions ou des obligations, comment avez-vous pris connaissance du coût de l'opération ? Veuillez cocher toutes les cases correspondantes?

C-5b. De quelle manière préféreriez-vous prendre connaissance de ces coûts?

- 1 1 En discutant avec mon conseiller
2 2 En le lisant sur mon relevé de compte
3 3 En le lisant sur ma confirmation de transaction
4 4 En le lisant en ligne avant la fin de l'opération
5 x Je n'ai jamais été informé de ces coûts

C-6. A quel moment souhaitez-vous prendre connaissance des coûts d'achat et de vente des placements, ainsi que des coûts associés à votre compte de placement?

- 1 Immédiatement avant d'accepter d'acheter ou de vendre un investissement ou de payer pour un service
2 Immédiatement après l'achat / la vente d'un investissement ou après avoir payé pour un service
3 A chaque fois que je reçois mon relevé de compte
4 Toutes les réponses susmentionnées
9 Ne sais pas / Incertain

C-7a. Lorsque le coût d'un investissement est indiqué sur votre relevé de compte, est-ce que cela comprend la commission ou tout autres frais versés au conseiller, ou sont-ils identifiés séparément?

- 1 Les frais et commissions sont inclus dans le coût de l'investissement
2 Les frais et commissions sont identifiés séparément du coût de l'investissement lui-même
3 Parfois ils sont inclus dans le coût, parfois non

9 Ne sais pas / Pas sûr

C-7b. Est-ce que le rendement de vos investissements vous est signalé.... ?

- 1 Avant déduction de tous les honoraires et frais de votre revenu
2 Après déduction de tous les honoraires et frais de votre revenu
3 Dans les deux sens pour les différents investissements
9 Ne sais pas / Pas sûr

D. RELEVÉS DE PLACEMENTS

Nos dernières questions portent sur la fréquence à laquelle vous souhaiteriez obtenir des informations sur vos placements et sous quelle forme.

D-1. Comment voulez-vous obtenir des informations sur le rendement de vos investissements ainsi que sur les coûts d'achat, de vente et de possession ? Veuillez cocher toutes les cases correspondantes.

- 1 Lors d'entrevues régulières avec votre conseiller financier
2 Par des relevés de compte envoyés par la poste
3 Par des relevés de compte envoyés par courriel
4 En ligne afin d'obtenir des informations quand vous le désirez

<Poser la question seulement si D1=2,3; sinon passer à D-3>

D-2a. Combien de fois recevez-vous des rapports de rendement par la poste ou par courriel ? Diriez-vous ...?

- 1 Une fois par semaine ou plus
2 Mensuellement
3 Trimestriellement
4 1 à 3 fois par an

D-2b. À l'avenir, souhaitez-vous obtenir des rapports de rendement?

- 1 Aussi souvent qu'actuellement

- 2 Moins souvent qu'actuellement
- 3 Plus souvent

<Poser la question seulement si D-2a>1 et D-2b=3; sinon passer à D-3>

D-2c. Combien seriez-vous prêt à payer chaque année pour obtenir plus d'informations sur vos placements, y compris sur leur rendement et leurs coûts ? Seriez-vous prêt à payer ...?

- 1 Moins de 25 \$ par an
- 2 De 26 à 50 \$ par an
- 3 De 51 à 99 \$ par an
- 4 De 100 à 199 \$ par an
- 5 De 200 \$ ou plus par an
- 6 Ne voudrait pas payer pour plus d'informations

D-3a. Certaines personnes préfèrent un minimum d'information sur leur relevé de compte, tandis que d'autres veulent avoir tous les détails possibles. Sur une échelle allant de 1 à 5, veuillez déterminer le niveau de détail qui vous conviendrait. Utilisez un « 1 » pour un minimum d'information, comme par exemple les fluctuations de votre encaisse depuis votre dernier relevé de compte. Un « 3 » signifie que vous obtiendrez tous les renseignements que vous recevez aujourd'hui. Un « 5 » signifie que vous pouvez obtenir tous les détails que vous souhaitez par période de temps, type d'investissement, groupe de comparaison et plus encore. Comment évaluez-vous le niveau de détail que vous souhaitez?

_____ Niveau de détail souhaité (1-5)

<Poser la question seulement si la réponse à D-3a est « 4 ou plus »>

D-3b. Combien seriez-vous prêt à payer chaque année afin d'obtenir tous les renseignements que vous souhaitez sur vos placements, y compris leur rendement par rapport à des critères sélectionnés et de leur coût ? Seriez-vous prêt à payer ...?

- 1 Moins de 25 \$ par an
- 2 De 26 à 50 \$ par an
- 3 De 51 à 99 \$ par an
- 4 De 100 à 199 \$ par an
- 5 De 200 \$ ou plus par an
- 6 Ne voudrait pas payer pour plus d'informations

MERCI D'AVOIR PRIS PART AU SONDAGE. VOS OPINIONS PERMETTRONT À D'AUTRES INVESTISSEURS ET À VOUS-MÊME D'OBTENIR LE TYPE D'INFORMATION QUE VOUS SOUHAITEZ DANS LES PROCHAINES ANNÉES.