

Innovative Research Group, Inc.

[www.innovativeresearch.ca](http://www.innovativeresearch.ca)

Toronto :: Vancouver



---

# Étude de suivi triannuelle sur le MRCC 2 et le régime d'information au moment de la souscription

## Rapport annuel - septembre 2019

---



# Table des matières

<b>Aperçu et objectifs de la recherche</b>	3
<b>Sommaire</b>	8
<b>Résumé global des constatations</b>	18
Profil des investisseurs	19
Planification des placements	32
Relevés de placement	36
Communications entre le client et son conseiller	44
Coût des placements	54
Achat de nouveaux placements	69
Document Aperçu du fonds	75
<b>Constatations par province</b>	79
Profil des investisseurs	80
Planification des placements	93
Relevés de placement	97
Communications entre le client et son conseiller	104
Coût des placements	114
Achat de nouveaux placements	127
Document Aperçu du fonds	133
<b>Constatations par segment d'investisseurs</b>	136
Profil des investisseurs	138
Planification des placements	147
Relevés de placement	151
Communications entre le client et son conseiller	158
Coût des placements	168
Achat de nouveaux placements	181
<b>Profils démographiques</b>	185

# Aperçu et objectifs de la recherche

---



# Aperçu et objectifs de la recherche

---

**Le présent document constitue le rapport annuel 2019 de l'enquête menée auprès des investisseurs dans le cadre du projet des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) visant à mesurer les répercussions de la deuxième phase du Modèle de relation client-conseiller (MRCC 2) et des modifications du régime d'information au moment de la souscription. Les résultats proviennent d'une étude de base réalisée à l'automne 2016 ainsi que de ses vagues subséquentes tenues en mars et en septembre 2017, 2018 et 2019.**

- Les ACVM ont élaboré le MRCC 2 et le régime d'information au moment de la souscription pour fournir aux investisseurs de l'information sur les coûts et le rendement des placements, de même que des renseignements clés sur un fonds commun de placement donné.
- Les ACVM cherchent à mesurer l'incidence du MRCC 2 et du régime d'information au moment de la souscription sur les connaissances, les attitudes et les comportements des investisseurs, afin de savoir si les intentions réglementaires qui les sous-tendent sont réalisées. La BCSC est l'autorité principale pour ce projet.
- En 2016, les ACVM ont conçu la vague initiale de cette enquête de suivi et ont confié l'administration du questionnaire à Ipsos Public Affairs.
- Elles ont ensuite demandé à Innovative Research Group (INNOVATIVE) de procéder à 6 vagues de suivi, soit en mars et en septembre 2017, 2018 et 2019. Le présent rapport couvre les résultats de la vague initiale et ceux des 6 vagues ultérieures.
- Le sondage a porté sur les thèmes suivants :
  - l'expérience en planification financière des investisseurs;
  - l'expérience des investisseurs en matière de rapports sur les placements;
  - les communications des investisseurs avec leur conseiller à propos du rendement de leurs placements;
  - les conversations du conseiller avec ses clients à propos des coûts des placements;
  - la satisfaction des investisseurs à l'égard de leur firme et conseiller, ainsi que de l'entente relative aux frais applicable à leurs comptes.

# Méthodologie - généralités

- Voici les dates et les tailles des échantillons de la série de sondages réalisés par INNOVATIVE :

Vague	Résultats annuels	Date de début	Date de fin	N non pondéré	N pondéré	N pondéré annuel
Base 2016	2016	11 août 2016	7 sept. 2016	3 479*	1 177	1 177
Mars 2017	2017	1er mars 2017	28 mars 2017	2 552	1 029	2 055
Sept. 2017		1er sept. 2017	29 sept. 2017	2 038	1 026	
Mars 2018	2018	1er mars 2018	26 mars 2018	1 874	1 025	2 051
Sept. 2018		1er sept. 2018	29 sept. 2018	2 090	1 026	
Mars 2019	2019	1er mars 2019	30 mars 2019	1 935	1 025	2 051
Sept. 2019		3 sept. 2019	4 octobre 2019	1 909	1 026	

- Il s'agit des résultats d'une enquête d'INNOVATIVE menée du 3 septembre 2019 au 4 octobre 2019.
- Les répondants proviennent d'un panel en ligne géré par Research Now, l'un des principaux fournisseurs d'échantillons en ligne. À compter de la vague de mars 2019, certains échantillons supplémentaires émanent de Survey Sampling International (SSI). Dynata, société issue de la fusion de Research Now et de SSI en 2018, est le propriétaire-gérant des deux panels. Ainsi, l'échantillonnage est géré en tant que processus unique et aucun répondant ne se retrouve dans les deux panels.
- INNOVATIVE envoie à chaque participant, par courrier électronique, une adresse URL qui lui est propre, de sorte que seuls les répondants invités à participer au sondage peuvent effectivement y prendre part et y répondre une seule fois. Pour être admissibles à l'étude, les participants devaient respecter les critères de sélection. Ceux des vagues antérieures n'ont pas le droit de participer aux vagues ultérieures.
- INNOVATIVE passe en revue toutes les réponses et supprime celles jugées suspectes d'après une combinaison de preuves dégagées du schéma des réponses fournies par le répondant, du temps consacré à remplir le questionnaire, et des réponses aux questions ouvertes (celles demandant des phrases complètes et ne permettant pas de choisir parmi une liste d'options).
- L'échantillon est pondéré selon l'âge, le sexe et la province à l'aide des données du recensement de Statistique Canada. Les cibles de pondération tiennent compte de l'ensemble de la population ayant répondu à l'invitation à un sondage, avant l'exclusion des répondants non admissibles. On a suivi la même méthode de pondération que dans l'étude de base de 2016 pour optimiser la comparabilité. Les cibles initiales sont établies d'après l'âge, le sexe et la province de tous les Canadiens à l'aide des données du recensement, puis ajustées en fonction des taux d'incidence au sein de chaque province et groupe d'âge et de sexe. Les dernières données du recensement ont servi à l'échantillonnage pour chaque année complète, à savoir celles de 2011 dans le cas de 2016 et de 2017, et celles de 2016 à partir de 2018.
- On fixe aussi des cibles particulières pour ceux ayant acheté des fonds communs de placement au cours des 12 derniers mois afin d'assurer la fiabilité des données dans le document *Aperçu du fonds*. En 2016, une partie de l'échantillon de pareils acheteurs était tirée d'un échantillon distinct du principal. Comme les taux d'incidence dans chaque province et groupe d'âge et de sexe pour cet échantillon distinct étaient indisponibles, la pondération pour l'échantillon en question était basée sur les taux d'incidence de l'échantillon principal. Dans les résultats de l'étude de base, ces cas additionnels ne servent qu'aux questions sur le document *Aperçu du fonds*, c.-à-d. 41, 42 et 43. Dans toutes les vagues subséquentes, l'échantillon entier de ces acheteurs est compris dans l'échantillon principal et pondéré en tant que partie de celui-ci.
- La significativité est indiquée tout au long pour les changements par rapport aux résultats de l'étude de base ou de l'année antérieure, ou les différences entre chaque province, région ou segment d'investisseurs et les résultats globaux. L'intervalle de confiance de tous les résultats est de 95 %. Quand on compare les rapports annuels et ceux des diverses vagues, le mode d'analyse (comparaisons d'année à année contre vague à vague) et les tailles des échantillons diffèrent. Ainsi, les changements statistiquement significatifs d'une année à l'autre peuvent ne pas l'être d'une vague à l'autre, et vice versa.
- L'échantillon est représentatif de la population canadienne d'investisseurs. Étant donné que le sondage en ligne n'était pas un échantillon probabiliste choisi de façon aléatoire, il est impossible de calculer une marge d'erreur. Les énoncés sur les marges d'erreur d'échantillonnage ou les estimations de population ne s'appliquent pas à la plupart des panels en ligne.

\*Le N non pondéré de l'étude de base exclut 798 cas supplémentaires compris uniquement dans le suréchantillonnage des acheteurs de fonds communs de placement pour les résultats de cette étude.

# Méthodologie – remarques sur les données de mars 2017

---

- Des entrevues de relance additionnelles ont été réalisées du 18 septembre 2017 au 5 octobre 2017 pour corriger une erreur de branchement conditionnel durant la période d'échantillonnage initiale qui a donné lieu à des questionnaires auxquels il manquait les réponses aux questions démographiques. Cette erreur a été introduite à partir des réponses aux Q6B et Q36. Les questions suivantes ont été omises : Q46, Q47, Q48, Q49, Q50 et Q51.
- Ces 6 questions démographiques ont été posées lors des entrevues de relance, et 841 des 1 615 participants ayant soumis des questionnaires incomplets y ont répondu (taux de relance de 52 %). Les questionnaires des 774 autres participants ont été rejetés.
  - Par ailleurs, on a recensé 27 questionnaires dont le répondant a été initialement touché par cette erreur, a réussi à remplir le questionnaire à la seconde tentative, puis a également répondu aux questions lors de la relance, si bien qu'il a répondu deux fois au sondage. Le cas échéant, seul le questionnaire original a été conservé et utilisé.
- Pour remédier à tout potentiel de biais découlant de la non-réponse au questionnaire de relance, avant d'appliquer aux données de mars les pondérations fondées sur l'âge, le sexe et la région, on a pondéré les résultats afin qu'ils reflètent la distribution non pondérée initiale des cas touchés par ces erreurs.
  - Par exemple, dans la distribution initiale, les cas aux données non pondérées qui étaient touchés par l'erreur de branchement conditionnel à la Q36 comptaient pour 20 % de l'échantillon total. Après élimination des cas pour lesquels les tentatives de relance avaient été infructueuses, ils n'en représentaient que 15 %. Pour corriger cette situation, on a légèrement pondéré à la baisse les cas non touchés par l'erreur de sorte que ces répondants représentent à nouveau 20 % du total des cas.
- Cet ajustement fait que tout l'échantillon ayant initialement répondu au sondage est fidèlement représenté dans les données avant application de la pondération selon l'âge, le sexe et la région. Conjointement avec la procédure de pondération standard selon l'âge, le sexe et la région, cette façon de procéder assure que nous avons un échantillon représentatif d'investisseurs canadiens admissibles.
  - Comme toujours, les cibles de pondération selon l'âge, le sexe et la région sont ajustées en fonction de la proportion d'investisseurs admissibles parmi tous les répondants. Ces taux d'incidence ont également été recalculés en mars 2017 d'après l'ensemble des réponses (y compris celles des personnes touchées par l'erreur de branchement conditionnel).

# Méthodologie – ventilation de l'échantillon

- On a stratifié l'échantillon par province, avec des suréchantillons dans chacune d'elles, afin d'assurer la fiabilité des résultats régionaux ou provinciaux aux fins des comparaisons à l'échelle du pays et au fil du temps.
- INNOVATIVE a pondéré à la baisse les suréchantillons dans le but d'équilibrer la taille de l'échantillon national, si bien qu'aucun échantillon provincial n'est surpondéré dans l'échantillon national. Le même principe a été appliqué aux pondérations relatives aux données de base aux fins de tests de significativité comparant les résultats au fil du temps. *Cela n'a aucune incidence sur les résultats de l'étude de base puisque l'ajustement de la pondération est constant pour tous les cas.*
- Quant aux tests de significativité comparant les provinces, la taille de l'échantillon non pondéré (suréchantillon) a été utilisée. Dans tous les cas, la taille de base indiquée dans chaque diapositive correspond à la taille de l'échantillon ayant servi à effectuer des tests de significativité qui y est indiquée.
- Il importe de noter que les différences statistiquement significatives dans le rapport qui suit peuvent être des différences par rapport à l'étude de base – les résultats initiaux de 2016 - ou à la vague de l'année antérieure (2018). Les résultats statistiquement significatifs par rapport à l'étude de base peuvent ne pas l'être pour la vague antérieure, et vice versa. S'ils le sont dans les deux cas, nous le mentionnerons dans le rapport.
- Le tableau suivant présente la ventilation complète de l'échantillon – pondéré et non pondéré :

Province	Échantillon d'investisseurs				Échantillon d'« acheteurs de fonds communs de placement »			
	Pondéré*		Non pondéré		Pondéré*		Non pondéré	
	Année 2019	Base 2016	Année 2019	Base 2016	Année 2019	Base 2016	Année 2019	Base 2016
Colombie-Britannique	279	173	462	404	71	102	119	170
Alberta	228	132	427	400	63	94	116	184
Saskatchewan	61	36	305	315	32	45	150	202
Manitoba	72	41	315	315				
Ontario	785	500	763	500				
Québec	484	228	743	515				
Nouveau-Brunswick	45	22	313	300	32	41	189	286
Nouvelle-Écosse	56	27	306	299				
Île-du-Prince-Édouard	8	4	54	131				
Terre-Neuve-et-Labrador	32	15	155	300				
<b>TOTAL</b>	<b>2 051**</b>	<b>1 177</b>	<b>3 844**</b>	<b>3 479</b>	<b>559</b>	<b>651</b>	<b>1 003</b>	<b>1 387</b>

\* Les tailles N provinciales pondérées indiquées ici reposent sur les pondérations nationales. Dans le cas des résultats province par province, les tailles N pondérées tiennent compte des suréchantillons provinciaux.

\*\*Remarque : Un résident du Yukon a répondu au sondage de la vague de septembre 2019 et est compris dans les totaux présentés.

# Sommaire

---





# Profil des investisseurs

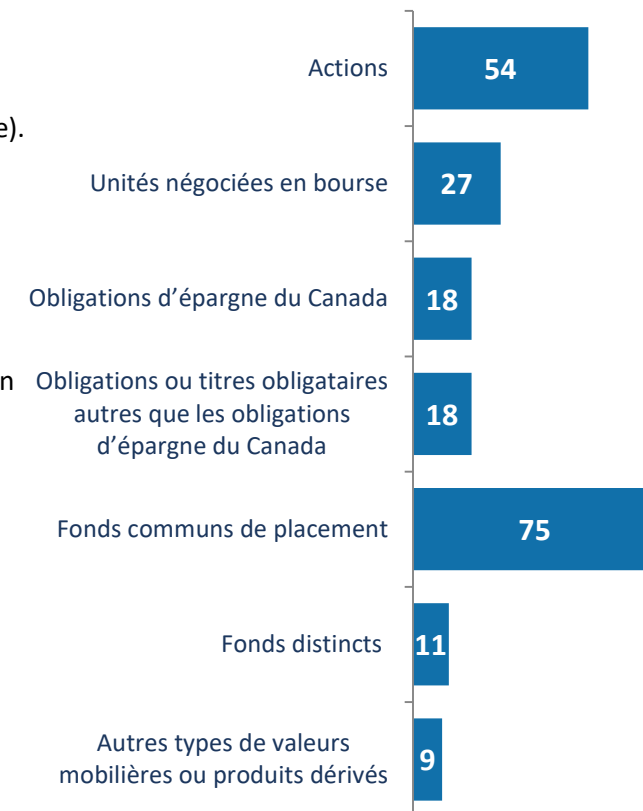
**L'investisseur moyen déclare détenir des fonds communs de placement dans des comptes fondés sur des commissions ou des honoraires, utilise une banque (y compris une société de gestion de patrimoine/courtage détenue par une banque) pour investir, a un conseiller, et possède un horizon de placement à long terme.**

**Depuis l'étude de base, on observe une augmentation du nombre de répondants investissant dans des unités négociées en bourse, employant des comptes fondés sur des commissions ou des honoraires, et faisant affaire avec une banque (y compris une société de gestion de patrimoine/courtage détenue par une banque).**

- 3 sur 4 (75 %) disent détenir des fonds communs de placement, un léger recul par rapport à l'année antérieure (78 %; baisse statistiquement significative).
- Le pourcentage d'investisseurs détenant des unités négociées en bourse (27 %) est en hausse depuis l'étude de base, de 9 points (ce qui est statistiquement significatif par rapport à l'étude de base, mais non l'année antérieure).
- Environ le tiers affirment détenir un compte fondé sur des commissions (32 %) ou des honoraires (31 %) en tant que compte principal, une croissance statistiquement significative par rapport à l'étude de base (25 % et 26 %, respectivement).
- 2 sur 3 (64 %) recourent à une banque (y compris une société de gestion de patrimoine/courtage détenue par une banque) pour investir, une progression de 5 points (statistiquement significative par rapport à l'année antérieure).
- Près de la moitié (46 %) disent détenir leur compte principal depuis dix ans ou plus, ce qui ne constitue pas un changement statistiquement significatif par rapport aux années antérieures, y compris l'étude de base.
  - Pour ce qui est de la relation avec le conseiller, le cas échéant, ceux n'ayant pas accordé à ce dernier une autorité discrétionnaire sont les plus susceptibles d'avoir investi depuis 10 ans ou plus (55 %; significativement supérieur sur le plan statistique aux résultats nationaux).
- 2 investisseurs sur 3 (67 %) déclarent avoir un conseiller, une proportion inchangée (aucune différence statistiquement significative) par rapport aux années antérieures, y compris l'étude de base.
  - L'Alberta a vu le nombre d'investisseurs recourant à un conseiller progresser le plus, de 61 % à 70 % (hausse statistiquement significative par rapport à l'étude de base). La proportion de pareils investisseurs est supérieure à la moyenne au Manitoba (77 %), en Nouvelle-Écosse (73 %) et dans les provinces de l'Atlantique (72 %) (résultats statistiquement différents de la moyenne nationale de 67 %).
- Près de la moitié (46 %) de ceux ayant un conseiller ont accordé à ce dernier une autorité discrétionnaire sur leur compte, ce qui ne représente pas un changement statistiquement significatif par rapport aux résultats de base.
  - Sur le plan des provinces, le Manitoba (53 %) a connu une hausse de 9 points depuis l'étude de base et les investisseurs y sont les plus enclins à déclarer avoir accordé au conseiller une autorité discrétionnaire (écart statistiquement significatif par rapport aux résultats de base et nationaux).

Q1. Lesquels des produits de placement suivants détenez-vous? (COCHEZ TOUT CE QUI S'APPLIQUE)

(2019)

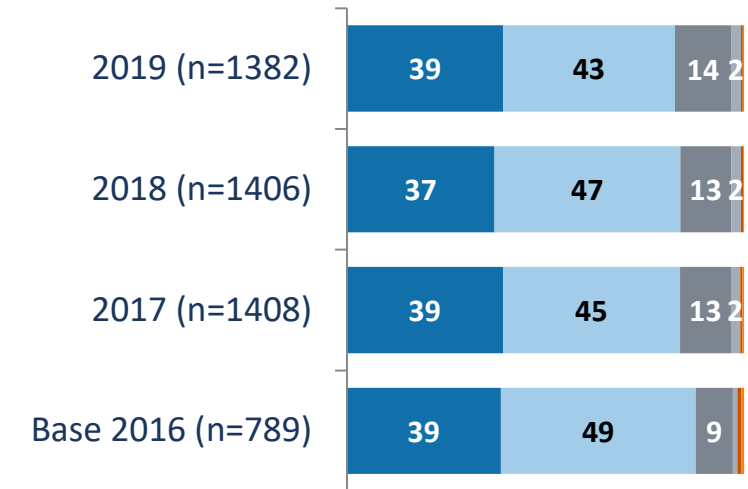


# Satisfaction à l'égard du conseiller et probabilité de changement

**Quoique 8 investisseurs sur 10 (83 %) soient satisfaits de leur conseiller, le degré de satisfaction a baissé de 5 points depuis l'étude de base (88 %). Une plus grande majorité que l'an dernier déclare qu'elle conservera probablement son conseiller, sa firme de placement et l'entente relative aux frais actuelle. Toutefois, ceux de l'Ontario et de la Saskatchewan, ainsi que ceux avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP), se disent plus enclins à vouloir procéder à un changement.**

- Plus de 8 sur 10 (83 %) sont satisfaits de leur conseiller, soit 5 points de moins qu'en 2016 (écart statistiquement significatif).
  - L'Ontario (81 %) et le Québec (84 %) ont affiché des baisses statistiquement significatives de la satisfaction à l'égard du conseiller depuis l'étude de base (de 8 et 6 points, respectivement).
- La plupart des investisseurs avec conseiller (86 %) estiment avoir une bonne compréhension de la valeur des conseils professionnels qu'ils reçoivent (aucun changement significatif par rapport aux années antérieures, y compris l'étude de base).
- La satisfaction de ceux avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (86 %) a diminué de 7 points (baisse statistiquement significative) depuis l'étude de base.
- 1 sur 4 (25 %) affirme qu'il changera probablement de conseiller ou l'a déjà fait, soit 4 points de moins qu'en 2018 (changement statistiquement significatif) et une différence statistiquement non significative en regard des données de base (22 %).
  - Du point de vue des provinces, la probabilité de changer de conseiller a le plus augmenté chez les investisseurs de l'Ontario (27 %) et de la Saskatchewan (21 %) (hausse respectives de 6 points et de 7 points, toutes deux statistiquement significatives par rapport à l'étude de base).
  - Chez les investisseurs avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP) (22 %), la probabilité de changer de conseiller a bondi de 8 points (variation statistiquement significative) depuis l'étude de base.
- 1 sur 4 encore changera probablement de firme (23 %, une hausse 4 points qui est statistiquement significative par rapport à l'étude de base).
  - Par province, la probabilité de changer de firme est la plus élevée en Ontario (25 %) et en Saskatchewan (22 %) (progression de 7 points dans les deux cas, ce qui est statistiquement significatif par rapport aux données de base).
  - Chez les investisseurs avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP), cette probabilité est passée de 13 % à 24 %, une augmentation statistiquement significative de 11 % par rapport à l'étude de base.

Q31. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la relation que vous avez avec votre conseiller?



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

# Planification des placements

**Moins de la moitié (41 %) des investisseurs possède un plan d'investissement écrit. Bien qu'il s'agisse d'une hausse de 3 points par rapport aux données de base, la différence n'est pas statistiquement significative.**

- Parmi les provinces, celles de l'Atlantique et l'Alberta ont connu des hausses significatives par rapport à l'étude de base du pourcentage d'investisseurs ayant un plan d'investissement écrit.
- Les réponses à cette question ont systématiquement varié par segment d'investisseurs tout au long de l'étude. Ainsi, ceux sans conseiller sont les moins susceptibles de disposer d'un tel plan, à l'inverse de ceux avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire. La portion de chaque segment ayant déclaré détenir un plan d'investissement écrit est généralement demeurée constante comparativement aux données de base, sans changements statistiquement significatifs.
- La quasi-totalité (95 %) de ceux ayant un plan écrit et un conseiller disent que ce dernier les a aidés à le rédiger, et 84 % d'entre eux ont revu le plan au cours de la dernière année. Ces résultats ne sont pas significativement différents sur le plan statistique de ceux de 2018 ou des données de base.
- Les investisseurs ayant un conseiller et un plan écrit continuent de s'accorder quasi tous pour dire (déclarer quasi tous) que, lors de la révision du plan, leur conseiller a parlé de leurs objectifs financiers (95 %), de leur tolérance au risque (95 %), et des différentes stratégies pouvant permettre l'atteinte de leurs objectifs financiers (91 %).

Q8. Avez-vous un plan d'investissement écrit?

	Oui	
	2019	Base
Canada (n=2015)	41 %	38 %
Sans conseiller (n=597)	16 % <sup>c</sup>	14 % <sup>c</sup>
Avec conseiller sans autorité discrétionnaire (n=701)	45 %	40 %
Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (n=516)	61 % <sup>c</sup>	60 % <sup>c</sup>
Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP) (n=197)	52 % <sup>c</sup>	52 % <sup>c</sup>

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à la vague antérieure

# Rapports sur les placements

***Presque tous les investisseurs (91 %) déclarent recevoir des relevés concernant le rendement ou le coût de leurs placements. Ceux sans conseiller sont maintenant plus susceptibles de déclarer en recevoir (85 % contre 80 % dans l'étude de base), bien qu'ils continuent à moins se souvenir des renseignements y figurant que ceux avec conseiller. La plupart disent lire la totalité ou une bonne partie de leurs relevés, et avoir une excellente ou une bonne compréhension de leur contenu.***

***Les investisseurs se souviennent moins des frais qu'ils ont payés directement ou de ceux versés par de tierces parties à leur firme que d'autres aspects, comme la valeur marchande. Toutefois, depuis le début de l'étude, on observe une augmentation statistiquement significative de la proportion d'entre eux se souvenant des frais indiqués sur leurs relevés annuels.***

- La quasi-totalité affirme recevoir des relevés sur le rendement ou sur le coût de leurs placements (91 %, une hausse de 2 points, statistiquement significative par rapport aux données de base). Plus du tiers (35 %) dit recevoir ces deux types de relevés (la question a été posée la première fois en 2017, la différence n'est pas statistiquement significative).
  - Sur le plan provincial, seule l'Alberta affiche une croissance statistiquement significative par rapport aux données de base en ce qui concerne la proportion d'investisseurs recevant des relevés (92 %).
  - Les investisseurs sans conseiller (85 %) demeurent les moins susceptibles de déclarer recevoir des relevés, mais la proportion de ceux ayant déclaré en avoir reçus a progressé de 5 points depuis l'étude de base (80 %, statistiquement significatif).
- Parmi ceux se souvenant d'avoir reçu des relevés, 7 sur 10 (69 %) disent en lire la totalité ou une bonne partie. Les changements par rapport à 2018 et aux données de base ne sont pas statistiquement significatifs.
- La grande majorité des investisseurs estime avoir une « excellente » ou une « bonne » compréhension des éléments sondés de l'information comprise dans les relevés concernant le rendement ou le coût de leurs placements, dont la valeur marchande, le taux de rendement, les opérations effectuées, et les frais qu'ils paient directement et indirectement. Ces résultats sont constants et sans changements significatifs depuis 2017, première année où nous avons posé ces questions.
- Bien que seuls 42 % des investisseurs se souviennent des frais versés par de tierces parties à leur firme qui figurent sur leurs relevés annuels, et 65 %, des frais payés directement à leur firme la dernière année, il s'agit dans les deux cas de 13 points de plus qu'en 2016 (hausse statistiquement significatives).

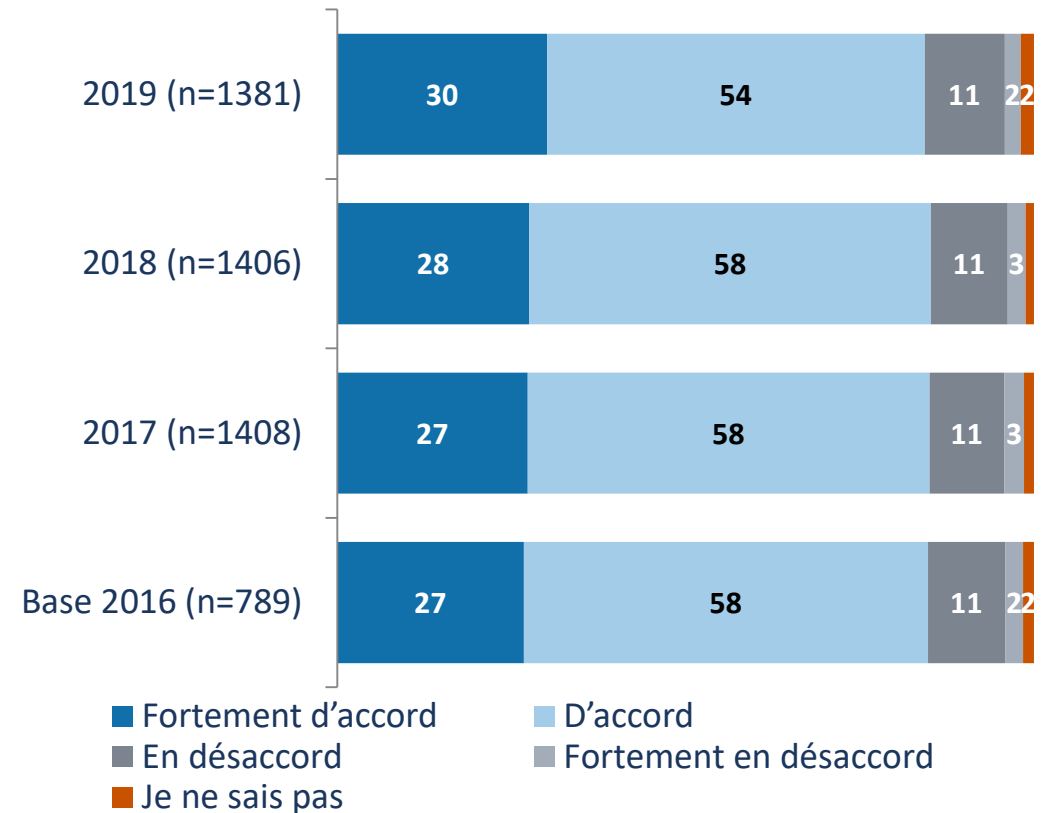
# Communications entre le client et son conseiller

**La fréquence des communications en général et celle des conversations engagées par le conseiller n'a pas changé de manière statistiquement significative par rapport aux données de base. Mais on observe une hausse des sujets abordés dans toutes les catégories.**

- La plupart parlent à leur conseiller au moins deux fois par année (61 %) et ces conversations sont engagées par ce dernier (61 %).
- Une plus grande proportion d'investisseurs que dans l'étude de base ont dit avoir abordé les sujets avec leur conseiller. Les variations sont statistiquement significatives. Les discussions lors desquelles des changements aux placements sont recommandés demeurent moins fréquentes que celles concernant le rendement des placements.
- Les investisseurs disent avoir une bonne compréhension des avantages potentiels et des risques liés à leurs placements (90 %), ainsi que du rendement de leurs placements (88 %) et des indices de référence (72 %), en plus d'avoir les renseignements qu'il leur faut pour prendre des décisions de placement éclairées (86 %) – ces deux dernières mesures étant statistiquement significatives par rapport aux données de base.

Le niveau d'aisance des investisseurs est en hausse de 6 points pour deux mesures (ce qui est statistiquement significatif par rapport à l'étude de base dans les deux cas) : plus de 8 sur 10 se sentent à l'aise de suivre la variation de la valeur de leurs placements au fil du temps (86 %) et de déterminer s'ils sont en bonne voie d'atteindre leurs objectifs financiers (82 %).

*Q7G. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants : Je suis satisfait de la fréquence à laquelle j'ai des conversations avec mon conseiller à propos du rendement de mes placements.*



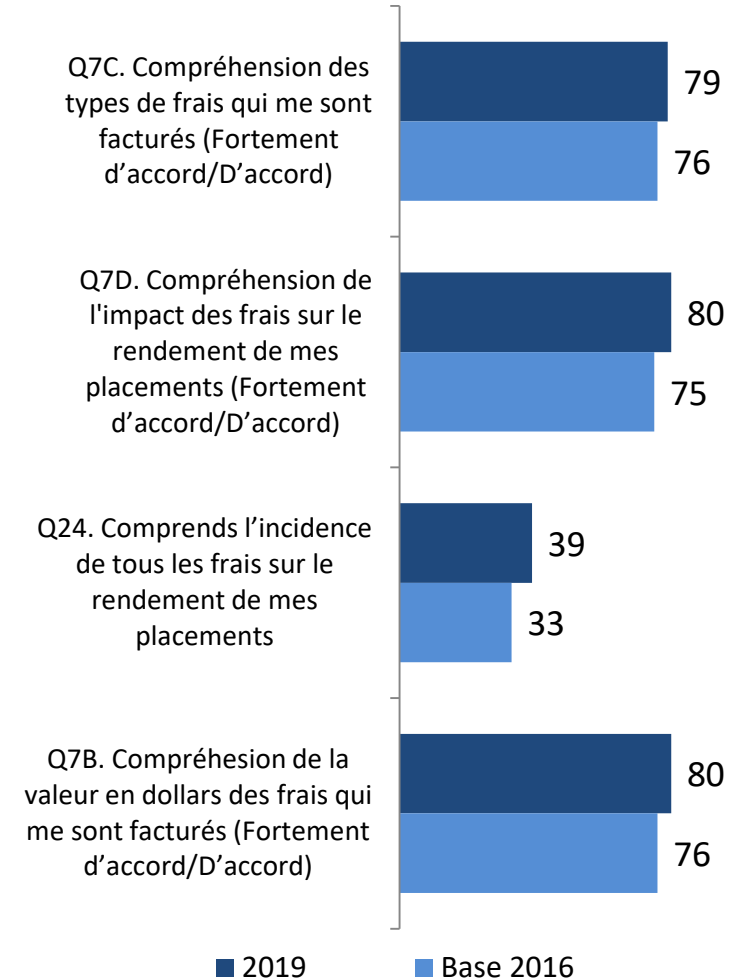
# Coût des placements (compréhension des types de frais)

**La proportion d'investisseurs disant connaître les frais a augmenté dans une mesure statistiquement significative pour tous les indicateurs depuis l'étude de base :**

- Plus de la moitié des investisseurs déclare connaître les frais liés à l'achat, à la détention et à la vente de leurs placements dans leur compte principal, ou les frais associés à leur compte (52 % et 51 %, respectivement, soit des hausses de 4 points et de 8 points par rapport aux données de base).
- Une forte majorité (79 %, 3 points de plus que dans l'étude de base) disent avoir une bonne compréhension des types de frais qui leur sont facturés, et 8 sur 10 (80 %, 5 points de plus que dans l'étude de base), une bonne compréhension de l'impact de leurs frais sur le rendement de leurs placements.
- La plupart (51 %, une hausse de 10 points par rapport aux données de base) trouvent que les frais ont une incidence sur le rendement de leurs placements. La proportion de ceux qui comprennent l'incidence des frais sur le rendement des placements a progressé de 6 points depuis l'étude de base, passant de 33 % à 39 %.
- Ils sont 8 sur 10 (80 %) à comprendre la valeur en dollars des frais qui leur sont facturés sur leurs placements, une hausse de 4 points comparativement aux données de base.
- Plus de 7 sur 10 (72 % contre 60 % dans l'étude de base de 2016) affirment connaître le montant des frais qu'ils ont payés à leur firme pour leurs placements au cours de la dernière année, la plupart (52 % contre 36 % en 2016) connaissent le montant des frais payés à leur firme par des tierces parties au cours de la dernière année, et 82 % conviennent (contre 77 % en 2016) qu'une meilleure connaissance des différents types de frais les aiderait à prendre des décisions de placement plus éclairées.

**Par segments d'investisseurs :** on note des augmentations importantes et statistiquement significatives de la connaissance des frais chez les investisseurs sans conseiller pour la plupart de ces mesures, de même que des hausses moins fréquentes (mais statistiquement significatives par rapport aux données de base) chez ceux avec conseiller sans autorité discrétionnaire.

## Questions sur la compréhension des frais (%)

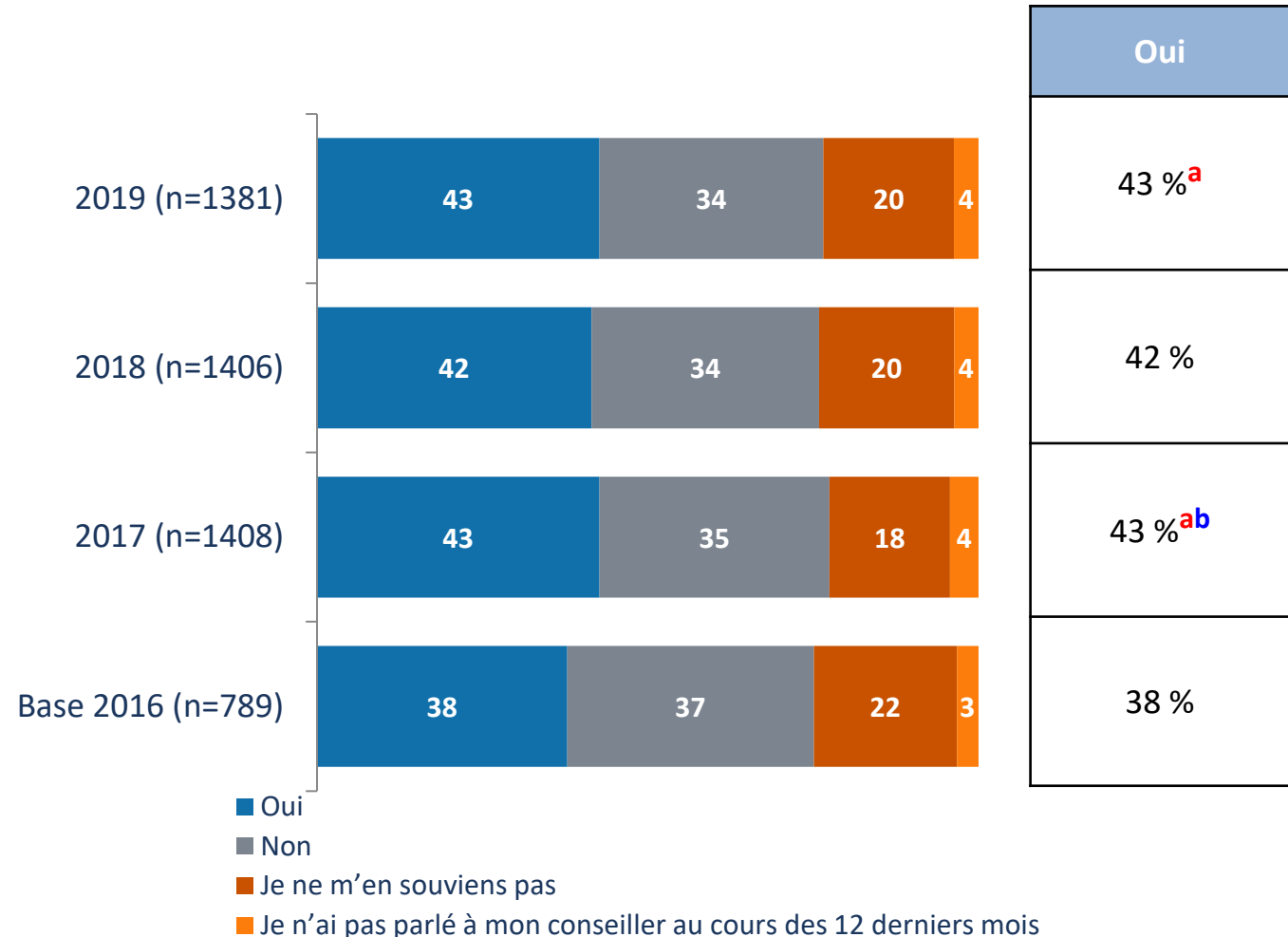


# Coût des placements (conversations sur les frais avec le conseiller)

La proportion d'investisseurs ayant parlé des frais avec leur conseiller est stable d'année en année à 43 %, ce qui représente une augmentation statistiquement significative de 5 points depuis l'étude de base (38 %).

- À l'échelle provinciale, le Manitoba (40 %) et la Colombie-Britannique (44 %) ont tous deux gagné au moins 10 points par rapport à l'étude de base. Ces hausses sont statistiquement significatives.
- Chez les investisseurs avec conseiller sans autorité discrétionnaire, cette proportion (38 %) se situe 5 points en deçà de la moyenne nationale (variation statistiquement significative).
- La proportion d'investisseurs avec conseiller sans autorité discrétionnaire à qui ce dernier a parlé des frais a progressé de 11 points depuis l'étude de base, une différence statistiquement significative.

Q27. Au cours des 12 derniers mois, votre conseiller vous a-t-il parlé des frais associés à vos placements?



a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à la vague antérieure

# Achat de nouveaux placements

**Près de 4 investisseurs sur 10 (38 %) disent acheter ou vendre des placements (avec ou sans conseiller) au moins chaque trimestre, une hausse statistiquement significative de 5 points par rapport à l'étude de base.**

- À l'échelle provinciale, la Saskatchewan (36 %, hausse de 11 points) et le Québec (40 %, hausse de 9 points) ont affiché les croissances les plus marquées (et les seules statistiquement significatives) par rapport à l'étude de base au chapitre de l'achat ou de la vente de placements au moins tous les trois mois.
- Ceux sans conseiller (54 %) sont bien plus enclins à en acheter fréquemment (au moins tous les trois mois), et leur proportion a augmenté à un degré statistiquement significatif de 7 points depuis l'étude de base.
- Au nombre des critères d'achat particuliers sont cités la tolérance au risque (87 %), l'avis du conseiller (87 %), la cohérence avec les objectifs financiers (86 %) et le rendement historique du placement (85 %). Ces résultats n'ont pas changé de façon statistiquement significative depuis 2018 et l'étude de base.
- La reconnaissance des frais comme importants a reculé de 4 points depuis l'an dernier (75 %, par rapport à 79 %, ont répondu « Très important » ou « Plutôt important »), une baisse statistiquement significative d'année en année, mais pas comparativement à l'étude de base.

**Moins de la moitié (44 %) des investisseurs ayant acheté des fonds communs de placement au cours des 12 derniers mois et dont le conseiller n'a pas autorité discrétionnaire disent que ce dernier leur a parlé des frais associés à l'achat, et 6 sur 10 (59 %), qu'il a comparé les rendements passés du placement à celui d'un indice de référence.**

- De toutes les provinces, l'Ontario (45 %, hausse de 14 points) a connu la plus forte hausse (et la seule statistiquement significative), depuis l'étude de base, du pourcentage de conseillers ayant parlé des frais avant un achat, et la C.-B. (51 %, baisse de 15 points), la plus grande diminution (et la seule statistiquement significative), depuis l'étude de base, de ceux ayant comparé les rendements passés à celui d'un indice de référence.

**7 sur 10 (69 %) des investisseurs avec conseiller sans autorité discrétionnaire ayant acheté un fonds commun de placement au cours des 12 derniers mois indiquent que leur conseiller a utilisé un document Aperçu du fonds pour leur expliquer le fonds en question, une hausse (statistiquement significative) de 11 points depuis l'étude de base.**

**Q36. Avez-vous acheté l'un ou l'autre des produits suivants au cours des 12 derniers mois? (COCHEZ TOUT CE QUI S'APPLIQUE)**

	2019	Base
	N=1415	N=808
Actions	37 % <sup>a</sup>	33 %
Unités négociées en bourse, y compris les fonds négociés en bourse (FNB) et les fiducies de placement immobilier (FPI)	17 % <sup>a</sup>	12 %
Obligations ou titres obligataires autres que les obligations d'épargne du Canada	11 % <sup>a</sup>	8 %
Fonds communs de placement	40 % <sup>a</sup>	22 %
Aucune de ces réponses	24 % <sup>a</sup>	34 %
Je ne sais pas/Je ne m'en souviens pas	7 % <sup>a</sup>	12 %

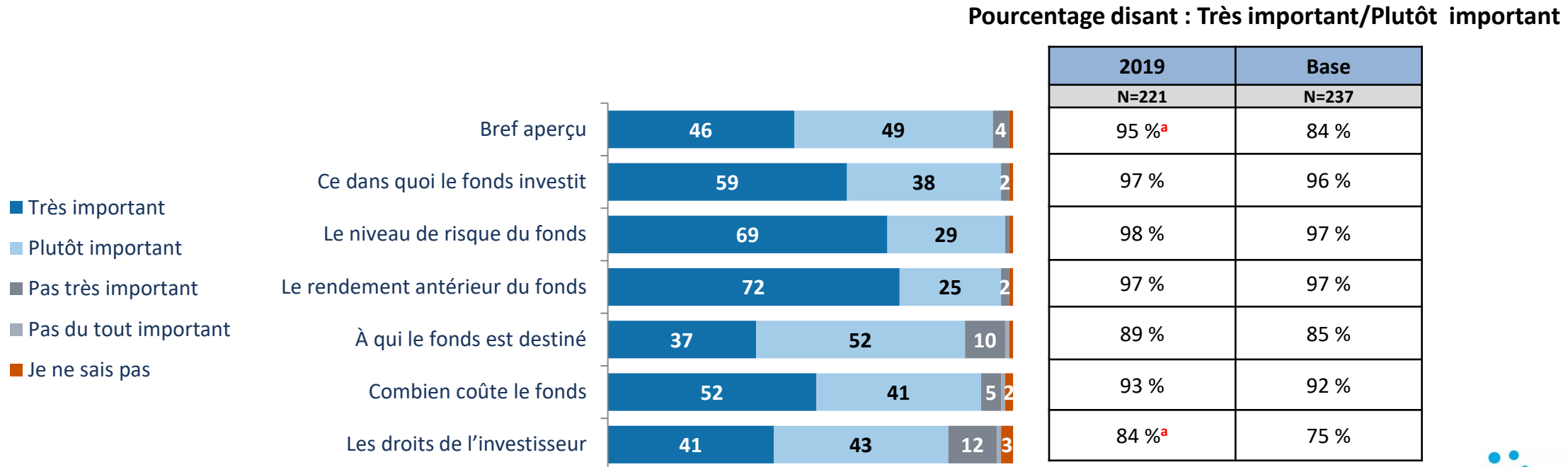
a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base



## Document *Aperçu du fonds*

- Parmi les investisseurs ayant été exposés au document *Aperçu du fonds* lorsqu'ils ont acheté un fonds commun de placement récemment, presque tous (95 %) ont trouvé la section *Bref aperçu* importante, une hausse statistiquement significative de 11 points par rapport aux résultats de base.
- La section portant sur les droits de l'investisseur (84 %), bien que considérée comme la moins importante de toutes, a affiché la seule autre hausse statistiquement significative (de 9 points) par rapport aux résultats de base.
- La quasi-totalité (93 %) des investisseurs exposés au document *Aperçu du fonds* dit n'avoir aucun changement à suggérer à son contenu. Chaque année, 2 % des répondants y suggèrent des changements relatifs aux frais, coûts ou commissions.

Q41. Veuillez indiquer l'importance de chacune des sections suivantes du document *Aperçu du fonds* pour ce qui est de vous aider à prendre la décision d'acheter un fonds commun de placement?



a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

# Résumé global des constatations

---

# Profil des investisseurs

---

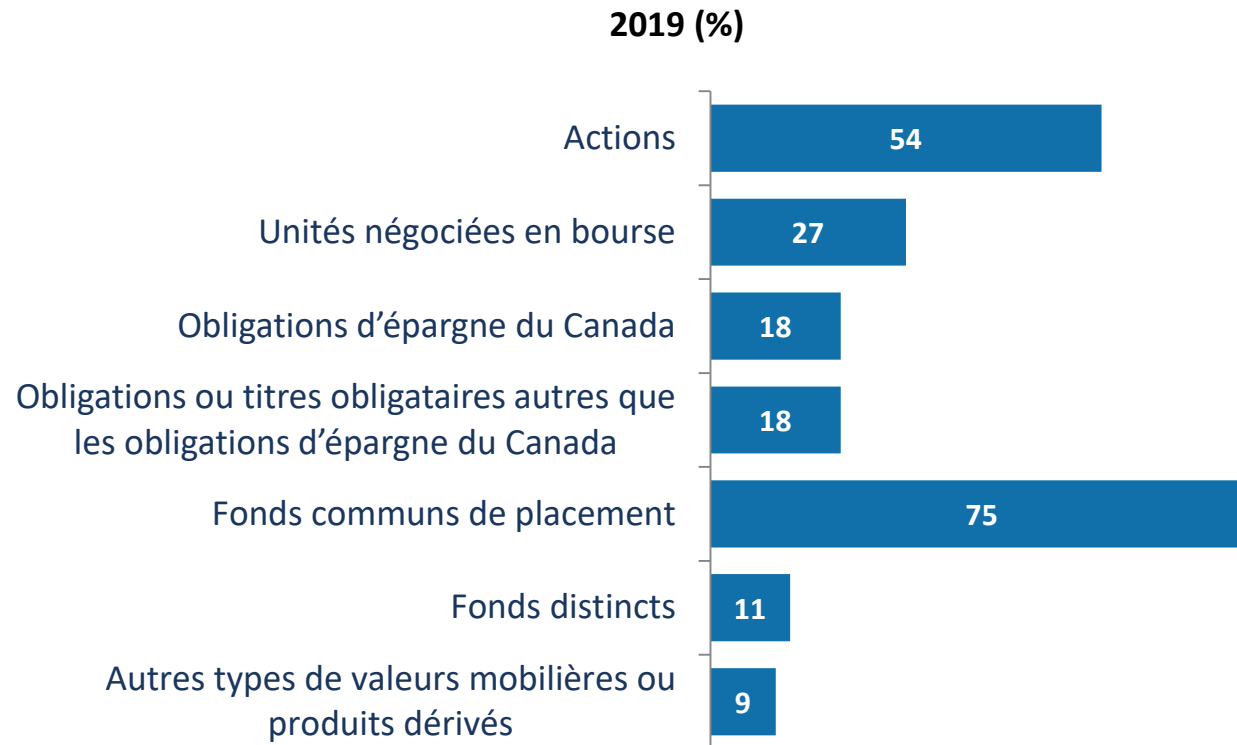


# Produits de placement détenus



[Posée à tous les investisseurs]

Q1. Lesquels des produits de placement suivants détenez-vous? (VEUILLEZ COCHER TOUT CE QUI S'APPLIQUE)



Pourcentage disant : Oui

2019	2018	2017	Base
N=2051	N=2051	N=2055	N=1177
54 %	54 %	53 %	53 %
27 % <sup>a</sup>	26 % <sup>a</sup>	24 % <sup>ab</sup>	18 %
18 %	20 %	20 %	21 %
18 %	17 %	18 %	17 %
75 % <sup>b</sup>	78 %	80 % <sup>ab</sup>	76 %
11 % <sup>b</sup>	14 % <sup>a</sup>	12 % <sup>ab</sup>	10 %
9 % <sup>a</sup>	10 % <sup>a</sup>	11 % <sup>ab</sup>	13 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

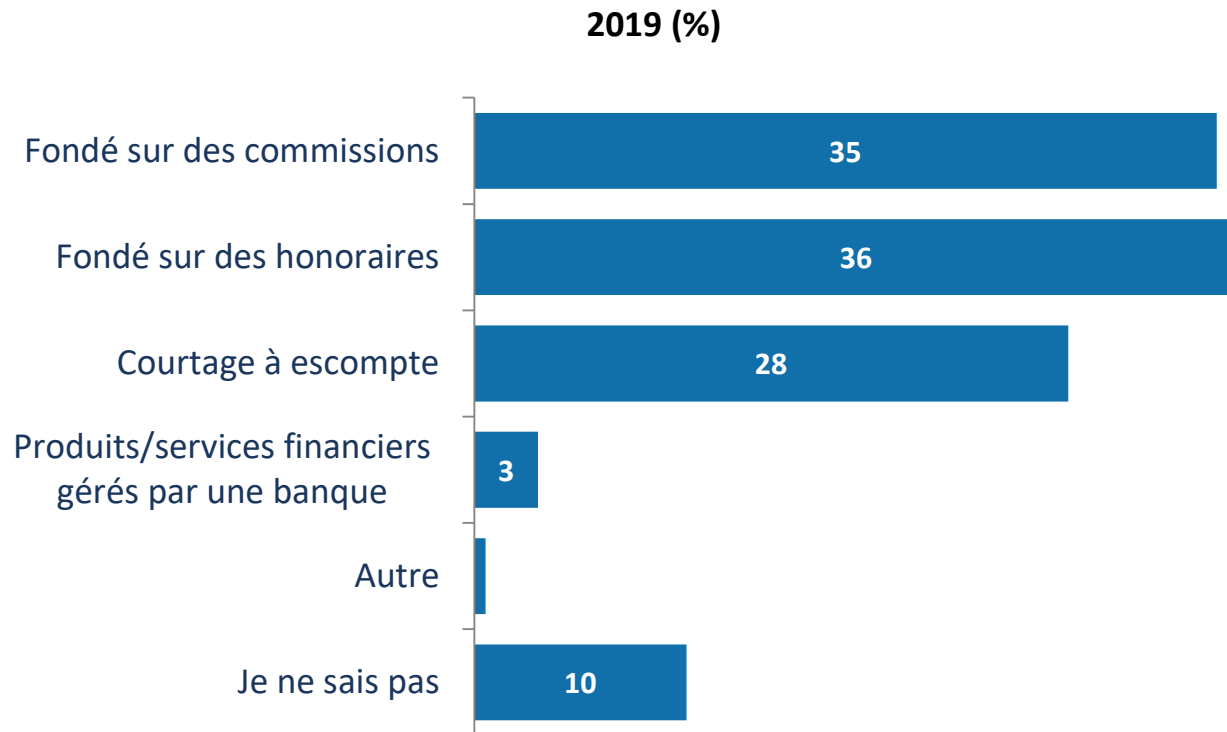
# Type de comptes de placement



[Posée à tous les investisseurs]

Q2. Sans compter les placements que vous détenez peut-être dans le cadre d'un régime de retraite chez votre employeur, quel(s) type(s) de compte de placement possédez-vous? (par ex. : un ou des comptes qui incluent des actions, des FNB, des FPI, des obligations, des titres obligataires, des fonds communs de placement, ou d'autres types de valeurs mobilières ou produits dérivés.) (VEUILLEZ COCHER TOUT CE QUI S'APPLIQUE)

Pourcentage disant : Oui



2019	2018	2017	Base
N=2051	N=2051	N=2055	N=1177
35 % <sup>a</sup>	37 % <sup>a</sup>	36 % <sup>ab</sup>	29 %
36 % <sup>a</sup>	37 % <sup>ab</sup>	33 %	31 %
28 %	31 %	30 %	28 %
3 %	3 %	4 %	2 %
1 % <sup>a</sup>	1 % <sup>a</sup>	1 % <sup>ab</sup>	5 %
10 % <sup>a</sup>	10 % <sup>a</sup>	11 % <sup>ab</sup>	20 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Type de compte de placement principal



[Posée à tous les investisseurs]

Q3. De quel type est votre principal compte de placement? (par ex. : un compte qui inclut des actions, des FNB, des FPI, des obligations, des titres obligataires, des fonds communs de placement, ou d'autres types de valeurs mobilières ou produits dérivés.)\*

	2019	2018	2017	Base
	N=2051	N=2051	N=2055	N=1177
Fondé sur des commissions	32 % <sup>a</sup>	32 % <sup>a</sup>	32 % <sup>ab</sup>	25 %
Fondé sur des honoraires	31 % <sup>a</sup>	31 % <sup>a</sup>	28 %	26 %
Courtage à escompte	23 %	24 %	24 %	22 %
Produits/services financiers gérés par une banque	3 %	3 %	3 %	2 %
Autre	1 % <sup>a</sup>	1 % <sup>ab</sup>	2 % <sup>ab</sup>	5 %
Je ne sais pas	10 % <sup>a</sup>	10 % <sup>a</sup>	11 % <sup>ab</sup>	20 %

Pourcentage disant : Oui

\* Les résultats indiqués incluent ceux des répondants ayant un seul type de compte; considéré comme compte principal.

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Type de firme détenant le compte de placement principal



[Posée à tous les investisseurs]

Q4. Quel type de firme détient votre compte de placement principal?\*

	2019	2018	2017	Base
	N=2051	N=2051	N=2055	N=1177
Une banque, y compris une société de gestion de patrimoine/courtage détenue par une banque	64 % <sup>b</sup>	59 %	61 %	61 %
Une société de fonds communs de placement, non détenue par une banque	6 % <sup>a</sup>	6 % <sup>a</sup>	6 % <sup>ab</sup>	10 %
Un courtier indépendant, non détenu par une banque	7 % <sup>a</sup>	8 %	8 %	9 %
Une société de gestion de portefeuille, non détenue par une banque	6 % <sup>a</sup>	6 % <sup>a</sup>	5 % <sup>ab</sup>	11 %
Une coopérative de crédit ou une caisse populaire	6 % <sup>b</sup>	8 % <sup>a</sup>	8 % <sup>ab</sup>	5 %
Une compagnie d'assurance	10 % <sup>a</sup>	11 % <sup>a</sup>	11 % <sup>ab</sup>	3 %
Je ne sais pas	1 % <sup>a</sup>	1 % <sup>a</sup>	1 % <sup>ab</sup>	2 %

\* Dans toutes les vagues, sauf l'étude de base, cette question est suivie d'une question ouverte demandant aux répondants le nom de la firme où ils détiennent leur compte principal. Ces résultats sont codés manuellement et les réponses à la Q4 sont recodées au besoin, ce qui donne lieu à des différences avec la distribution des types de firmes dans l'étude de base.

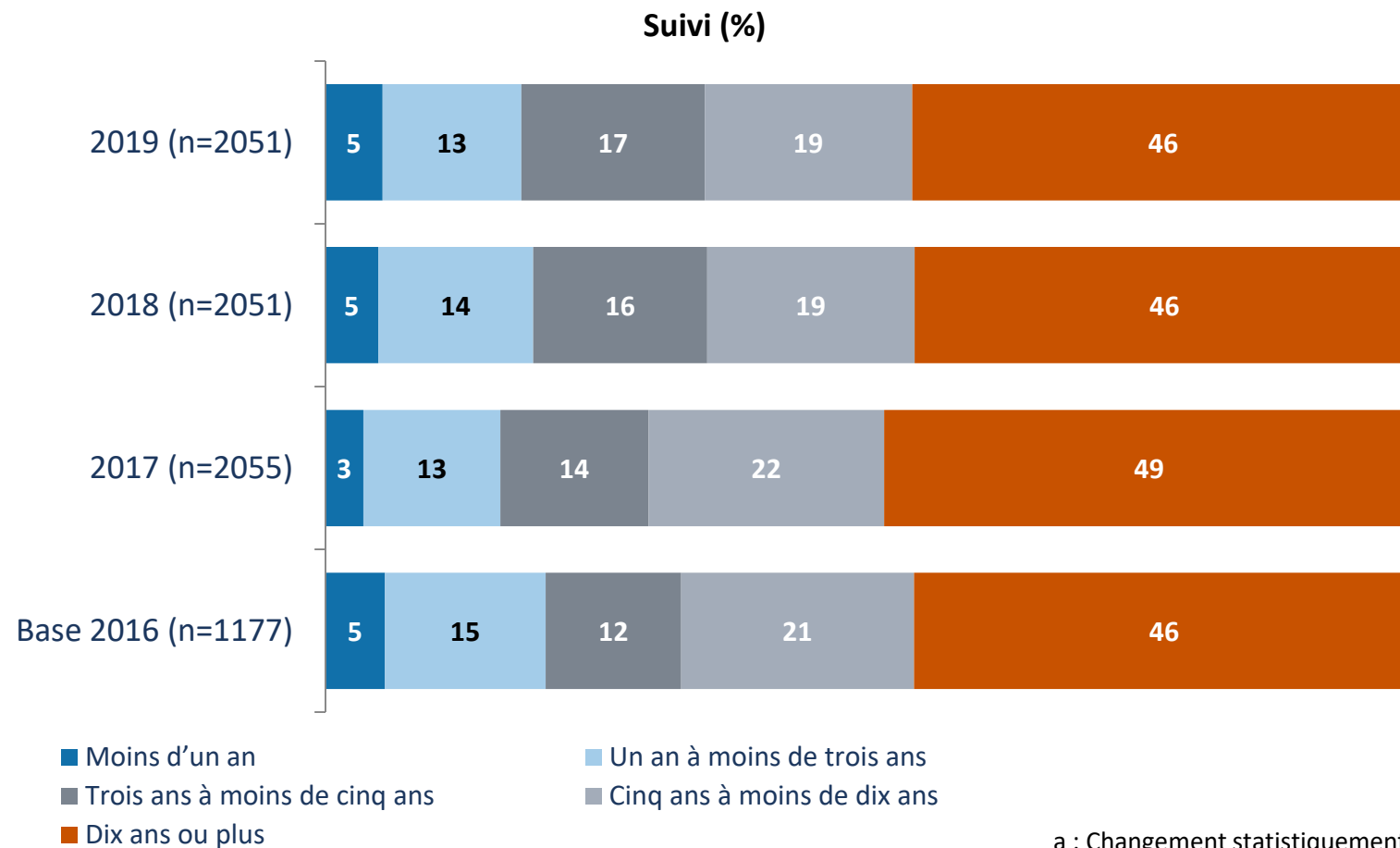
## Pourcentage disant : Oui

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Compte de placement principal

Q [Posée à tous les investisseurs]  
Q5. Depuis combien de temps détenez-vous votre compte de placement principal?



	Moins de dix ans	Dix ans ou plus
2019 (n=2051)	54 %	46 %
2018 (n=2051)	54 %	46 %
2017 (n=2055)	51 %	49 %
Base 2016 (n=1177)	54 %	46 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure



# Recours à des conseillers

Q

[Posée à tous les investisseurs]

Q6A. Pour votre compte de placement principal, avez-vous un conseiller qui peut vous faire des recommandations précises en matière de placement?

	Oui
2019 (N=2051)	67 %
2018 (N=2051)	69 %
2017 (N=2055)	69 %
Base (N=1177)	67 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

Q

[Posée aux investisseurs avec conseiller]

Q6B. Avez-vous accordé à votre conseiller une autorité discrétionnaire lui permettant de faire des opérations dans votre compte? Si votre conseiller détient une telle autorité discrétionnaire, c'est votre conseiller – et non pas vous – qui prend les décisions de placement dans votre compte. Donc, votre conseiller achète et vend des placements sans votre approbation préalable.\*

	Oui
2019 (N=1381)	46 %
2018 (N=1406)	45 %
2017 (N=1408)	42 % <sup>ab</sup>
Base (N=789)	47 %

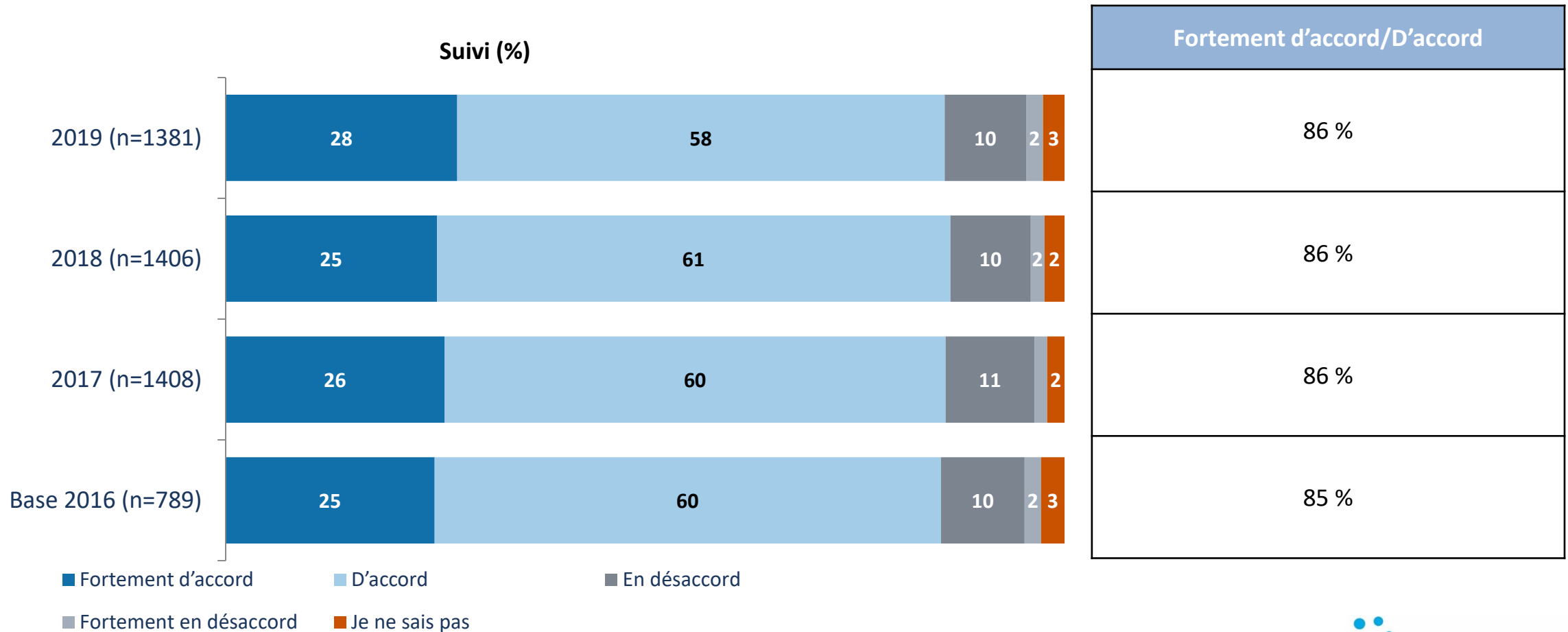
\* La question était libellée différemment dans l'étude de base : Votre conseiller détient-il l'autorité discrétionnaire lui permettant de faire des opérations dans votre compte, c'est-à-dire la capacité de prendre des décisions de placement en votre nom sans vous demander une approbation préalable pour chaque opération?

# Compréhension de la valeur des conseils professionnels reçus



[Posée aux investisseurs avec conseiller]

Q7h. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants : J'ai une bonne compréhension de la valeur des conseils professionnels que je reçois.



a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Préambule relatif à la satisfaction à l'égard du conseiller

---

**Avant de répondre aux autres questions de cette section, les répondants devaient lire l'un des préambules suivants :**

## **Investisseurs ayant un conseiller :**

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

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

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

## **Investisseurs sans conseiller :**

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

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

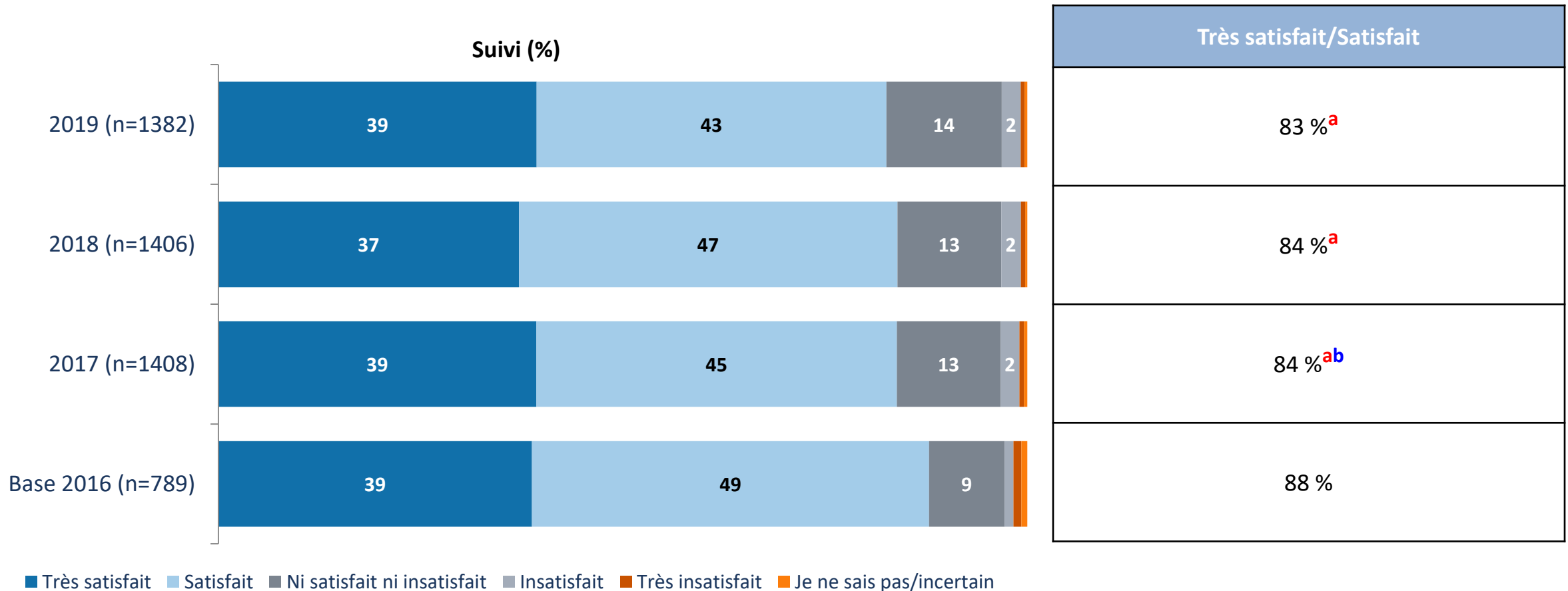
Les frais de votre compte comprennent tous les frais que vous payez pour acheter, détenir ou vendre les placements de votre compte, ainsi que tous les frais d'opération, de gestion et/ou d'administration de votre compte.

# Satisfaction à l'égard de la relation avec le conseiller



[Posée aux investisseurs avec conseiller]

Q31. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la relation que vous avez avec votre conseiller?



a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

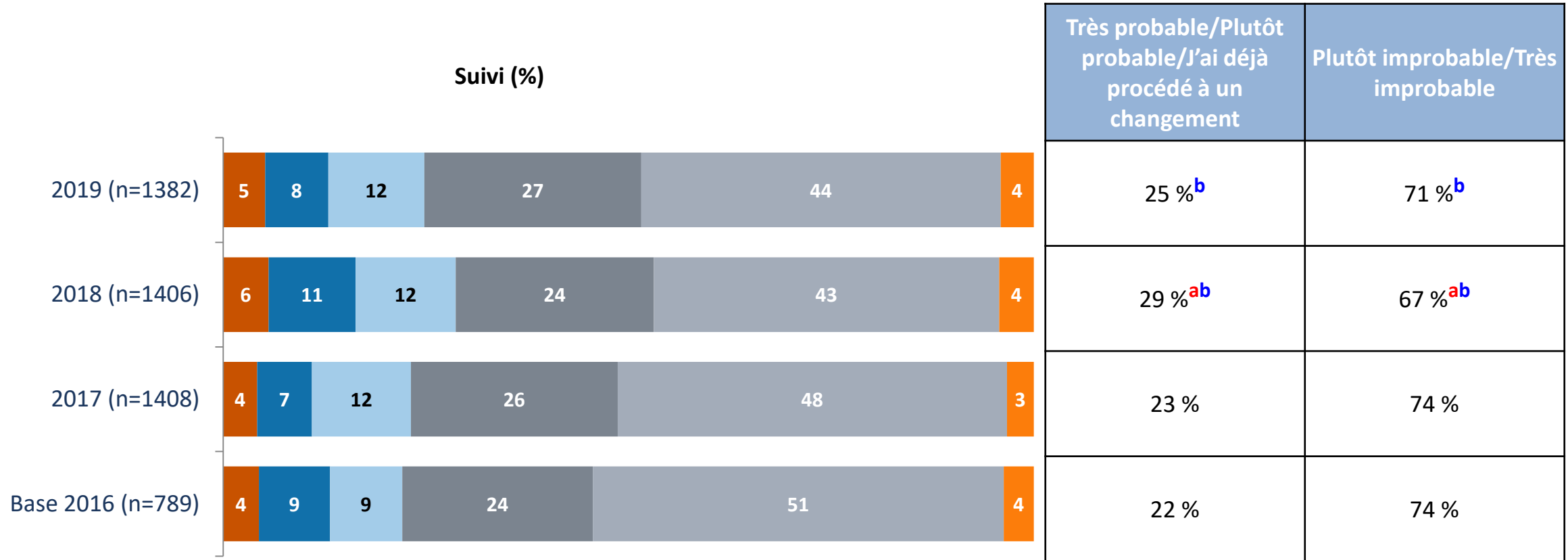
b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Probabilité de changer de conseiller



[Posée aux investisseurs avec conseiller]

Q32. Selon votre compréhension du rendement et des frais liés à votre compte, dans quelle mesure est-il probable que vous changiez de conseiller?



■ J'ai déjà procédé à un changement au cours des 12 derniers mois

■ Très probable

■ Plutôt probable

■ Plutôt improbable

■ Très improbable

■ Je ne sais pas

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

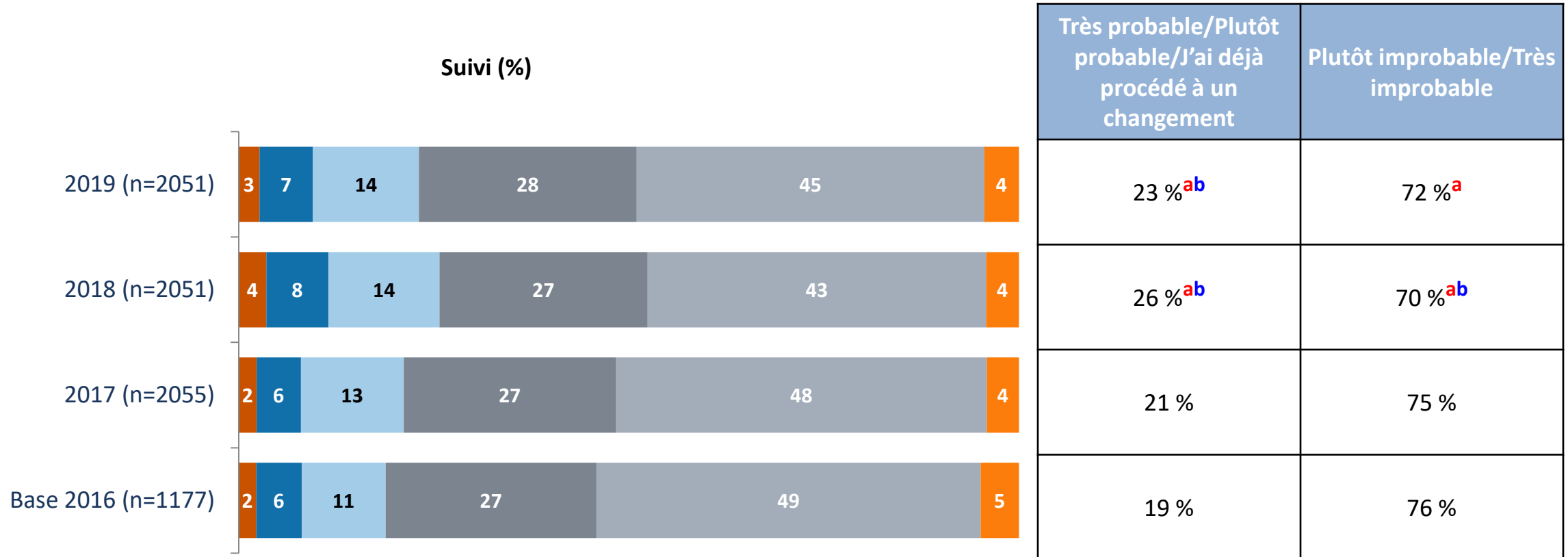
b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Probabilité de changer de firme



[Posée à tous les investisseurs]

Q33. Selon votre compréhension du rendement et des frais liés à votre compte, dans quelle mesure est-il probable que vous changiez de firme?



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

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

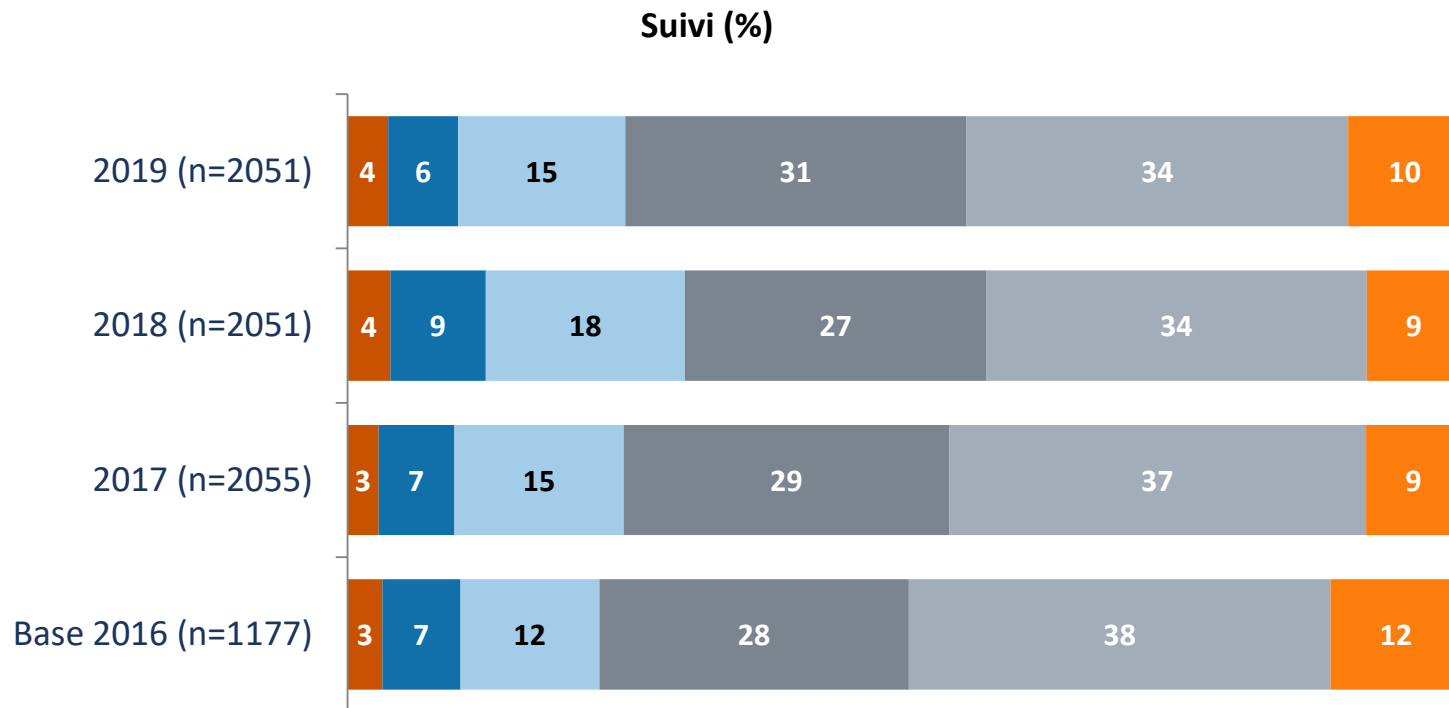
b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Probabilité de changer l'entente relative aux frais



[Posée à tous les investisseurs]

Q34. Selon votre compréhension du rendement et des frais liés à votre compte, dans quelle mesure est-il probable que vous apportiez des changements à l'entente relative aux frais que vous avez avec votre firme?



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

Très probable/Plutôt probable/J'ai déjà procédé à un changement	Plutôt improbable/Très improbable
25 % <sup>b</sup>	65 % <sup>b</sup>
30 % <sup>ab</sup>	61 % <sup>ab</sup>
25 %	67 %
23 %	66 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Planification des placements

---

Les questions dans cette section ont été posées après que les répondants ont lu ce préambule :

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



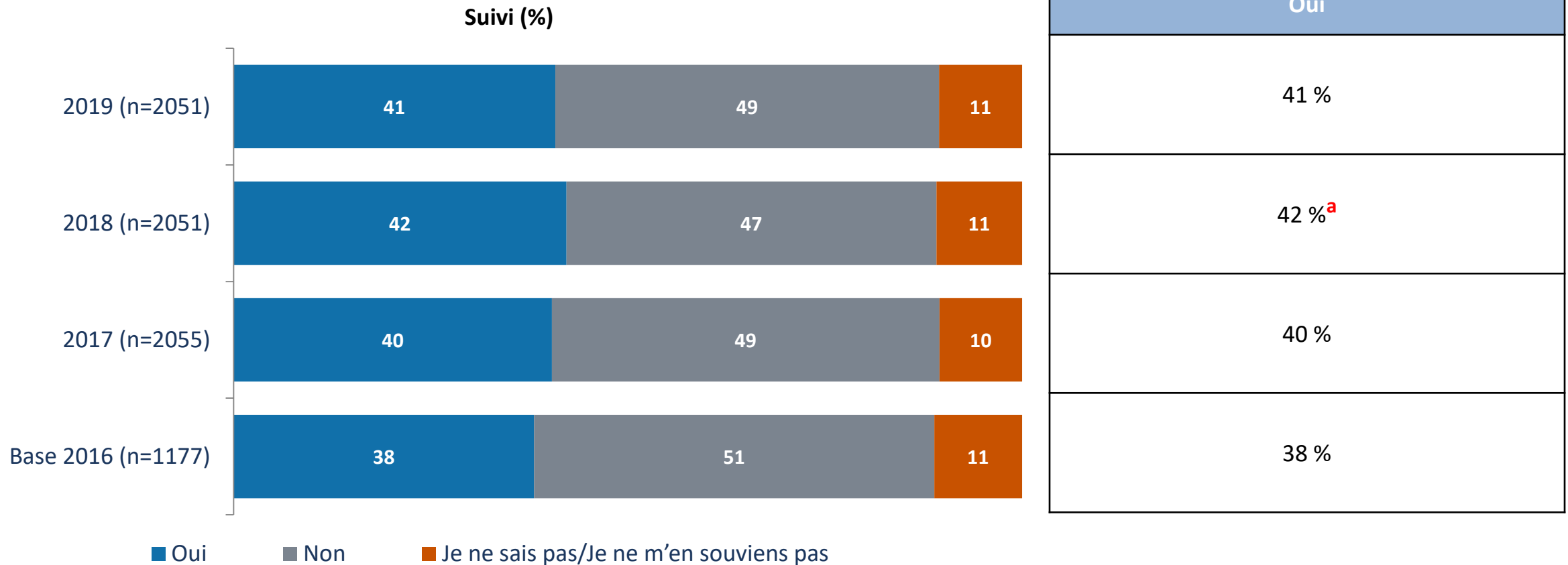


# Expérience avec les plans d'investissement écrits



[Posée à tous les investisseurs]

Q8. Avez-vous un plan d'investissement écrit?



a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Rôle du conseiller dans les plans d'investissement écrits

Q [Posée aux investisseurs ayant un conseiller et un plan d'investissement écrit]

Q9. Votre conseiller vous a-t-il aidé à établir votre plan d'investissement?

	Oui
2019 (N=727)	95 %
2018 (N=731)	94 %
2017 (N=709)	93 %
Base (N=394)	95 %

Q [Posée aux investisseurs ayant un conseiller et un plan d'investissement écrit]

Q10. Votre conseiller a-t-il revu votre plan d'investissement avec vous au cours des 12 derniers mois?

	Oui
2019 (N=727)	84 %
2018 (N=731)	83 %
2017 (N=709)	83 %
Base (N=394)	80 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

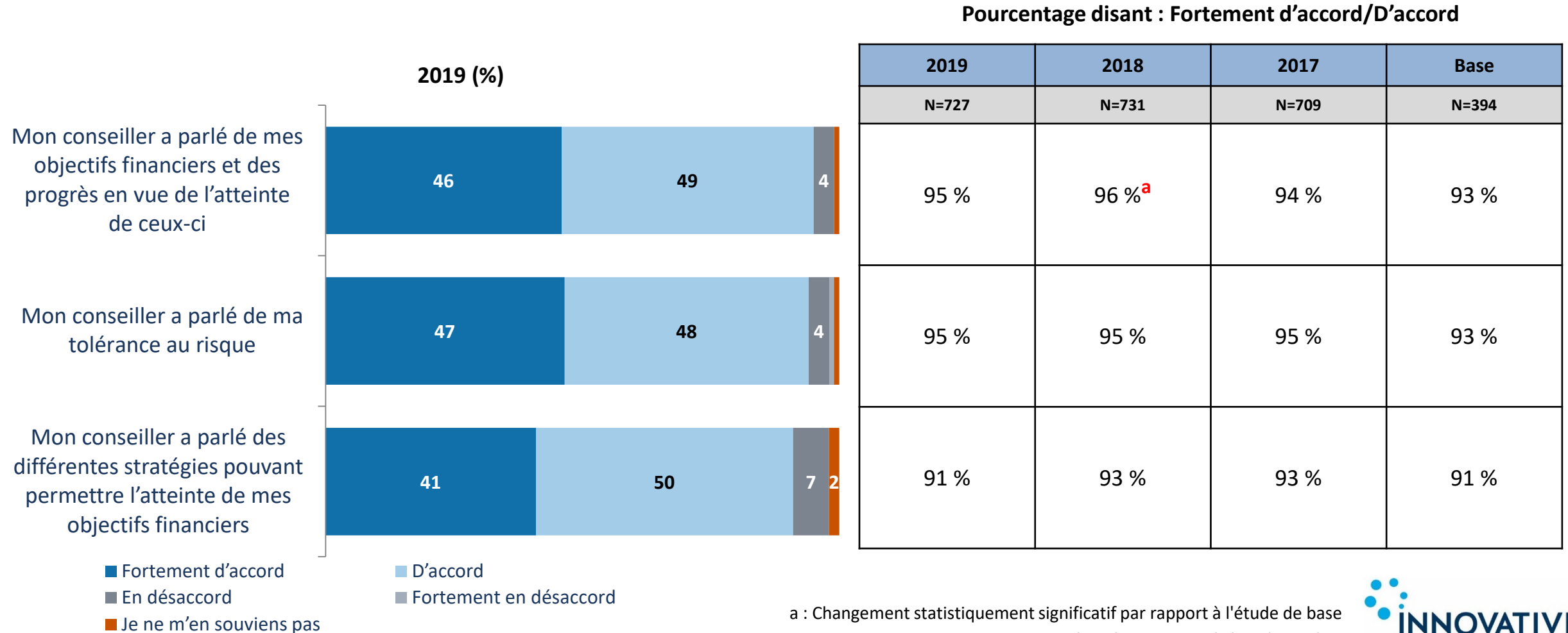
b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Sujets abordés par le conseiller lors de la révision du plan d'investissement



[Posée aux investisseurs ayant un conseiller et un plan d'investissement écrit]

Q11. En songeant à la dernière fois que votre conseiller a revu votre plan d'investissement avec vous, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants.



a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Relevés de placement

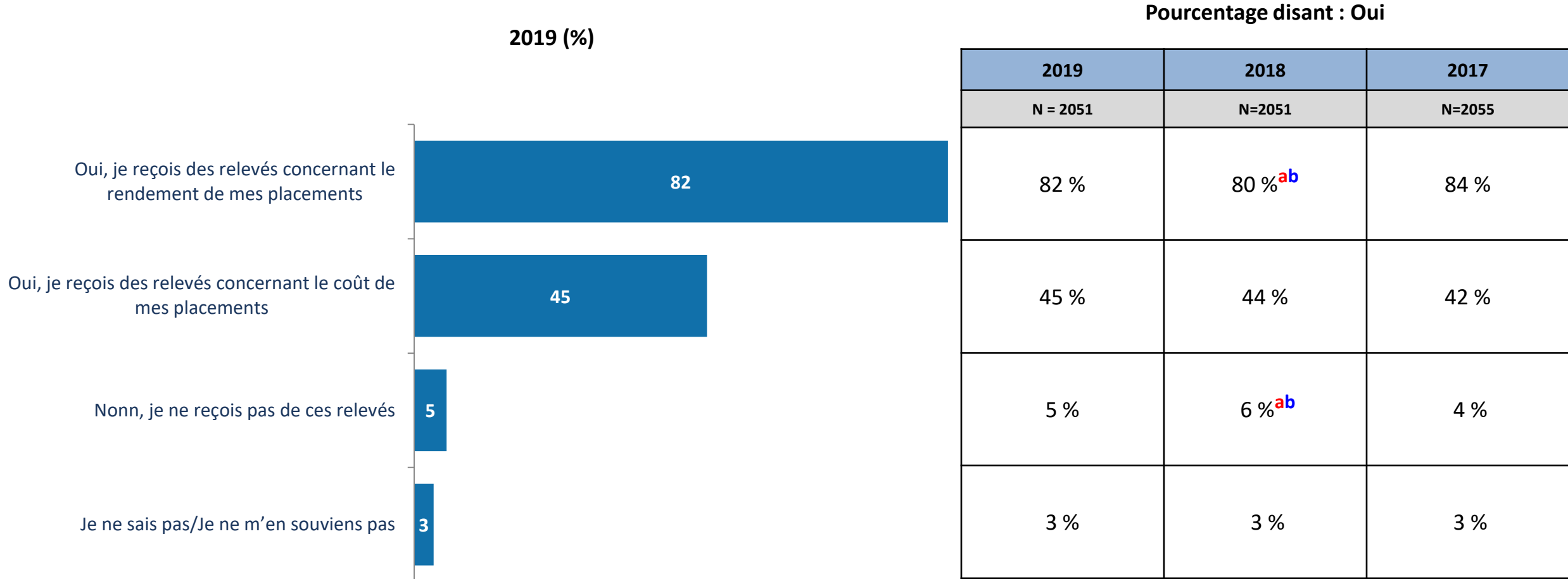
---

# Réception de rapports sur les placements



[Posée à tous les investisseurs]

Q12. La firme qui détient votre compte de placement principal vous fournit-elle des relevés concernant vos placements, leur rendement et leurs coûts?  
[RÉPONSES MULTIPLES]\*



a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

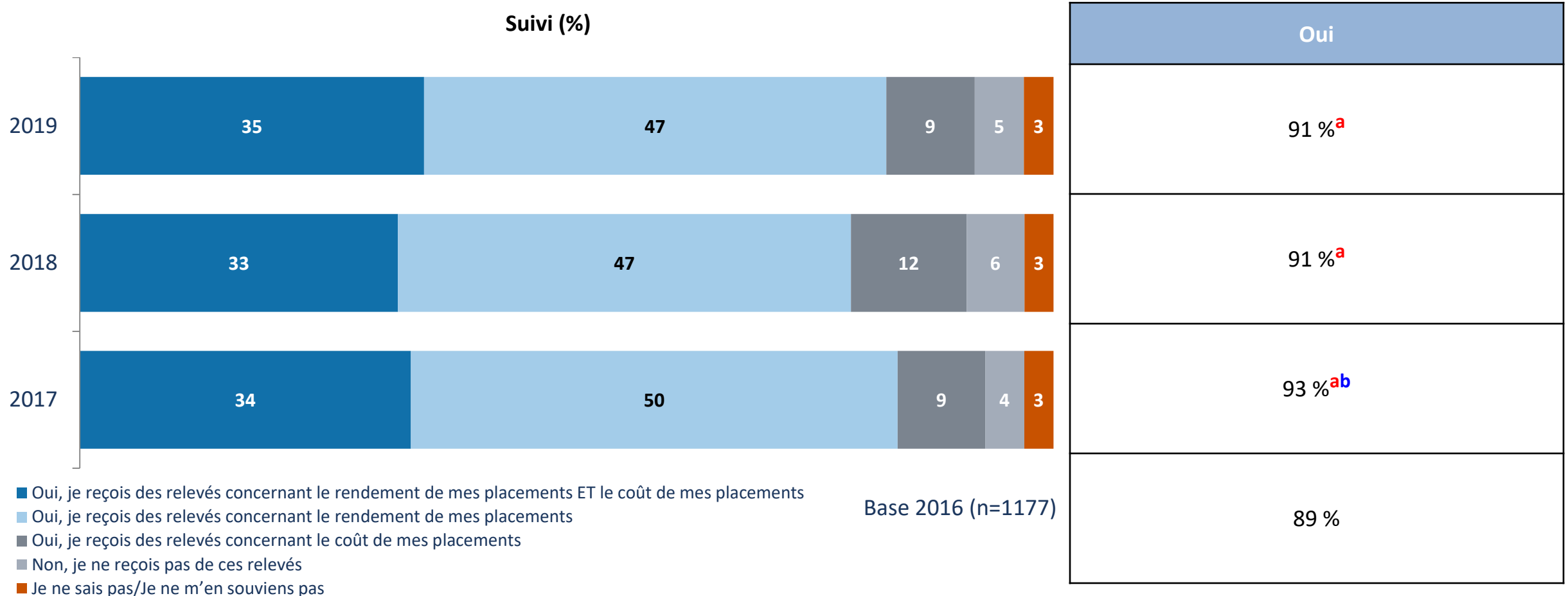
b : Changement statistiquement significatif par rapport à la vague antérieure

# Réception de rapports sur les placements (résultats regroupés)



[Posée à tous les investisseurs]

Q12. La firme qui détient votre compte de placement principal vous fournit-elle des relevés concernant vos placements, leur rendement et leurs coûts?\*



\*Dans l'étude de base, il fallait répondre à la Q12 par « Oui », « Non » ou « Je ne sais pas ». On a regroupé les résultats de suivi pour comparer le total de ceux ayant dit « Oui » à la base avec ceux ayant coché l'une des réponses « Oui » dans la nouvelle version à réponses multiples..

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

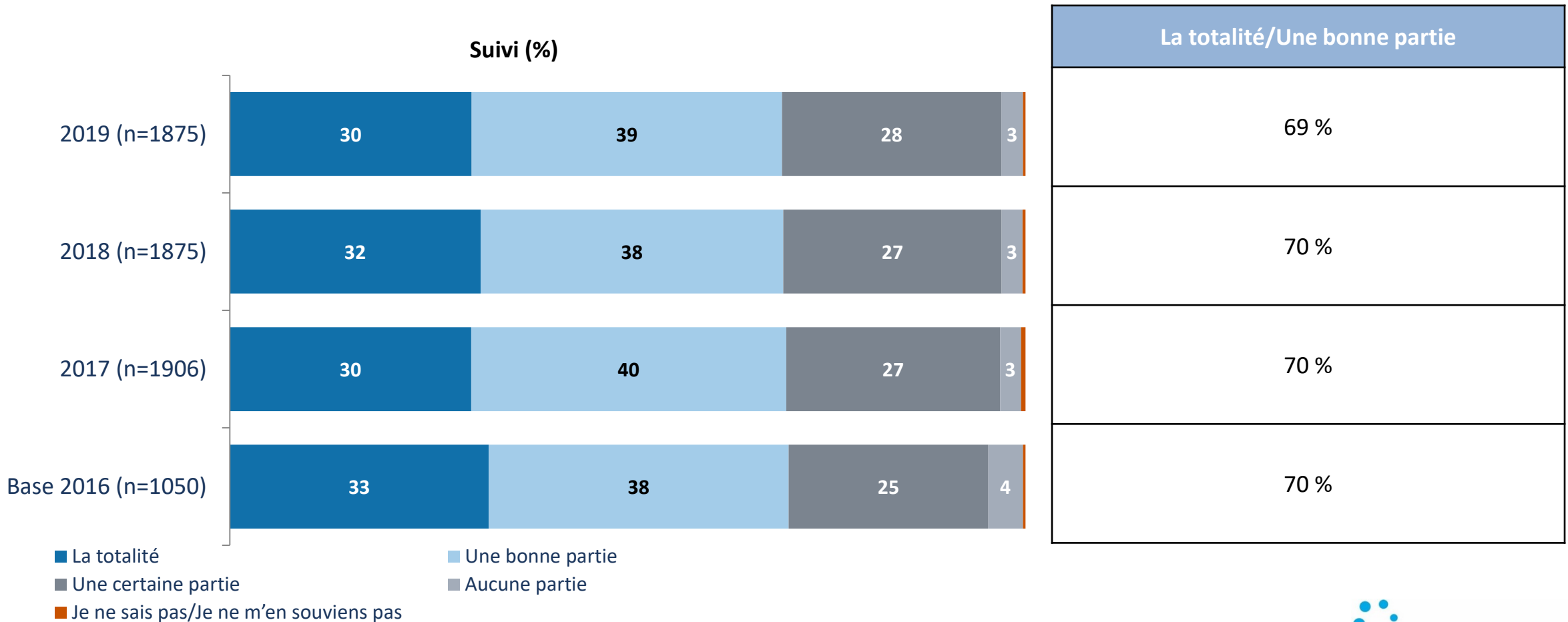
b : Changement statistiquement significatif par rapport à la vague antérieure

# Lecture des rapports sur les placements



[Posée aux investisseurs se souvenant d'avoir reçu des relevés ]

Q13. Lorsque vous recevez un relevé concernant le rendement ou le coût de vos placements, en général, lisez-vous la totalité, une bonne partie, une certaine partie ou aucune partie de ce relevé?\*



\* La question était libellée différemment dans l'étude de base : Lisez-vous tous ces rapports, la plupart ou quelques-uns d'entre eux ou n'en lisez-vous aucun?

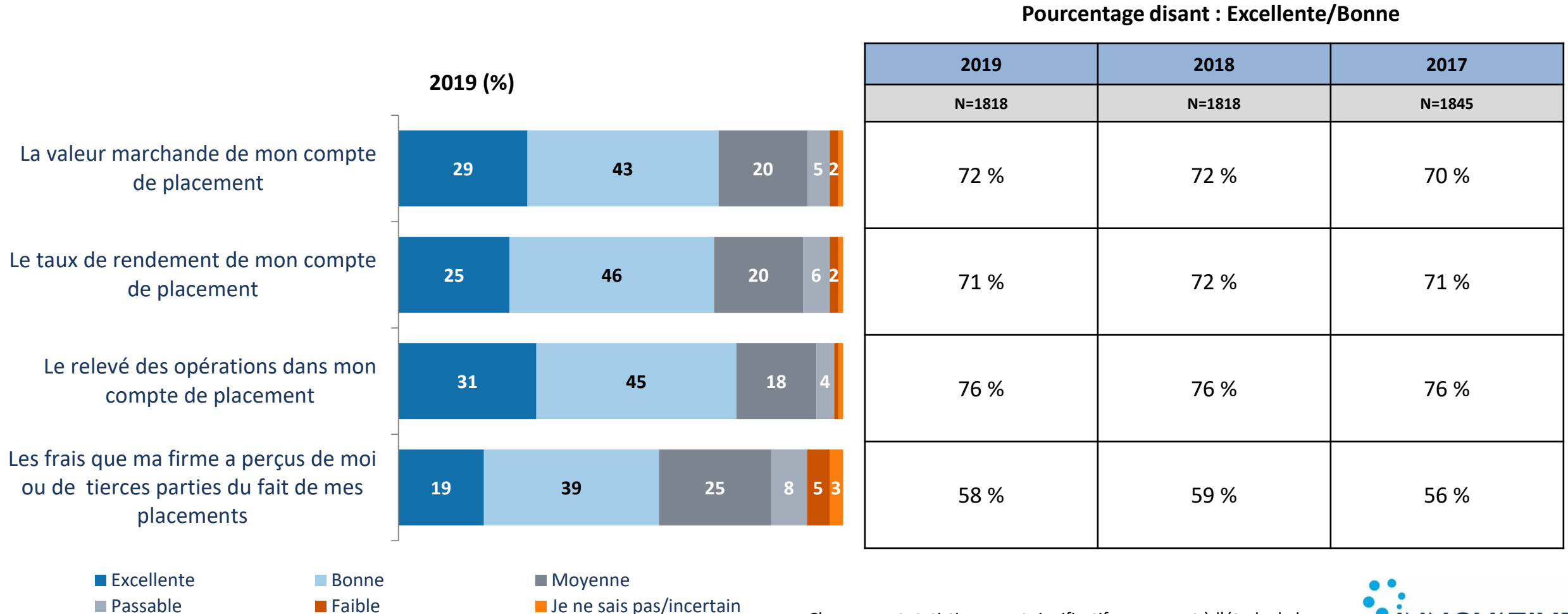
a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Compréhension des renseignements figurant sur les relevés

**Q** [Posée aux investisseurs se souvenant d'avoir reçu des relevés et en lisant au moins une certaine partie]

Q13A. Veuillez évaluer votre niveau de compréhension de chacune des informations comprises dans les relevés concernant le rendement ou le coût de vos placements.\*



a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure



# Renseignements figurant sur les relevés annuels

**Q** [Posée aux investisseurs se souvenant d'avoir reçu des relevés et en lisant au moins une certaine partie]

Q14. Au meilleur de votre connaissance, lesquels des renseignements suivants figurent sur vos relevés annuels?

	2019	2018	2017	Base
	N=1818	N=1818	N=1845	N=1001
La valeur marchande de mon compte de placement au début de l'année civile	91 % <sup>a</sup>	89 %	89 %	87 %
La valeur marchande de mon compte de placement à la fin de l'année civile	88 % <sup>b</sup>	85 %	87 %	85 %
La variation de la valeur marchande de mon compte de placement depuis le début de l'année civile	83 %	82 %	82 %	82 %
La variation de la valeur marchande de mon compte de placement depuis son ouverture	69 % <sup>a</sup>	68 % <sup>ab</sup>	65 %	64 %
Les dépôts au compte de placement et les retraits effectués pendant l'année civile	84 %	82 %	83 %	83 %
Le taux de rendement de mon compte de placement depuis son ouverture	68 % <sup>a</sup>	67 % <sup>ab</sup>	64 %	62 %
Le taux de rendement de mon compte de placement pendant l'année civile	83 % <sup>a</sup>	81 %	81 %	78 %
Le taux de rendement de mon compte de placement sur une période de trois ans	52 % <sup>a</sup>	51 % <sup>ab</sup>	48 % <sup>ab</sup>	42 %
Le taux de rendement de mon compte de placement sur une période de cinq ans	49 % <sup>a</sup>	49 % <sup>ab</sup>	45 % <sup>ab</sup>	40 %
Le taux de rendement de mon compte de placement sur une période de dix ans	42 % <sup>a</sup>	42 % <sup>ab</sup>	39 % <sup>ab</sup>	31 %
Les frais que j'ai payés directement à ma firme au cours de la dernière année civile	65 % <sup>a</sup>	63 % <sup>ab</sup>	60 % <sup>ab</sup>	52 %
Les frais que de tierces parties ont versés à ma firme du fait de mes placements (p. ex. commissions de suivi) au cours de la dernière année civile	42 % <sup>a</sup>	42 % <sup>ab</sup>	38 % <sup>ab</sup>	29 %

**Pourcentage disant : Oui**

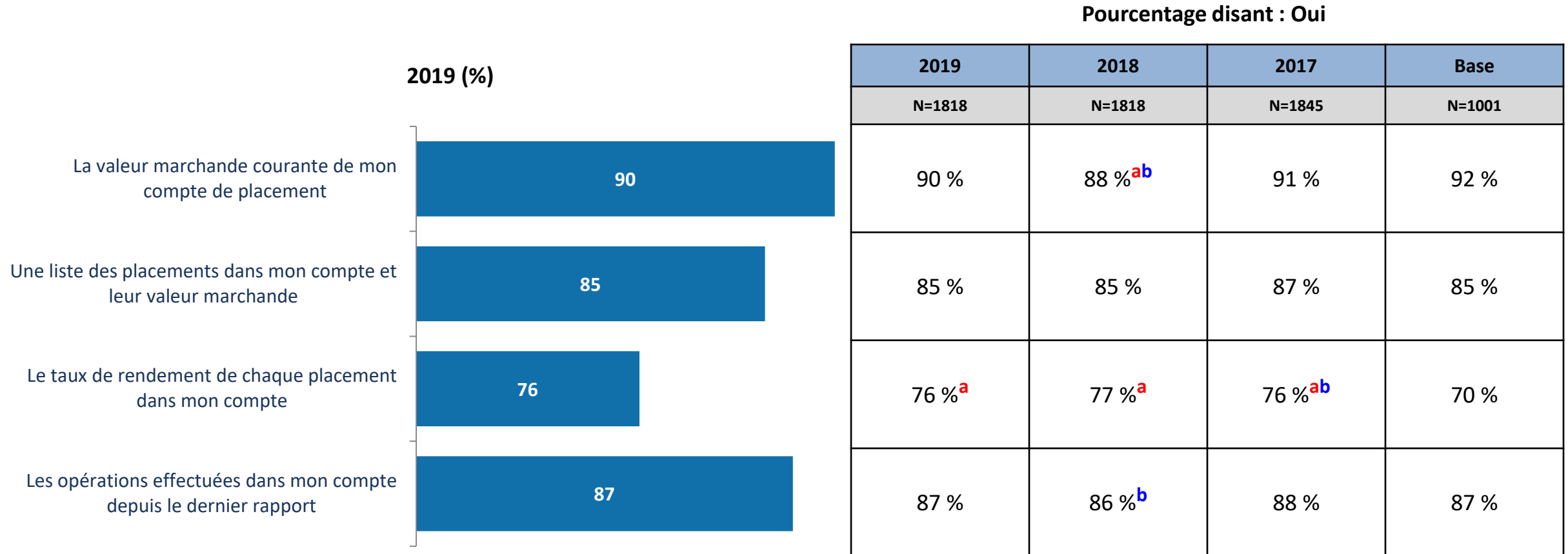
a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Renseignements figurant sur les relevés mensuels/trimestriels

Q [Posée aux investisseurs se souvenant d'avoir reçu des relevés et en lisant au moins une certaine partie]

Q14B. Au meilleur de votre connaissance, lesquels des renseignements suivants figurent sur vos relevés mensuels ou trimestriels?



a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

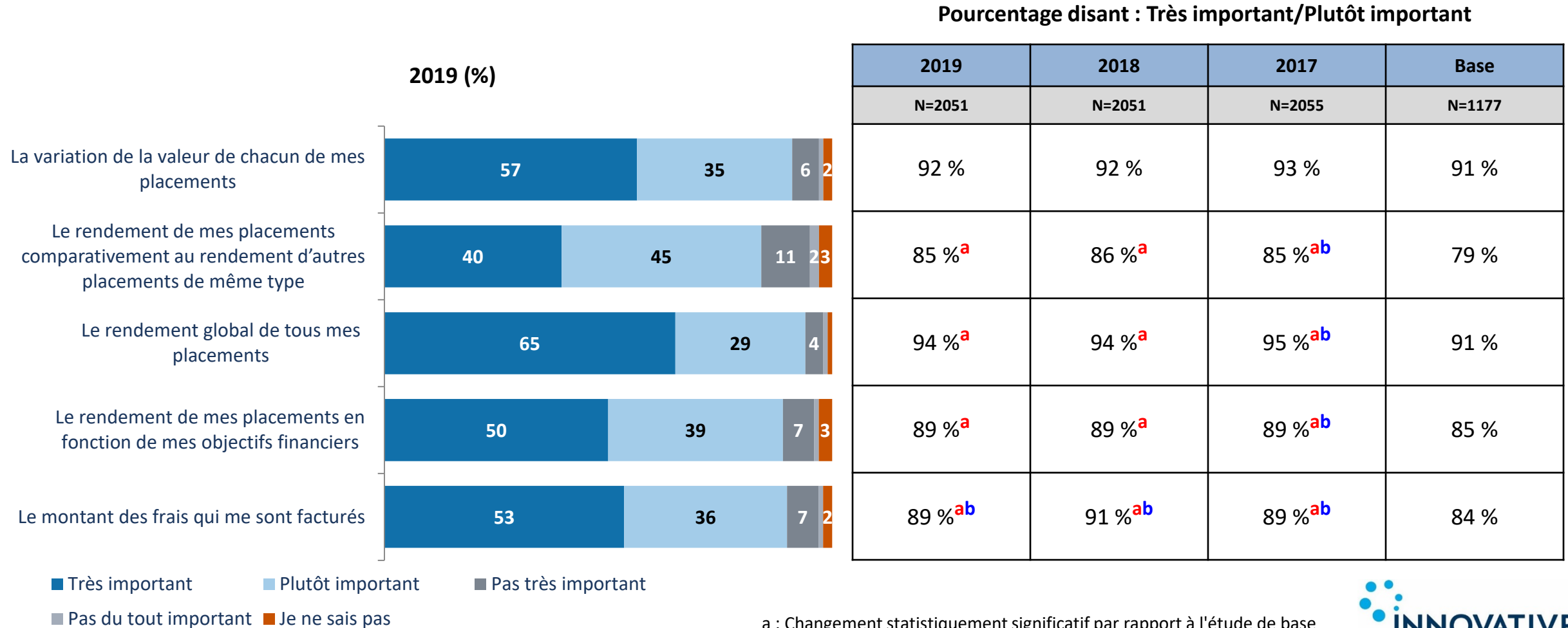
b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Importance du suivi d'aspects précis des placements



[Posée à tous les investisseurs]

Q15. Dans quelle mesure est-il important pour vous de surveiller les aspects suivants de vos placements?



a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base  
 b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Communications entre le client et son conseiller

---

Les questions dans cette section (sauf la Q7G) ont été posées après que les répondants ont lu ce préambule :

'Les questions suivantes portent sur le rendement de vos placements.'

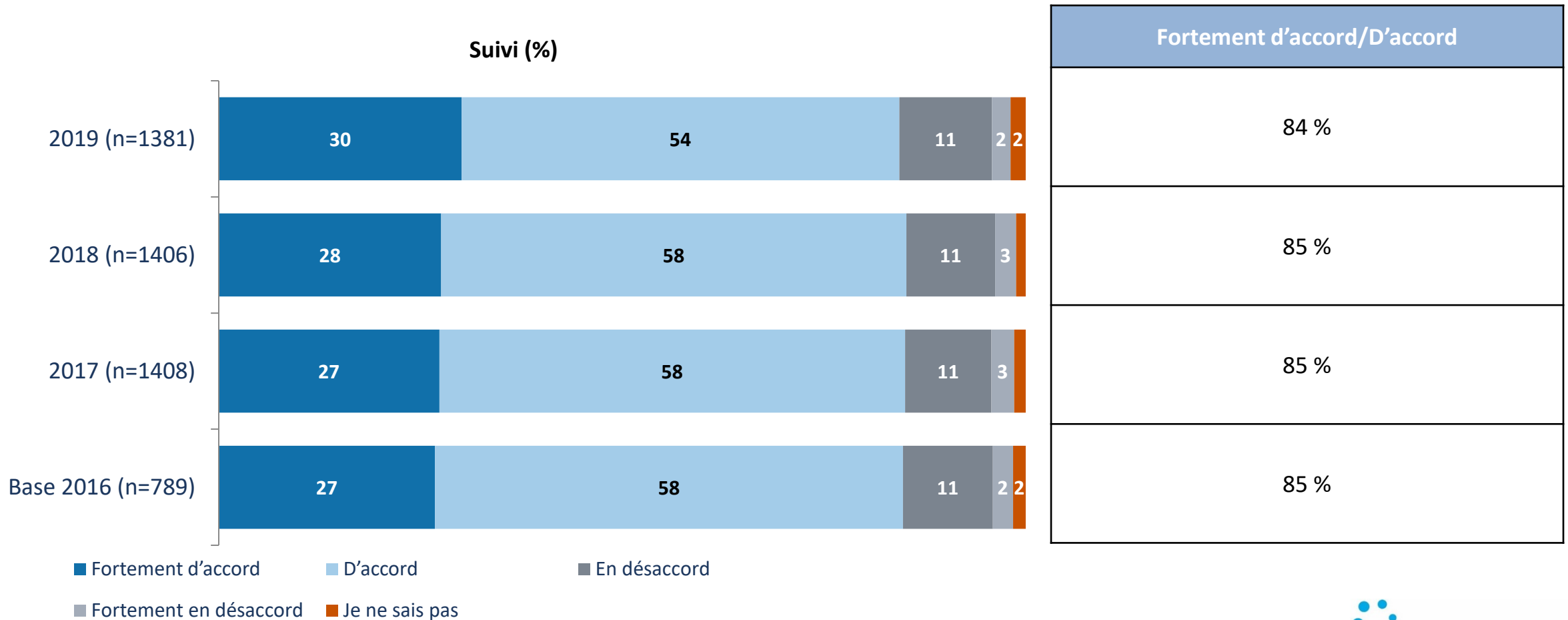


# Satisfaction à l'égard de la fréquence des conversations avec le conseiller à propos du rendement des placements



[Posée aux investisseurs avec conseiller]

Q7G. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants : Je suis satisfait de la fréquence à laquelle j'ai des conversations avec mon conseiller à propos du rendement de mes placements.



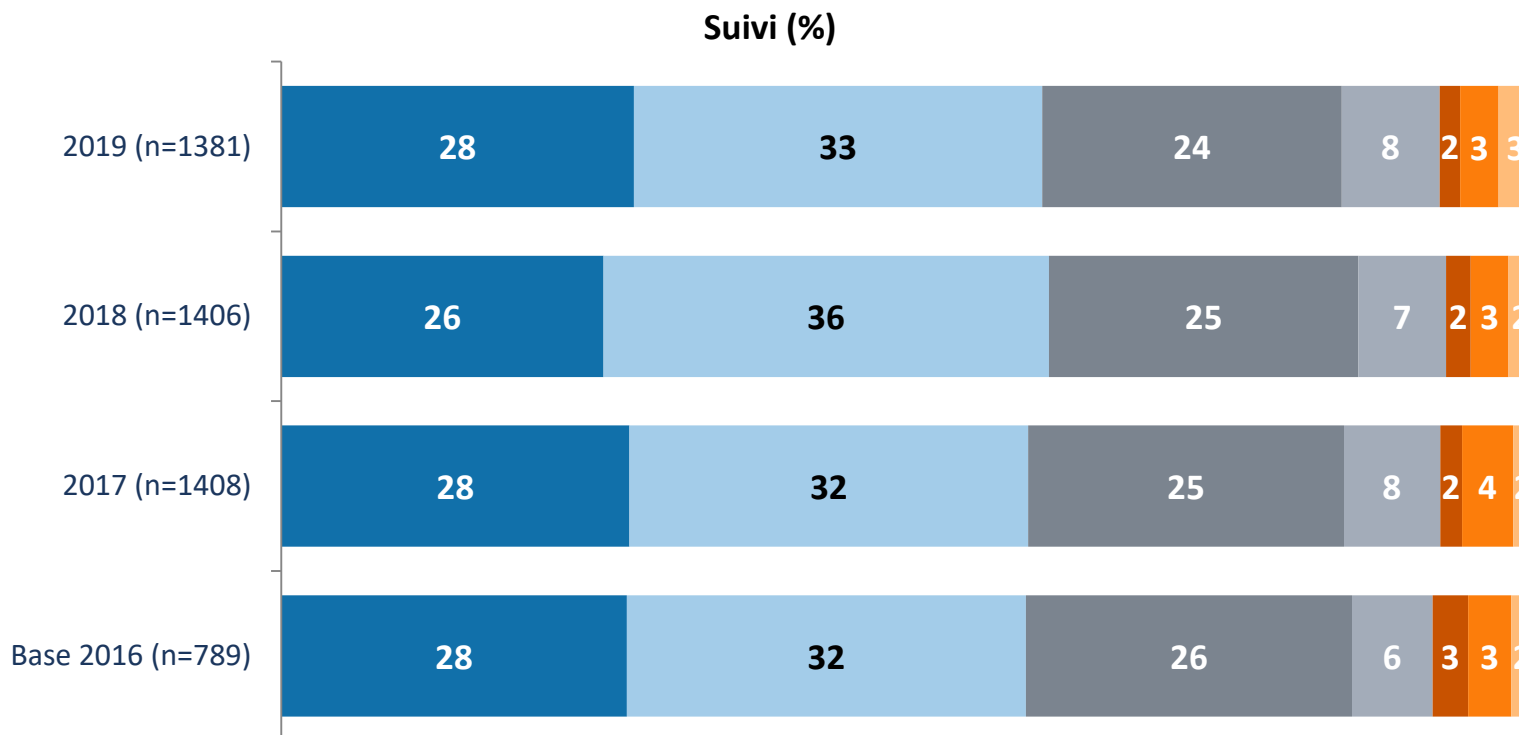
a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base  
 b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Fréquence de communication avec le conseiller



[Posée aux investisseurs avec conseiller]

Q16. À quelle fréquence communiquez-vous en personne, par téléphone ou par courrier électronique, avec votre conseiller pour parler du rendement de vos placements?



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

Au moins deux fois par année	Une fois par année
61 %	24 %
61 %	25 %
60 %	25 %
59 %	26 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

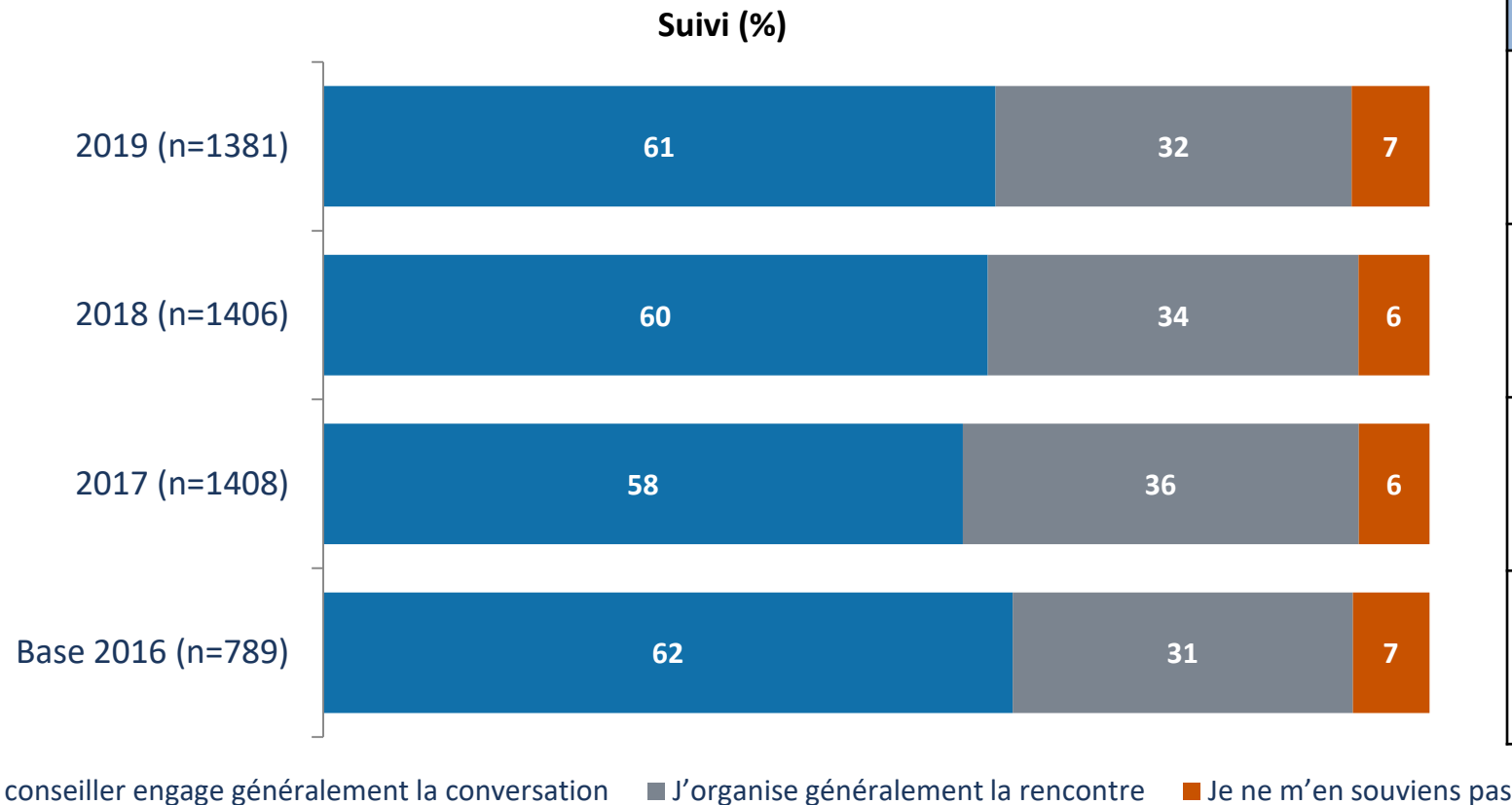
b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Organisation des rencontres avec le conseiller



[Posée aux investisseurs avec conseiller]

Q17. Lorsque vous rencontrez votre conseiller, est-ce généralement lui qui organise la rencontre ou est-ce vous qui le faites?



Mon conseiller engage généralement	
	61 %
	60 %
	58 % <sup>ab</sup>
	62 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Sujets abordés par le conseiller

Q [Posée aux investisseurs communiquant avec leur conseiller au moins une fois par année ]

Q18. En songeant aux discussions que vous avez eues avec votre conseiller au cours des 12 derniers mois, est-ce que votre conseiller financier a fait chacune des choses suivantes?

	2019	2018	2017	Base
	N=1169	N=1210	N=1195	N=674
Mon conseiller a parlé du rendement global des placements dans mon compte	86 % <sup>a</sup>	84 % <sup>a</sup>	86 % <sup>ab</sup>	79 %
Mon conseiller a parlé du rendement de chacun de mes placements	74 % <sup>a</sup>	74 % <sup>a</sup>	76 % <sup>ab</sup>	69 %
Mon conseiller a comparé le rendement de mes placements au rendement d'un indice de référence	65 % <sup>a</sup>	62 % <sup>a</sup>	63 % <sup>ab</sup>	55 %
Mon conseiller m'a expliqué le rendement de mes placements par rapport à mes objectifs financiers	72 % <sup>a</sup>	71 % <sup>a</sup>	73 % <sup>ab</sup>	64 %
Mon conseiller a recommandé des changements à mes placements étant donné leur rendement	66 % <sup>a</sup>	65 % <sup>a</sup>	66 % <sup>ab</sup>	58 %
Mon conseiller a recommandé des changements à mes placements étant donné ma situation financière actuelle	58 % <sup>a</sup>	59 % <sup>a</sup>	58 % <sup>ab</sup>	51 %
Mon conseiller a recommandé des changements à mes placements étant donné mes objectifs financiers pour l'avenir	63 % <sup>a</sup>	63 % <sup>a</sup>	63 % <sup>ab</sup>	58 %
Mon conseiller a recommandé des changements à mes placements étant donné ma tolérance au risque	58 % <sup>a</sup>	57 % <sup>a</sup>	59 % <sup>ab</sup>	49 %

Pourcentage disant : Oui

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base  
b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

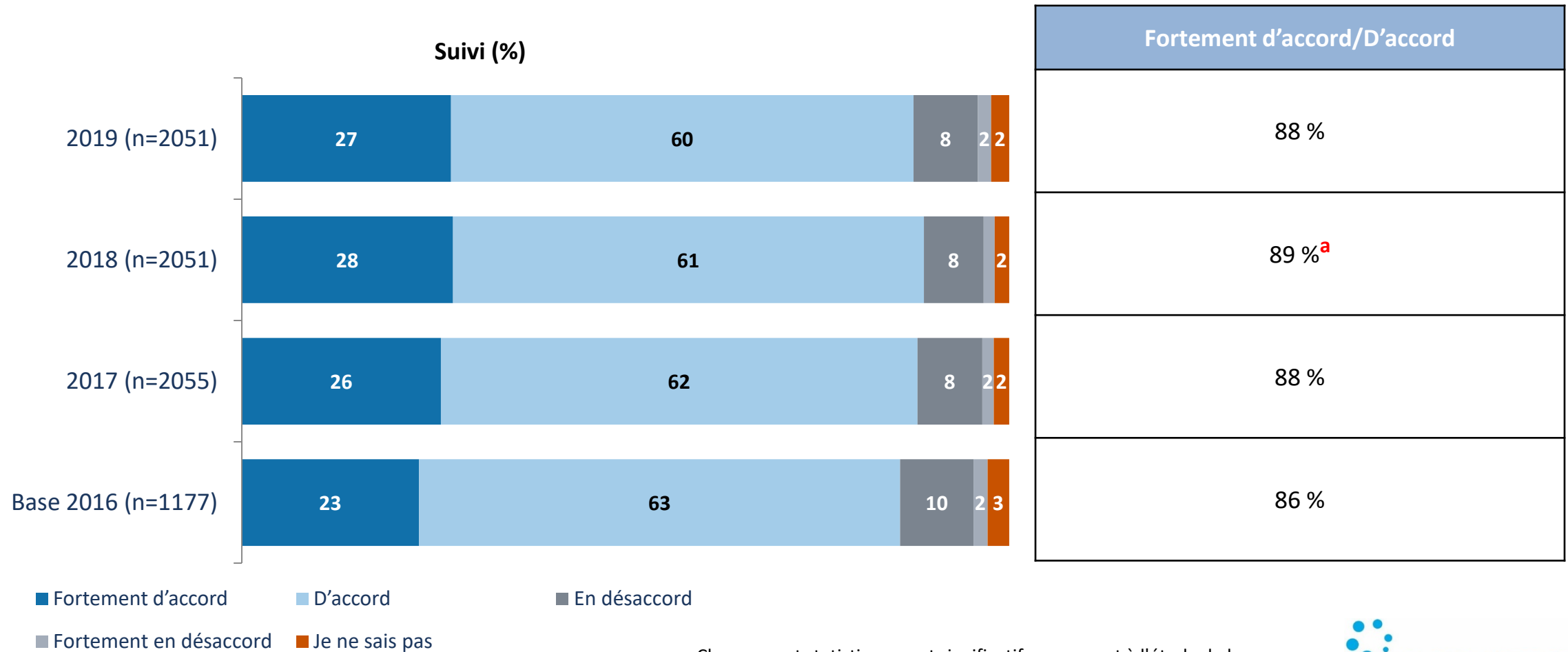


# Compréhension du rendement des placements



[Posée à tous les investisseurs]

Q7A. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants : J'ai une bonne compréhension du rendement de mes placements.



a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

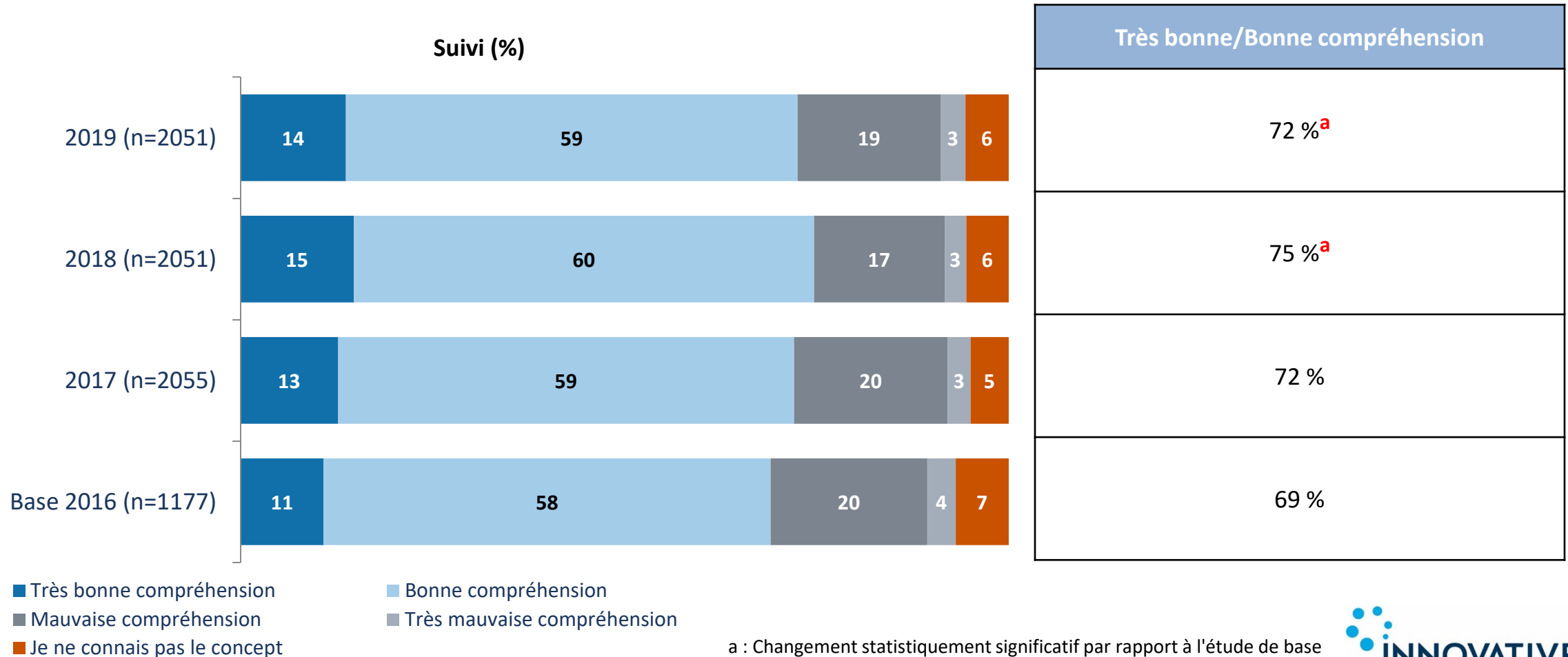
b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Compréhension des indices de référence



[Posée à tous les investisseurs]

Q7B2. Un « indice de référence » est une unité de mesure comme un taux d'intérêt, un regroupement d'actions ou le cours des obligations. Un indice de référence est utilisé comme une norme servant à évaluer le rendement d'un fonds commun de placement ou d'un portefeuille d'actions. Comment évalueriez-vous votre compréhension des indices de référence utilisés pour évaluer le rendement de vos placements? Diriez-vous que vous en avez une:



a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

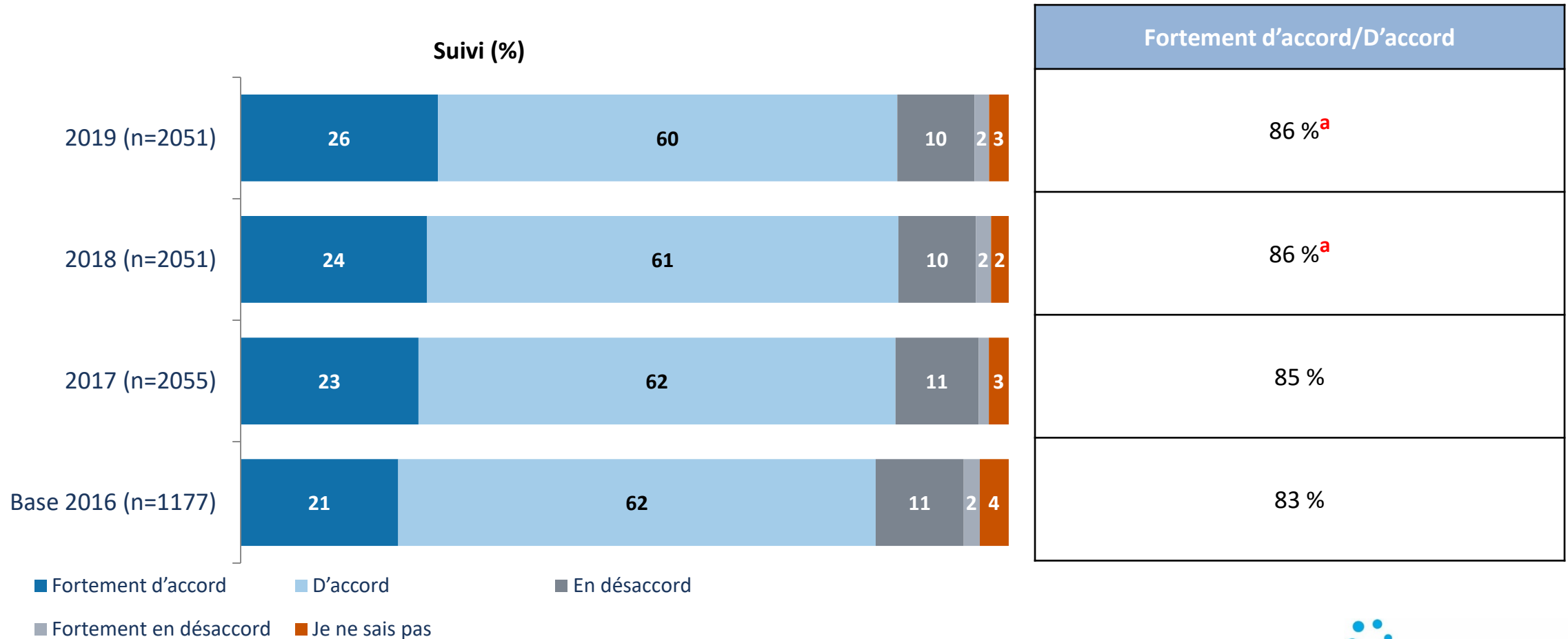
b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# J'ai les renseignements qu'il me faut pour prendre des décisions de placement éclairées



[Posée à tous les investisseurs]

Q7E. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants : J'ai les renseignements qu'il me faut pour prendre des décisions de placement éclairées.



a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

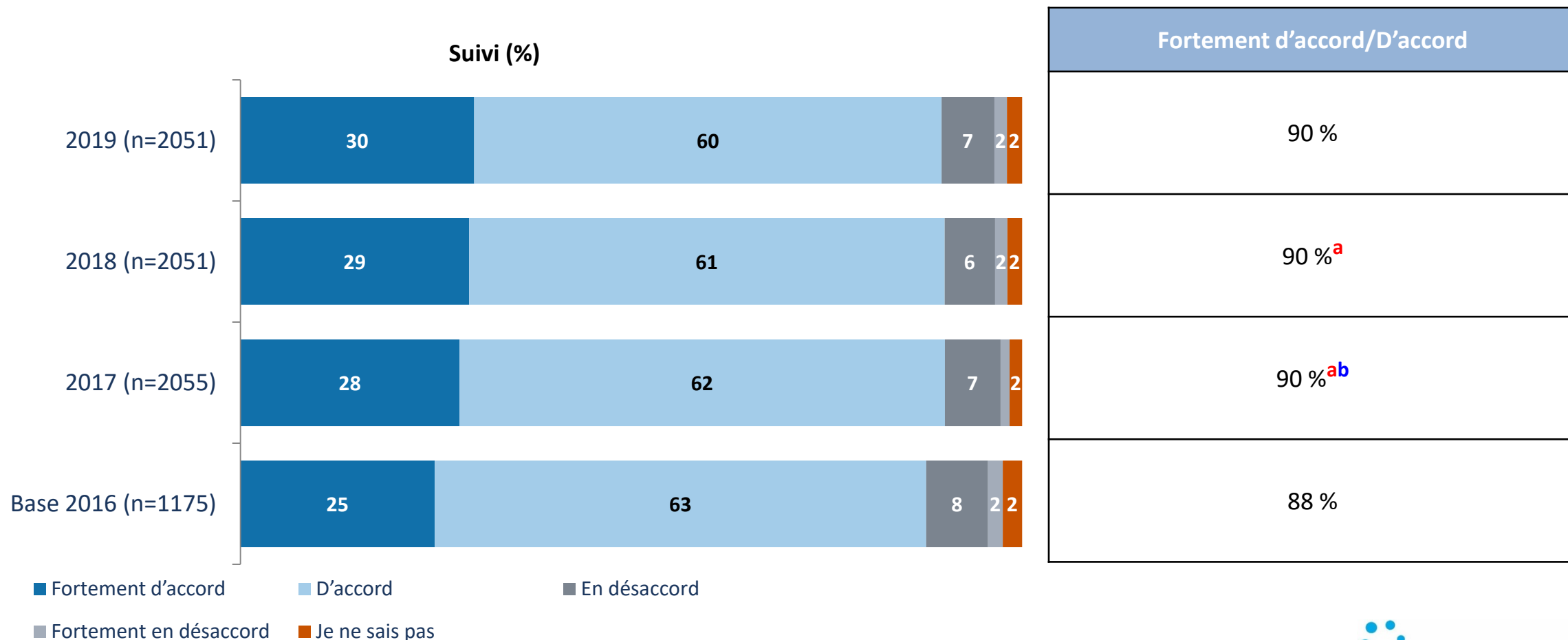
b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Compréhension des avantages potentiels et des risques liés aux placements



[Posée à tous les investisseurs]

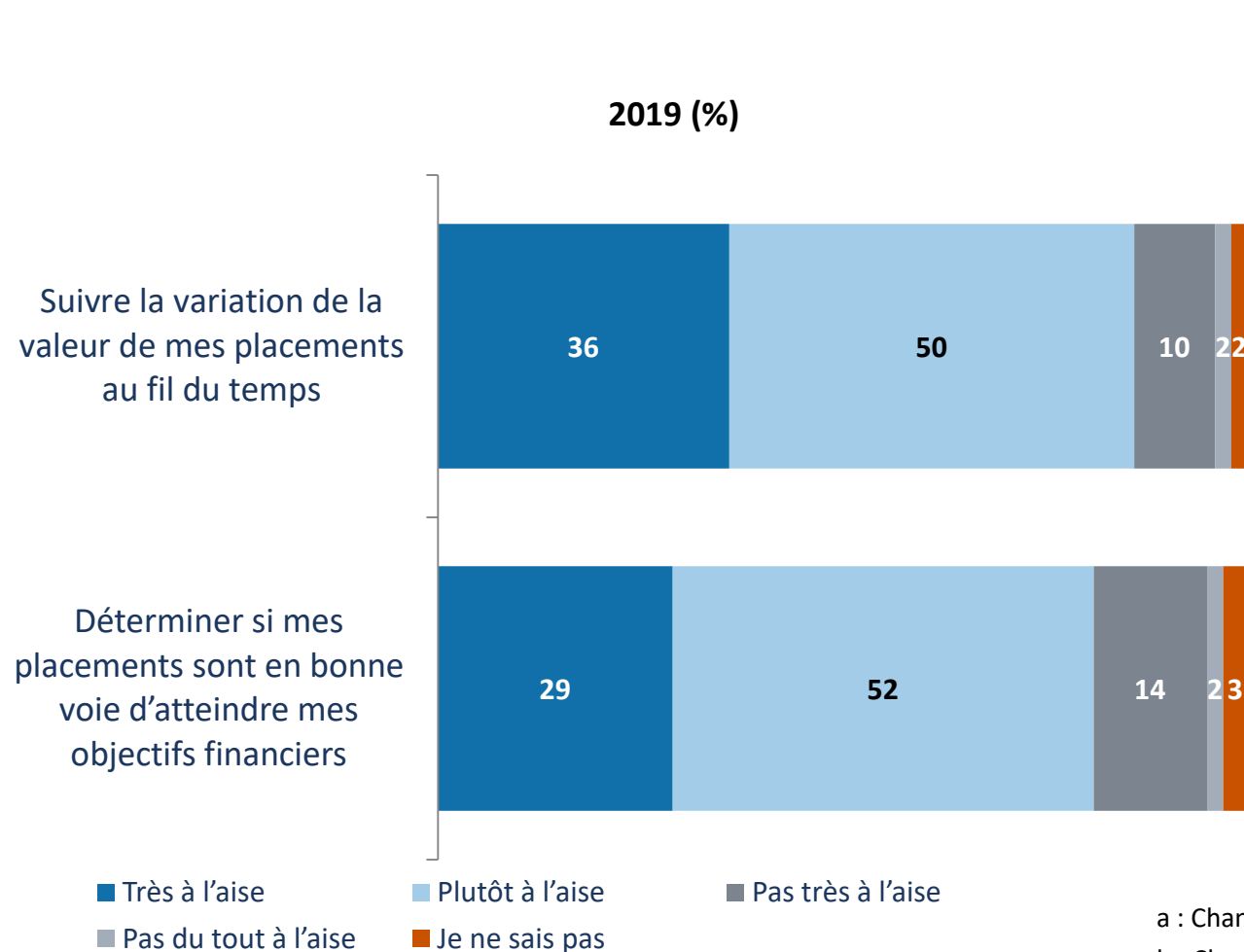
Q7I. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants : J'ai une bonne compréhension des avantages potentiels et des risques liés à mes placements.



a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base  
 b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Aisance à suivre les variations des placements

Q [Posée à tous les investisseurs]  
 Q19. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise d'effectuer chacune des tâches suivantes?



Pourcentage disant : Très à l'aise/Plutôt à l'aise

2019	2018	2017	Base
N=2051	N=2051	N=2055	N=1177
86 % <sup>a</sup>	88 % <sup>a</sup>	86 % <sup>ab</sup>	80 %
82 % <sup>ab</sup>	84 % <sup>a</sup>	82 % <sup>ab</sup>	76 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Coût des placements

---

# Connaissance des frais

Q

[Posée à tous les investisseurs]

Q20. En ce qui concerne votre compte de placement principal, avez-vous des frais à payer pour l'achat, la possession ou la vente de placements?

	Oui
2019 (N=2051)	52 % <sup>a</sup>
2018 (N=2051)	54 % <sup>ab</sup>
2017 (N=2055)	50 %
Base (N=1177)	48 %

Q

[Posée à tous les investisseurs]

Q21. Avez-vous des frais à payer pour la tenue, la gestion ou l'administration de votre compte?

	Oui
2019 (N=2051)	51 % <sup>a</sup>
2018 (N=2051)	49 % <sup>ab</sup>
2017 (N=2055)	46 %
Base (N=1177)	43 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

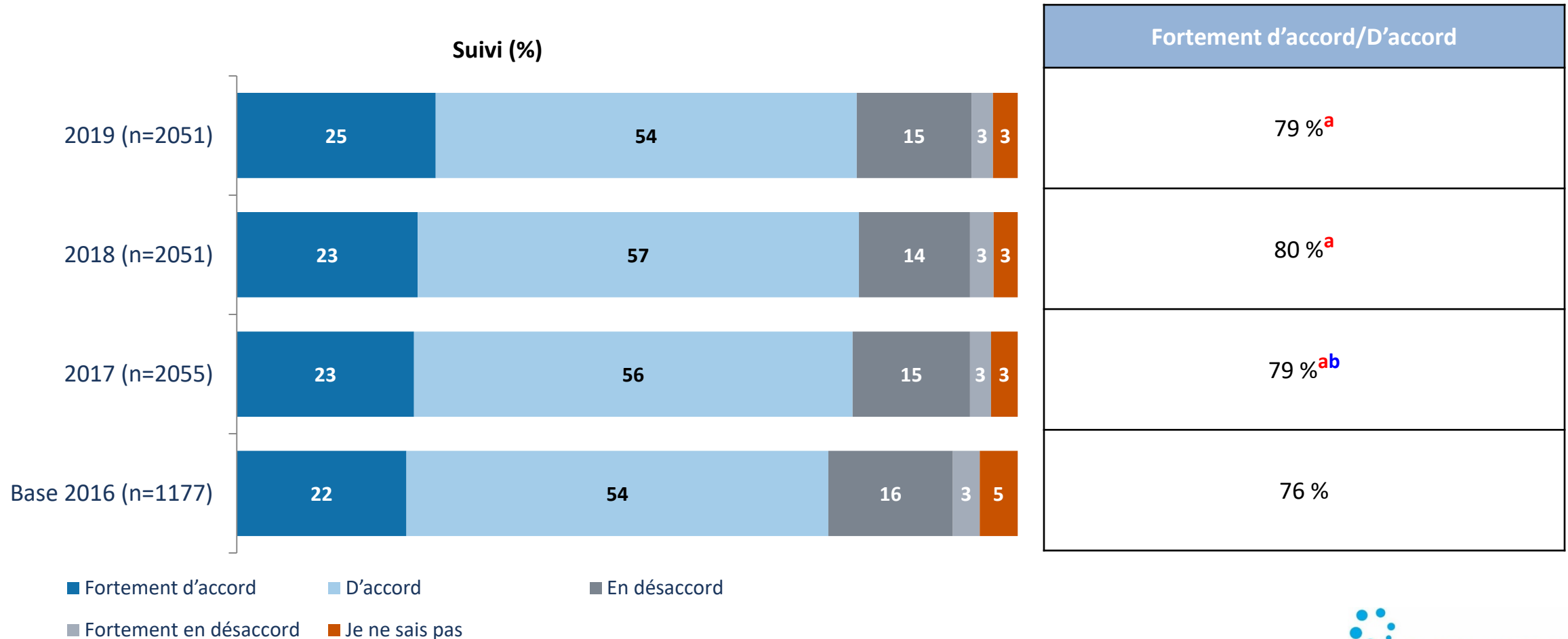
b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Compréhension des types de frais facturés sur les placements



[Posée à tous les investisseurs]

Q7C. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants : J'ai une bonne compréhension des types de frais qui me sont facturés sur mes placements.



a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

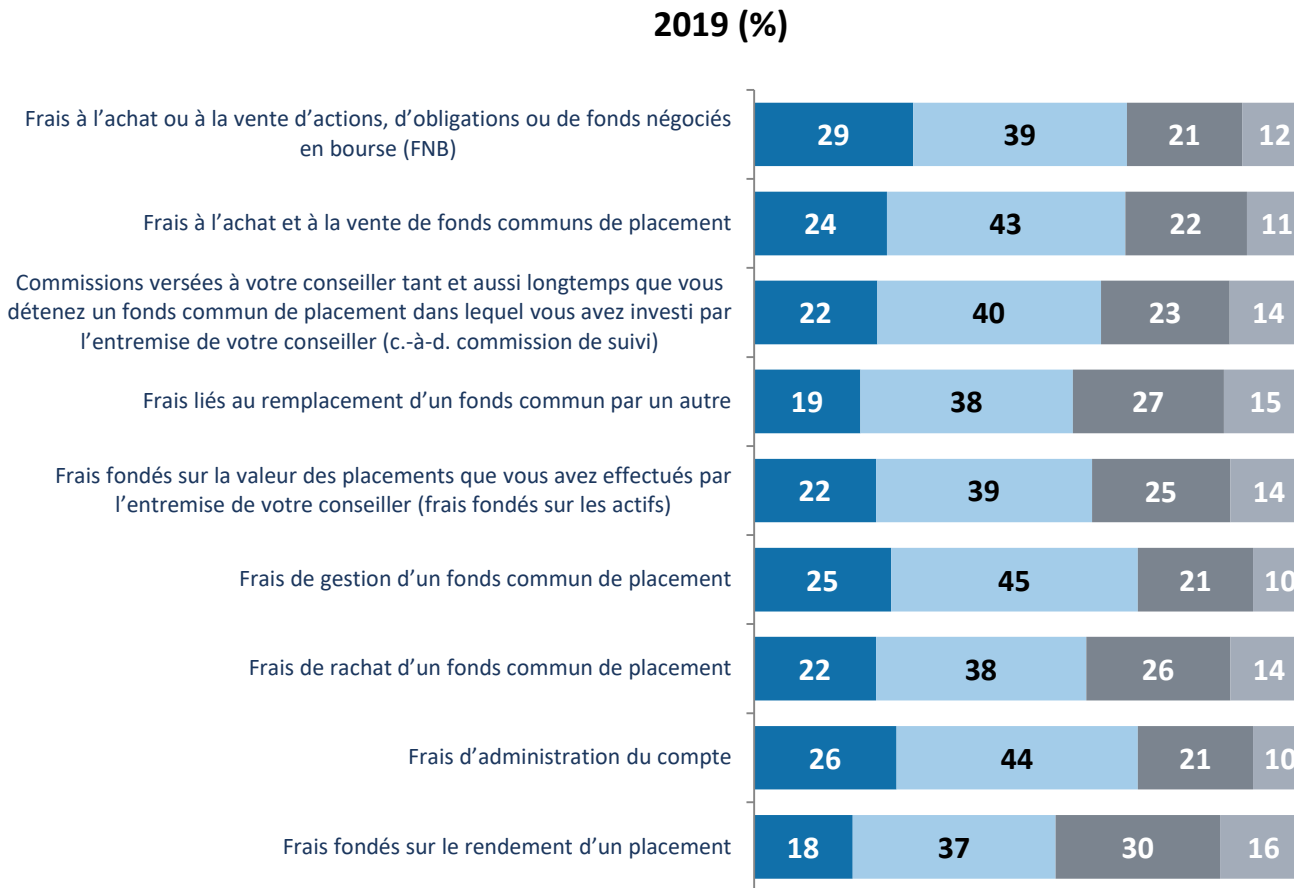


# Connaissance des frais



[Posée à tous les investisseurs]

Q22. Dans quelle mesure connaissez-vous les types de frais suivants qui pourraient être associés à votre compte de placement ou à vos placements?



■ Très bien ■ Plutôt bien ■ Pas très bien ■ Pas du tout

## Pourcentage disant : Très bien/Plutôt bien

2019	2018	2017	Base
N=2051	N=2051	N=2055	N=1177
67 % <sup>a</sup>	67 % <sup>a</sup>	65 % <sup>ab</sup>	60 %
67 % <sup>a</sup>	67 % <sup>a</sup>	65 %	61 %
62 % <sup>a</sup>	63 % <sup>ab</sup>	59 % <sup>ab</sup>	55 %
58 % <sup>b</sup>	61 % <sup>ab</sup>	57 %	55 %
61 % <sup>a</sup>	61 % <sup>ab</sup>	58 % <sup>ab</sup>	53 %
69 % <sup>a</sup>	70 % <sup>a</sup>	67 %	64 %
60 % <sup>a</sup>	61 % <sup>a</sup>	59 %	56 %
69 %	69 %	68 %	67 %
54 % <sup>a</sup>	57 % <sup>ab</sup>	54 % <sup>ab</sup>	47 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

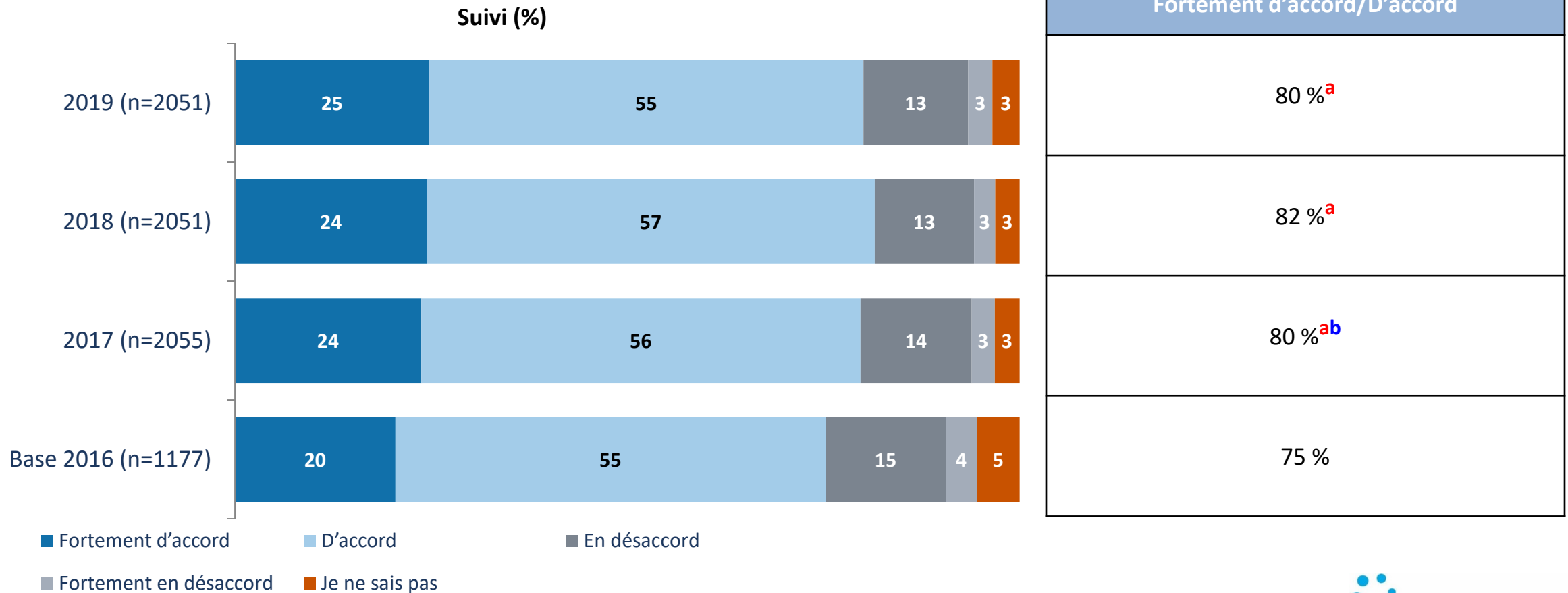
b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Compréhension de l'impact des frais sur le rendement des placements



[Posée à tous les investisseurs]

Q7D. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants : J'ai une bonne compréhension de l'impact des frais sur le rendement de mes placements.



a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Incidence des frais sur les rendements des placements

Q

[Posée à tous les investisseurs]

Q23. Les frais associés à votre compte ou à vos placements ont-ils un impact sur le rendement que vous procure le capital investi?

	Oui
2019 (N=2051)	51 % <sup>a</sup>
2018 (N=2051)	51 % <sup>a</sup>
2017 (N=2055)	48 % <sup>a</sup>
Base (N=1177)	41 %

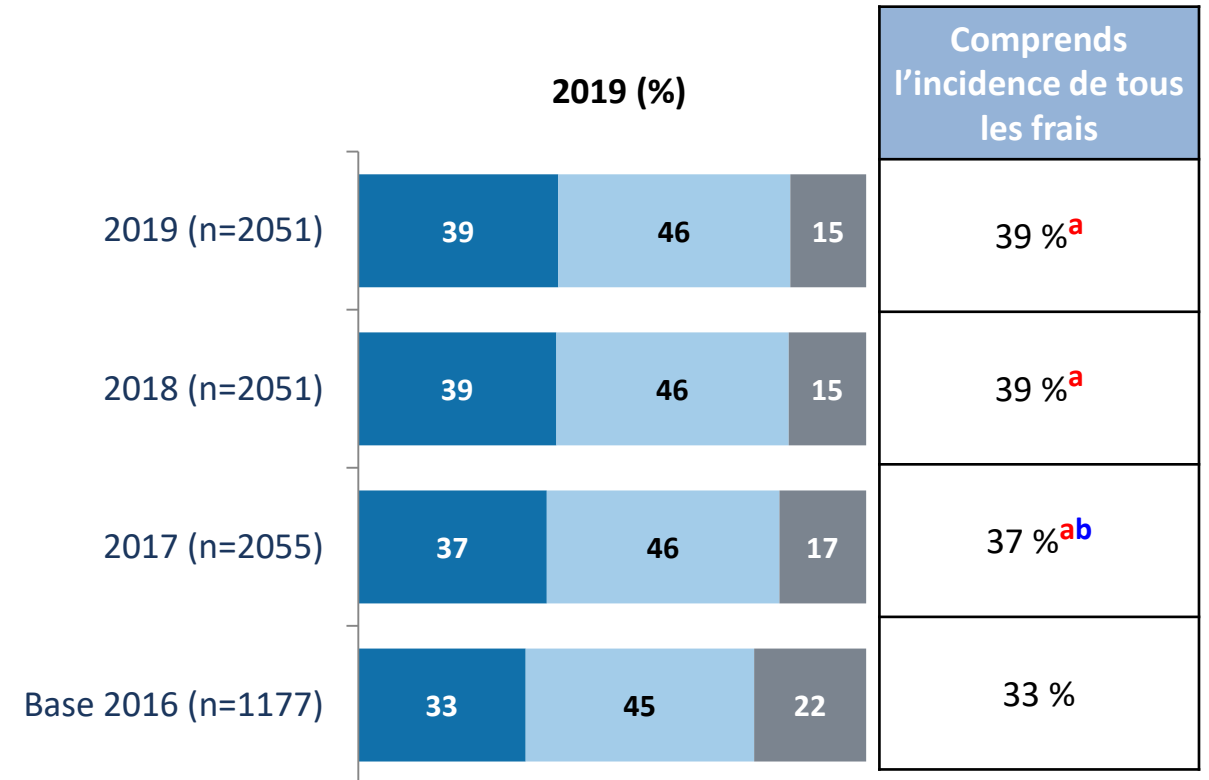
a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

Q

[Posée à tous les investisseurs]

Q24. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux votre compréhension de l'impact des frais sur vos placements?



■ Je comprends l'incidence de tous les frais sur le rendement de mes placements

■ Je comprends l'incidence de certains frais sur le rendement de mes placements

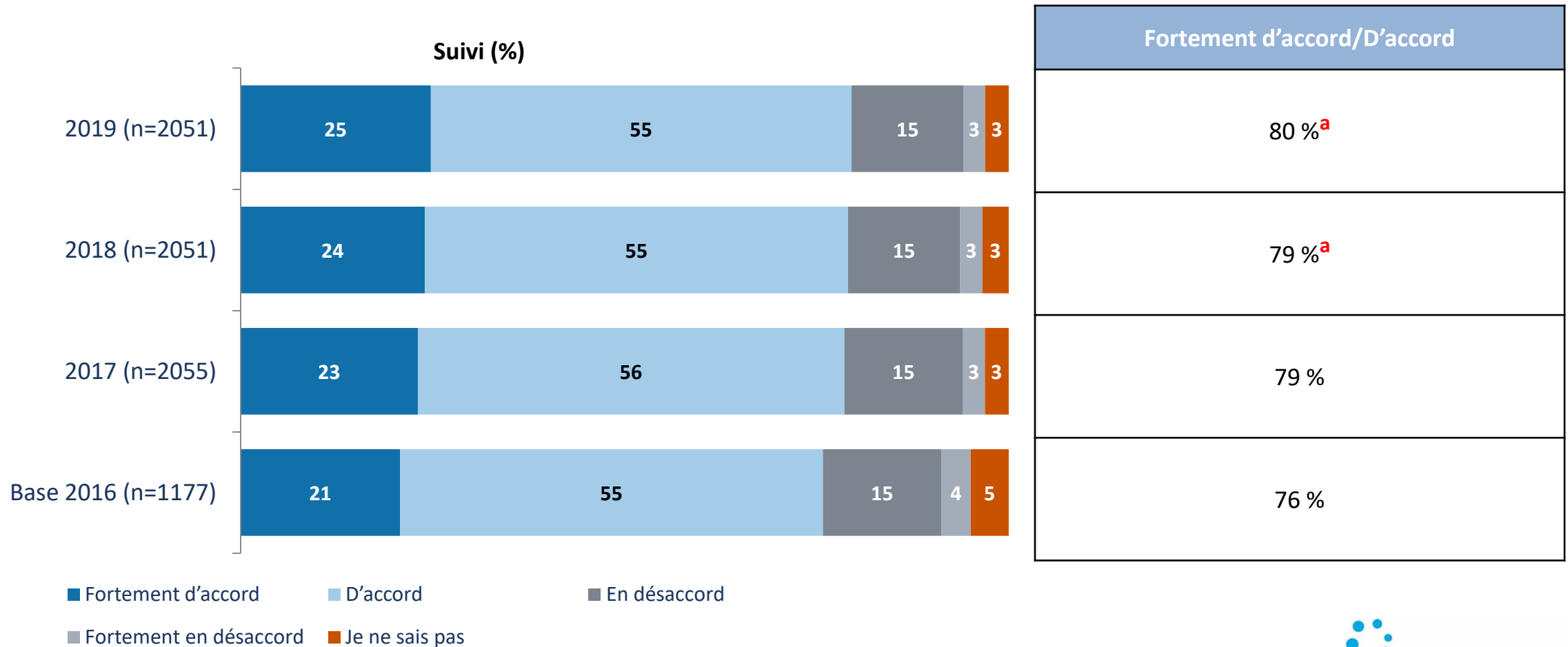
■ Je ne comprends pas l'incidence des frais sur le rendement de mes placements

# Compréhension de la valeur en dollars des frais facturés sur les placements



[Posée à tous les investisseurs]

Q7B. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants : J'ai une bonne compréhension de la valeur en dollars des frais qui me sont facturés sur mes placements.



a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Connaissance des frais et son importance perçue dans la prise de décisions éclairées

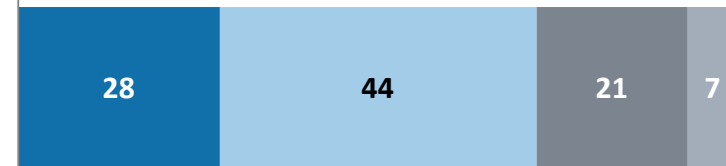


[Posée à tous les investisseurs]

Q25/26. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants.

2019 (%)

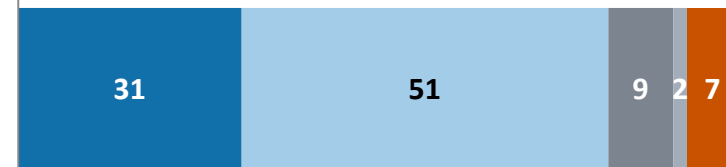
Je connais le montant des frais que j'ai payés à ma firme pour mes placements au cours des 12 derniers mois



Je connais le montant des frais payés à ma firme par des tierces parties du fait des placements que j'ai achetés ou détenus au cours des 12 derniers mois



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



■ Fortement d'accord

■ D'accord

■ En désaccord

■ Fortement en désaccord

■ Je ne sais pas

Pourcentage disant : Fortement d'accord/D'accord

2019	2018	2017	Base
N=2051	N=2051	N=2055	N=1177
72 % <sup>a</sup>	74 % <sup>ab</sup>	70 % <sup>ab</sup>	60 %
52 % <sup>a</sup>	55 % <sup>ab</sup>	49 % <sup>ab</sup>	36 %
82 % <sup>a</sup>	84 % <sup>a</sup>	82 % <sup>ab</sup>	77 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

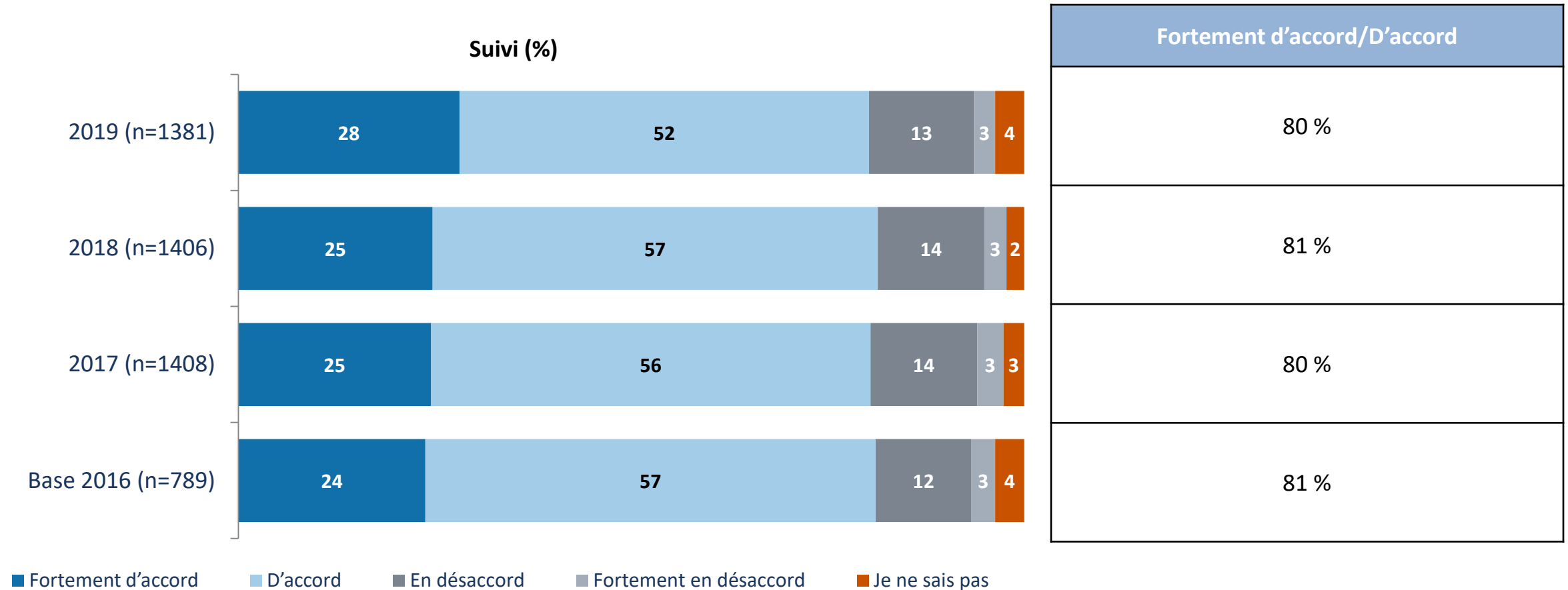
b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Satisfaction à l'égard de la fréquence des conversations avec le conseiller à propos des frais



[Posée aux investisseurs avec conseiller ]

Q7F. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants : Je suis satisfait de la fréquence à laquelle j'ai des conversations avec mon conseiller à propos des frais.



a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

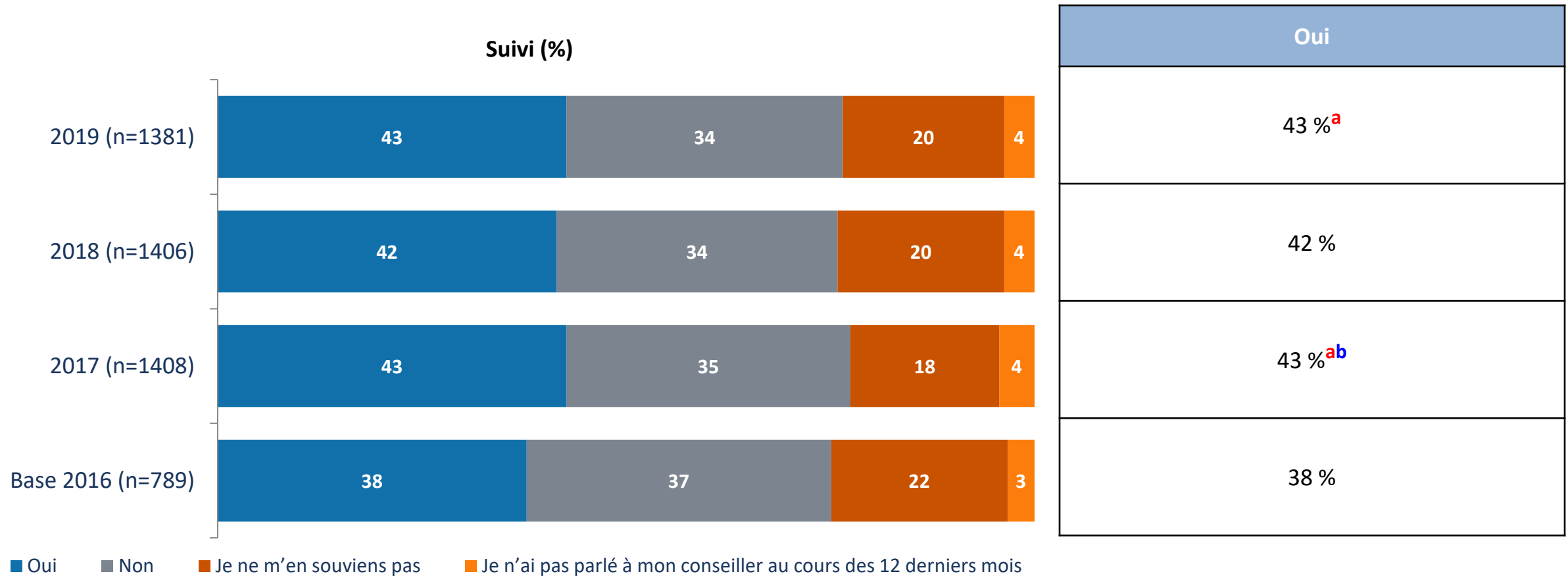
b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Conversations avec le conseiller à propos des frais



[Posée aux investisseurs avec conseiller]

Q27. Au cours des 12 derniers mois, votre conseiller vous a-t-il parlé des frais associés à vos placements?



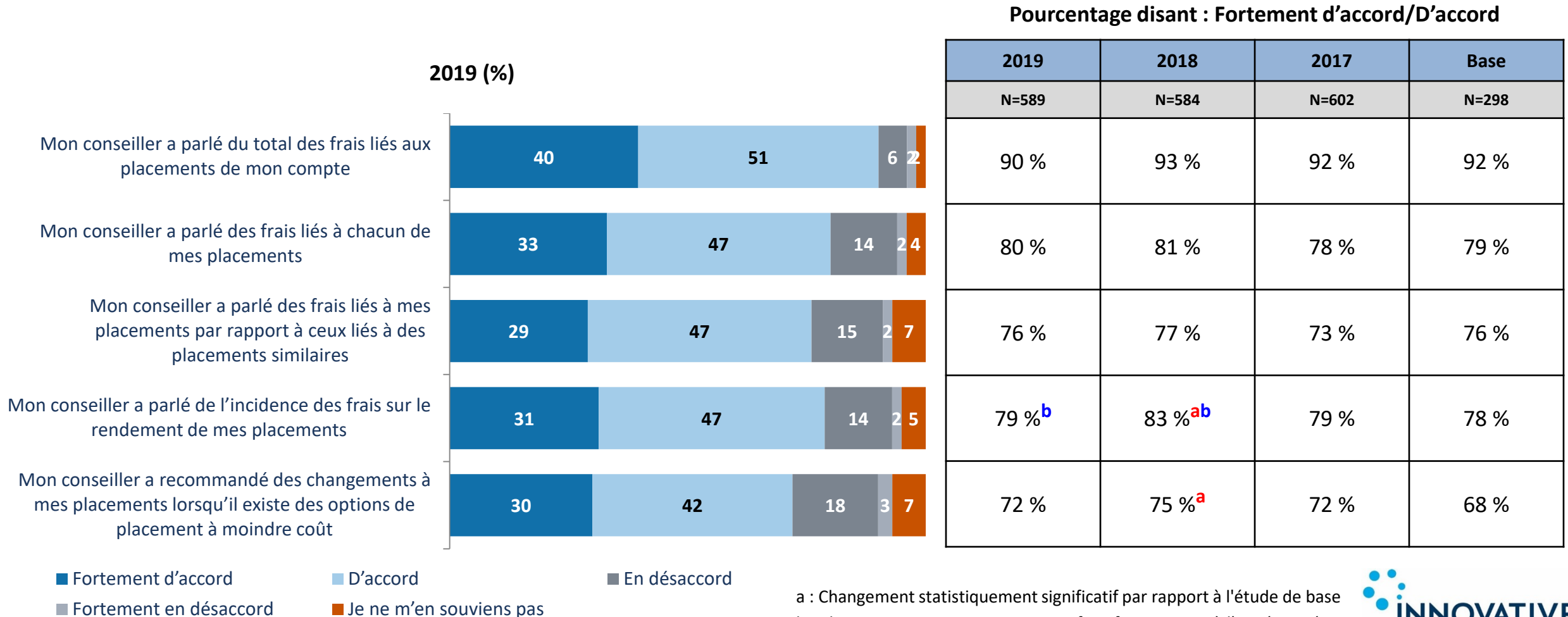
a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Conversations avec le conseiller à propos des frais - sujets abordés

Q [Posée aux investisseurs ayant parlé des frais avec leur conseiller au cours des 12 derniers mois]

Q28. En songeant aux moments où votre conseiller vous a parlé des frais associés à vos placements au cours des 12 derniers mois, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants.



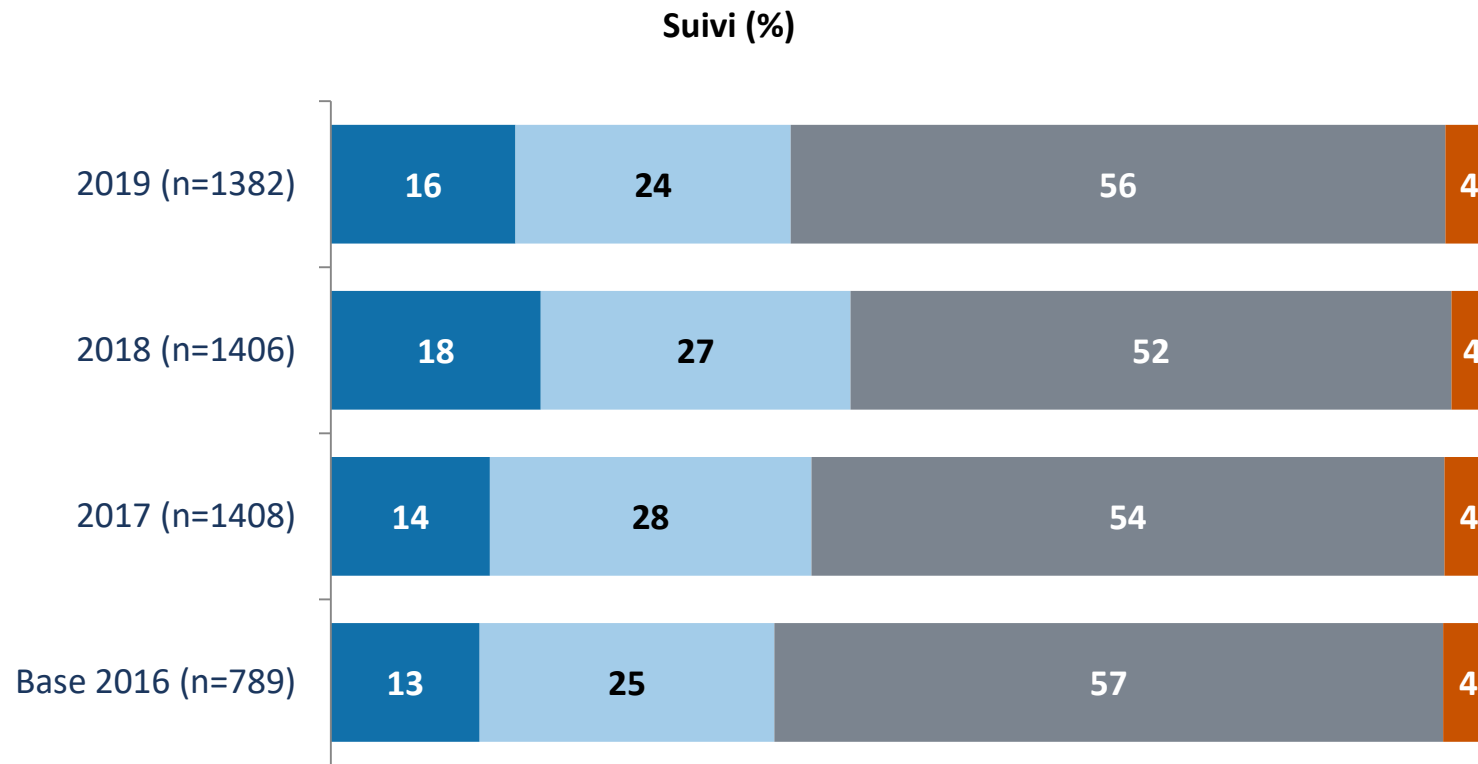


# Ouverture d'un nouveau compte ou apport de changements importants à un compte de placement existant



[Posée aux investisseurs avec conseiller]

Q29. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous ouvert un nouveau compte de placement ou apporté des changements importants à un compte existant, par exemple en augmentant substantiellement le montant des placements ou en modifiant la répartition des actifs?



	Ouvert un nouveau compte de placement	Apporté des changements importants
2019 (n=1382)	16 %	24 %
2018 (n=1406)	18 % <sup>ab</sup>	27 %
2017 (n=1408)	14 %	28 %
Base 2016 (n=789)	13 %	25 %

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

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Information communiquée par le conseiller lorsqu'un nouveau compte a été ouvert ou des changements importants ont été apportés



[Posée aux investisseurs avec conseiller qui ont ouvert un nouveau compte/apporté des changements importants à un compte de placement existant ]

Q30. Lorsque vous avez ouvert un nouveau compte de placement/apporté des changements importants à un compte de placements existant, votre conseiller vous a-t-il communiqué/explicé l'un ou l'autre des éléments suivants?

	2019	2018	2017	Base
	N=545	N=628	N=582	N=301
La façon dont il est rémunéré en fonction de l'activité dans mon compte	51 %	52 %	50 %	49 %
La commission d'indication de client qu'il verse ou qu'il touche parce que j'achète ou que je possède un placement (on parle d'une indication de clients lorsque votre conseiller est rémunéré pour avoir dirigé un client vers une autre personne et lorsqu'il verse une rémunération à une autre personne qui dirige un client vers lui)	45 % <sup>a</sup>	43 %	43 %	38 %
Les autres avantages (p. ex. des voyages) dont il bénéficie parce que j'achète ou je possède un placement	41 %	42 %	37 %	41 %

Pourcentage disant : Oui

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Information communiquée par le conseiller à l'ouverture d'un nouveau compte de placement

**Q** [Posée aux investisseurs avec conseiller ayant ouvert un nouveau compte de placement]

Q30. Lorsque vous avez ouvert un nouveau compte de placement/apporté des changements importants à un compte de placements existant, votre conseiller vous a-t-il communiqué/expliqué l'un ou l'autre des éléments suivants?

	2019	2018	2017	Base
	N=219	N=254	N=192	N=101
La façon dont il est rémunéré en fonction de l'activité dans mon compte	54 %	60 %	60 %	57 %
La commission d'indication de client qu'il verse ou qu'il touche parce que j'achète ou que je possède un placement (on parle d'une indication de clients lorsque votre conseiller est rémunéré pour avoir dirigé un client vers une autre personne et lorsqu'il verse une rémunération à une autre personne qui dirige un client vers lui)	55 %	49 %	52 %	45 %
Les autres avantages (p. ex. des voyages) dont il bénéficie parce que j'achète ou je possède un placement	51 %	50 %	45 %	48 %

**Pourcentage disant : Oui**

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Information communiquée par le conseiller lorsque des changements importants ont été apportés



[Posée aux investisseurs avec conseiller ayant apporté des changements importants à un compte de placement existant]

Q30. Lorsque vous avez ouvert un nouveau compte de placement/apporté des changements importants à un compte de placements existant, votre conseiller vous a-t-il communiqué/expliqué l'un ou l'autre des éléments suivants?

	2019	2018	2017	Base
	N=326	N=374	N=389	N=200
La façon dont il est rémunéré en fonction de l'activité dans mon compte	49 %	46 %	46 %	44 %
La commission d'indication de client qu'il verse ou qu'il touche parce que j'achète ou que je possède un placement (on parle d'une indication de clients lorsque votre conseiller est rémunéré pour avoir dirigé un client vers une autre personne et lorsqu'il verse une rémunération à une autre personne qui dirige un client vers lui)	38 %	38 %	38 %	34 %
Les autres avantages (p. ex. des voyages) dont il bénéficie parce que j'achète ou je possède un placement	34 %	37 %	34 %	37 %

Pourcentage disant : Oui

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Achat de nouveaux placements

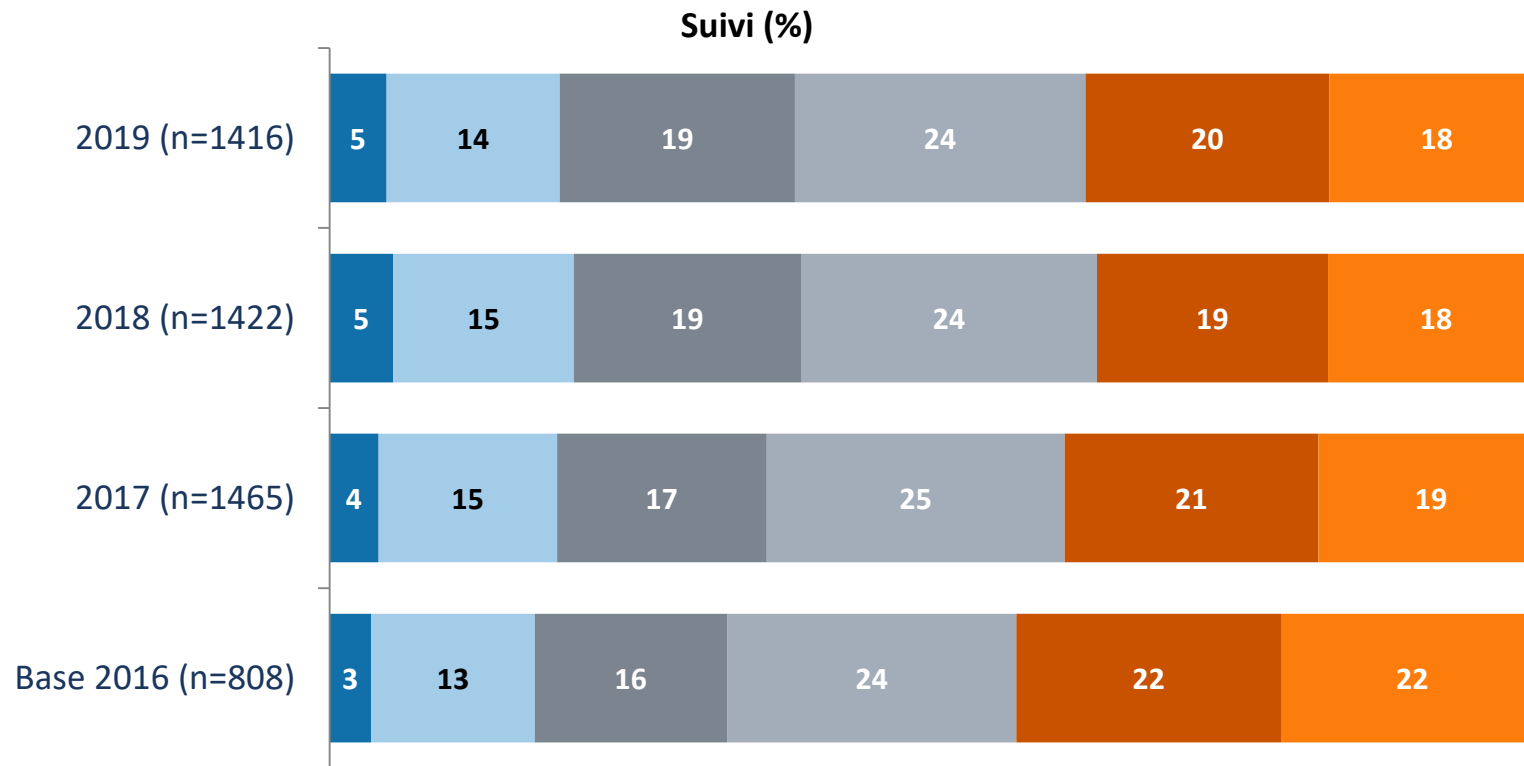
---

# Fréquence d'achat et de vente de placements

Q

[Posée aux investisseurs sans conseiller et à ceux avec conseiller sans autorité discrétionnaire]

Q35. En général, à quelle fréquence achetez-vous ou vendez-vous/votre conseiller achète-t-il ou vend-il en votre nom des placements comme des actions, des obligations, des fonds communs de placement et des fonds négociés en bourse (FNB)?



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

Au moins une fois par trimestre	Deux fois par année ou moins
38 % <sup>a</sup>	44 %
39 % <sup>a</sup>	43 %
36 %	45 %
33 %	46 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Produits achetés au cours des 12 derniers mois

**Q** [Posée aux investisseurs sans conseiller et à ceux avec conseiller sans autorité discrétionnaire]

Q36. Avez-vous acheté l'un ou l'autre des produits suivants au cours des 12 derniers mois? (VEUILLEZ COCHER TOUT CE QUI S'APPLIQUE)

	2019	2018	2017	Base
	N=1415	N=1422	N=1465	N=808
Actions	37 % <sup>a</sup>	36 %	36 %	33 %
Unités négociées en bourse, y compris les fonds négociés en bourse (FNB) et les fiducies de placement immobilier (FPI)	17 % <sup>a</sup>	17 % <sup>a</sup>	17 % <sup>ab</sup>	12 %
Obligations ou titres obligataires autres que les obligations d'épargne du Canada	11 % <sup>a</sup>	11 % <sup>a</sup>	11 % <sup>ab</sup>	8 %
Fonds communs de placement	40 % <sup>a</sup>	43 % <sup>a</sup>	45 % <sup>ab</sup>	22 %
Aucune de ces réponses	24 % <sup>a</sup>	22 % <sup>a</sup>	21 % <sup>ab</sup>	34 %
Je ne sais pas/Je ne m'en souviens pas	7 % <sup>a</sup>	7 % <sup>a</sup>	7 % <sup>ab</sup>	12 %

**Pourcentage disant : Oui**

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base  
b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

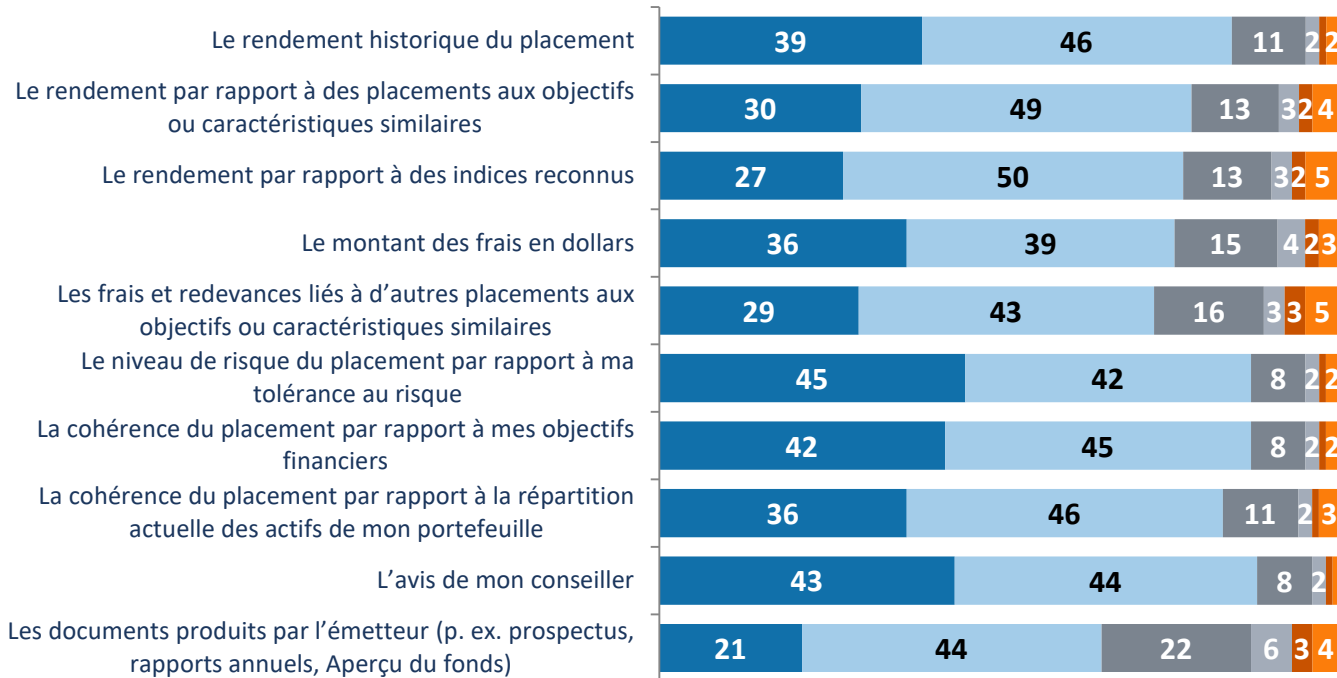
# Importance de critères particuliers dans la prise des décisions d'achat



[Posée aux investisseurs ayant acheté des placements au cours des 12 derniers mois, sauf ceux avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire; 'la question de l'importance accordée à « L'avis de mon conseiller » posée seulement aux investisseurs avec conseiller]

Q37. Avant l'achat de ces/de l'un ou l'autre de ces placements au cours des 12 derniers mois, dans quelle mesure chacun des critères suivants a-t-il été important pour vous aider à prendre votre décision d'achat?\*

2019 (%)



■ Très important    ■ Plutôt important    ■ Pas très important  
 ■ Pas du tout important    ■ Nont Applicable    ■ Je ne sais pas

Pourcentage disant : Très important/Plutôt important

	2019	2018	2017	Base
	N=977	N=1011	N=1042	N=433
Le rendement historique du placement	85 %	85 %	84 %	83 %
Le rendement par rapport à des placements aux objectifs ou caractéristiques similaires	79 %	81 % <sup>a</sup>	80 % <sup>ab</sup>	75 %
Le rendement par rapport à des indices reconnus	77 % <sup>a</sup>	76 % <sup>a</sup>	77 % <sup>ab</sup>	71 %
Le montant des frais en dollars	75 % <sup>b</sup>	79 % <sup>a</sup>	77 %	73 %
Les frais et redevances liés à d'autres placements aux objectifs ou caractéristiques similaires	72 %	76 % <sup>a</sup>	75 % <sup>ab</sup>	68 %
Le niveau de risque du placement par rapport à ma tolérance au risque	87 %	88 %	88 %	86 %
La cohérence du placement par rapport à mes objectifs financiers	86 %	89 %	87 %	87 %
La cohérence du placement par rapport à la répartition actuelle des actifs de mon portefeuille	82 %	85 %	84 %	81 %
L'avis de mon conseiller	87 %	90 %	89 %	89 %
Les documents produits par l'émetteur (p. ex. prospectus, rapports annuels, Aperçu du fonds)	65 % <sup>a</sup>	69 % <sup>a</sup>	66 % <sup>ab</sup>	58 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure



# Sujets abordés par le conseiller avant l'achat de placements



[Posée aux investisseurs ayant acheté des placements au cours des 12 derniers mois, sauf ceux avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire]

Q38. Veuillez songer à l'un ou l'autre des placements que vous avez achetés au cours des 12 derniers mois. Votre conseiller vous a-t-il parlé des frais associés aux différentes options de placement avant que vous procédiez à un achat?

	Oui
2019 (N=463)	44 %
2018 (N=504)	50 % <sup>a</sup>
2017 (N=523)	49 % <sup>a</sup>
Base (N=190)	40 %



[Posée aux investisseurs ayant acheté des placements au cours des 12 derniers mois, sauf ceux avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire]

Q39. En ce qui concerne l'un ou l'autre des placements dans lesquels vous avez investi au cours des 12 derniers mois, votre conseiller a-t-il comparé les rendements passés du placement au rendement d'un indice de référence?

	Oui
2019 (N=463)	59 %
2018 (N=504)	55 %
2017 (N=523)	57 %
Base (N=190)	55 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Outils utilisés par le conseiller avant l'achat d'un fonds commun de placement



[Posée aux investisseurs avec conseiller sans autorité discrétionnaire qui ont acheté des fonds communs de placement au cours des 12 derniers mois]

Q40. Avant que vous achetiez un fonds commun de placement, votre conseiller a-t-il utilisé un des outils suivants pour vous expliquer les caractéristiques du fonds en question? (VEUILLEZ COCHER TOUT CE QUI S'APPLIQUE)

	2019	2018	2017	Base
	N=323	N=362	N=384	N=103
Le document Aperçu du fonds (qui expose les avantages, les risques et les coûts associés à l'investissement dans un fonds commun de placement)	69 % <sup>ab</sup>	59 %	64 %	58 %
D'autres documents qui décrivent les avantages, les risques et les coûts d'un fonds commun de placement (p. ex. un document « profil de fonds » ou « faits saillants du fonds »)	34 %	32 %	38 %	40 %
Le prospectus (un document d'information détaillé concernant l'émission d'un titre au grand public.)	20 %	26 %	25 %	21 %
Autre	1 %	1 %	1 %	1 %
Je ne sais pas	20 %	24 %	20 %	20 %

Pourcentage disant : Oui

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

# Document Aperçu du fonds

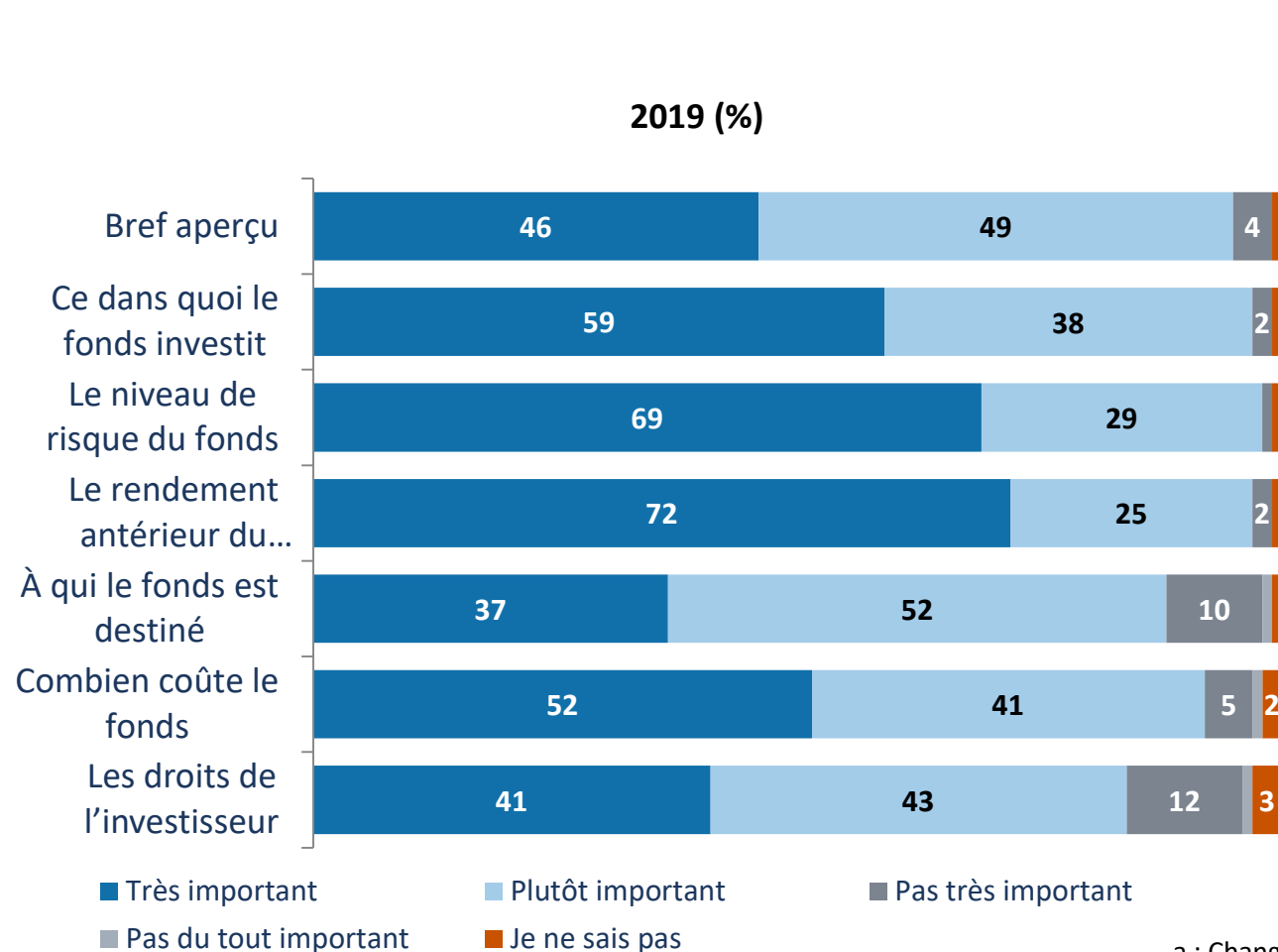
---

# Importance des sections du document Aperçu du fonds pour l'achat d'un fonds commun de placement



[Posée aux investisseurs avec conseiller sans autorité discrétionnaire à qui a été remis le document Aperçu du fonds au cours des 12 derniers mois ]

Q41. Veuillez indiquer l'importance de chacune des sections suivantes du document Aperçu du fonds pour ce qui est de vous aider à prendre la décision d'acheter un fonds commun de placement?



**Pourcentage disant : Très important/Plutôt important**

2019	2018	2017	Base
N=221	N=214	N=246	N=237
95 % <sup>a</sup>	92 % <sup>ab</sup>	97 % <sup>ab</sup>	84 %
97 %	93 %	97 %	96 %
98 %	95 %	98 %	97 %
97 %	96 %	98 %	97 %
89 %	84 %	85 %	85 %
93 %	92 %	93 %	92 %
84 % <sup>a</sup>	82 %	85 % <sup>ab</sup>	75 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base  
 b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

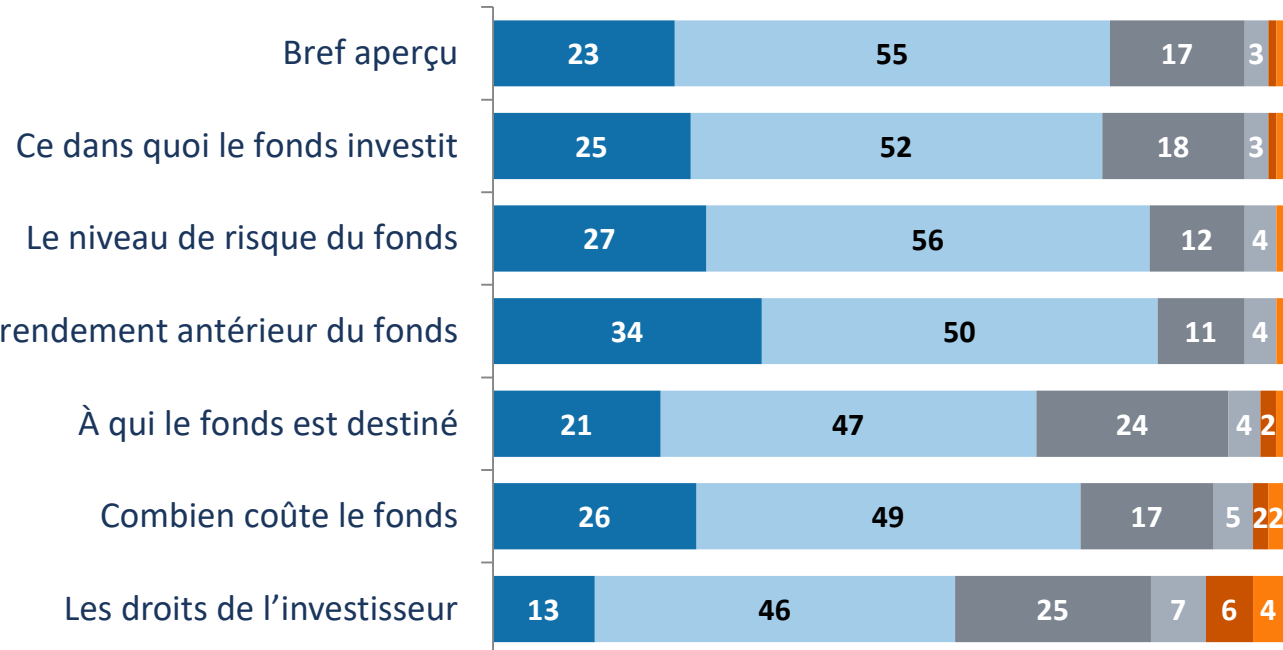
# Compréhension des sections du document Aperçu du fonds



[Posée aux investisseurs avec conseiller sans autorité discrétionnaire à qui a été remis le document Aperçu du fonds au cours des 12 derniers mois ]

Q42. Veuillez évaluer votre connaissance de chacune des sections suivantes du document Aperçu du fonds.

2019 (%)



Pourcentage disant : Excellente/Bonne

2019	2018	2017	Base
N=221	N=214	N=246	N=237
78 % <sup>a</sup>	77 % <sup>a</sup>	77 % <sup>ab</sup>	68 %
77 %	80 %	79 %	76 %
82 %	78 %	80 %	81 %
84 %	80 %	80 %	80 %
68 %	65 %	65 %	65 %
75 %	70 %	73 %	73 %
59 % <sup>a</sup>	56 %	57 % <sup>ab</sup>	47 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

b : Changement statistiquement significatif par rapport à l'année antérieure

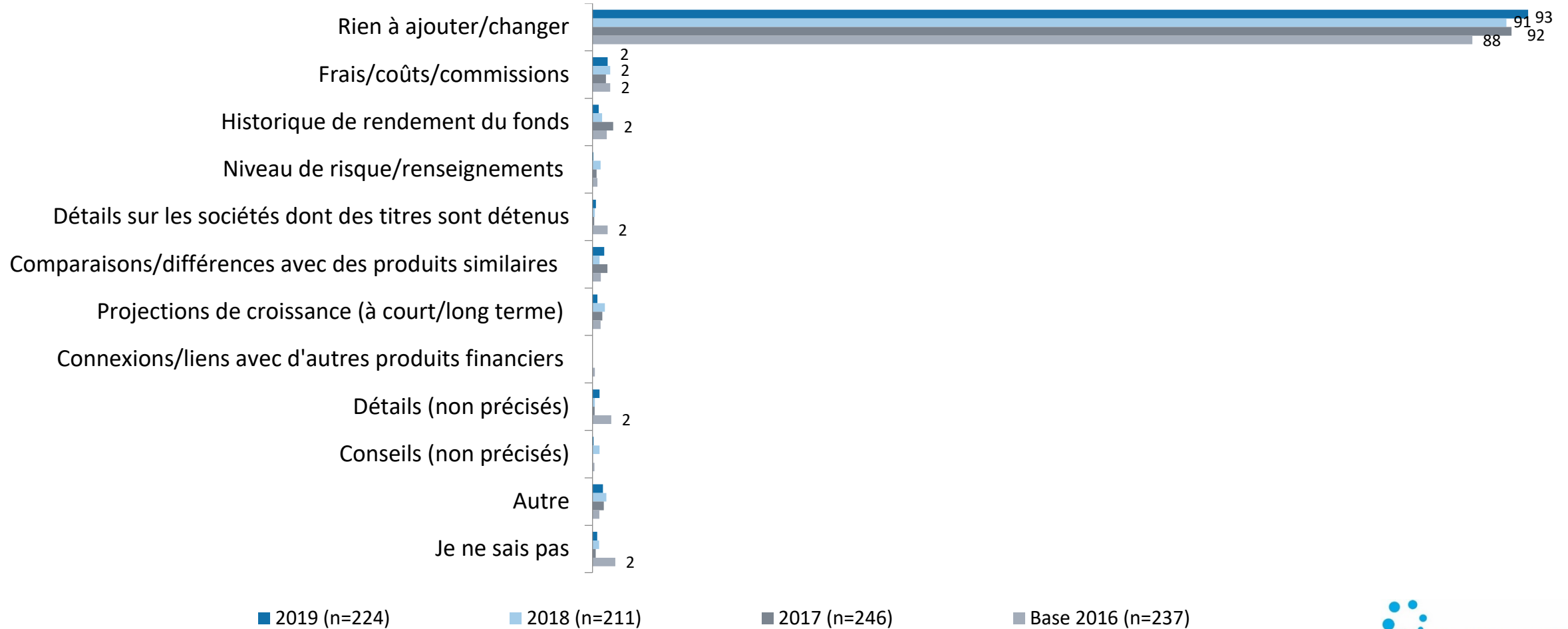
# Renseignements ne figurant pas dans le document Aperçu du fonds



[Posée aux investisseurs avec conseiller sans autorité discrétionnaire à qui a été remis le document Aperçu du fonds au cours des 12 derniers mois ]

Q43. Quels renseignements qui ne se trouvaient pas dans le document Aperçu du fonds auriez-vous trouvé utiles pour vous aider à prendre une décision de placement plus éclairée?

Suivi (%)



# Constatations - par province

---

# Profil des investisseurs

---





# Produits de placement détenus (par province)



[Posée à tous les investisseurs]

Q1. Lesquels des produits de placement suivants détenez-vous? (VEUILLEZ COCHER TOUT CE QUI S'APPLIQUE)

	Canada		BC		AB		SK		MB		ON		QC		NS		NB		ATL	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=2051	N=1177	N=400	N=404	N=400	N=400	N=300	N=316	N=300	N=316	N=750	N=500	N=500	N=516	N=300	N=301	N=300	N=299	N=680	N=762
Actions	54 %	53 %	57 %	60 % <sup>c</sup>	57 %	56 %	41 % <sup>c</sup>	44 % <sup>c</sup>	35 % <sup>c</sup>	43 % <sup>c</sup>	57 %	53 %	52 %	52 %	44 % <sup>c</sup>	48 %	45 % <sup>c</sup>	41 % <sup>c</sup>	43 % <sup>c</sup>	44 % <sup>c</sup>
Unités négociées en bourse, y compris les fonds négociés en bourse (FNB) et les fiducies de placement immobilier (FPI)	27 % <sup>a</sup>	18 %	26 %	22 %	24 %	19 %	24 % <sup>a</sup>	12 % <sup>c</sup>	21 % <sup>c</sup>	16 %	32 % <sup>a,c</sup>	20 %	24 % <sup>a</sup>	13 % <sup>c</sup>	21 % <sup>a,c</sup>	13 % <sup>c</sup>	18 % <sup>c</sup>	14 %	18 % <sup>a,c</sup>	12 % <sup>c</sup>
Obligations d'épargne du Canada	18 %	21 %	15 % <sup>a</sup>	21 %	14 % <sup>a</sup>	24 %	19 %	18 %	17 %	19 %	20 %	17 %	20 % <sup>a</sup>	25 %	20 %	24 %	15 % <sup>a</sup>	24 %	18 % <sup>a</sup>	25 % <sup>c</sup>
Obligations ou titres obligataires autres que les obligations d'épargne du Canada	18 %	17 %	17 %	14 %	14 % <sup>c</sup>	12 % <sup>c</sup>	14 %	14 %	11 % <sup>c</sup>	12 % <sup>c</sup>	21 %	21 %	18 %	19 %	15 %	12 % <sup>c</sup>	12 % <sup>c</sup>	10 % <sup>c</sup>	13 % <sup>c</sup>	11 % <sup>c</sup>
Fonds communs de placement	75 %	76 %	75 %	80 %	73 % <sup>a</sup>	83 % <sup>c</sup>	84 % <sup>c</sup>	83 % <sup>c</sup>	77 %	80 %	76 %	74 %	71 %	70 % <sup>c</sup>	79 %	83 % <sup>c</sup>	79 %	79 %	77 % <sup>a</sup>	82 % <sup>c</sup>
Fonds distincts (fonds vendus par une compagnie d'assurance qui offre une protection contre les pertes de placement)	11 %	10 %	9 %	9 %	10 %	9 %	11 %	8 %	10 %	9 %	11 %	10 %	14 %	12 %	10 %	7 %	9 %	6 %	9 %	7 %
Autres types de valeurs mobilières ou produits dérivés	9 % <sup>a</sup>	13 %	7 % <sup>a</sup>	12 %	8 %	11 %	11 %	10 %	10 %	10 %	7 % <sup>a</sup>	13 %	13 % <sup>a,c</sup>	18 % <sup>c</sup>	7 % <sup>a</sup>	12 %	11 %	7 % <sup>c</sup>	9 %	9 % <sup>c</sup>

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

Pourcentage disant : Oui

# Type de comptes de placement (par province)



[Posée à tous les investisseurs]

Q2. Sans compter les placements que vous détenez peut-être dans le cadre d'un régime de retraite chez votre employeur, quel(s) type(s) de compte de placement possédez-vous? (par ex. : un ou des comptes qui incluent des actions, des FNB, des FPI, des obligations, des titres obligataires, des fonds communs de placement, ou d'autres types de valeurs mobilières ou produits dérivés.) (VEUILLEZ COCHER TOUT CE QUI S'APPLIQUE)

	Canada		BC		AB		SK		MB		ON		QC		NS		NB		ATL	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=2051	N=1177	N=400	N=404	N=400	N=400	N=300	N=316	N=300	N=316	N=750	N=500	N=500	N=516	N=300	N=301	N=300	N=299	N=680	N=762
Fondé sur des commissions, je travaille avec un conseiller financier et je paie ses services en partie par l'entremise de frais liés aux opérations	35 % <sup>a</sup>	29 %	35 %	35 % <sup>c</sup>	36 % <sup>a</sup>	28 %	32 %	29 %	36 %	30 %	34 % <sup>a</sup>	26 %	38 %	33 %	38 % <sup>a</sup>	28 %	35 %	28 %	36 % <sup>a</sup>	27 %
Fondé sur des honoraires, je travaille avec un conseiller financier et je paie ses services selon un pourcentage des actifs qu'il gère	36 % <sup>a</sup>	31 %	37 %	32 %	36 %	31 %	44 % <sup>ac</sup>	35 %	33 %	34 %	38 %	34 %	30 % <sup>ac</sup>	24 % <sup>c</sup>	38 %	32 %	35 %	31 %	37 % <sup>a</sup>	31 %
Courtage à escompte, where I do not work with an advisor and I manage my own investments	28 %	28 %	26 %	30 %	30 %	34 % <sup>c</sup>	21 % <sup>c</sup>	17 % <sup>c</sup>	23 %	21 % <sup>c</sup>	31 %	28 %	28 %	28 %	20 % <sup>c</sup>	23 % <sup>c</sup>	26 %	22 % <sup>c</sup>	22 % <sup>c</sup>	22 % <sup>c</sup>
Produits/services financiers gérés par une banque	3 %	2 %	3 %	1 %	3 %	2 %	2 %	2 %	5 % <sup>a</sup>	2 %	3 %	2 %	4 %	3 %	5 %	3 %	3 %	3 %	4 %	4 %
Autre	1 % <sup>a</sup>	5 %	1 % <sup>a</sup>	4 %	1 % <sup>a</sup>	4 %	1 %	2 % <sup>c</sup>	0 % <sup>a</sup>	5 %	0 % <sup>a</sup>	6 %	1 % <sup>a</sup>	6 %	0 % <sup>a</sup>	4 %	1 %	3 %	0 % <sup>a</sup>	3 %
Je ne sais pas	10 % <sup>a</sup>	20 %	11 %	15 % <sup>c</sup>	9 % <sup>a</sup>	17 %	13 % <sup>a</sup>	27 % <sup>c</sup>	13 % <sup>a</sup>	21 %	9 % <sup>a</sup>	22 %	11 % <sup>a</sup>	19 %	12 % <sup>a</sup>	22 %	12 % <sup>a</sup>	20 %	13 % <sup>ac</sup>	22 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base  
c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

Pourcentage disant : Oui

# Type de compte de placement principal (par province)



[Posée à tous les investisseurs]

Q3. De quel type est votre principal compte de placement? (par ex. : un compte qui inclut des actions, des FNB, des FPI, des obligations, des titres obligataires, des fonds communs de placement, ou d'autres types de valeurs mobilières ou produits dérivés.)\*

	Canada		BC		AB		SK		MB		ON		QC		NS		NB		ATL	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=2051	N=1177	N=400	N=404	N=400	N=400	N=300	N=316	N=300	N=316	N=750	N=500	N=500	N=516	N=300	N=301	N=300	N=299	N=680	N=762
Fondé sur des commissions	32 % <sup>a</sup>	25 %	31 %	30 %	33 % <sup>a</sup>	24 %	28 %	25 %	33 %	26 %	30 % <sup>a</sup>	21 %	35 % <sup>a</sup>	30 % <sup>c</sup>	35 % <sup>a</sup>	27 %	31 %	25 %	33 % <sup>a</sup>	24 %
Fondé sur des honoraires	31 % <sup>a</sup>	26 %	32 %	26 %	33 %	27 %	38 % <sup>a,c</sup>	30 %	31 %	30 %	33 %	28 %	25 % <sup>c</sup>	20 % <sup>c</sup>	30 %	27 %	30 %	29 %	31 %	28 %
Courtage à escompte	23 %	22 %	21 %	24 %	22 %	26 %	18 %	14 % <sup>c</sup>	17 % <sup>c</sup>	15 % <sup>c</sup>	26 %	22 %	24 %	22 %	18 % <sup>c</sup>	16 % <sup>c</sup>	22 %	20 %	19 % <sup>c</sup>	19 %
Produits/services financiers gérés par une banque	3 %	2 %	3 %	1 %	3 %	2 %	2 %	1 %	5 % <sup>a</sup>	2 %	3 %	2 %	4 %	3 %	4 %	3 %	3 %	3 %	3 %	4 % <sup>c</sup>
Autre	1 % <sup>a</sup>	5 %	1 % <sup>a</sup>	4 %	1 % <sup>a</sup>	4 %	1 %	2 % <sup>c</sup>	1 % <sup>a</sup>	5 %	0 % <sup>a</sup>	6 %	1 % <sup>a</sup>	6 %	0 % <sup>a</sup>	4 %	1 %	3 %	0 % <sup>a</sup>	4 %
Je ne sais pas	10 % <sup>a</sup>	20 %	11 %	15 % <sup>c</sup>	9 % <sup>a</sup>	17 %	13 % <sup>a</sup>	28 % <sup>c</sup>	13 % <sup>a</sup>	21 %	9 % <sup>a</sup>	22 %	11 % <sup>a</sup>	19 %	12 % <sup>a</sup>	22 %	13 % <sup>a</sup>	20 %	14 % <sup>a,c</sup>	22 %

\* Les résultats indiqués incluent ceux des répondants ayant un seul type de compte; considéré comme compte principal.

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

Pourcentage disant : Oui

# Type de firme détenant le compte de placement principal (par province)



[Posée à tous les investisseurs]

Q4. Quel type de firme détient votre compte de placement principal?\*

	Canada		BC		AB		SK		MB		ON		QC		NS		NB		ATL	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=2051	N=1177	N=400	N=404	N=400	N=400	N=300	N=316	N=300	N=316	N=750	N=500	N=500	N=516	N=300	N=301	N=300	N=299	N=680	N=762
Une banque, y compris une société de gestion de patrimoine/courtage détenue par une banque	64 %	61 %	67 %	62 %	68 %	62 %	56 % <sup>c</sup>	48 % <sup>c</sup>	50 % <sup>c</sup>	51 % <sup>c</sup>	70 % <sup>c</sup>	65 %	51 % <sup>c</sup>	52 % <sup>c</sup>	66 %	60 %	65 %	64 %	65 %	61 %
Une société de fonds communs de placement, non détenue par une banque	6 % <sup>a</sup>	10 %	5 % <sup>a</sup>	9 %	8 %	8 %	7 % <sup>a</sup>	14 % <sup>c</sup>	10 % <sup>c</sup>	12 %	4 % <sup>a</sup>	8 %	8 %	12 %	6 % <sup>a</sup>	12 %	8 %	12 %	7 % <sup>a</sup>	13 % <sup>c</sup>
Un courtier indépendant, non détenu par une banque	7 % <sup>a</sup>	9 %	9 %	8 %	6 % <sup>a</sup>	13 % <sup>c</sup>	9 %	10 %	13 % <sup>c</sup>	12 %	6 %	9 %	6 %	7 %	7 %	7 %	4 %	5 % <sup>c</sup>	6 %	6 % <sup>c</sup>
Une société de gestion de portefeuille, non détenue par une banque	6 % <sup>a</sup>	11 %	6 % <sup>a</sup>	12 %	6 %	9 %	7 % <sup>a</sup>	13 %	7 % <sup>a</sup>	13 %	7 % <sup>a</sup>	11 %	6 %	9 %	6 % <sup>a</sup>	13 %	4 % <sup>a</sup>	10 %	4 % <sup>ac</sup>	11 %
Une coopérative de crédit ou une caisse populaire	6 %	5 %	4 %	4 %	3 % <sup>c</sup>	2 % <sup>c</sup>	6 %	6 %	4 %	8 %	1 % <sup>ac</sup>	3 % <sup>c</sup>	18 % <sup>ac</sup>	13 % <sup>c</sup>	2 % <sup>c</sup>	2 % <sup>c</sup>	4 %	2 % <sup>c</sup>	3 % <sup>c</sup>	2 % <sup>c</sup>
Une compagnie d'assurance	10 % <sup>a</sup>	3 %	8 % <sup>a</sup>	3 %	9 % <sup>a</sup>	4 %	14 % <sup>ac</sup>	4 %	16 % <sup>ac</sup>	2 %	11 % <sup>a</sup>	3 %	8 % <sup>a</sup>	4 %	14 % <sup>a</sup>	5 %	15 % <sup>ac</sup>	4 %	14 % <sup>ac</sup>	4 %
Je ne sais pas	1 % <sup>a</sup>	2 %	1 %	2 %	1 %	2 %	2 % <sup>a</sup>	5 % <sup>c</sup>	1 % <sup>a</sup>	3 %	1 %	2 %	1 %	3 %	1 %	1 %	1 %	3 %	1 %	2 %

\* Dans toutes les vagues, sauf l'étude de base, cette question est suivie d'une question ouverte demandant aux répondants le nom de la firme où ils détiennent leur compte principal. Ces résultats sont codés manuellement et les réponses à la Q4 sont recodées au besoin, ce qui donne lieu à des différences avec la distribution des types de firmes dans l'étude de base.

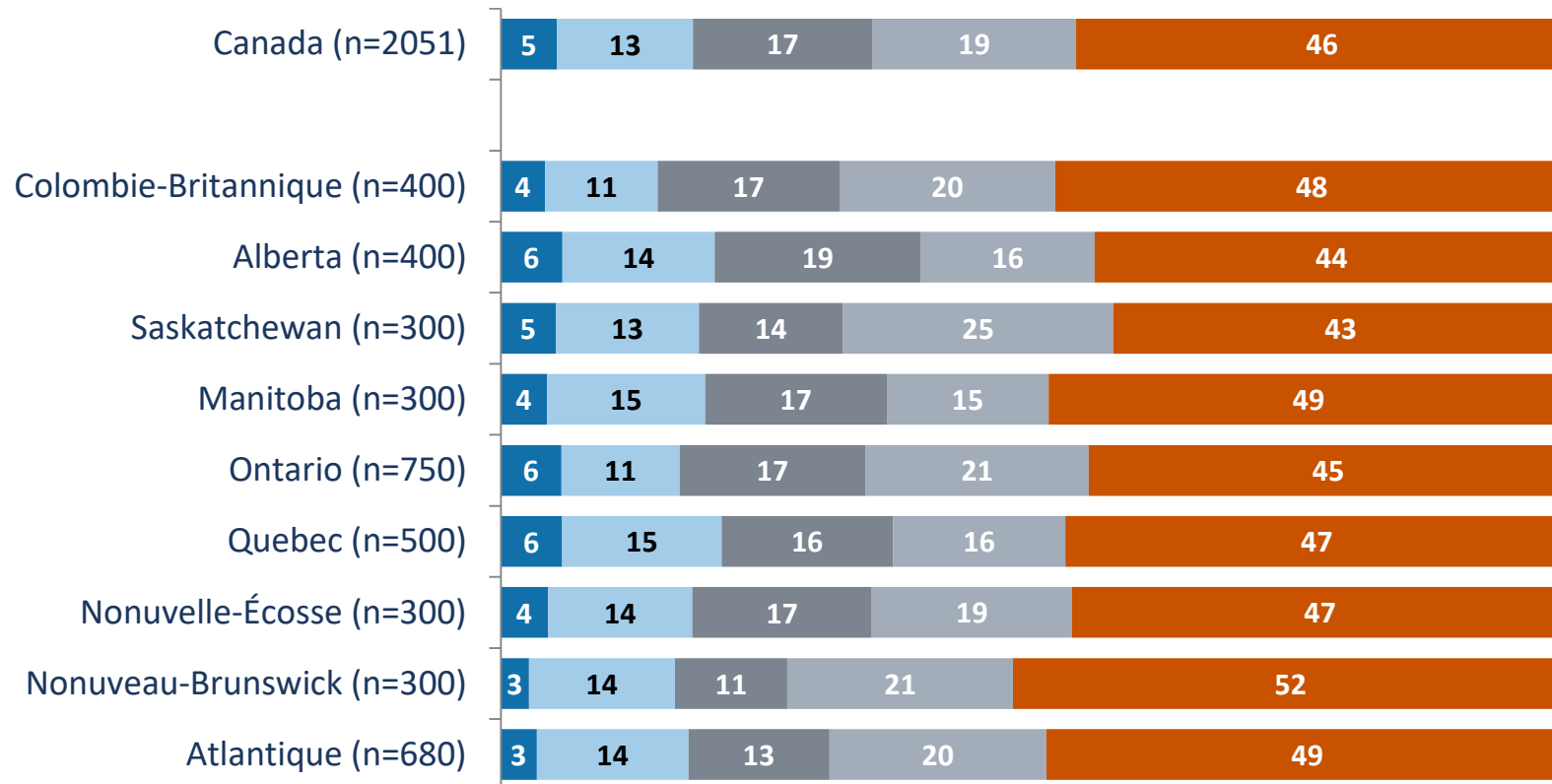
a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base  
c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

Pourcentage disant : Oui

# Compte de placement principal (par province)

**Q** [Posée à tous les investisseurs]  
Q5. Depuis combien de temps détenez-vous votre compte de placement principal?

2019 (%)



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

Moins de dix ans		Dix ans ou plus	
2019	Base	2019	Base
54 %	54 %	46 %	46 %
52 %	57 %	48 %	43 %
56 %	58 %	44 %	42 %
57 %	52 %	43 %	48 %
51 %	48 %	49 %	52 %
55 %	53 %	45 %	47 %
53 %	53 %	47 %	47 %
53 %	53 %	47 %	47 %
48 %	52 %	52 %	48 %
51 %	51 %	49 %	49 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base  
c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Recours à des conseillers (par province)

Q

[Posée à tous les investisseurs]

Q6A. Pour votre compte de placement principal, avez-vous un conseiller qui peut vous faire des recommandations précises en matière de placement?

	Oui	
	2019	Base
Canada (N=2051)	67 %	67 %
Colombie-Britannique (N=400)	65 %	65 %
Alberta (N=400)	70 % <sup>a</sup>	61 % <sup>c</sup>
Saskatchewan (N=300)	71 %	70 %
Manitoba (N=300)	77 % <sup>c</sup>	74 % <sup>c</sup>
Ontario (N=750)	64 %	65 %
Quebec (N=500)	70 %	74 % <sup>c</sup>
Nouvelle-Écosse (N=300)	73 % <sup>c</sup>	71 %
Nouveau-Brunswick (N=300)	70 %	70 %
Provinces de l'Atlantique (N=680)	72 % <sup>c</sup>	70 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

Q

[Posée aux investisseurs avec conseiller]

Q6B. Avez-vous accordé à votre conseiller une autorité discrétionnaire lui permettant de faire des opérations dans votre compte? Si votre conseiller détient une telle autorité discrétionnaire, c'est votre conseiller – et non pas vous – qui prend les décisions de placement dans votre compte. Donc, votre conseiller achète et vend des placements sans votre approbation préalable.\*

	Oui	
	2019	Base
Canada (N=1381)	46 %	47 %
Colombie-Britannique (N=260)	44 %	43 %
Alberta (N=280)	49 %	50 %
Saskatchewan (N=214)	48 %	42 %
Manitoba (N=230)	53 % <sup>a,c</sup>	44 %
Ontario (N=478)	46 %	46 %
Quebec (N=351)	44 %	49 %
Nouvelle-Écosse (N=220)	50 %	46 %
Nouveau-Brunswick (N=211)	44 % <sup>a</sup>	58 % <sup>c</sup>
Provinces de l'Atlantique (N=489)	47 %	49 %

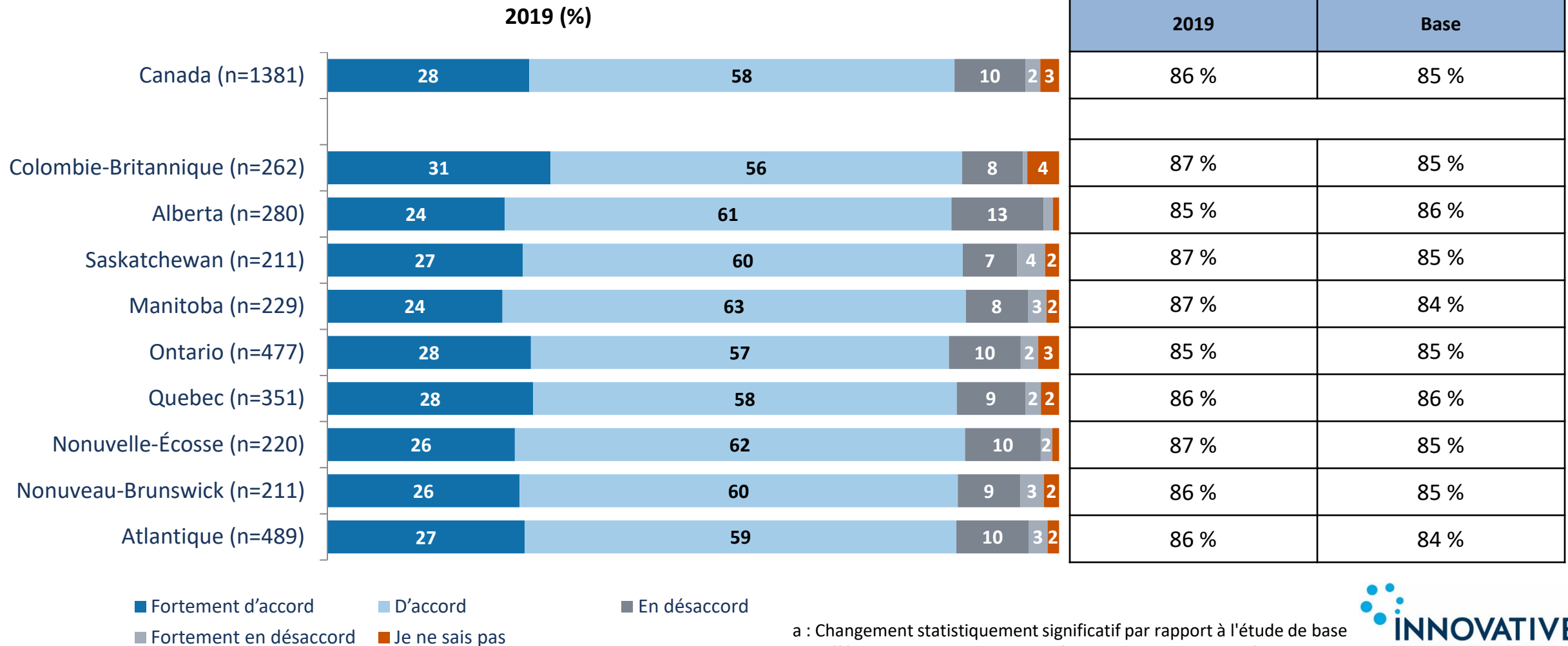
\* La question était libellée différemment dans l'étude de base : Votre conseiller détient-il l'autorité discrétionnaire lui permettant de faire des opérations dans votre compte, c'est-à-dire la capacité de prendre des décisions de placement en votre nom sans vous demander une approbation préalable pour chaque opération?

# Compréhension de la valeur des conseils professionnels reçus (par province)

Q

[Posée aux investisseurs avec conseiller]

Q7H. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants :  
J'ai une bonne compréhension de la valeur des conseils professionnels que je reçois.



a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base  
 c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Préambule relatif à la satisfaction à l'égard du conseiller

---

**Avant de répondre aux autres questions de cette section, les répondants devaient lire l'un des préambules suivants :**

## **Investisseurs ayant un conseiller :**

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

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

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

## **Investisseurs sans conseiller :**

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

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

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



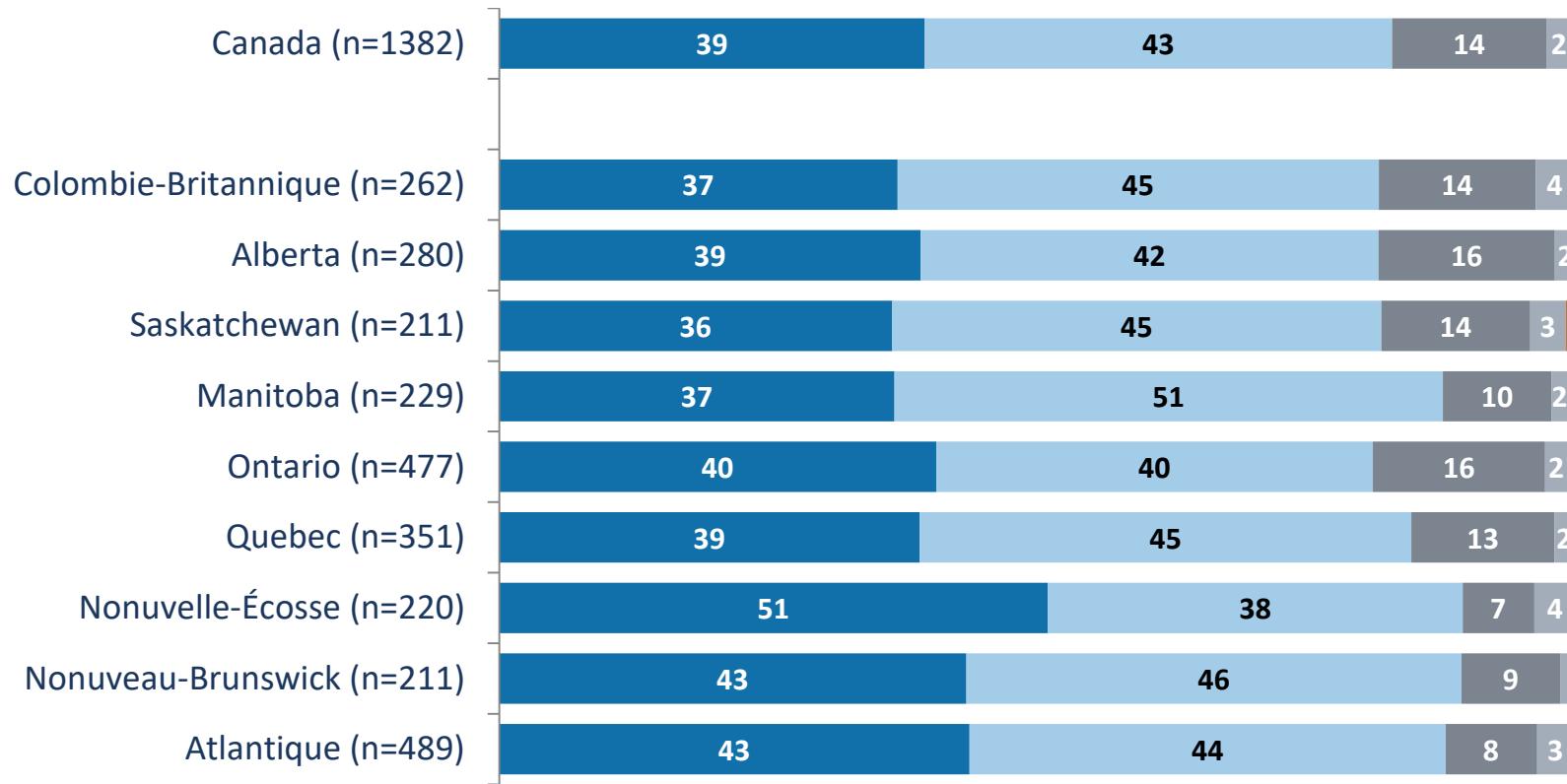
# Satisfaction à l'égard de la relation avec le conseiller (par province)



[Posée aux investisseurs avec conseiller]

Q31. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la relation que vous avez avec votre conseiller?

2019 (%)



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

Très satisfait/Satisfait	
2019	Base
83 % <sup>a</sup>	88 %
81 %	84 %
81 %	85 %
82 %	88 %
87 %	84 %
81 % <sup>a</sup>	89 %
84 % <sup>a</sup>	90 %
89 % <sup>c</sup>	88 %
89 % <sup>c</sup>	89 %
88 % <sup>c</sup>	85 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

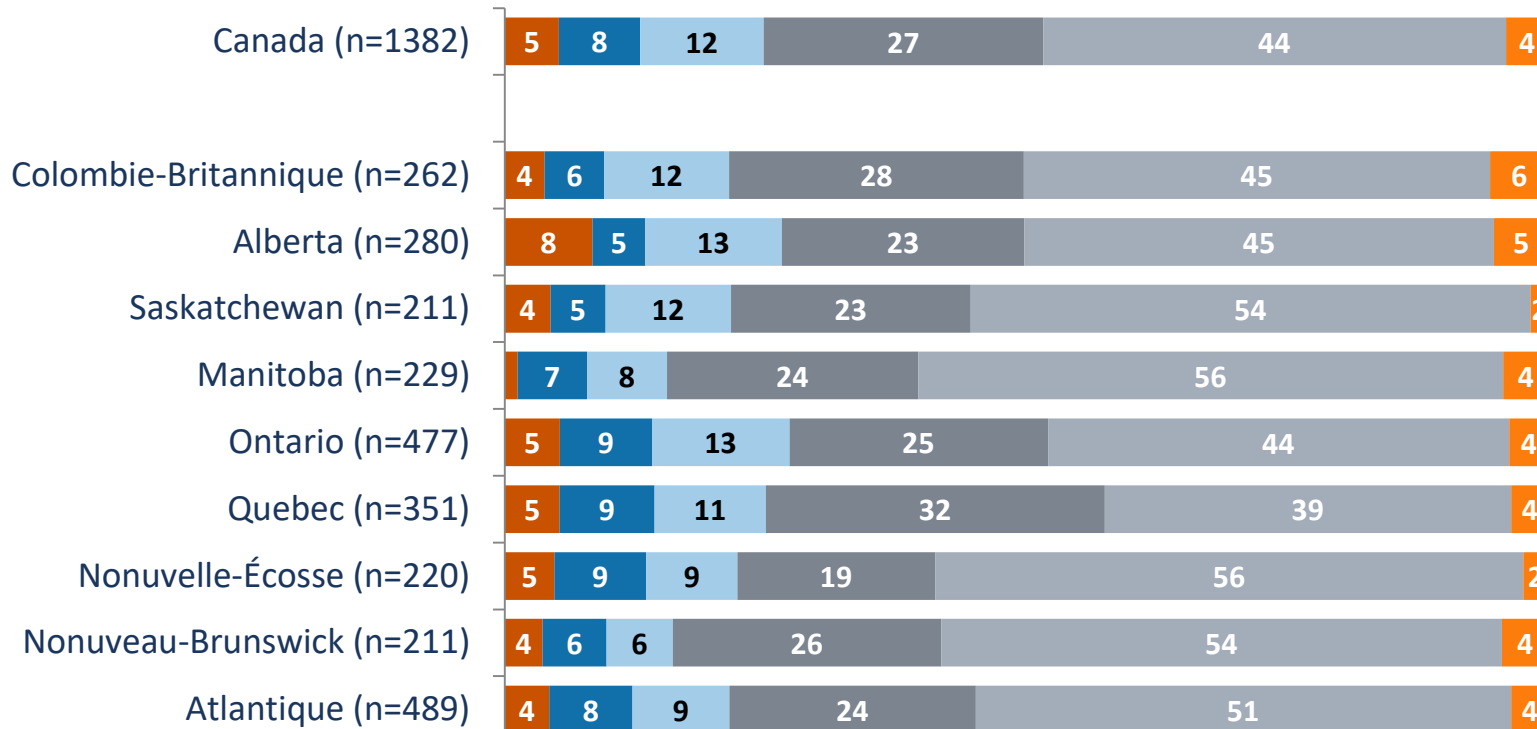
# Probabilité de changer de conseiller (par province)



[Posée aux investisseurs avec conseiller]

Q32. Selon votre compréhension du rendement et des frais liés à votre compte, dans quelle mesure est-il probable que vous changiez de conseiller?

2019 (%)



■ J'ai déjà procédé à un changement au cours des 12 derniers mois

■ Très probable

■ Plutôt probable

■ Plutôt improbable

■ Très improbable

■ Je ne sais pas

Très probable/Plutôt probable/J'ai déjà procédé à un changement		Plutôt improbable/Très improbable	
2019	Base	2019	Base
25 %	22 %	71 %	74 %
22 %	25 %	73 %	72 %
27 %	25 %	68 %	71 %
21 % <sup>a</sup>	14 % <sup>c</sup>	77 %	83 % <sup>c</sup>
16 % <sup>c</sup>	19 %	80 % <sup>c</sup>	78 %
27 % <sup>a</sup>	21 %	69 %	74 %
25 %	23 %	72 %	74 %
22 %	16 % <sup>c</sup>	75 %	82 % <sup>c</sup>
16 % <sup>c</sup>	19 %	79 % <sup>c</sup>	78 %
21 %	19 %	75 %	77 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

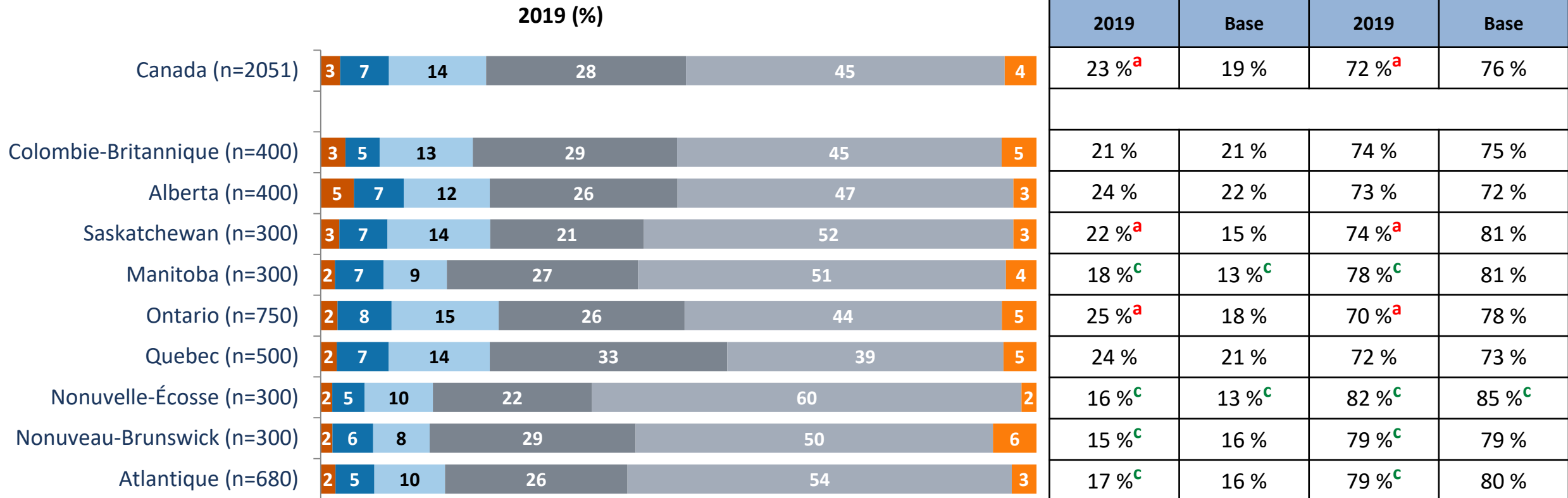
c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Probabilité de changer de firme (par province)



[Posée à tous les investisseurs]

Q33. Selon votre compréhension du rendement et des frais liés à votre compte, dans quelle mesure est-il probable que vous changiez de firme?



■ J'ai déjà procédé à un changement au cours des 12 derniers mois

■ Très probable

■ Plutôt probable

■ Plutôt improbable

■ Très improbable

■ Je ne sais pas

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

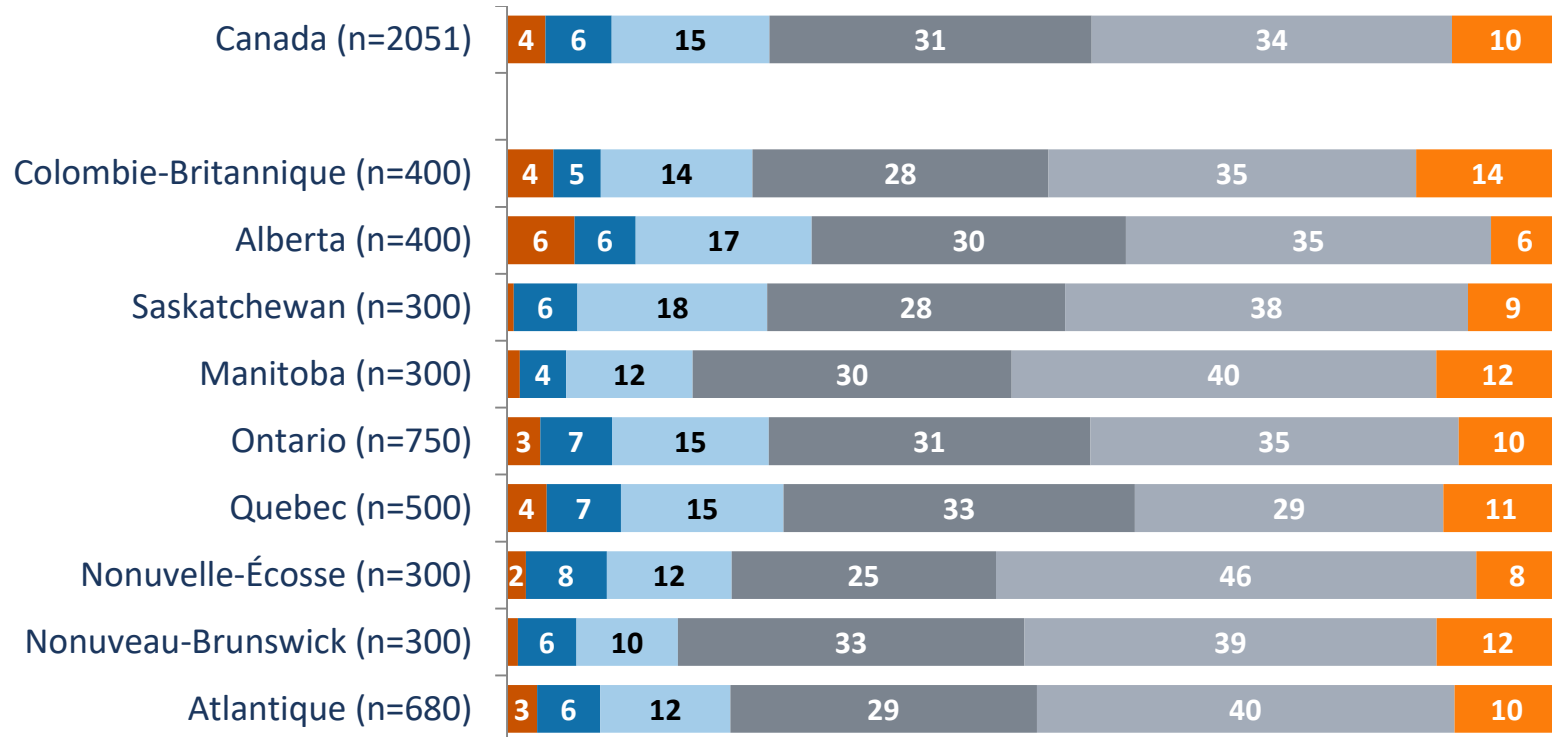
# Probabilité de changer l'entente relative aux frais (par province)

Q

[Posée à tous les investisseurs]

Q34. Selon votre compréhension du rendement et des frais liés à votre compte, dans quelle mesure est-il probable que vous apportiez des changements à l'entente relative aux frais que vous avez avec votre firme?

2019 (%)



■ J'ai déjà procédé à un changement au cours des 12 derniers mois

■ Très probable

■ Plutôt probable

■ Plutôt improbable

■ Très improbable

■ Je ne sais pas

Très probable/Plutôt probable/J'ai déjà procédé à un changement		Plutôt improbable/Très improbable	
2019	Base	2019	Base
25 %	23 %	65 %	66 %
23 %	21 %	63 %	69 %
29 %	25 %	65 %	62 %
24 %	18 %	68 %	74 % <sup>c</sup>
18 % <sup>c</sup>	17 % <sup>c</sup>	71 %	72 % <sup>c</sup>
25 %	21 %	66 %	65 %
26 %	28 % <sup>c</sup>	63 %	62 %
21 %	18 %	71 % <sup>c</sup>	74 % <sup>c</sup>
16 % <sup>c</sup>	20 %	72 % <sup>c</sup>	71 %
21 %	20 %	69 %	72 % <sup>c</sup>

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Planification des placements

---

Les questions dans cette section ont été posées après que les répondants ont lu ce préambule :

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

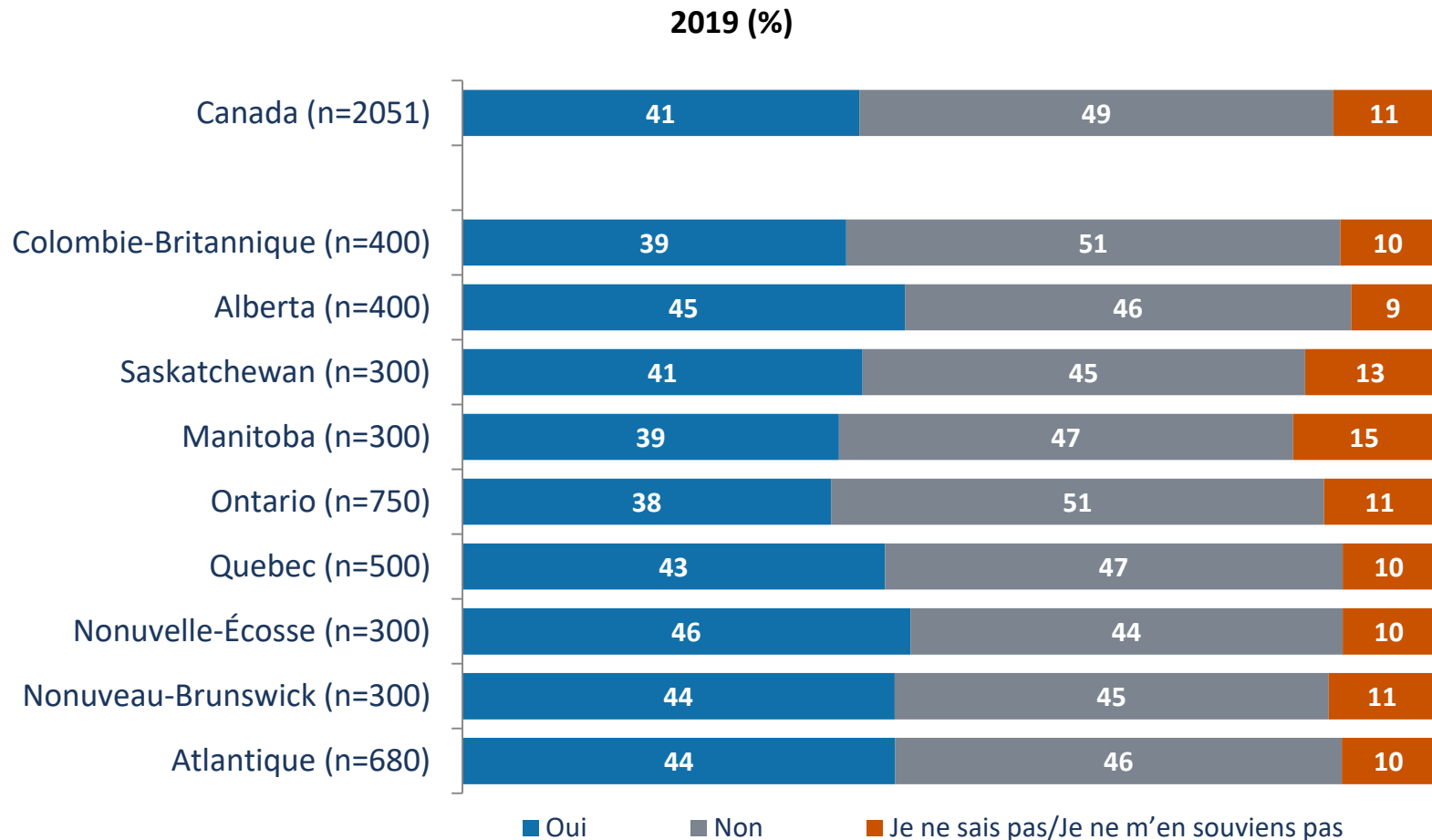


# Expérience avec les plans d'investissement écrits (par province)



[Posée à tous les investisseurs]

Q8. Avez-vous un plan d'investissement écrit?



Oui	
2019	Base
41 %	38 %
39 %	37 %
45 % <sup>a</sup>	36 %
40 %	37 %
39 %	41 %
38 %	39 %
43 %	39 %
46 %	41 %
44 %	37 %
44 % <sup>a</sup>	39 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Rôle du conseiller dans les plans d'investissement écrits (par province)

**Q** [Posée aux investisseurs ayant un conseiller et un plan d'investissement écrit]

Q9. Votre conseiller vous a-t-il aidé à établir votre plan d'investissement?

	Oui	
	2019	Base
Canada (N=731)	95 %	95 %
Colombie-Britannique (N=131)	95 %	96 %
Alberta (N=120)	95 %	96 %
Saskatchewan (N=130)	95 %	90 % <sup>c</sup>
Manitoba (N=102)	96 %	97 %
Ontario (N=275)	96 %	95 %
Quebec (N=186)	93 %	96 %
Nouvelle-Écosse (N=104)	97 %	97 %
Nouveau-Brunswick (N=100)	96 %	95 %
Provinces de l'Atlantique (N=250)	94 %	94 %

**Q** [Posée aux investisseurs ayant un conseiller et un plan d'investissement écrit]

Q10. Votre conseiller a-t-il revu votre plan d'investissement avec vous au cours des 12 derniers mois?

	Oui	
	2019	Base
Canada (N=727)	84 %	80 %
Colombie-Britannique (N=138)	81 %	80 %
Alberta (N=157)	82 %	81 %
Saskatchewan (N=100)	86 %	80 %
Manitoba (N=105)	84 %	74 %
Ontario (N=242)	89 %	82 %
Quebec (N=194)	81 %	76 %
Nouvelle-Écosse (N=121)	80 %	77 %
Nouveau-Brunswick (N=116)	80 %	83 %
Provinces de l'Atlantique (N=264)	77 % <sup>c</sup>	78 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Sujets abordés par le conseiller lors de la révision du plan d'investissement (par province)



[Posée aux investisseurs ayant un conseiller et un plan d'investissement écrit]

Q11. En songeant à la dernière fois que votre conseiller a revu votre plan d'investissement avec vous, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants.

	Canada		BC		AB		SK		MB		ON		QC		NS		NB		ATL	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=727	N=394	N=138	N=135	N=157	N=115	N=100	N=97	N=105	N=121	N=242	N=164	N=194	N=190	N=121	N=113	N=116	N=97	N=264	N=261
Mon conseiller a parlé de mes objectifs financiers et des progrès en vue de l'atteinte de ceux-ci	95 %	93 %	97 %	94 %	98 %	94 %	94 %	96 %	94 %	93 %	96 %	92 %	91 %	95 %	96 %	95 %	97 %	92 %	95 %	93 %
Mon conseiller a parlé de ma tolérance au risque	95 %	93 %	97 % <sup>a</sup>	91 %	95 %	90 %	97 %	94 %	94 %	94 %	95 %	94 %	93 %	95 %	95 %	94 %	93 %	94 %	94 %	94 %
Mon conseiller a parlé des différentes stratégies pouvant permettre l'atteinte de mes objectifs financiers	91 %	91 %	93 %	91 %	89 %	90 %	91 %	88 %	91 %	93 %	89 %	89 %	93 %	93 %	93 %	89 %	95 %	94 %	89 %	91 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

**Pourcentage disant : Fortement d'accord/D'accord**



# Relevés de placement

---

# Réception de rapports sur les placements (par province)

Q

[Posée à tous les investisseurs]

Q12. La firme qui détient votre compte de placement principal vous fournit-elle des relevés concernant vos placements, leur rendement et leurs coûts?\*

	Oui	
	2019	Base
Canada (N=2051)	91 % <sup>a</sup>	89 %
Colombie-Britannique (N=400)	90 %	87 %
Alberta (N=400)	92 % <sup>a</sup>	85 % <sup>c</sup>
Saskatchewan (N=300)	91 %	89 %
Manitoba (N=300)	92 %	88 %
Ontario (N=750)	91 %	90 %
Quebec (N=500)	92 %	91 %
Nouvelle-Écosse (N=300)	95 % <sup>c</sup>	92 %
Nouveau-Brunswick (N=300)	89 %	91 %
Provinces de l'Atlantique (N=680)	92 %	92 %

\* Dans l'étude de base, il fallait répondre à la Q12 par « Oui », « Non » ou « Je ne sais pas ». On a regroupé les résultats de suivi pour comparer le total de ceux ayant dit « Oui » à la base avec ceux ayant coché l'une des réponses « Oui » dans la nouvelle version à réponses multiples..

\*\* Les réponses aux questions à réponses multiples sont recodées en catégories discrètes.

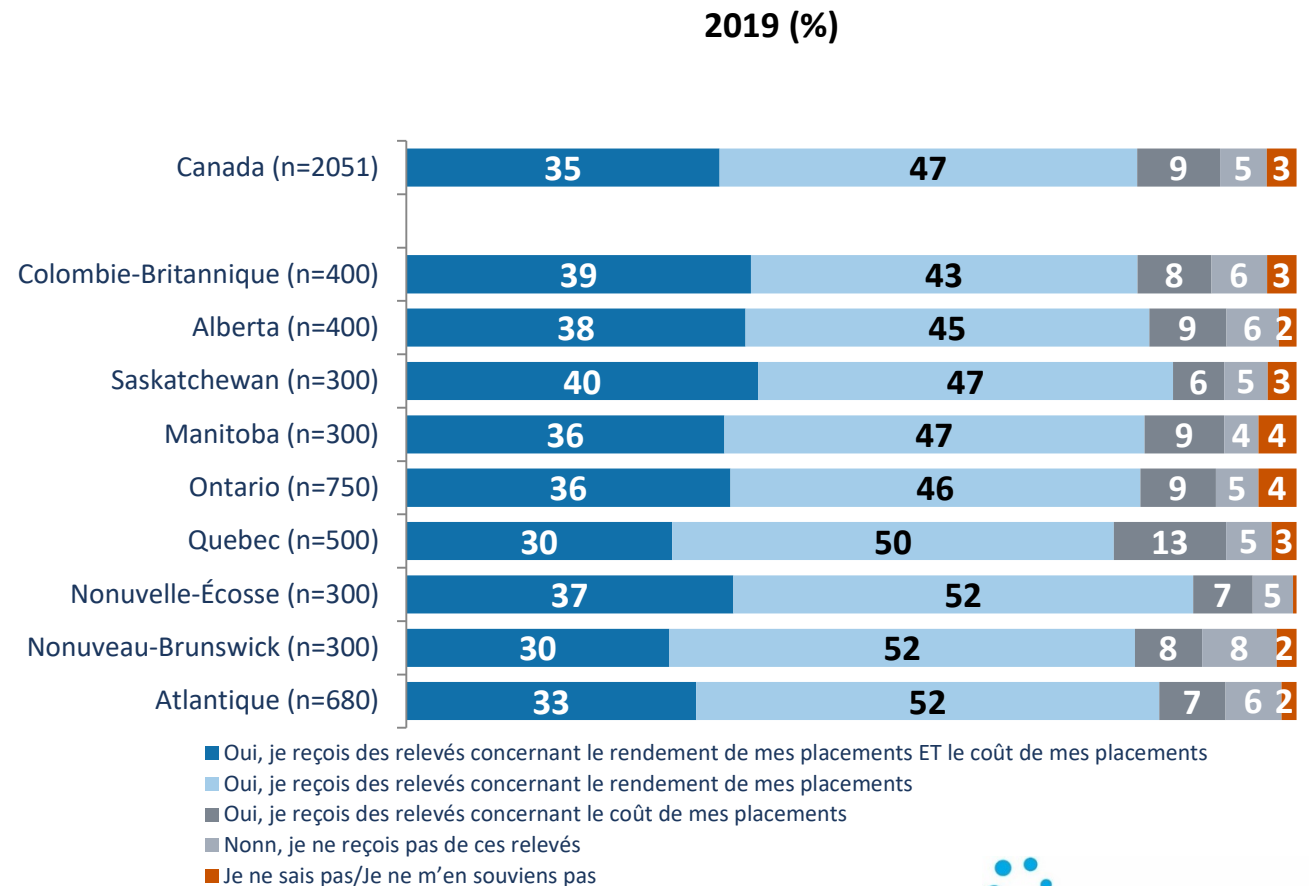
a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

Q

[Posée à tous les investisseurs]

Q12. La firme qui détient votre compte de placement principal vous fournit-elle des relevés concernant vos placements, leur rendement et leurs coûts? [RÉPONSES MULTIPLES]\*\*

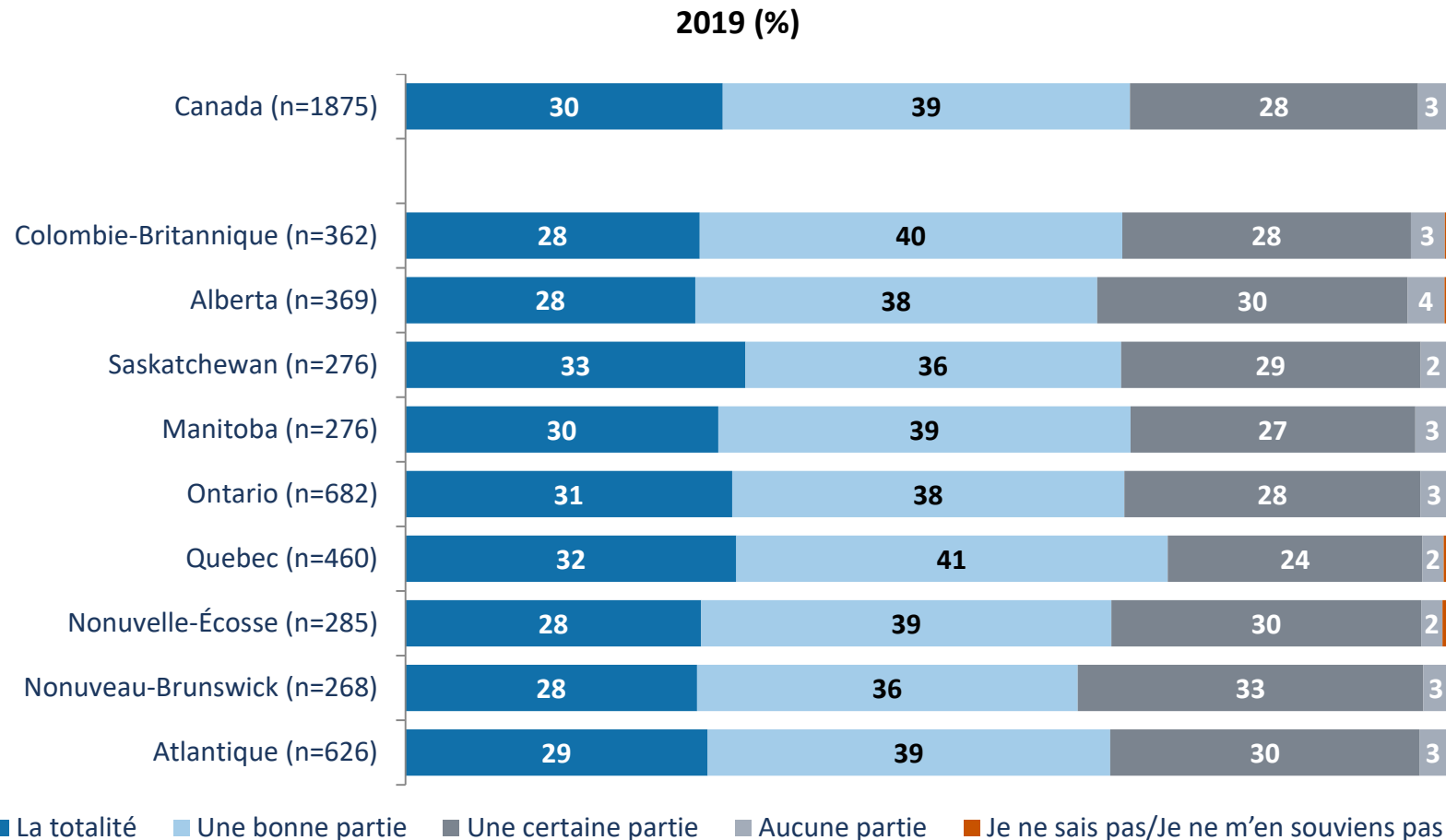


# Lecture des rapports sur les placements (par province)

Q

[Posée aux investisseurs se souvenant d'avoir reçu des relevés ]

Q13. Lorsque vous recevez un relevé concernant le rendement ou le coût de vos placements, en général, lisez-vous la totalité, une bonne partie, une certaine partie ou aucune partie de ce relevé?\*



La totalité/Une bonne partie	
2019	Base
69 %	70 %
68 %	74 %
66 %	68 %
68 %	74 %
69 %	72 %
69 %	69 %
73 %	70 %
68 %	69 %
64 %	68 %
67 %	69 %

# Compréhension des renseignements figurant sur les relevés (par province)



[Posée aux investisseurs se souvenant d'avoir reçu des relevés et en lisant au moins une certaine partie]

Q13A. Veuillez évaluer votre niveau de compréhension de chacune des informations comprises dans les relevés concernant le rendement ou le coût de vos placements.\*

	Canada		BC		AB		SK		MB		ON		QC		NS		NB		ATL	
	'19	'17	'19	'17	'19	'17	'19	'17	'19	'17	'19	'17	'19	'17	'19	'17	'19	'17	'19	'17
	N=1818	N=1845	N=348	N=361	N=354	N=343	N=267	N=275	N=267	N=322	N=663	N=672	N=448	N=456	N=277	N=272	N=261	N=272	N=714	N=722
La valeur marchande de mon compte de placement	72 %	70 %	72 %	69 %	70 %	72 %	78 %	72 %	73 %	71 %	72 %	72 %	73 %	68 %	73 %	68 %	74 %	76 % <sup>c</sup>	74 %	70 %
Le taux de rendement de mon compte de placement	71 %	71 %	67 %	67 %	71 %	70 %	72 %	71 %	66 %	69 %	70 %	70 %	76 %	74 %	75 %	69 %	71 %	78 % <sup>c</sup>	73 %	71 %
Le relevé des opérations dans mon compte de placement	76 %	76 %	76 %	71 % <sup>c</sup>	77 %	74 %	79 %	75 %	75 %	75 %	74 %	76 %	79 %	79 %	72 %	74 %	79 %	80 %	75 %	75 %
Les frais que ma firme a perçus de moi ou de tierces parties du fait de mes placements	58 %	56 %	55 %	52 %	55 %	56 %	57 %	55 %	55 %	53 %	56 %	54 %	65 % <sup>c</sup>	61 % <sup>c</sup>	60 %	55 %	60 %	59 %	58 %	55 %

\* Comme la Q13a a été introduite lors de la vague de mars 2017, les résultats de cette vague servent de base.

## Pourcentage disant : Excellente/Bonne

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Renseignements figurant sur les relevés annuels (par province)



[Posée aux investisseurs se souvenant d'avoir reçu des relevés et en lisant au moins une certaine partie]

Q14. Au meilleur de votre connaissance, lesquels des renseignements suivants figurent sur vos relevés annuels?

	Canada		BC		AB		SK		MB		ON		QC		NS		NB		ATL	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=1818	N=1001	N=348	N=340	N=354	N=324	N=267	N=275	N=267	N=271	N=663	N=424	N=448	N=449	N=277	N=267	N=261	N=261	N=608	N=674
Valeur marchande au début de l'année	91 % <sup>a</sup>	87 %	90 %	85 %	92 %	90 %	91 %	91 %	93 %	92 % <sup>c</sup>	92 % <sup>a</sup>	86 %	89 %	88 %	91 %	90 %	90 %	90 %	91 %	90 %
Valeur marchande à la fin de l'année	88 %	85 %	89 %	84 %	87 %	87 %	91 %	91 % <sup>c</sup>	87 % <sup>a</sup>	92 % <sup>c</sup>	89 % <sup>a</sup>	84 %	85 %	86 %	87 %	90 % <sup>c</sup>	89 %	91 % <sup>c</sup>	88 %	90 % <sup>c</sup>
Variation de la valeur marchande depuis le début de l'année	83 %	82 %	87 %	82 %	86 %	84 %	85 %	86 %	86 %	88 % <sup>c</sup>	83 %	82 %	78 % <sup>c</sup>	79 %	83 %	87 %	90 % <sup>c</sup>	90 % <sup>c</sup>	85 %	87 % <sup>c</sup>
Variation de la valeur marchande depuis l'ouverture du compte	69 % <sup>a</sup>	64 %	70 %	64 %	70 %	62 %	71 % <sup>a</sup>	62 %	69 %	66 %	68 %	63 %	69 %	70 %	65 %	67 %	69 %	62 %	68 %	63 %
Dépôts et retraits effectués	84 %	83 %	85 % <sup>a</sup>	78 % <sup>c</sup>	84 %	81 %	85 %	87 %	82 % <sup>a</sup>	90 % <sup>c</sup>	84 %	83 %	82 %	83 %	82 %	83 %	88 %	89 % <sup>c</sup>	85 %	85 %
Taux de rendement depuis l'ouverture du compte	68 % <sup>a</sup>	62 %	68 % <sup>a</sup>	56 % <sup>c</sup>	70 %	64 %	69 % <sup>a</sup>	59 %	64 %	65 %	68 % <sup>a</sup>	61 %	67 %	67 %	69 %	68 % <sup>c</sup>	65 %	65 %	68 %	65 %
Taux de rendement au cours de la dernière année	83 % <sup>a</sup>	78 %	83 % <sup>a</sup>	76 %	84 %	82 %	88 % <sup>a,c</sup>	78 %	83 %	85 % <sup>c</sup>	83 % <sup>a</sup>	77 %	80 %	79 %	81 %	83 %	84 %	83 %	83 %	82 %
Taux de rendement au cours des 3 dernières années	52 % <sup>a</sup>	42 %	49 %	42 %	54 % <sup>a</sup>	36 % <sup>c</sup>	48 %	40 %	48 %	43 %	51 % <sup>a</sup>	44 %	54 % <sup>a</sup>	43 %	49 %	45 %	50 %	42 %	49 % <sup>a</sup>	42 %
Taux de rendement au cours des 5 dernières années	49 % <sup>a</sup>	40 %	48 % <sup>a</sup>	37 %	53 % <sup>a</sup>	38 %	48 % <sup>a</sup>	35 %	46 %	38 %	48 % <sup>a</sup>	42 %	50 % <sup>a</sup>	41 %	50 %	44 %	50 % <sup>a</sup>	37 %	48 % <sup>a</sup>	40 %
Taux de rendement au cours des 10 dernières années	42 % <sup>a</sup>	31 %	41 % <sup>a</sup>	30 %	47 % <sup>a</sup>	31 %	39 % <sup>a</sup>	31 %	42 % <sup>a</sup>	29 %	42 % <sup>a</sup>	30 %	40 %	33 %	41 %	35 %	44 % <sup>a</sup>	33 %	42 % <sup>a</sup>	33 %
Frais payés directement au cours de la dernière année	65 % <sup>a</sup>	52 %	69 % <sup>a</sup>	50 %	70 % <sup>a</sup>	54 %	61 % <sup>a</sup>	46 %	63 % <sup>a</sup>	51 %	65 % <sup>a</sup>	51 %	63 % <sup>a</sup>	53 %	61 %	53 %	61 %	53 %	62 % <sup>a</sup>	52 %
Frais payés indirectement au cours de la dernière année	42 % <sup>a</sup>	29 %	43 % <sup>a</sup>	24 %	47 % <sup>a</sup>	31 %	41 % <sup>a</sup>	26 %	42 % <sup>a</sup>	28 %	41 % <sup>a</sup>	29 %	43 % <sup>a</sup>	33 %	42 % <sup>a</sup>	24 %	40 % <sup>a</sup>	29 %	42 % <sup>a</sup>	26 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base  
c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

Pourcentage disant : Oui

# Renseignements figurant sur les relevés mensuels/trimestriels (par province)



[Posée aux investisseurs se souvenant d'avoir reçu des relevés et en lisant au moins une certaine partie]

Q14B. Au meilleur de votre connaissance, lesquels des renseignements suivants figurent sur vos relevés mensuels ou trimestriels?

	Canada		BC		AB		SK		MB		ON		QC		NS		NB		ATL	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=1818	N=1001	N=348	N=340	N=354	N=324	N=267	N=275	N=267	N=271	N=663	N=424	N=448	N=449	N=277	N=267	N=261	N=261	N=608	N=674
La valeur marchande courante de mon compte de placement	90 %	92 %	91 %	94 %	92 %	93 %	93 %	95 %	89 % <sup>a</sup>	97 % <sup>c</sup>	90 %	92 %	87 %	89 %	92 %	93 %	92 %	92 %	91 %	93 %
Une liste des placements dans mon compte et leur valeur marchande	85 %	85 %	89 % <sup>c</sup>	89 %	83 %	85 %	87 %	83 %	88 %	88 %	85 %	85 %	81 %	83 %	82 %	86 %	85 %	81 %	85 %	84 %
Le taux de rendement de chaque placement dans mon compte	76 % <sup>a</sup>	70 %	69 % <sup>c</sup>	67 %	78 %	76 % <sup>c</sup>	79 % <sup>a</sup>	70 %	77 %	75 %	75 % <sup>a</sup>	68 %	77 %	73 %	75 %	79 % <sup>c</sup>	83 % <sup>c</sup>	78 % <sup>c</sup>	78 %	77 % <sup>c</sup>
Les opérations effectuées dans mon compte depuis le dernier rapport	87 %	87 %	89 %	88 %	87 %	89 %	88 %	90 %	88 %	89 %	86 %	86 %	86 %	84 %	89 %	90 %	89 %	87 %	89 %	89 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

**Pourcentage disant : Oui**

# Importance du suivi d'aspects précis des placements (par province)



[Posée à tous les investisseurs]

Q15. Dans quelle mesure est-il important pour vous de surveiller les aspects suivants de vos placements?

	Canada		BC		AB		SK		MB		ON		QC		NS		NB		ATL	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=2051	N=1177	N=400	N=404	N=400	N=400	N=300	N=316	N=300	N=316	N=750	N=500	N=500	N=516	N=300	N=301	N=300	N=299	N=680	N=762
La variation de la valeur de chacun de mes placements	92 %	91 %	94 %	92 %	93 %	90 %	92 %	91 %	96 % <sup>c</sup>	93 %	92 %	91 %	88 % <sup>c</sup>	91 %	92 %	90 %	95 %	92 %	93 %	92 %
Le rendement de mes placements comparativement au rendement d'autres placements de même type	85 % <sup>a</sup>	79 %	85 %	81 %	86 % <sup>a</sup>	80 %	81 %	78 %	86 %	82 %	85 % <sup>a</sup>	79 %	83 %	80 %	82 % <sup>a</sup>	75 %	88 % <sup>a</sup>	80 %	86 % <sup>a</sup>	79 %
Le rendement global de tous mes placements	94 % <sup>a</sup>	91 %	96 % <sup>a</sup>	91 %	94 %	91 %	94 %	92 %	93 %	94 %	94 % <sup>a</sup>	90 %	93 %	93 %	93 %	93 %	94 %	91 %	94 %	93 %
Le rendement de mes placements en fonction de mes objectifs financiers	89 % <sup>a</sup>	85 %	90 % <sup>a</sup>	85 %	90 % <sup>a</sup>	86 %	89 %	85 %	88 %	89 %	90 % <sup>a</sup>	85 %	87 %	84 %	88 %	87 %	90 %	86 %	89 %	87 %
Le montant des frais qui me sont facturés	89 % <sup>a</sup>	84 %	90 %	87 %	91 %	87 %	92 % <sup>a</sup>	83 %	89 %	85 %	90 % <sup>a</sup>	83 %	86 %	84 %	85 %	87 %	89 %	89 %	88 %	88 % <sup>c</sup>

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

Pourcentage disant : Très important/Plutôt important

# Communications entre le client et son conseiller

---

Les questions dans cette section (sauf la Q7G) ont été posées après que les répondants ont lu ce préambule :

'Les questions suivantes portent sur le rendement de vos placements.'



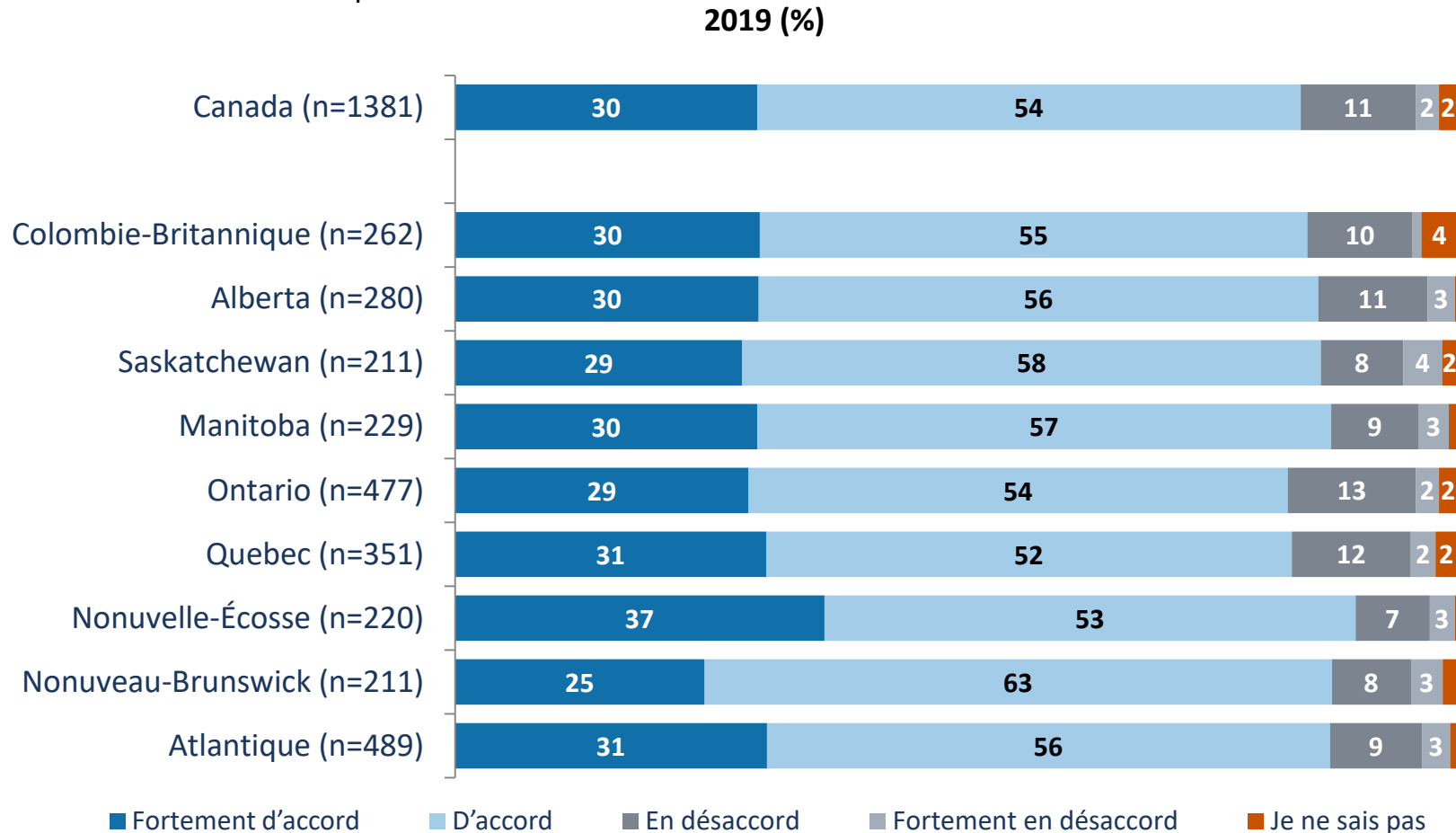


# Satisfaction à l'égard de la fréquence des conversations avec le conseiller à propos du rendement des placements (par province)



[Posée aux investisseurs avec conseiller]

Q7G. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants :  
Je suis satisfait de la fréquence à laquelle j'ai des conversations avec mon conseiller à propos du rendement de mes placements.



Fortement d'accord/D'accord	
2019	Base
84 %	85 %
85 %	82 %
86 % <sup>a</sup>	79 % <sup>c</sup>
87 %	85 %
87 %	85 %
83 %	86 %
84 %	88 %
90 % <sup>c</sup>	88 %
87 %	85 %
87 %	84 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

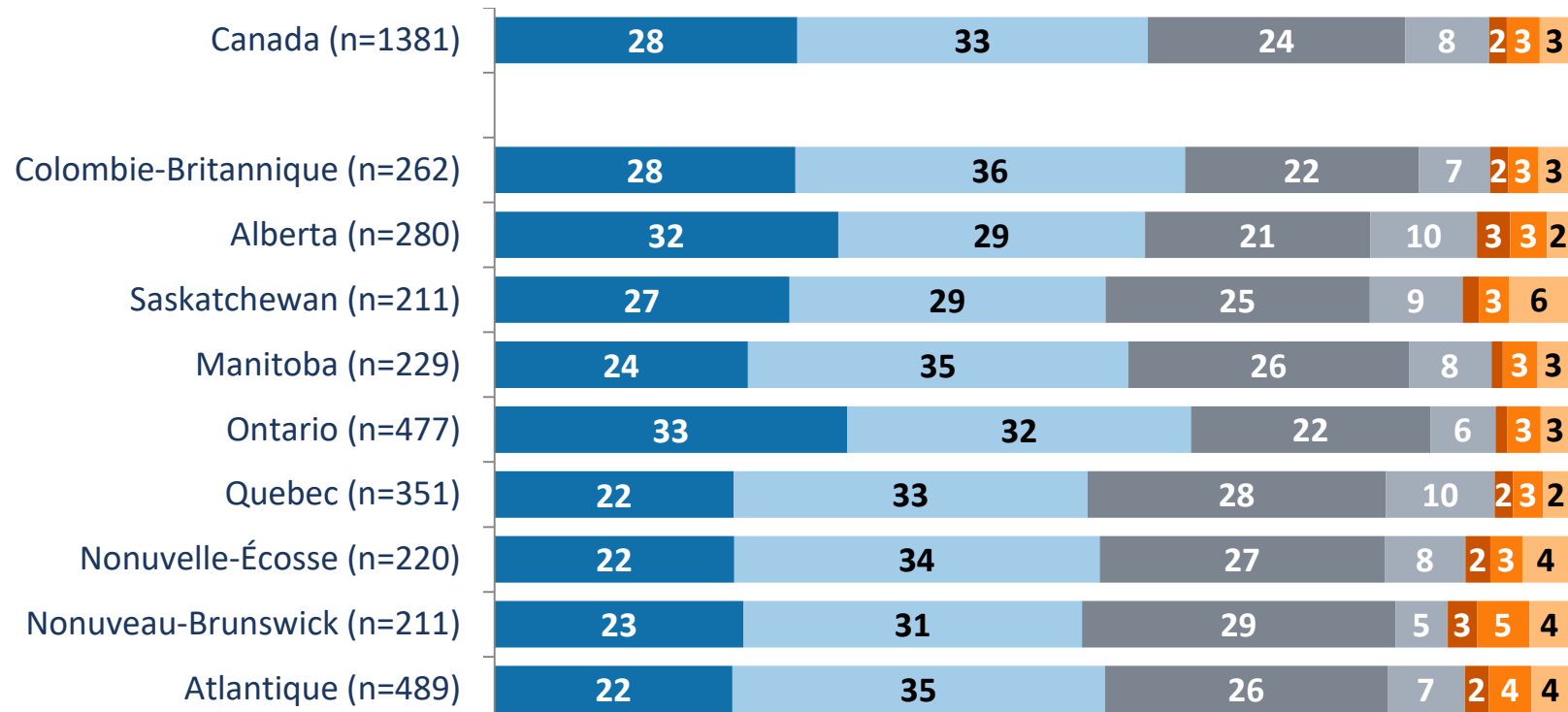
# Fréquence de communication avec le conseiller (par province)

Q

[Posée aux investisseurs avec conseiller]

Q16. À quelle fréquence communiquez-vous en personne, par téléphone ou par courrier électronique, avec votre conseiller pour parler du rendement de vos placements?

2019 (%)



- Au moins une fois par trimestre
- Deux fois par année
- Une fois par année
- Moins d'une fois par année
- Seulement lorsque le rendement de mes placements n'est pas à la hauteur des attentes
- Seulement lorsque ma situation financière change

Au moins deux fois par année		Une fois par année	
2019	Base	2019	Base
61 %	59 %	24 %	26 %
64 %	59 %	22 %	22 %
60 %	61 %	21 %	25 %
57 %	57 %	24 %	25 %
59 %	58 %	26 %	20 %
65 %	63 %	22 %	26 %
55 %	55 %	28 %	30 %
56 %	55 %	27 %	30 %
55 %	54 %	29 %	24 %
57 %	53 % <sup>c</sup>	26 %	28 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

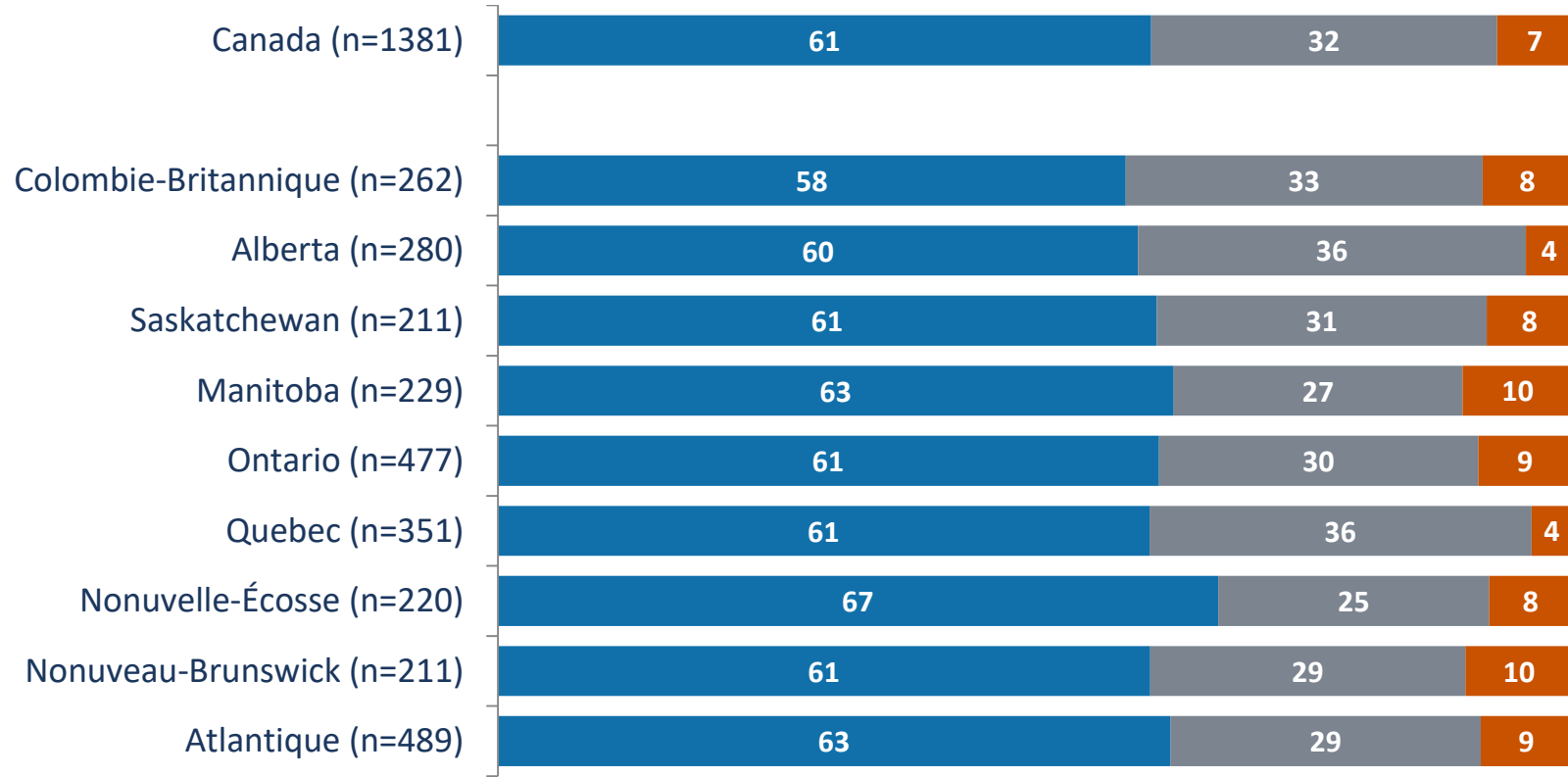
# Organisation des rencontres avec le conseiller (par province)



[Posée aux investisseurs avec conseiller]

Q17. Lorsque vous rencontrez votre conseiller, est-ce généralement lui qui organise la rencontre ou est-ce vous qui le faites?

2019 (%)



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

Mon conseiller engage généralement	
2019	Base
61 %	62 %
59 %	57 %
60 %	56 %
61 %	66 %
63 % <sup>a</sup>	52 % <sup>c</sup>
61 %	64 %
61 %	66 %
67 %	73 % <sup>c</sup>
61 %	58 %
63 %	64 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Sujets abordés par le conseiller (par province)

Q [Posée aux investisseurs communiquant avec leur conseiller au moins une fois par année]

Q18. En songeant aux discussions que vous avez eues avec votre conseiller au cours des 12 derniers mois, est-ce que votre conseiller financier a fait chacune des choses suivantes?

	Canada		BC		AB		SK		MB		ON		QC		NS		NB		ATL	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=1169	N=674	N=224	N=214	N=228	N=208	N=174	N=179	N=195	N=183	N=416	N=289	N=291	N=323	N=182	N=181	N=177	N=163	N=407	N=434
Mon conseiller a parlé du rendement global des placements dans mon compte	86 % <sup>a</sup>	79 %	90 %	85 % <sup>c</sup>	91 %	87 % <sup>c</sup>	88 %	83 %	80 % <sup>c</sup>	87 % <sup>c</sup>	84 %	86 % <sup>c</sup>	86 % <sup>a</sup>	53 % <sup>c</sup>	86 % <sup>a</sup>	93 % <sup>c</sup>	91 %	89 % <sup>c</sup>	87 %	89 % <sup>c</sup>
Mon conseiller a parlé du rendement de chacun de mes placements	74 % <sup>a</sup>	69 %	73 %	80 % <sup>c</sup>	81 % <sup>c</sup>	78 % <sup>c</sup>	68 %	73 %	75 %	79 % <sup>c</sup>	72 %	71 %	73 % <sup>a</sup>	52 % <sup>c</sup>	78 %	80 % <sup>c</sup>	79 %	74 %	79 %	76 % <sup>c</sup>
Mon conseiller a comparé le rendement de mes placements au rendement d'un indice de référence	65 % <sup>a</sup>	55 %	62 %	56 %	73 % <sup>a,c</sup>	58 %	57 %	54 %	61 %	60 %	64 %	61 %	65 % <sup>a</sup>	40 % <sup>c</sup>	70 %	62 %	64 %	58 %	65 % <sup>a</sup>	58 %
Mon conseiller m'a expliqué le rendement de mes placements par rapport à mes objectifs financiers	72 % <sup>a</sup>	64 %	72 %	67 %	79 % <sup>a,c</sup>	70 %	68 %	71 %	70 %	73 % <sup>c</sup>	68 %	68 %	74 % <sup>a</sup>	48 % <sup>c</sup>	73 % <sup>a</sup>	82 % <sup>c</sup>	74 %	75 % <sup>c</sup>	73 %	75 % <sup>c</sup>
Mon conseiller a recommandé des changements à mes placements étant donné leur rendement	66 % <sup>a</sup>	58 %	66 %	62 %	68 %	63 %	67 %	65 %	56 % <sup>c</sup>	58 %	68 %	62 %	65 % <sup>a</sup>	43 % <sup>c</sup>	66 %	60 %	63 %	63 %	65 %	60 %
Mon conseiller a recommandé des changements à mes placements étant donné ma situation financière actuelle	58 % <sup>a</sup>	51 %	62 % <sup>a</sup>	51 %	67 % <sup>c</sup>	59 %	56 %	60 % <sup>c</sup>	59 %	58 %	54 %	54 %	58 % <sup>a</sup>	37 % <sup>c</sup>	56 %	58 %	62 %	57 %	58 %	56 %
Mon conseiller a recommandé des changements à mes placements étant donné mes objectifs financiers pour l'avenir	63 % <sup>a</sup>	58 %	68 % <sup>a</sup>	56 %	67 %	65 %	58 %	64 %	61 %	55 %	61 %	64 %	64 % <sup>a</sup>	44 % <sup>c</sup>	66 %	65 %	61 %	63 %	63 %	63 %
Mon conseiller a recommandé des changements à mes placements étant donné ma tolérance au risque	58 % <sup>a</sup>	49 %	56 %	52 %	61 %	57 %	56 %	55 %	52 %	54 %	57 % <sup>a</sup>	49 %	61 % <sup>a</sup>	43 %	64 % <sup>a</sup>	51 %	60 %	54 %	62 % <sup>a</sup>	53 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base  
c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

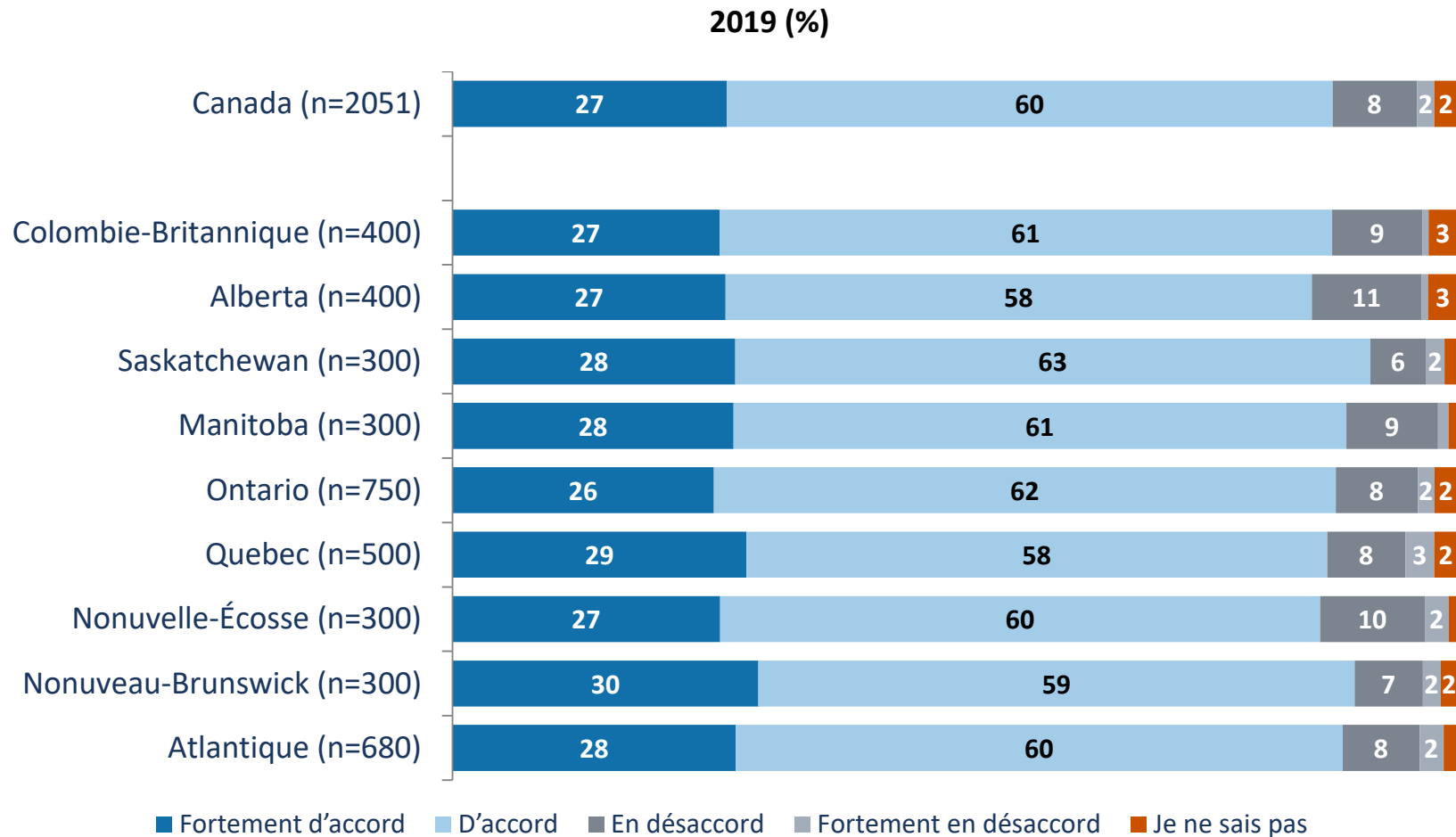
Pourcentage disant : Oui

# Compréhension du rendement des placements (par province)



[Posée à tous les investisseurs]

Q7A. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants :  
J'ai une bonne compréhension du rendement de mes placements.



Fortement d'accord/D'accord	
2019	Base
88 %	86 %
88 %	86 %
85 %	85 %
91 %	86 %
89 %	84 %
88 %	85 %
87 %	87 %
86 %	91 % <sup>c</sup>
90 %	86 %
89 %	88 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

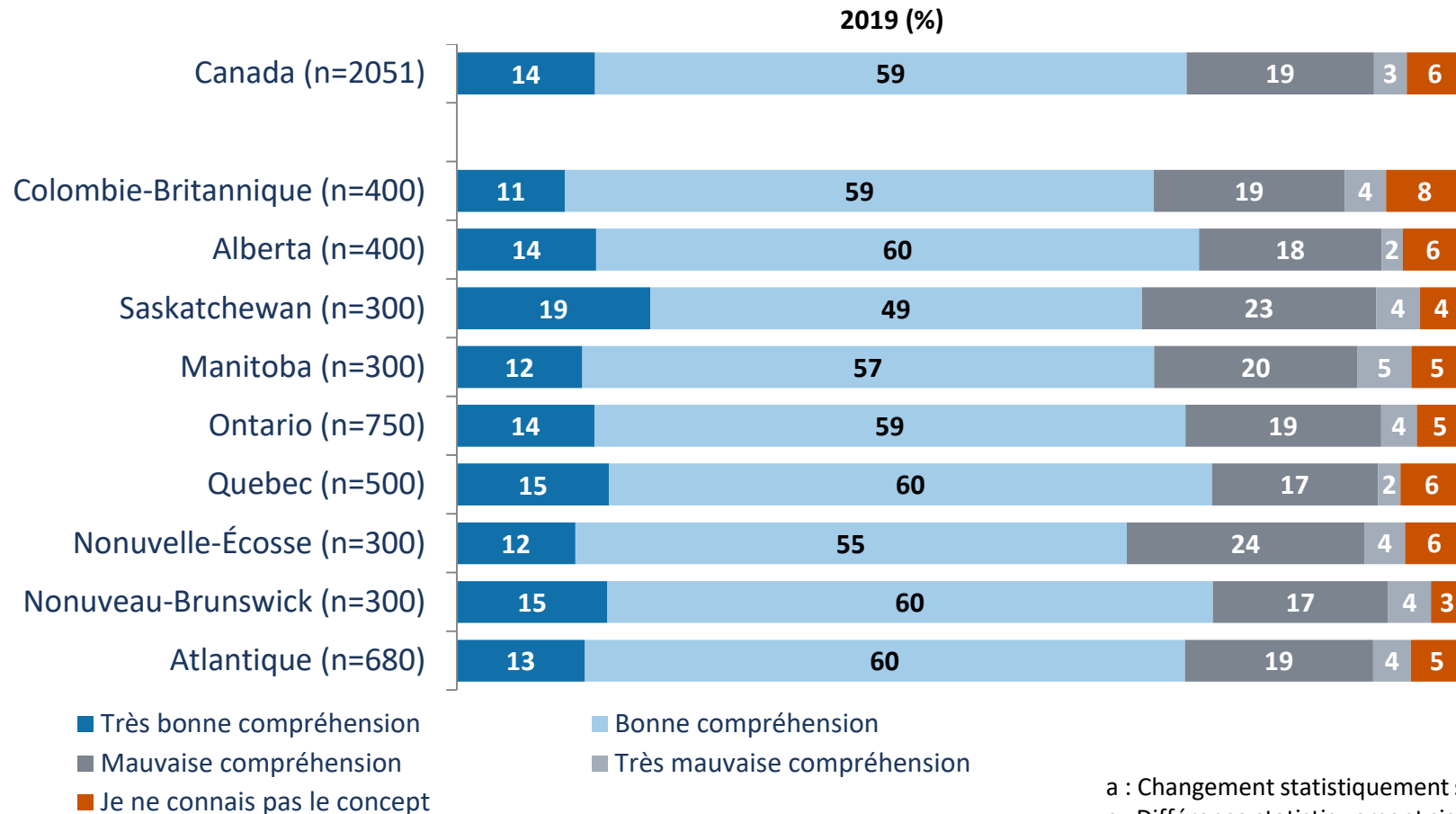
c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Compréhension des indices de référence (par province)

Q

[Posée à tous les investisseurs]

Q7B2. Un « indice de référence » est une unité de mesure comme un taux d'intérêt, un regroupement d'actions ou le cours des obligations. Un indice de référence est utilisé comme une norme servant à évaluer le rendement d'un fonds commun de placement ou d'un portefeuille d'actions. Comment évalueriez-vous votre compréhension des indices de référence utilisés pour évaluer le rendement de vos placements? Diriez-vous que vous en avez une:



Très bonne/Bonne compréhension	
2019	Base
72 % <sup>a</sup>	69 %
69 %	71 %
74 %	69 %
67 %	60 % <sup>c</sup>
69 % <sup>a</sup>	61 % <sup>c</sup>
72 %	69 %
75 %	71 %
67 % <sup>c</sup>	70 %
75 % <sup>a</sup>	66 %
72 % <sup>a</sup>	68 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

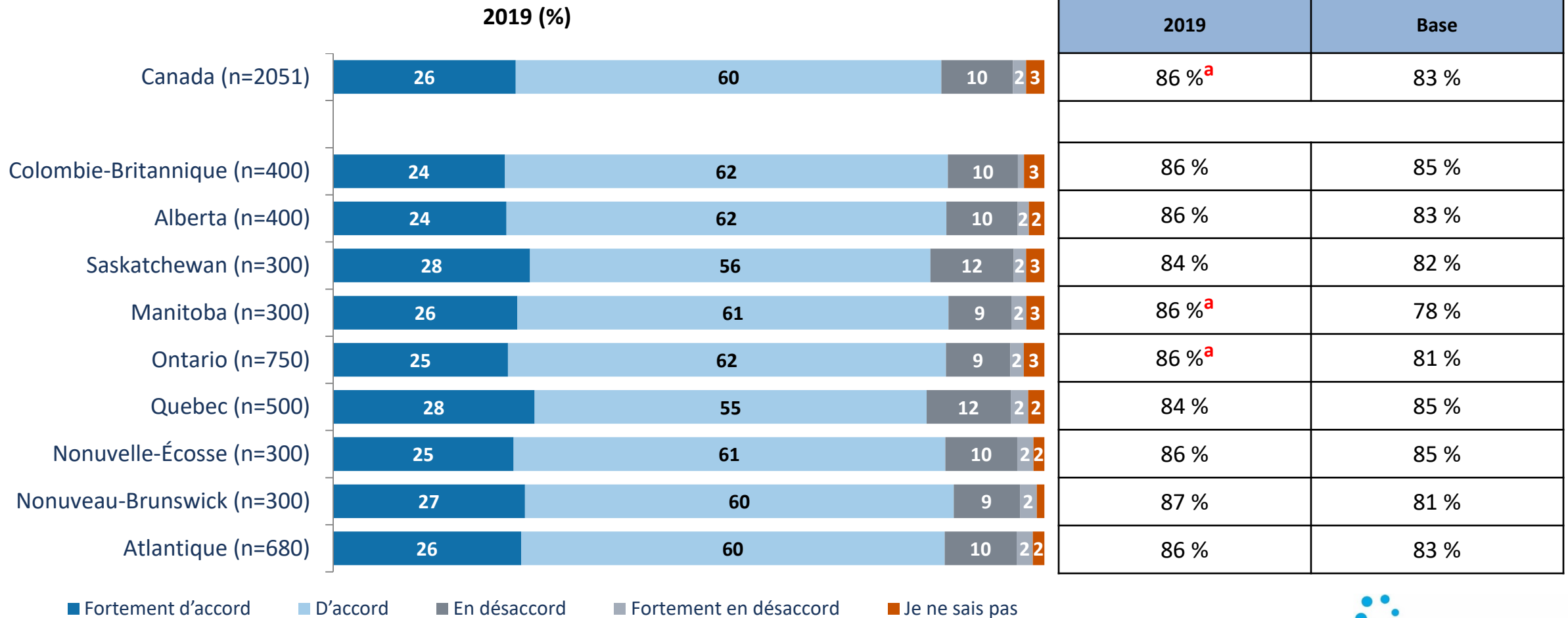
c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# J'ai les renseignements qu'il me faut pour prendre des décisions de placement éclairées (par province)



[Posée à tous les investisseurs]

Q7E. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants :  
J'ai les renseignements qu'il me faut pour prendre des décisions de placement éclairées.



a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

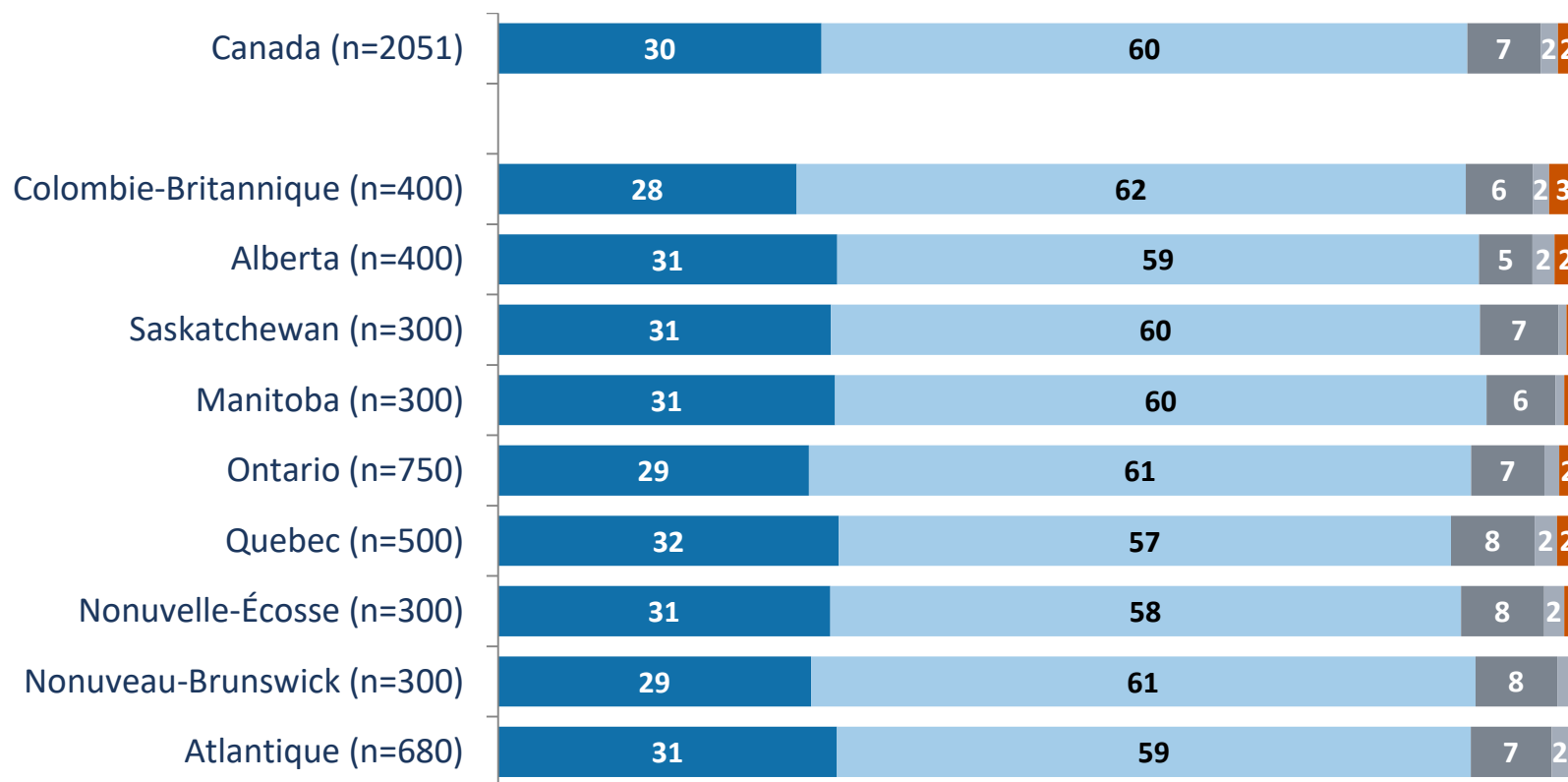
# Compréhension des avantages potentiels et des risques liés aux placements (par province)



[Posée à tous les investisseurs]

Q7I. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants :  
J'ai une bonne compréhension des avantages potentiels et des risques liés à mes placements.

2019 (%)



■ Fortement d'accord ■ D'accord ■ En désaccord ■ Fortement en désaccord ■ Je ne sais pas

Fortement d'accord/D'accord	
2019	Base
90 %	88 %
89 %	90 %
91 % <sup>a</sup>	85 %
91 %	89 %
91 % <sup>a</sup>	86 %
90 %	87 %
88 %	88 %
89 %	91 %
90 %	87 %
90 %	89 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux



# Aisance à suivre les variations des placements (par province)



[Posée à tous les investisseurs]

Q19. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise d'effectuer chacune des tâches suivantes?

	Canada		BC		AB		SK		MB		ON		QC		NS		NB		ATL	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=2051	N=1177	N=400	N=404	N=400	N=400	N=300	N=316	N=300	N=316	N=750	N=500	N=500	N=516	N=300	N=301	N=300	N=299	N=680	N=762
Suivre la variation de la valeur de mes placements au fil du temps	86 % <sup>a</sup>	80 %	86 %	84 %	85 %	83 %	86 %	82 %	84 %	81 %	87 % <sup>a</sup>	77 %	84 %	82 %	86 %	86 % <sup>c</sup>	87 %	83 %	87 %	84 %
Déterminer si mes placements sont en bonne voie d'atteindre mes objectifs financiers	82 % <sup>a</sup>	76 %	82 %	78 %	81 %	80 %	78 %	80 %	82 %	79 %	81 % <sup>a</sup>	72 %	83 %	78 %	83 %	84 % <sup>c</sup>	85 % <sup>a</sup>	78 %	84 %	81 % <sup>c</sup>

Pourcentage disant : Très à l'aise/Plutôt à l'aise

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Coût des placements

---

# Connaissance des frais (par province)

Q

[Posée à tous les investisseurs]

Q20. En ce qui concerne votre compte de placement principal, avez-vous des frais à payer pour l'achat, la possession ou la vente de placements?

	Oui	
	2019	Base
Canada (N=2051)	52 % <sup>a</sup>	48 %
Colombie-Britannique (N=400)	58 % <sup>a,c</sup>	50 %
Alberta (N=400)	57 %	56 % <sup>c</sup>
Saskatchewan (N=300)	49 % <sup>a</sup>	40 % <sup>c</sup>
Manitoba (N=300)	47 %	42 %
Ontario (N=750)	55 % <sup>a</sup>	47 %
Quebec (N=500)	46 % <sup>c</sup>	46 %
Nouvelle-Écosse (N=300)	42 % <sup>c</sup>	41 % <sup>c</sup>
Nouveau-Brunswick (N=300)	48 %	45 %
Provinces de l'Atlantique (N=680)	45 % <sup>c</sup>	43 % <sup>c</sup>

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base  
c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

Q

[Posée à tous les investisseurs]

Q21. Avez-vous des frais à payer pour la tenue, la gestion ou l'administration de votre compte?

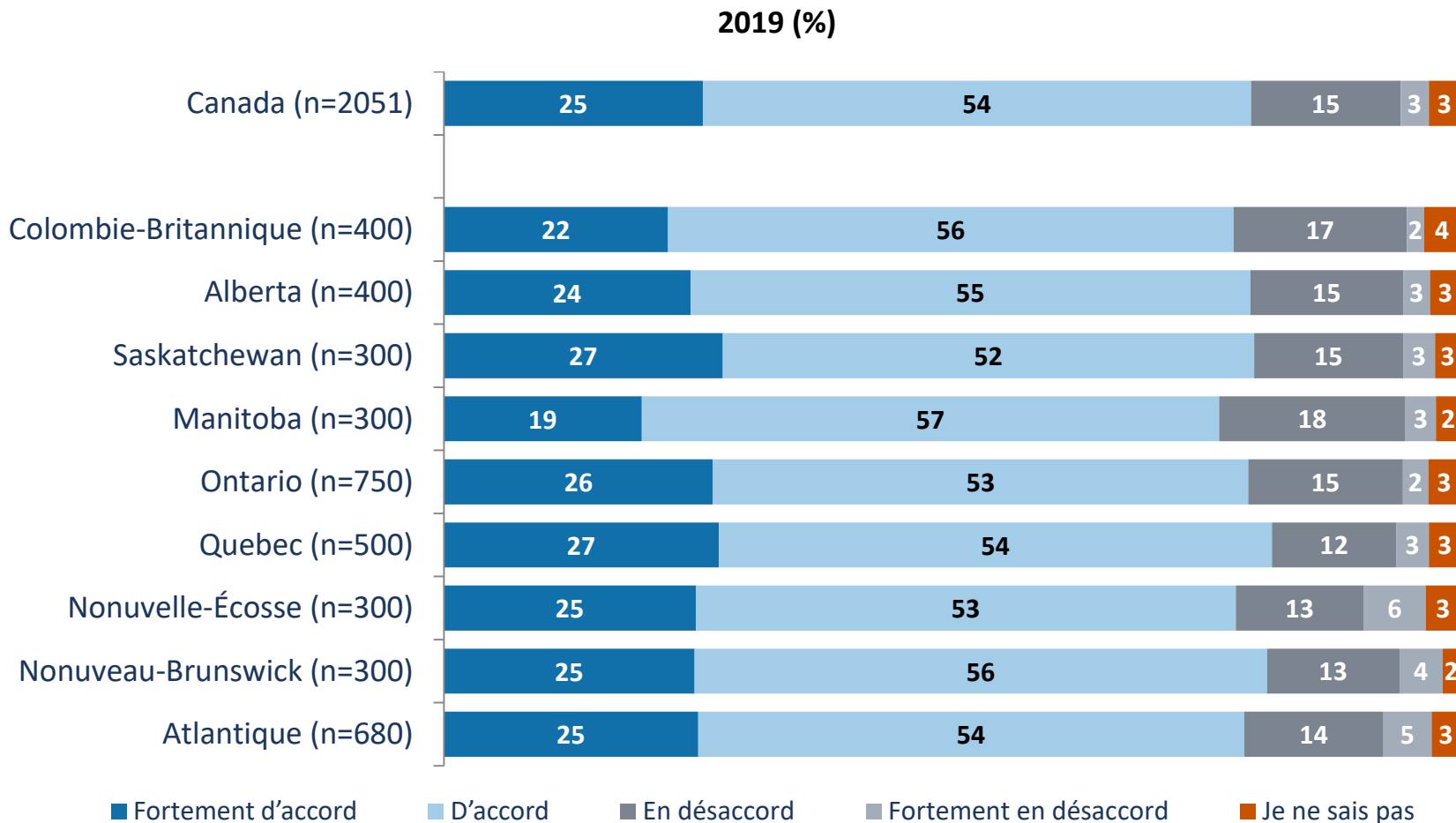
	Oui	
	2019	Base
Canada (N=2051)	51 % <sup>a</sup>	43 %
Colombie-Britannique (N=400)	52 % <sup>a</sup>	41 %
Alberta (N=400)	56 % <sup>a</sup>	44 %
Saskatchewan (N=300)	47 %	43 %
Manitoba (N=300)	51 % <sup>a</sup>	42 %
Ontario (N=750)	51 % <sup>a</sup>	42 %
Quebec (N=500)	49 %	43 %
Nouvelle-Écosse (N=300)	51 %	45 %
Nouveau-Brunswick (N=300)	45 %	48 %
Provinces de l'Atlantique (N=680)	49 %	46 %

# Compréhension des types de frais facturés sur les placements (par province)



[Posée à tous les investisseurs]

Q7C. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants :  
J'ai une bonne compréhension des types de frais qui me sont facturés sur mes placements.



Fortement d'accord/D'accord	
2019	Base
79 % <sup>a</sup>	76 %
78 %	80 %
79 %	75 %
80 %	75 %
76 % <sup>a</sup>	69 % <sup>c</sup>
79 %	75 %
82 % <sup>a</sup>	74 %
78 %	80 %
81 %	78 %
79 %	77 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Connaissance des frais (par province)



[Posée à tous les investisseurs]

Q22. Dans quelle mesure connaissez-vous les types de frais suivants qui pourraient être associés à votre compte de placement ou à vos placements?

	Canada		BC		AB		SK		MB		ON		QC		NS		NB		ATL	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=2051	N=1177	N=400	N=404	N=400	N=400	N=300	N=316	N=300	N=316	N=750	N=500	N=500	N=516	N=300	N=301	N=300	N=299	N=680	N=762
Frais à l'achat ou à la vente d'actions, d'obligations ou de fonds négociés en bourse (FNB)	67 % <sup>a</sup>	60 %	66 %	68 % <sup>c</sup>	72 % <sup>a</sup>	65 %	60 % <sup>a,c</sup>	51 % <sup>c</sup>	61 % <sup>a,c</sup>	48 % <sup>c</sup>	71 % <sup>a</sup>	61 %	64 % <sup>a</sup>	56 %	58 % <sup>c</sup>	57 %	65 %	59 %	64 % <sup>a</sup>	57 %
Frais à l'achat et à la vente de fonds communs de placement	67 % <sup>a</sup>	61 %	67 %	69 % <sup>c</sup>	69 %	67 % <sup>c</sup>	64 % <sup>a</sup>	52 % <sup>c</sup>	63 % <sup>a</sup>	48 % <sup>c</sup>	69 % <sup>a</sup>	61 %	65 % <sup>a</sup>	58 %	58 % <sup>c</sup>	58 %	61 % <sup>c</sup>	63 %	60 % <sup>c</sup>	58 %
Commissions versées à votre conseiller tant et aussi longtemps que vous détenez un fonds commun de placement dans lequel vous avez investi par l'entremise de votre conseiller (c.-à-d. commission de suivi)	62 % <sup>a</sup>	55 %	60 %	57 %	65 %	58 %	58 % <sup>a</sup>	50 %	58 % <sup>a</sup>	45 % <sup>c</sup>	64 % <sup>a</sup>	55 %	60 %	54 %	59 % <sup>a</sup>	48 %	58 %	58 %	59 % <sup>a</sup>	51 %
Frais liés au remplacement d'un fonds commun par un autre	58 %	55 %	57 %	60 %	60 %	58 %	55 %	52 %	52 % <sup>a</sup>	44 % <sup>c</sup>	59 %	57 %	58 % <sup>a</sup>	48 % <sup>c</sup>	50 % <sup>c</sup>	51 %	57 %	56 %	53 % <sup>c</sup>	52 %
Frais fondés sur la valeur des placements que vous avez effectués par l'entremise de votre conseiller (frais fondés sur les actifs)	61 % <sup>a</sup>	53 %	60 % <sup>a</sup>	52 %	63 %	59 % <sup>c</sup>	58 % <sup>a</sup>	47 %	50 % <sup>c</sup>	45 % <sup>c</sup>	65 % <sup>a</sup>	53 %	59 % <sup>a</sup>	52 %	55 % <sup>c</sup>	50 %	57 %	54 %	57 % <sup>a</sup>	50 %
Frais de gestion d'un fonds commun de placement	69 % <sup>a</sup>	64 %	68 %	69 %	69 %	71 % <sup>c</sup>	64 %	59 %	64 %	59 %	73 % <sup>a</sup>	64 %	66 % <sup>a</sup>	60 %	65 %	64 %	70 %	66 %	67 %	63 %
Frais de rachat d'un fonds commun de placement	60 % <sup>a</sup>	56 %	60 %	60 %	61 %	59 %	52 % <sup>c</sup>	50 %	53 % <sup>c</sup>	49 % <sup>c</sup>	61 %	56 %	61 % <sup>a</sup>	51 %	55 %	55 %	55 %	59 %	56 %	55 %
Frais d'administration du compte	69 %	67 %	68 %	66 %	70 %	69 %	65 %	63 %	65 % <sup>a</sup>	56 % <sup>c</sup>	71 %	69 %	69 %	64 %	63 % <sup>c</sup>	62 %	67 %	68 %	65 %	64 %
Frais fondés sur le rendement d'un placement	54 % <sup>a</sup>	47 %	49 %	48 %	54 %	49 %	51 % <sup>a</sup>	40 % <sup>c</sup>	48 % <sup>a</sup>	38 % <sup>c</sup>	56 % <sup>a</sup>	45 %	54 %	50 %	52 %	44 %	52 %	50 %	53 % <sup>a</sup>	46 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base  
c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

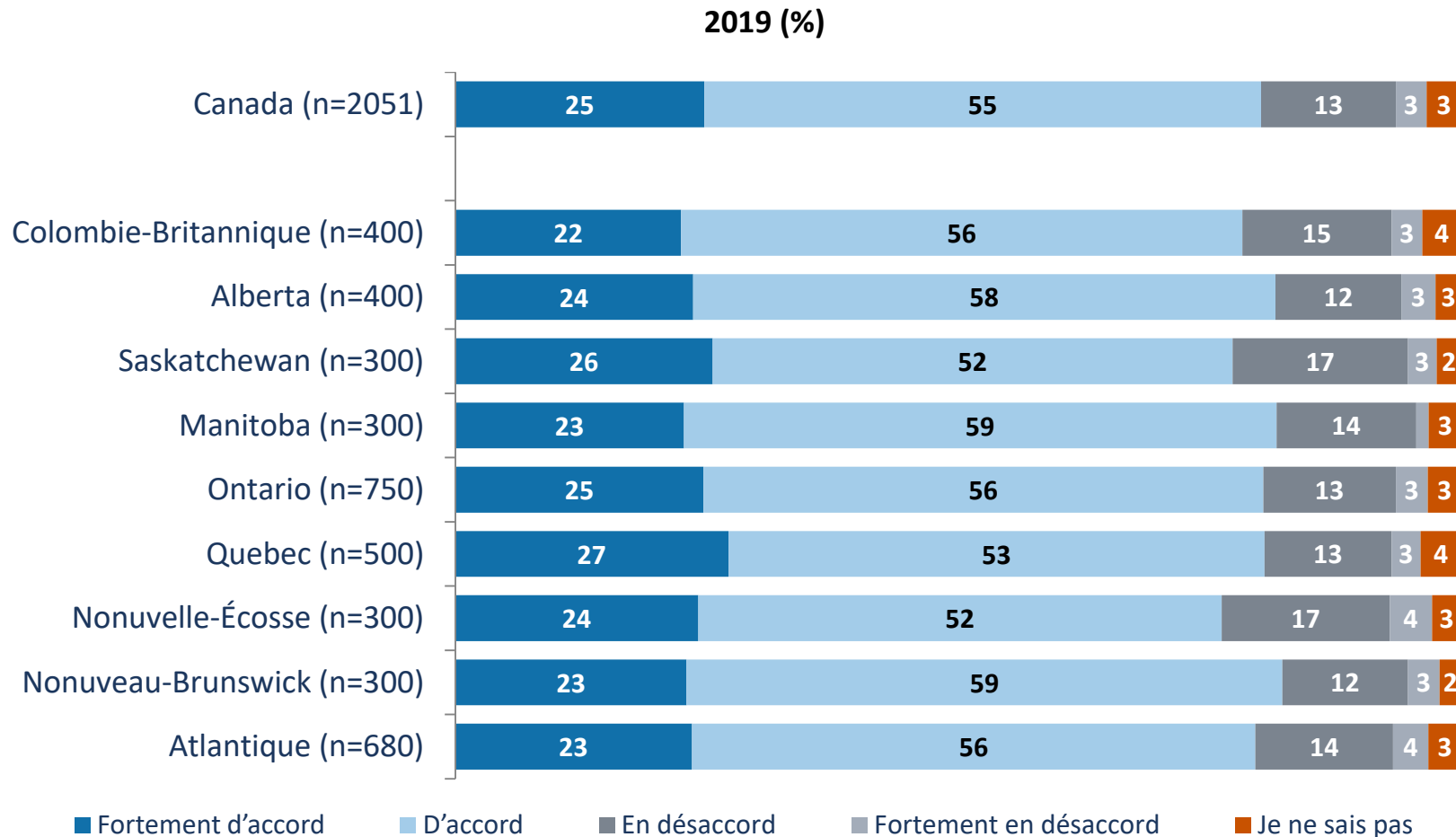
Pourcentage disant : Très bien/Plutôt bien

# Compréhension de l'impact des frais sur le rendement des placements (par province)



[Posée à tous les investisseurs]

Q7D. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants :  
J'ai une bonne compréhension de l'impact des frais sur le rendement de mes placements.



Fortement d'accord/D'accord	
2019	Base
80 % <sup>a</sup>	75 %
78 %	79 %
82 % <sup>a</sup>	76 %
77 %	75 %
82 % <sup>a</sup>	70 %
80 % <sup>a</sup>	75 %
80 % <sup>a</sup>	75 %
76 %	76 %
82 % <sup>a</sup>	74 %
80 % <sup>a</sup>	74 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base  
c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Incidence des frais sur les rendements des placements (par province)

Q

[Posée à tous les investisseurs]

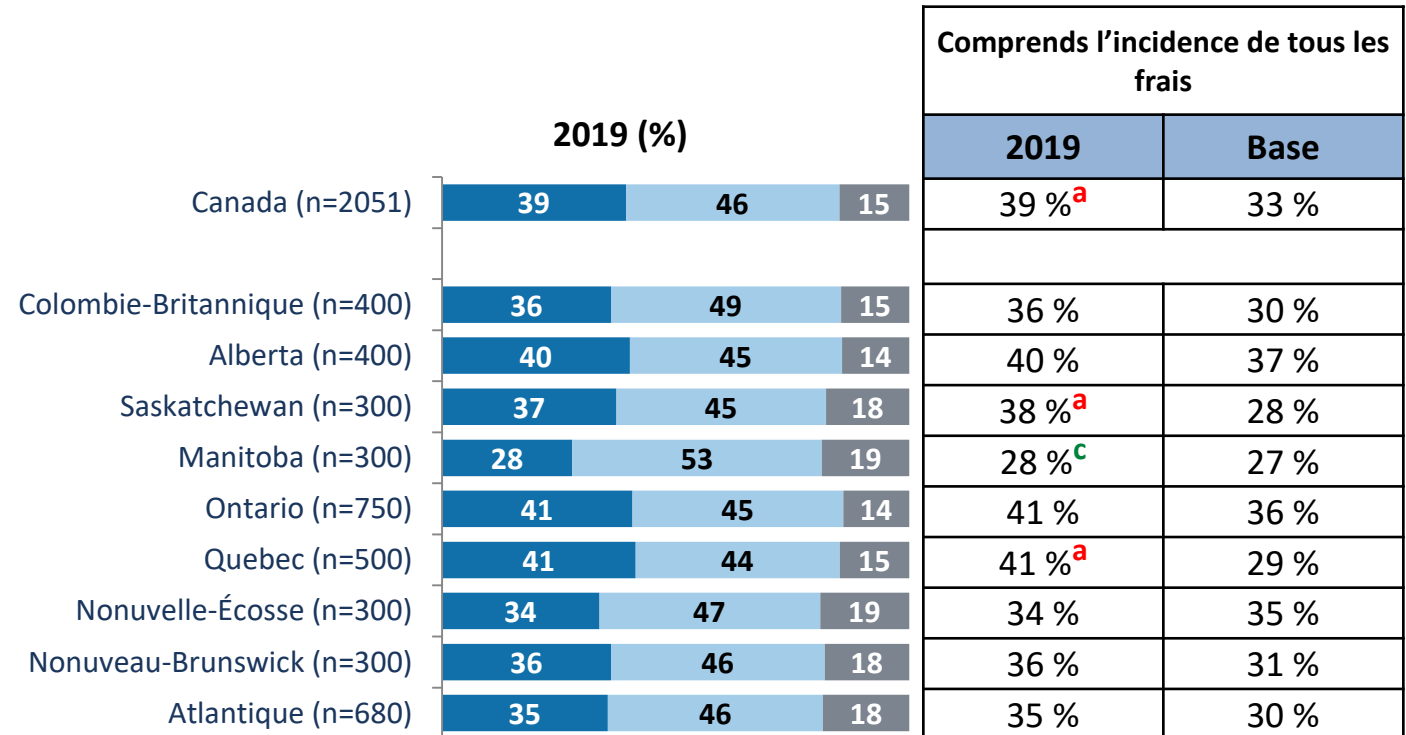
Q23. Les frais associés à votre compte ou à vos placements ont-ils un impact sur le rendement que vous procure le capital investi?

	Oui	
	2019	Base
Canada (N=2051)	51 % <sup>a</sup>	41 %
Colombie-Britannique (N=400)	56 % <sup>a,c</sup>	45 %
Alberta (N=400)	57 % <sup>a,c</sup>	46 %
Saskatchewan (N=300)	52 % <sup>a</sup>	34 % <sup>c</sup>
Manitoba (N=300)	45 %	43 %
Ontario (N=750)	51 % <sup>a</sup>	41 %
Quebec (N=500)	47 % <sup>a</sup>	37 %
Nouvelle-Écosse (N=300)	42 % <sup>c</sup>	36 %
Nouveau-Brunswick (N=300)	47 %	44 %
Provinces de l'Atlantique (N=680)	43 % <sup>c</sup>	39 %

Q

[Posée à tous les investisseurs]

Q24. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux votre compréhension de l'impact des frais sur vos placements?



- Je comprends l'incidence de tous les frais sur le rendement de mes placements
- Je comprends l'incidence de certains frais sur le rendement de mes placements
- Je ne comprends pas l'incidence des frais sur le rendement de mes placements

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

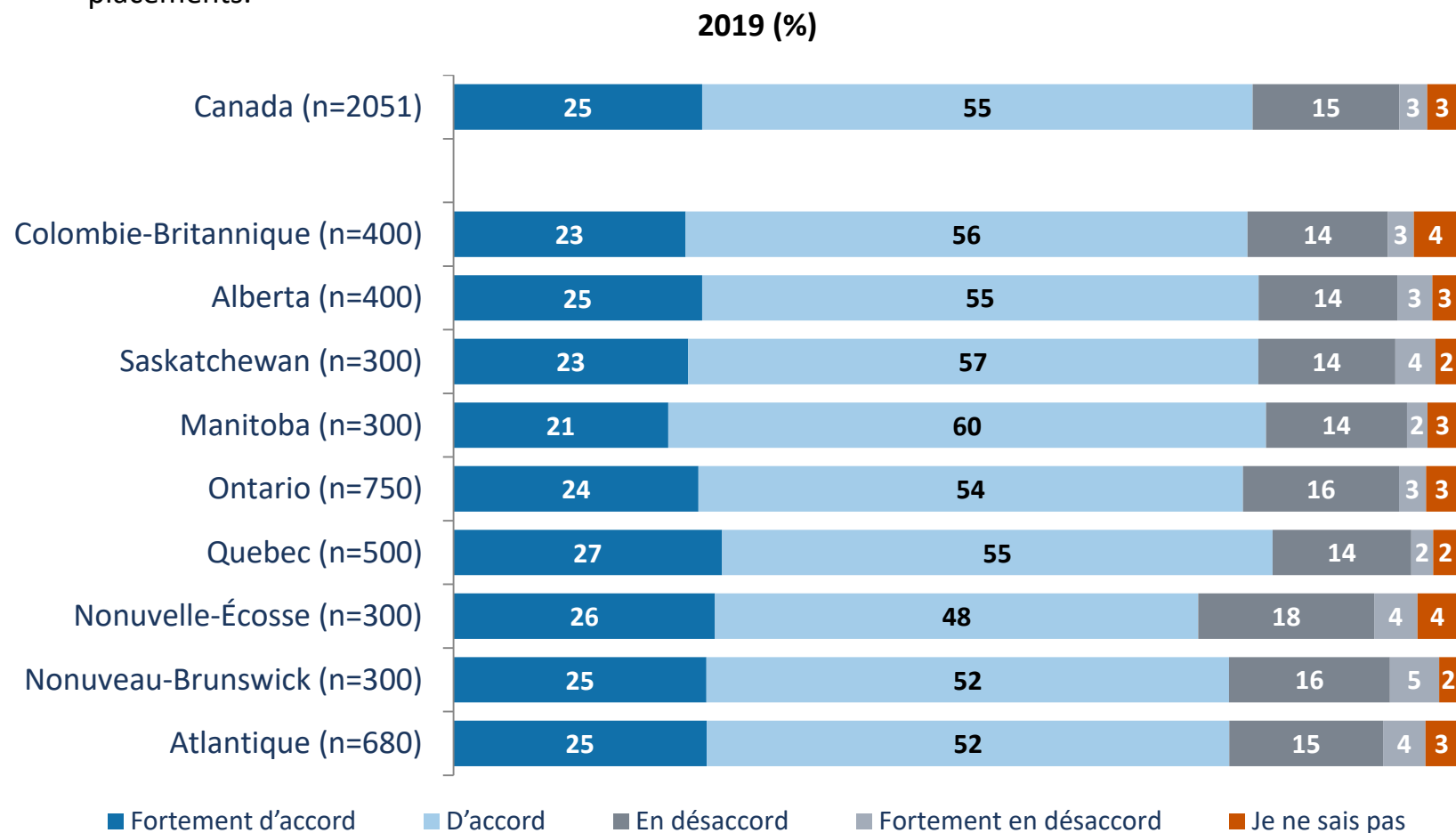
c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Compréhension de la valeur en dollars des frais facturés sur les placements (par province)



[Posée à tous les investisseurs]

Q7B. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants :  
J'ai une bonne compréhension de la valeur en dollars des frais qui me sont facturés sur mes placements.



Fortement d'accord/D'accord	
2019	Base
80 % <sup>a</sup>	76 %
79 %	79 %
80 %	77 %
80 % <sup>a</sup>	72 %
81 % <sup>a</sup>	69 % <sup>c</sup>
79 %	76 %
82 % <sup>a</sup>	74 %
74 % <sup>c</sup>	79 %
77 %	75 %
77 %	75 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux



# Connaissance des frais et son importance perçue dans la prise de décisions éclairées (par province)



[Posée à tous les investisseurs]

Q25/26. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants.

	Canada		BC		AB		SK		MB		ON		QC		NS		NB		ATL	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=2050	N=1177	N=399	N=404	N=400	N=400	N=300	N=316	N=300	N=316	N=750	N=500	N=500	N=516	N=300	N=301	N=300	N=299	N=680	N=762
Je connais le montant des frais que j'ai payés à ma firme pour mes placements au cours des 12 derniers mois	72 % <sup>a</sup>	60 %	70 % <sup>a</sup>	60 %	75 % <sup>a</sup>	65 %	67 % <sup>a</sup>	55 %	65 % <sup>ac</sup>	45 % <sup>c</sup>	73 % <sup>a</sup>	61 %	74 % <sup>a</sup>	59 %	61 % <sup>c</sup>	59 %	72 % <sup>a</sup>	56 %	66 % <sup>ac</sup>	57 %
Je connais le montant des frais payés à ma firme par des tierces parties du fait des placements que j'ai achetés ou détenus au cours des 12 derniers mois	52 % <sup>a</sup>	36 %	48 % <sup>a</sup>	35 %	55 % <sup>a</sup>	38 %	44 % <sup>ac</sup>	29 % <sup>c</sup>	44 % <sup>ac</sup>	25 % <sup>c</sup>	53 % <sup>a</sup>	36 %	57 % <sup>a</sup>	42 % <sup>c</sup>	44 % <sup>ac</sup>	34 %	46 % <sup>a</sup>	34 %	46 % <sup>ac</sup>	33 %
Une meilleure connaissance des différents types de frais associés à mes placements et à mon compte m'aiderait à prendre des décisions de placement plus éclairées	82 % <sup>a</sup>	77 %	78 %	76 %	84 %	81 %	84 %	78 %	84 %	79 %	83 % <sup>a</sup>	75 %	80 %	76 %	81 %	76 %	87 % <sup>ac</sup>	78 %	84 % <sup>a</sup>	78 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

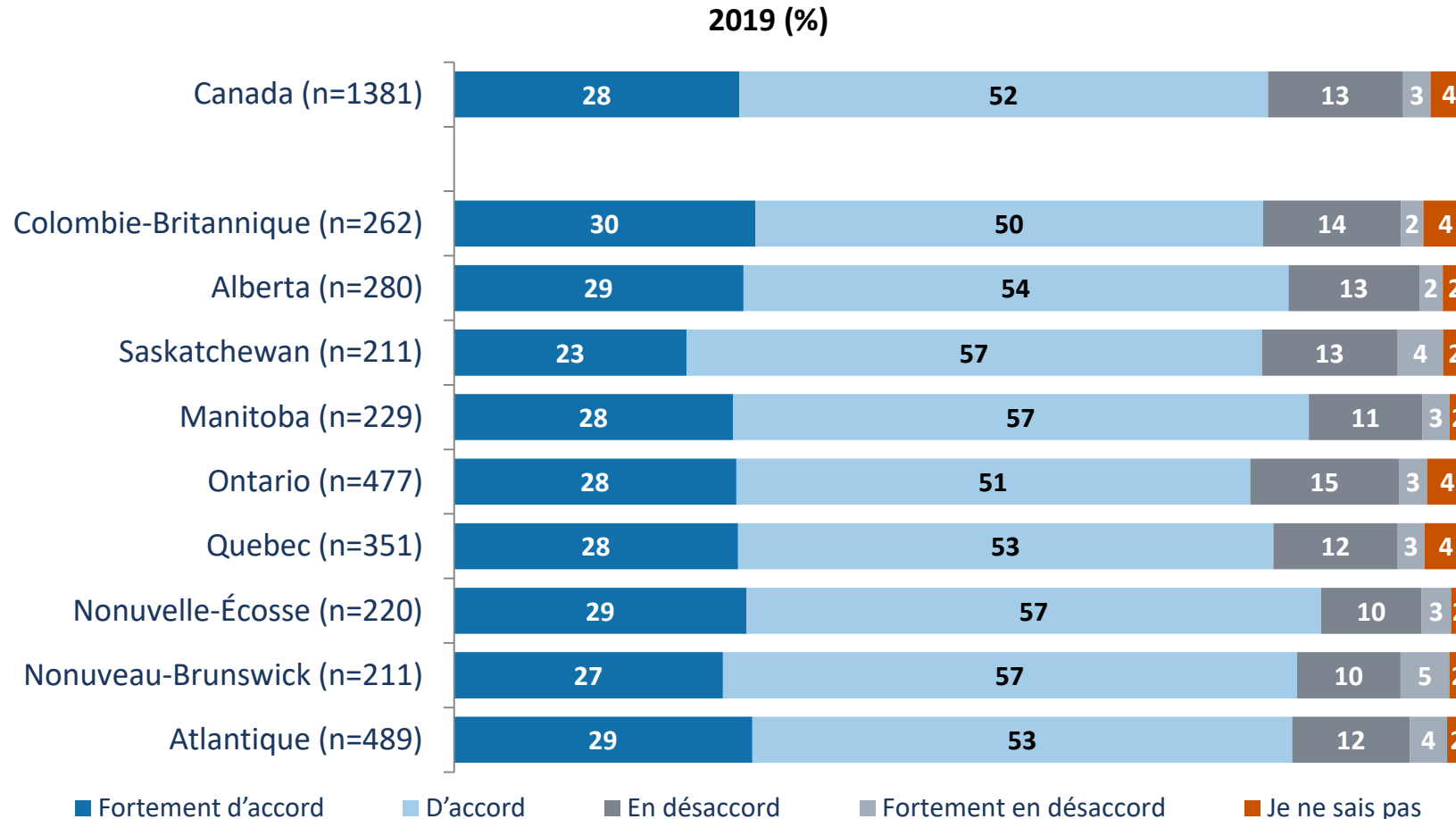
**Pourcentage disant : Fortement d'accord/D'accord**

# Satisfaction à l'égard de la fréquence des conversations avec le conseiller à propos des frais (par province)



[Posée aux investisseurs avec conseiller]

Q7F. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants : Je suis satisfait de la fréquence à laquelle j'ai des conversations avec mon conseiller à propos des frais.



Fortement d'accord/D'accord	
2019	Base
80 %	81 %
80 %	81 %
82 %	80 %
80 %	79 %
84 %	79 %
79 %	81 %
81 %	83 %
86 %	83 %
83 %	77 %
83 %	79 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

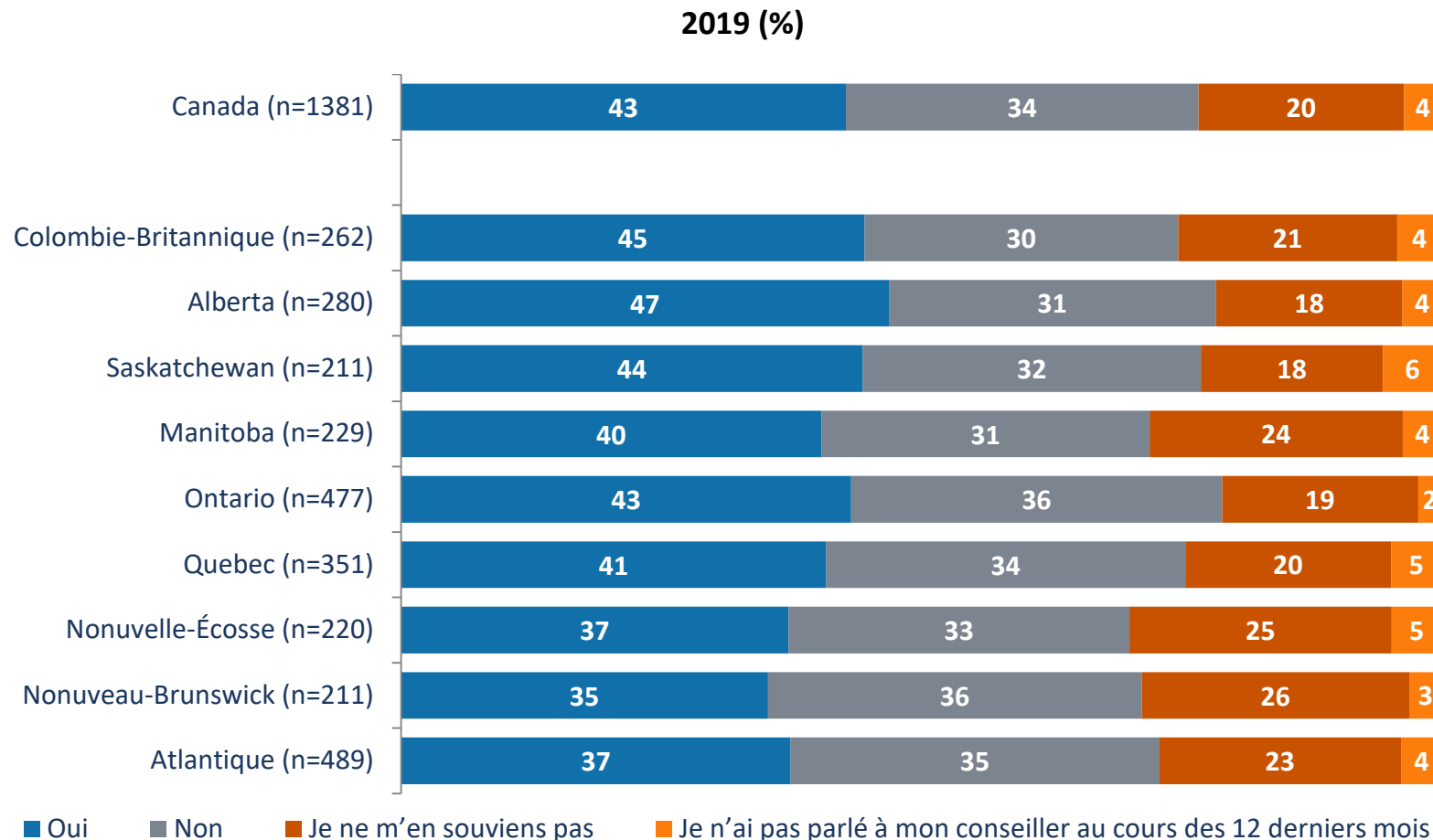
c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Conversations avec le conseiller à propos des frais(par province)

Q

[Posée aux investisseurs avec conseiller ]

Q27. Au cours des 12 derniers mois, votre conseiller vous a-t-il parlé des frais associés à vos placements?



Oui	
2019	Base
43 % <sup>a</sup>	38 %
44 % <sup>a</sup>	34 %
47 %	40 %
45 %	38 %
40 % <sup>a</sup>	29 % <sup>c</sup>
43 %	40 %
41 %	39 %
37 %	37 %
35 % <sup>c</sup>	33 %
37 % <sup>c</sup>	34 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Conversations avec le conseiller à propos des frais - sujets abordés (par province)

Q [Posée aux investisseurs ayant parlé des frais avec leur conseiller au cours des 12 derniers mois]

Q28. En songeant aux moments où votre conseiller vous a parlé des frais associés à vos placements au cours des 12 derniers mois, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants.

	Canada		BC		AB		SK		MB		ON		QC		NS		NB		ATL	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=589	N=298	N=115	N=90	N=131	N=98	N=96	N=82	N=93	N=67	N=206	N=129	N=143	N=146	N=82	N=80	N=74	N=68	N=183	N=182
Mon conseiller a parlé du total des frais liés aux placements de mon compte	90 %	92 %	90 %	94 %	90 %	96 %	93 % <sup>a</sup>	78 % <sup>c</sup>	92 %	91 %	90 %	93 %	89 %	88 %	91 %	93 %	96 % <sup>a</sup>	84 %	94 %	89 %
Mon conseiller a parlé des frais liés à chacun de mes placements	80 %	79 %	74 %	85 %	85 %	88 % <sup>c</sup>	77 %	66 % <sup>c</sup>	75 %	82 %	79 %	77 %	83 %	76 %	77 %	84 %	83 %	70 %	82 %	77 %
Mon conseiller a parlé des frais liés à mes placements par rapport à ceux liés à des placements similaires	76 %	76 %	71 %	74 %	78 %	87 % <sup>c</sup>	76 %	65 %	70 %	79 %	77 %	74 %	77 %	75 %	80 %	78 %	77 %	81 %	80 %	76 %
Mon conseiller a parlé de l'incidence des frais sur le rendement de mes placements	79 %	78 %	78 %	81 %	81 %	87 % <sup>c</sup>	81 % <sup>a</sup>	66 % <sup>c</sup>	77 %	72 %	77 %	76 %	79 %	77 %	89 % <sup>a,c</sup>	78 %	81 %	87 %	84 %	80 %
Mon conseiller a recommandé des changements à mes placements lorsqu'il existe des options de placement à moindre coût	72 %	68 %	68 %	68 %	75 %	71 %	75 % <sup>a</sup>	60 %	70 %	77 %	70 %	66 %	73 %	70 %	74 %	71 %	73 %	77 %	73 %	73 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

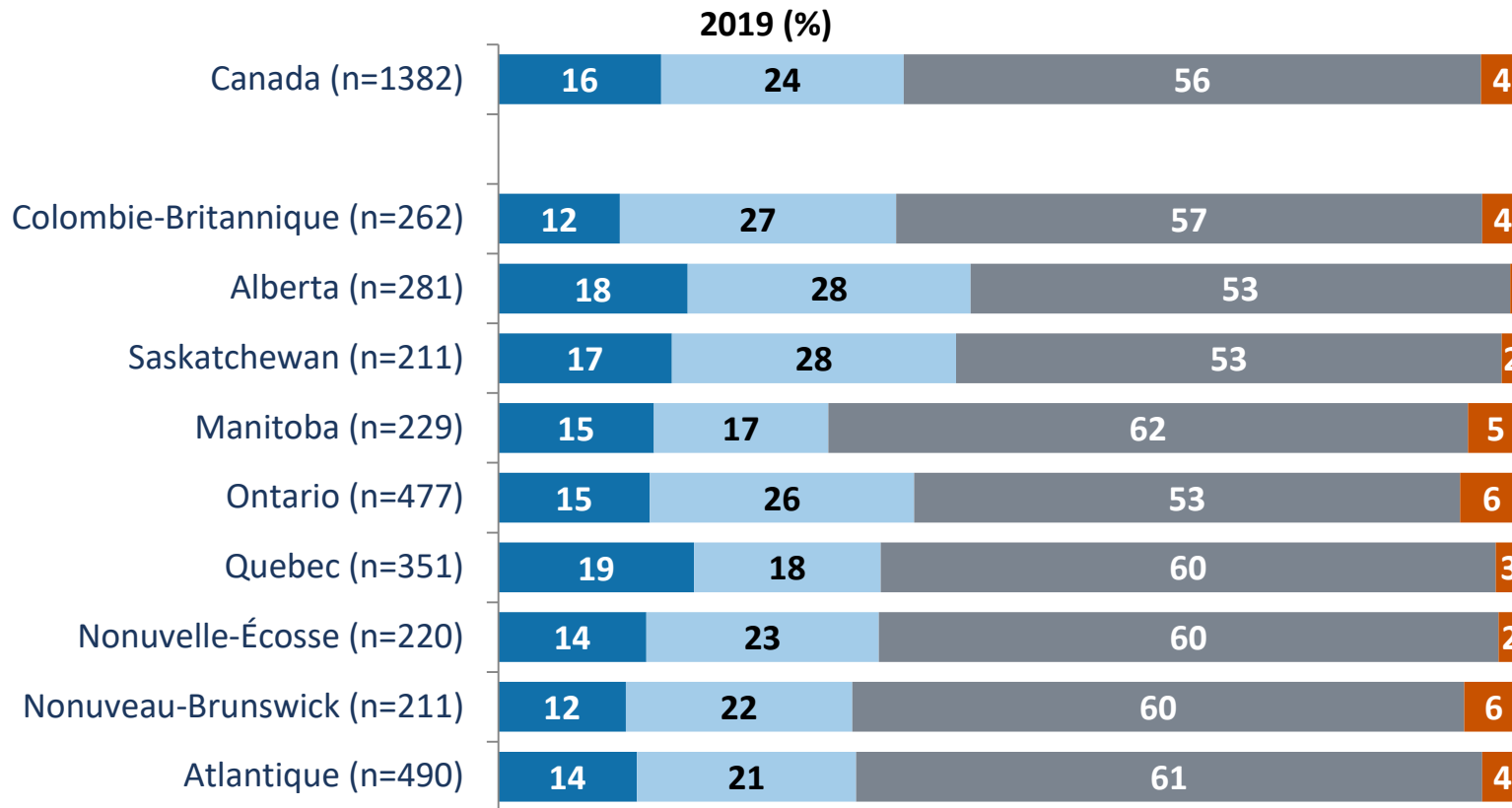
**Pourcentage disant : Fortement d'accord/D'accord**

# Ouverture d'un nouveau compte ou apport de changements importants à un compte de placement existant (par province)



[Posée aux investisseurs avec conseiller ]

Q29. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous ouvert un nouveau compte de placement ou apporté des changements importants à un compte existant, par exemple en augmentant substantiellement le montant des placements ou en modifiant la répartition des actifs?



Ouvert un nouveau compte de placement		Apporté des changements importants	
2019	Base	2019	Base
16 %	13 %	24 %	25 %
11 %	13 %	27 %	25 %
19 %	18 %	28 %	27 %
17 %	13 %	28 %	23 %
15 %	10 %	17 % <sup>c</sup>	23 %
15 %	10 %	26 %	26 %
19 %	16 %	18 % <sup>a,c</sup>	24 %
14 %	10 %	23 %	27 %
12 %	14 %	22 %	20 %
13 %	12 %	21 %	23 %

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

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Information communiquée par le conseiller lorsqu'un nouveau compte a été ouvert ou des changements importants ont été apportés (par province)



[Posée aux investisseurs avec conseiller qui ont ouvert un nouveau compte/apporté des changements importants à un compte de placement existant ]

Q30. Lorsque vous avez ouvert un nouveau compte de placement/apporté des changements importants à un compte de placements existant, votre conseiller vous a-t-il communiqué/expliqué l'un ou l'autre des éléments suivants?

	Canada		BC		AB		SK		MB		ON		QC		NS		NB		ATL	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=545	N=301	N=99	N=101	N=129	N=108	N=97	N=78	N=74	N=77	N=194	N=119	N=131	N=152	N=82	N=79	N=73	N=70	N=171	N=186
La façon dont il est rémunéré en fonction de l'activité dans mon compte	51 %	49 %	50 %	49 %	58 %	51 %	56 %	55 %	42 %	46 %	50 %	45 %	51 %	53 %	46 %	53 %	45 %	56 %	46 %	49 %
La commission d'indication de client qu'il verse ou qu'il touche parce que j'achète ou que je possède un placement (on parle d'une indication de clients lorsque votre conseiller est rémunéré pour avoir dirigé un client vers une autre personne et lorsqu'il verse une rémunération à une autre personne qui dirige un client vers lui)	45 % <sup>a</sup>	38 %	37 %	33 %	53 % <sup>a</sup>	35 %	43 %	45 %	37 %	39 %	44 %	39 %	48 %	40 %	42 %	37 %	44 %	41 %	41 %	36 %
Les autres avantages (p. ex. des voyages) dont il bénéficie parce que j'achète ou je possède un placement	41 %	41 %	34 %	25 % <sup>c</sup>	44 %	44 %	43 % <sup>a</sup>	26 % <sup>c</sup>	35 %	33 %	37 %	47 %	51 % <sup>c</sup>	44 %	40 %	41 %	35 %	38 %	37 %	36 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

Pourcentage disant : Oui

# Achat de nouveaux placements

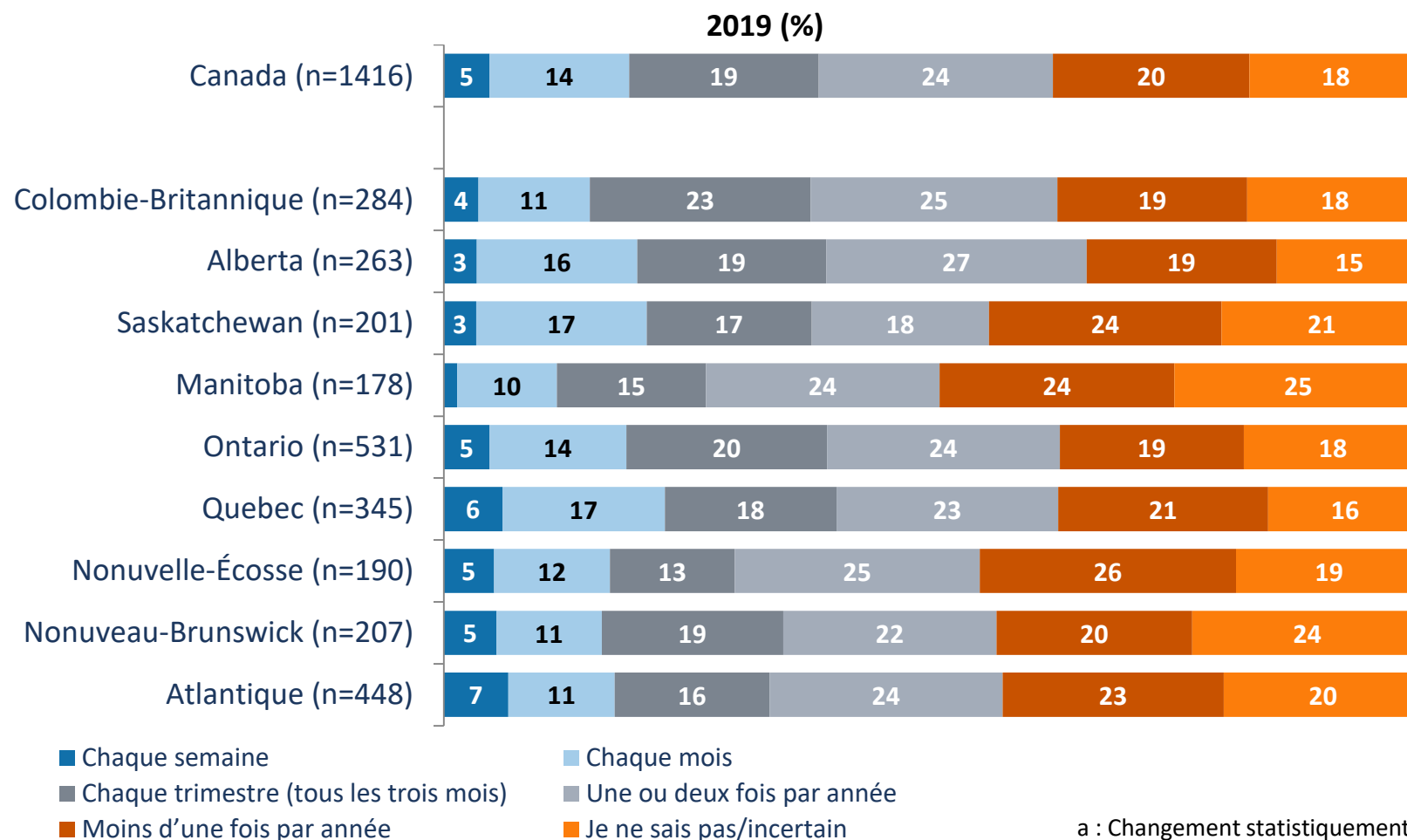
---

# Fréquence d'achat et de vente de placements (par province)

Q

[Posée aux investisseurs sans conseiller et à ceux avec conseiller sans autorité discrétionnaire]

Q35. En général, à quelle fréquence achetez-vous ou vendez-vous/votre conseiller achète-t-il ou vend-il en votre nom des placements comme des actions, des obligations, des fonds communs de placement et des fonds négociés en bourse (FNB)?



Au moins une fois par trimestre		Deux fois par année ou moins	
2019	Base	2019	Base
38 % <sup>a</sup>	33 %	44 %	46 %
37 %	33 %	45 %	53 % <sup>c</sup>
39 %	37 %	46 %	47 %
36 % <sup>a</sup>	25 % <sup>c</sup>	43 %	48 %
27 % <sup>c</sup>	19 % <sup>c</sup>	48 %	54 % <sup>c</sup>
39 %	34 %	43 %	41 %
40 % <sup>a</sup>	31 %	44 %	49 %
30 % <sup>c</sup>	33 %	51 %	46 %
35 %	33 %	42 %	43 %
33 %	31 %	46 %	44 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux



# Produits achetés au cours des 12 derniers mois (par province)

[Posée aux investisseurs sans conseiller et à ceux avec conseiller sans autorité discrétionnaire]



Q36. Avez-vous acheté l'un ou l'autre des produits suivants au cours des 12 derniers mois? (VEUILLEZ COCHER TOUT CE QUI S'APPLIQUE)

	Canada		BC		AB		SK		MB		ON		QC		NS		NB		ATL	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=1415	N=808	N=285	N=290	N=264	N=279	N=197	N=223	N=177	N=213	N=531	N=349	N=345	N=330	N=190	N=204	N=207	N=178	N=448	N=497
Actions	37 % <sup>a</sup>	33 %	38 %	38 %	40 %	35 %	30 %	23 % <sup>c</sup>	20 % <sup>c</sup>	20 % <sup>c</sup>	40 % <sup>a</sup>	32 %	35 %	32 %	24 % <sup>c</sup>	27 %	27 % <sup>c</sup>	29 %	26 % <sup>c</sup>	26 % <sup>c</sup>
Unités négociées en bourse, y compris les fonds négociés en bourse (FNB) et les fiducies de placement immobilier (FPI)	17 % <sup>a</sup>	12 %	18 %	16 %	18 %	13 %	20 % <sup>a</sup>	10 %	13 %	9 %	18 % <sup>a</sup>	12 %	17 % <sup>a</sup>	8 %	14 % <sup>a</sup>	7 % <sup>c</sup>	10 % <sup>c</sup>	15 %	11 % <sup>c</sup>	9 %
Obligations ou titres obligataires autres que les obligations d'épargne du Canada	11 % <sup>a</sup>	8 %	9 %	7 %	11 %	9 %	11 % <sup>a</sup>	4 % <sup>c</sup>	8 %	4 % <sup>c</sup>	10 %	7 %	15 % <sup>c</sup>	12 %	6 % <sup>c</sup>	6 %	9 %	5 %	8 %	6 %
Mutual funds	40 % <sup>a</sup>	22 %	36 % <sup>a</sup>	25 %	42 % <sup>a</sup>	31 % <sup>c</sup>	44 % <sup>a</sup>	33 % <sup>c</sup>	33 % <sup>a</sup>	19 %	41 % <sup>a</sup>	17 %	40 % <sup>a</sup>	22 %	36 % <sup>a</sup>	23 %	40 % <sup>a</sup>	26 %	34 % <sup>a</sup>	28 % <sup>c</sup>
Aucune de ces réponses	24 % <sup>a</sup>	34 %	27 %	29 %	22 % <sup>a</sup>	31 %	22 % <sup>a</sup>	39 %	36 % <sup>c</sup>	44 % <sup>c</sup>	21 % <sup>a</sup>	35 %	23 % <sup>a</sup>	34 %	30 % <sup>a</sup>	44 % <sup>c</sup>	30 %	37 %	32 % <sup>a,c</sup>	40 %
Je ne sais pas/Je ne m'en souviens pas	7 % <sup>a</sup>	12 %	7 %	7 % <sup>c</sup>	4 %	8 % <sup>c</sup>	8 %	11 %	11 %	14 %	8 % <sup>a</sup>	16 % <sup>c</sup>	7 %	10 %	10 %	8 %	8 %	7 % <sup>c</sup>	8 %	8 % <sup>c</sup>

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base  
c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

Pourcentage disant : Oui

# Importance de critères particuliers dans la prise des décisions d'achat (par province)



[Posée aux investisseurs ayant acheté des placements au cours des 12 derniers mois, sauf ceux avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire; 'la question de l'importance accordée à « L'avis de mon conseiller » posée seulement aux investisseurs avec conseiller]

Q37. Avant l'achat de ces/de l'un ou l'autre de ces placements au cours des 12 derniers mois, dans quelle mesure chacun des critères suivants a-t-il été important pour vous aider à prendre votre décision d'achat?\*

	Canada		BC		AB		SK		MB		ON		QC		NS		NB		ATL	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=977	N=433	N=186	N=184	N=193	N=172	N=138	N=110	N=94	N=90	N=378	N=169	N=242	N=184	N=114	N=99	N=128	N=100	N=269	N=261
Le rendement historique du placement	85 %	83 %	86 %	83 %	89 %	87 %	83 %	77 %	79 % <sup>a</sup>	90 %	83 %	79 %	85 %	85 %	85 %	87 %	90 %	84 %	88 %	86 %
Le rendement par rapport à des placements aux objectifs ou caractéristiques similaires	79 %	75 %	79 %	79 %	82 %	81 %	78 %	69 %	66 % <sup>ac</sup>	80 %	80 % <sup>a</sup>	71 %	77 %	74 %	74 %	73 %	81 %	71 %	79 %	74 %
Le rendement par rapport à des indices reconnus	77 % <sup>a</sup>	71 %	78 %	72 %	77 %	76 %	77 %	73 %	72 %	73 %	76 %	71 %	82 % <sup>a</sup>	69 %	68 % <sup>c</sup>	64 %	75 % <sup>a</sup>	62 %	71 % <sup>c</sup>	66 %
Le montant des frais en dollars	75 %	73 %	79 %	76 %	78 %	79 %	75 %	64 % <sup>c</sup>	75 %	72 %	75 %	70 %	70 %	76 %	73 %	67 %	78 %	71 %	77 %	71 %
Les frais et redevances liés à d'autres placements aux objectifs ou caractéristiques similaires	72 %	68 %	76 %	70 %	76 %	71 %	77 %	66 %	75 %	72 %	72 %	67 %	68 %	66 %	70 %	67 %	75 %	66 %	73 %	69 %
Le niveau de risque du placement par rapport à ma tolérance au risque	87 %	86 %	92 %	89 %	88 %	86 %	89 %	89 %	88 %	91 %	86 %	87 %	85 %	82 %	90 %	83 %	88 %	91 %	89 %	87 %
La cohérence du placement par rapport à mes objectifs financiers	86 %	87 %	86 %	86 %	87 %	90 %	88 %	91 %	84 % <sup>a</sup>	95 % <sup>c</sup>	88 %	87 %	82 %	85 %	90 % <sup>a</sup>	80 %	95 % <sup>ac</sup>	80 %	92 % <sup>ac</sup>	81 % <sup>c</sup>
La cohérence du placement par rapport à la répartition actuelle des actifs de mon portefeuille	82 %	81 %	85 %	80 %	86 %	79 %	88 %	85 %	79 % <sup>a</sup>	91 % <sup>c</sup>	81 %	81 %	80 %	83 %	77 %	72 %	84 %	74 %	81 %	75 %
L'avis de mon conseiller	87 %	89 %	88 %	89 %	95 % <sup>c</sup>	91 %	85 %	92 %	89 %	92 %	86 %	87 %	83 %	91 %	90 %	90 %	93 %	95 %	88 %	90 %
Les documents produits par l'émetteur (p. ex. prospectus, rapports annuels, Aperçu du fonds)	65 % <sup>a</sup>	58 %	67 %	60 %	71 %	65 %	57 %	50 %	68 %	66 %	65 % <sup>a</sup>	54 %	63 %	57 %	54 % <sup>c</sup>	57 %	68 %	60 %	61 %	60 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

**Pourcentage disant : Très important/Plutôt important**

\* Dans l'étude de base, la question de l'importance accordée à « L'avis de mon conseiller » visait tous les investisseurs. Ceux sans conseiller sont exclus des résultats de suivi. Le résultat de tout l'échantillon de base a été de 59 %.

# Sujets abordés par le conseiller avant l'achat de placements (par province)

**Q** [Posée aux investisseurs ayant acheté des placements au cours des 12 derniers mois, sauf ceux avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire]

Q38. Veuillez songer à l'un ou l'autre des placements que vous avez achetés au cours des 12 derniers mois. Votre conseiller vous a-t-il parlé des frais associés aux différentes options de placement avant que vous procédiez à un achat?

	Oui	
	2019	Base
Canada (N=463)	44 %	40 %
Colombie-Britannique (N=90)	39 %	43 %
Alberta (N=98)	56 % <sup>c</sup>	54 %
Saskatchewan (N=71)	37 %	50 %
Manitoba (N=45)	44 %	29 %
Ontario (N=161)	45 % <sup>a</sup>	31 %
Quebec (N=126)	41 %	42 %
Nouvelle-Écosse (N=58)	48 %	52 %
Nouveau-Brunswick (N=61)	46 %	53 %
Provinces de l'Atlantique (N=134)	47 %	51 % <sup>c</sup>

**Q** [Posée aux investisseurs ayant acheté des placements au cours des 12 derniers mois, sauf ceux avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire]

Q39. En ce qui concerne l'un ou l'autre des placements dans lesquels vous avez investi au cours des 12 derniers mois, votre conseiller a-t-il comparé les rendements passés du placement au rendement d'un indice de référence?

	Oui	
	2019	Base
Canada (N=463)	59 %	55 %
Colombie-Britannique (N=90)	51 % <sup>a</sup>	66 %
Alberta (N=98)	64 %	53 %
Saskatchewan (N=71)	49 %	56 %
Manitoba (N=45)	56 %	58 %
Ontario (N=161)	61 %	56 %
Quebec (N=126)	59 %	46 %
Nouvelle-Écosse (N=58)	55 %	56 %
Nouveau-Brunswick (N=61)	76 % <sup>c</sup>	60 %
Provinces de l'Atlantique (N=134)	61 %	58 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Outils utilisés par le conseiller avant l'achat d'un fonds commun de placement (par province)



[Posée aux investisseurs avec conseiller sans autorité discrétionnaire qui ont acheté des fonds communs de placement au cours des 12 derniers mois]

Q40. Avant que vous achetiez un fonds commun de placement, votre conseiller a-t-il utilisé un des outils suivants pour vous expliquer les caractéristiques du fonds en question? (VEUILLEZ COCHER TOUT CE QUI S'APPLIQUE)

	Canada		BC		AB		SK		MB		ON		QC		NS		NB		ATL	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=323	N=103	N=67	N=44	N=68	N=45	N=51	N=42	N=36	N=25	N=113	N=32	N=83	N=50	N=40	N=24	N=50	N=24	N=96	N=77
Le document Aperçu du fonds (qui expose les avantages, les risques et les coûts associés à l'investissement dans un fonds commun de placement)	69 % <sup>a</sup>	58 %	70 %	72 %	68 %	77 % <sup>c</sup>	62 % <sup>a</sup>	39 % <sup>c</sup>	62 %	59 %	69 % <sup>a</sup>	49 %	68 % <sup>a</sup>	50 %	82 % <sup>a</sup>	45 %	59 %	63 %	71 %	57 %
D'autres documents qui décrivent les avantages, les risques et les coûts d'un fonds commun de placement (p. ex. un document « profil de fonds » ou « faits saillants du fonds »)	34 %	40 %	30 %	46 %	46 %	49 %	25 %	32 %	30 %	27 %	35 %	33 %	27 % <sup>a</sup>	47 %	42 % <sup>a</sup>	15 % <sup>c</sup>	65 % <sup>c</sup>	44 %	48 % <sup>a,c</sup>	32 %
Le prospectus (un document d'information détaillé concernant l'émission d'un titre au grand public.)	20 %	21 %	22 %	21 %	18 %	25 %	24 %	26 %	12 %	17 %	24 %	17 %	13 %	24 %	30 % <sup>a</sup>	0 % <sup>c</sup>	38 % <sup>c</sup>	22 %	29 %	17 %
Autre	1 %	1 %	3 %	0 %	1 %	0 %	0 %	3 %	4 %	3 %	1 %	0 %	1 %	5 %	0 %	0 %	2 %	0 %	1 %	0 %
Je ne sais pas	20 %	20 %	21 %	18 %	20 %	10 %	25 %	42 % <sup>c</sup>	29 %	28 %	21 %	21 %	19 %	18 %	9 % <sup>a</sup>	52 % <sup>c</sup>	15 %	17 %	13 % <sup>a</sup>	32 %

Pourcentage disant : Oui

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Document Aperçu du fonds

---

# Importance des sections du document Aperçu du fonds pour l'achat d'un fonds commun de placement (par province)



[Posée aux investisseurs avec conseiller sans autorité discrétionnaire à qui a été remis le document Aperçu du fonds au cours des 12 derniers mois ]

Q41. Veuillez indiquer l'importance de chacune des sections suivantes du document Aperçu du fonds pour ce qui est de vous aider à prendre la décision d'acheter un fonds commun de placement?

	Canada		BC		AB		SK		MB		ON		QC		NS		NB		ATL	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=221	N=237	N=46	N=68	N=46	N=73	N=32	N=34	N=22	N=29	N=78	N=96	N=57	N=93	N=33	N=15	N=30	N=21	N=68	N=62
Bref aperçu	95 % <sup>a</sup>	84 %	96 %	86 %	92 %	92 %	94 %	94 %	100 %	94 %	95 % <sup>a</sup>	78 %	95 %	86 %	91 %	90 %	85 % <sup>c</sup>	84 %	90 %	89 %
Ce dans quoi le fonds investit	97 %	96 %	96 %	94 %	98 %	97 %	94 %	93 %	100 %	94 %	97 %	96 %	98 %	95 %	84 % <sup>c</sup>	93 %	98 %	100 %	91 %	95 %
Le niveau de risque du fonds	98 %	97 %	97 %	97 %	98 %	100 %	97 %	98 %	100 %	97 %	98 %	97 %	99 %	96 %	96 %	95 %	100 % <sup>a</sup>	83 % <sup>c</sup>	97 %	94 %
Le rendement antérieur du fonds	97 %	97 %	100 %	100 %	100 %	97 %	97 %	100 %	100 %	100 %	97 %	96 %	95 %	94 %	86 % <sup>c</sup>	100 %	100 %	100 %	93 % <sup>a</sup>	100 %
À qui le fonds est destiné	89 %	85 %	88 %	87 %	87 %	91 %	90 %	93 %	86 %	83 %	91 %	82 %	88 %	85 %	84 %	83 %	82 %	80 %	84 %	86 %
Combien coûte le fonds	93 %	92 %	95 %	89 %	95 %	93 %	89 %	87 %	100 %	97 %	92 %	93 %	92 %	90 %	88 %	95 %	83 %	88 %	84 % <sup>c</sup>	95 %
Les droits de l'investisseur	84 % <sup>a</sup>	75 %	79 %	78 %	80 %	86 % <sup>c</sup>	77 %	67 %	93 %	83 %	86 % <sup>a</sup>	68 %	85 %	80 %	83 %	86 %	90 %	70 %	86 %	81 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

Pourcentage disant : Très important/Plutôt important

# Compréhension des sections du document Aperçu du fonds (par province)



[Posée aux investisseurs avec conseiller sans autorité discrétionnaire à qui a été remis le document Aperçu du fonds au cours des 12 derniers mois ]

Q42. Veuillez évaluer votre connaissance de chacune des sections suivantes du document Aperçu du fonds.

	Canada		BC		AB		SK		MB		ON		QC		NS		NB		ATL	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=221	N=237	N=46	N=68	N=46	N=73	N=32	N=34	N=22	N=29	N=78	N=96	N=57	N=93	N=33	N=15	N=30	N=21	N=68	N=62
Bref aperçu	78 % <sup>a</sup>	68 %	86 % <sup>a</sup>	69 %	74 %	69 %	88 % <sup>a</sup>	60 %	90 %	77 %	69 %	69 %	86 % <sup>a</sup>	63 %	79 %	69 %	81 %	66 %	77 %	66 %
Ce dans quoi le fonds investit	77 %	76 %	81 %	81 %	68 %	70 %	81 %	68 %	83 %	76 %	76 %	78 %	79 %	73 %	78 %	74 %	72 %	67 %	73 %	71 %
Le niveau de risque du fonds	82 %	81 %	84 %	81 %	83 %	78 %	88 %	78 %	90 %	93 %	80 %	82 %	86 %	80 %	77 %	69 %	63 % <sup>c</sup>	75 %	71 % <sup>c</sup>	75 %
Le rendement antérieur du fonds	84 %	80 %	90 %	83 %	84 %	81 %	87 %	81 %	90 %	100 % <sup>c</sup>	80 %	76 %	89 %	80 %	70 %	79 %	66 % <sup>c</sup>	79 %	70 % <sup>c</sup>	83 %
À qui le fonds est destiné	68 %	65 %	72 %	62 %	72 %	65 %	67 %	65 %	82 %	79 %	61 %	65 %	73 %	66 %	80 %	63 %	56 %	50 %	69 %	62 %
Combien coûte le fonds	75 %	73 %	77 %	69 %	80 %	75 %	83 %	73 %	87 %	67 %	70 %	77 %	77 %	70 %	76 %	69 %	76 %	55 %	72 %	67 %
Les droits de l'investisseur	59 % <sup>a</sup>	47 %	56 %	51 %	53 %	47 %	65 % <sup>a</sup>	33 %	71 %	48 %	56 %	43 %	66 %	53 %	55 %	57 %	65 %	50 %	57 %	54 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

**Pourcentage disant : Excellente/Bonne**

# Constatations - par relation avec le conseiller

---



# Segmentation par investisseurs

Cette section résume les résultats de départ et de suivi pour quatre segments d'investisseurs.

## Définitions des segments

Segment	Définition	2019*		Base 2016*	
		Pondéré	Non pondéré	Pondéré	Non pondéré
<b>Sans conseiller</b>	Investisseurs n'ayant pas de conseiller	596	1,012	345	953
<b>Avec conseiller sans autorité discrétionnaire</b>	Investisseurs ayant un conseiller ne détenant pas une autorité discrétionnaire	701	1,375	362	1,132
<b>Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire</b>	Investisseurs avec un conseiller qui détient une autorité discrétionnaire mais ne remplit pas les critères ci-dessous	516	1,016	269	813
<b>Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP)</b>	Investisseurs répondant à l'une des définitions suivantes : 1. Ils détiennent leur compte principal auprès d'une société de gestion de portefeuille; 2. Ils ont plus de 500 000 \$ investis dans un compte à honoraires auprès d'un conseiller détenant une autorité discrétionnaire	197**	357**	172**	496**

\*: En 2019, 42 autres répondants (pondéré; non pondéré : 85) ont indiqué ne pas savoir s'ils ont un conseiller. Ce nombre s'élevait à 29 dans l'étude de base (non pondéré : 85).

\*\* : En 2019, ceux avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP) comptaient 0 (pondéré; non pondéré : 1) répondant ne sachant pas s'il a un conseiller, 32 (non pondéré : 50) répondants n'en ayant pas, 42 (non pondéré : 83) avec conseiller sans autorité discrétionnaire, 120 (non pondéré : 218) avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire, et 2 (non pondéré : 5) ne sachant pas si leur conseiller détient une autorité discrétionnaire.

Dans l'étude de base de 2016, ceux avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP) comptaient 5 (non pondéré : 6) répondants ne sachant pas s'ils ont un conseiller, 9 (non pondéré : 35) sans conseiller, 53 (non pondéré : 146) avec conseiller sans autorité discrétionnaire, 100 (non pondéré : 297) avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire, et 5 (non pondéré : 12) ne sachant pas si leur conseiller détient une autorité discrétionnaire.

# Profil des investisseurs

---



# Produits de placement détenus (par relation avec le conseiller)



[Posée à tous les investisseurs]

Q1. Lesquels des produits de placement suivants détenez-vous? (VEUILLEZ COCHER TOUT CE QUI S'APPLIQUE)

	Canada		Sans conseiller		Avec conseiller sans autorité discrétionnaire		Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire		Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP)	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=2051	N=1177	N=596	N=345	N=701	N=362	N=516	N=269	N=197	N=172
Actions	54 %	53 %	65 % <sup>c</sup>	63 % <sup>c</sup>	46 % <sup>c</sup>	44 % <sup>c</sup>	49 % <sup>c</sup>	56 %	64 % <sup>c</sup>	55 %
Unités négociées en bourse, y compris les fonds négociés en bourse (FNB) et les fiducies de placement immobilier (FPI)	27 % <sup>a</sup>	18 %	29 % <sup>a</sup>	22 %	19 % <sup>a,c</sup>	13 % <sup>c</sup>	30 % <sup>a</sup>	24 % <sup>c</sup>	41 % <sup>a,c</sup>	16 %
Obligations d'épargne du Canada	18 %	21 %	13 % <sup>c</sup>	14 % <sup>c</sup>	14 % <sup>c</sup>	17 %	28 % <sup>a,c</sup>	38 % <sup>c</sup>	22 %	17 %
Obligations ou titres obligataires autres que les obligations d'épargne du Canada	18 %	17 %	13 % <sup>c</sup>	13 % <sup>c</sup>	16 %	13 %	24 % <sup>c</sup>	26 % <sup>c</sup>	29 % <sup>c</sup>	25 % <sup>c</sup>
Fonds communs de placement	75 %	76 %	62 % <sup>c</sup>	62 % <sup>c</sup>	85 % <sup>c</sup>	81 % <sup>c</sup>	76 % <sup>a</sup>	82 % <sup>c</sup>	73 % <sup>a</sup>	82 %
Fonds distincts (fonds vendus par une compagnie d'assurance qui offre une protection contre les pertes de placement)	11 %	10 %	6 % <sup>c</sup>	7 %	12 % <sup>a</sup>	7 %	16 % <sup>c</sup>	16 % <sup>c</sup>	14 %	11 %
Autres types de valeurs mobilières ou produits dérivés	9 % <sup>a</sup>	13 %	9 %	12 %	9 % <sup>a</sup>	15 %	8 %	11 %	12 %	16 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

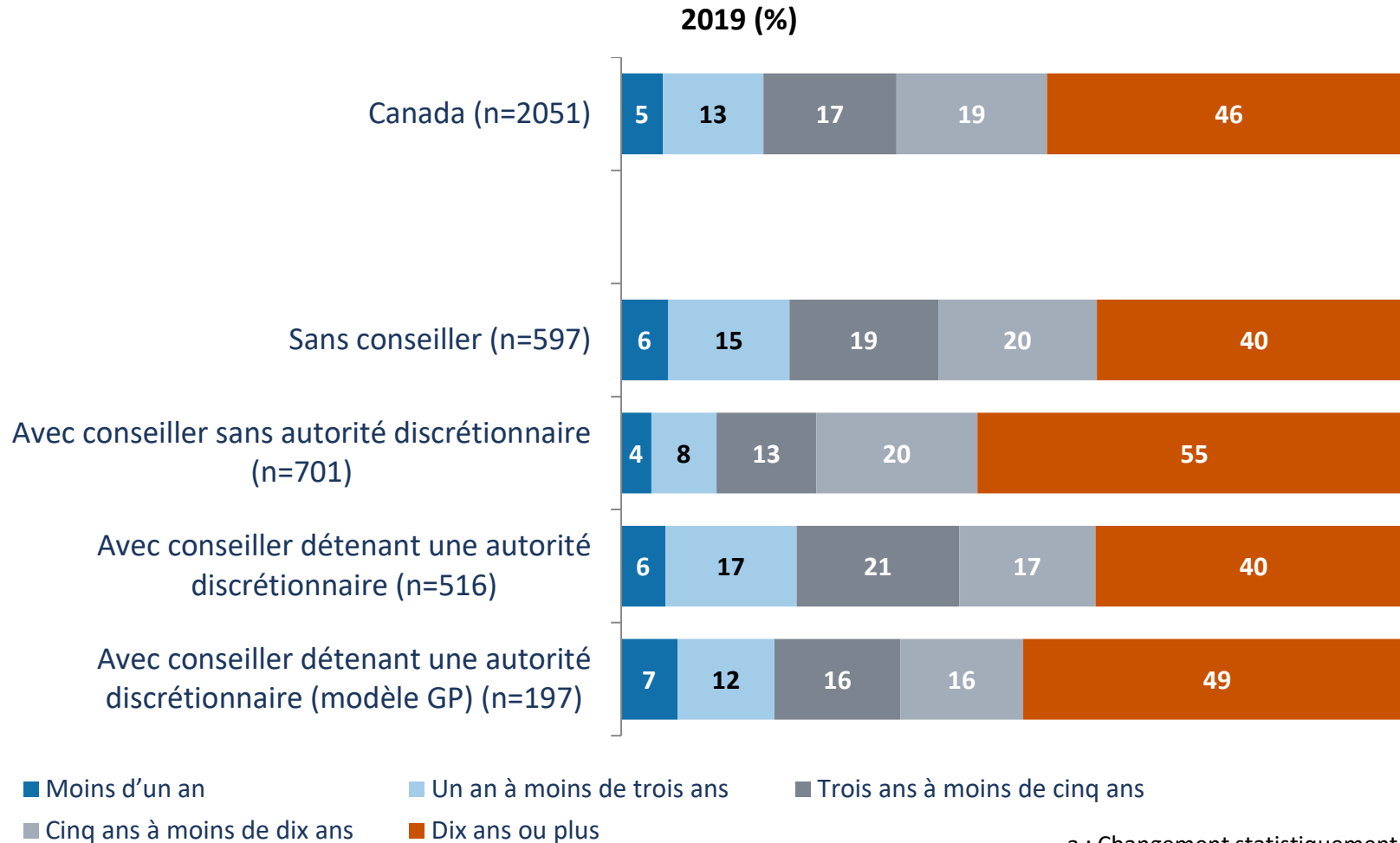
Pourcentage disant : Oui

# Compte de placement principal (par relation avec le conseiller)



[Posée à tous les investisseurs]

Q5. Depuis combien de temps détenez-vous votre compte de placement principal?



Moins de dix ans		Dix ans ou plus	
2019	Base	2019	Base
54 %	54 %	46 %	46 %
60 % <sup>c</sup>	58 %	40 % <sup>c</sup>	42 %
45 % <sup>c</sup>	50 %	55 % <sup>c</sup>	50 %
60 % <sup>c</sup>	58 %	40 % <sup>c</sup>	42 %
51 %	47 %	49 %	53 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

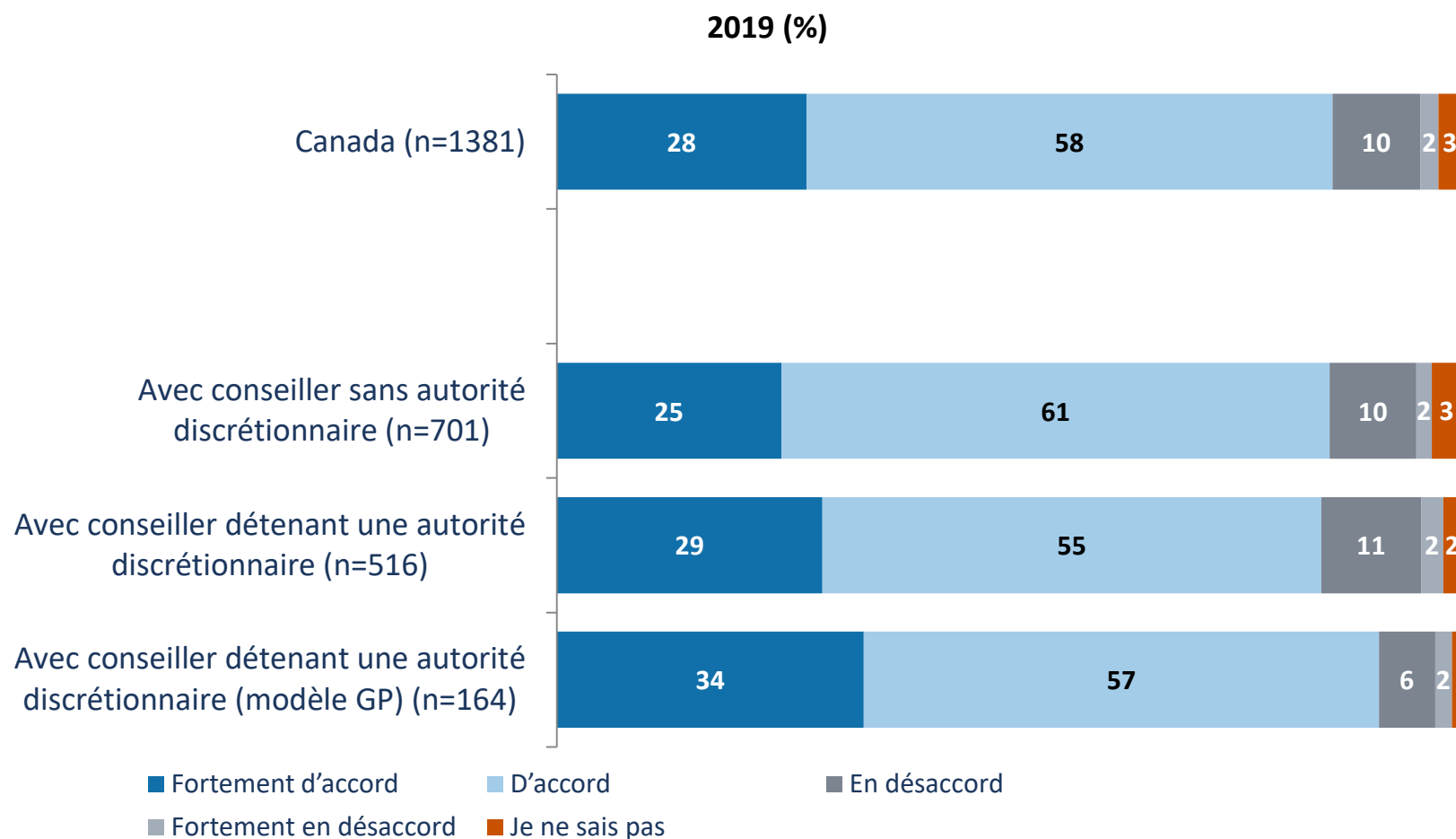
c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Compréhension de la valeur des conseils professionnels reçus (par relation avec le conseiller)



[Posée aux investisseurs avec conseiller]

Q7H. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants :  
J'ai une bonne compréhension de la valeur des conseils professionnels que je reçois.



Fortement d'accord/D'accord	
2019	Base
86 %	85 %
85 %	84 %
85 %	87 %
91 %	86 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Préambule relatif à la satisfaction à l'égard du conseiller

---

**Avant de répondre aux autres questions de cette section, les répondants devaient lire l'un des préambules suivants :**

## **Investisseurs ayant un conseiller :**

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

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

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

## **Investisseurs sans conseiller :**

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

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

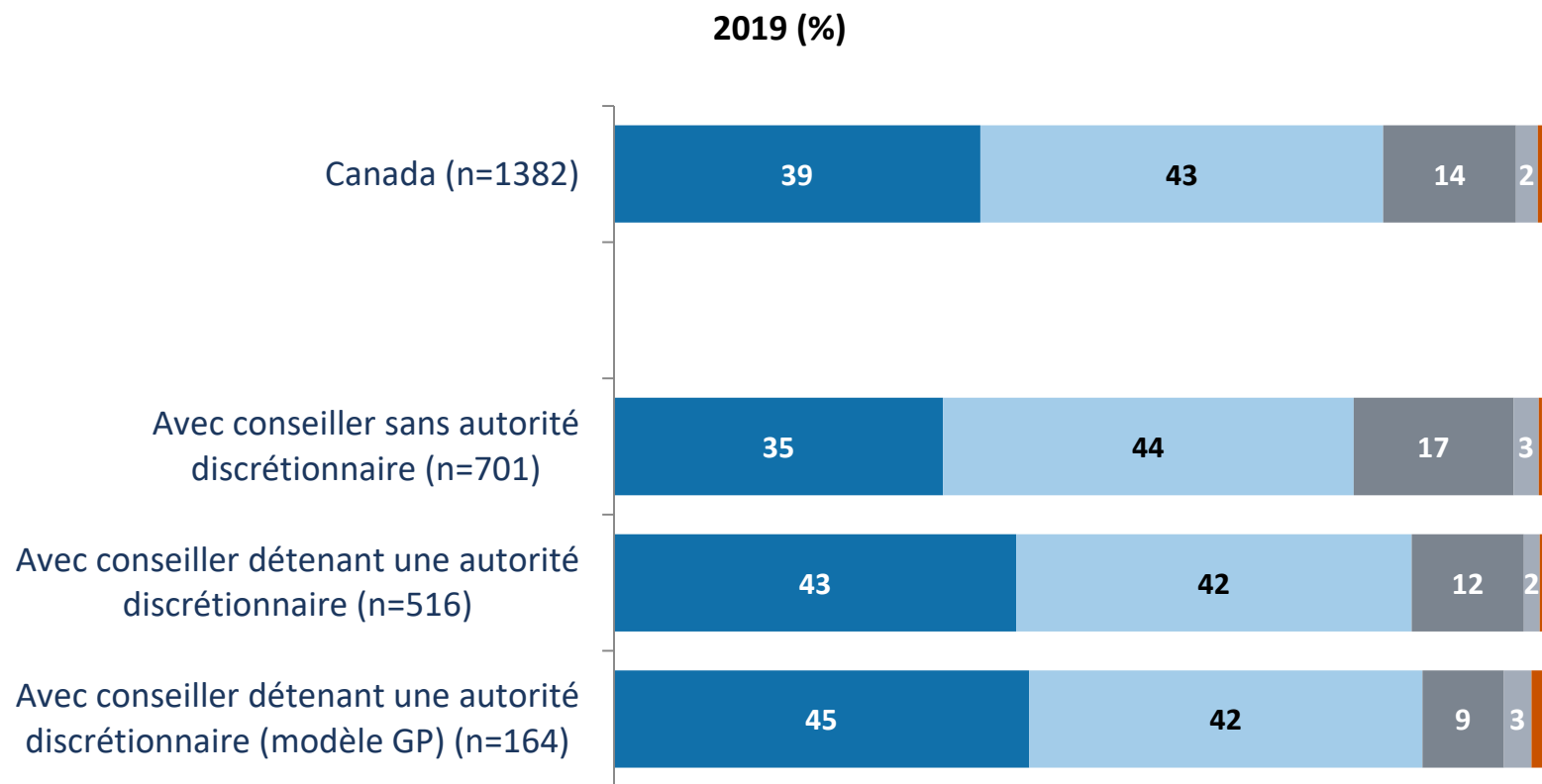
Les frais de votre compte comprennent tous les frais que vous payez pour acheter, détenir ou vendre les placements de votre compte, ainsi que tous les frais d'opération, de gestion et/ou d'administration de votre compte.

# Satisfaction à l'égard de la relation avec le conseiller (par relation avec le conseiller)



[Posée aux investisseurs avec conseiller]

Q31. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la relation que vous avez avec votre conseiller?



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

Très satisfait/Satisfait	
2019	Base
83 % <sup>a</sup>	88 %
79 %	83 % <sup>c</sup>
86 % <sup>a</sup>	93 % <sup>c</sup>
87 %	91 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

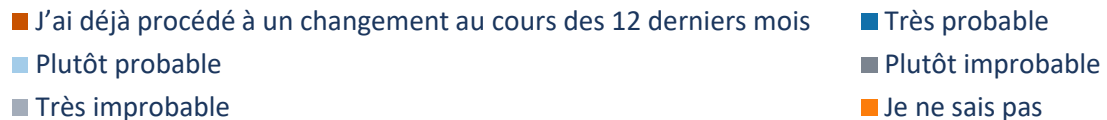
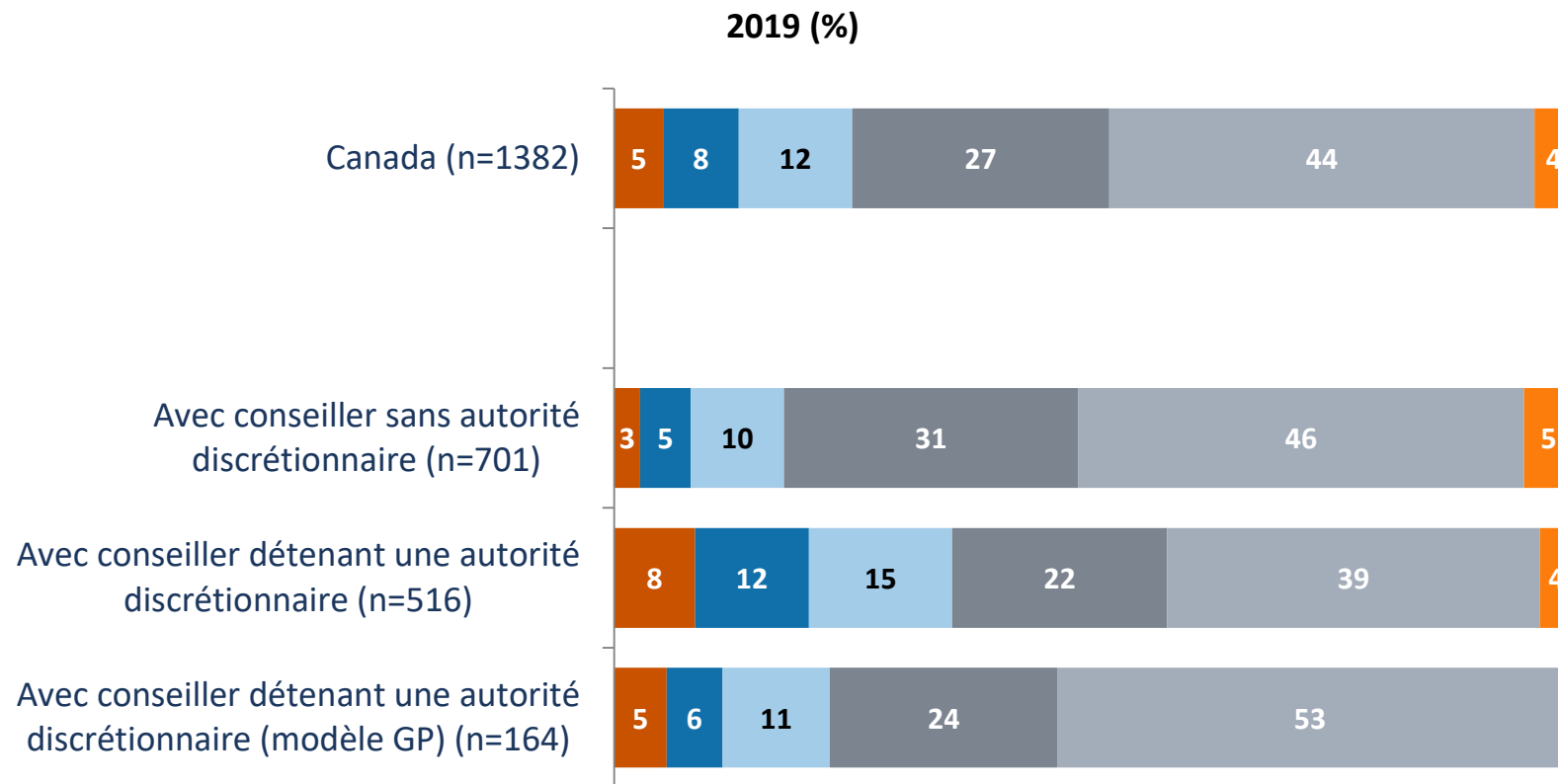
c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Probabilité de changer de conseiller (par relation avec le conseiller)

Q

[Posée aux investisseurs avec conseiller]

Q32. Selon votre compréhension du rendement et des frais liés à votre compte, dans quelle mesure est-il probable que vous changiez de conseiller?



Très probable/Plutôt probable/J'ai déjà procédé à un changement		Plutôt improbable/Très improbable	
2019	Base	2019	Base
25 %	22 %	71 %	74 %
18 % <sup>c</sup>	16 % <sup>c</sup>	77 % <sup>c</sup>	79 %
35 % <sup>c</sup>	35 % <sup>c</sup>	61 % <sup>c</sup>	62 % <sup>c</sup>
22 % <sup>a</sup>	14 % <sup>c</sup>	76 %	84 % <sup>c</sup>

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

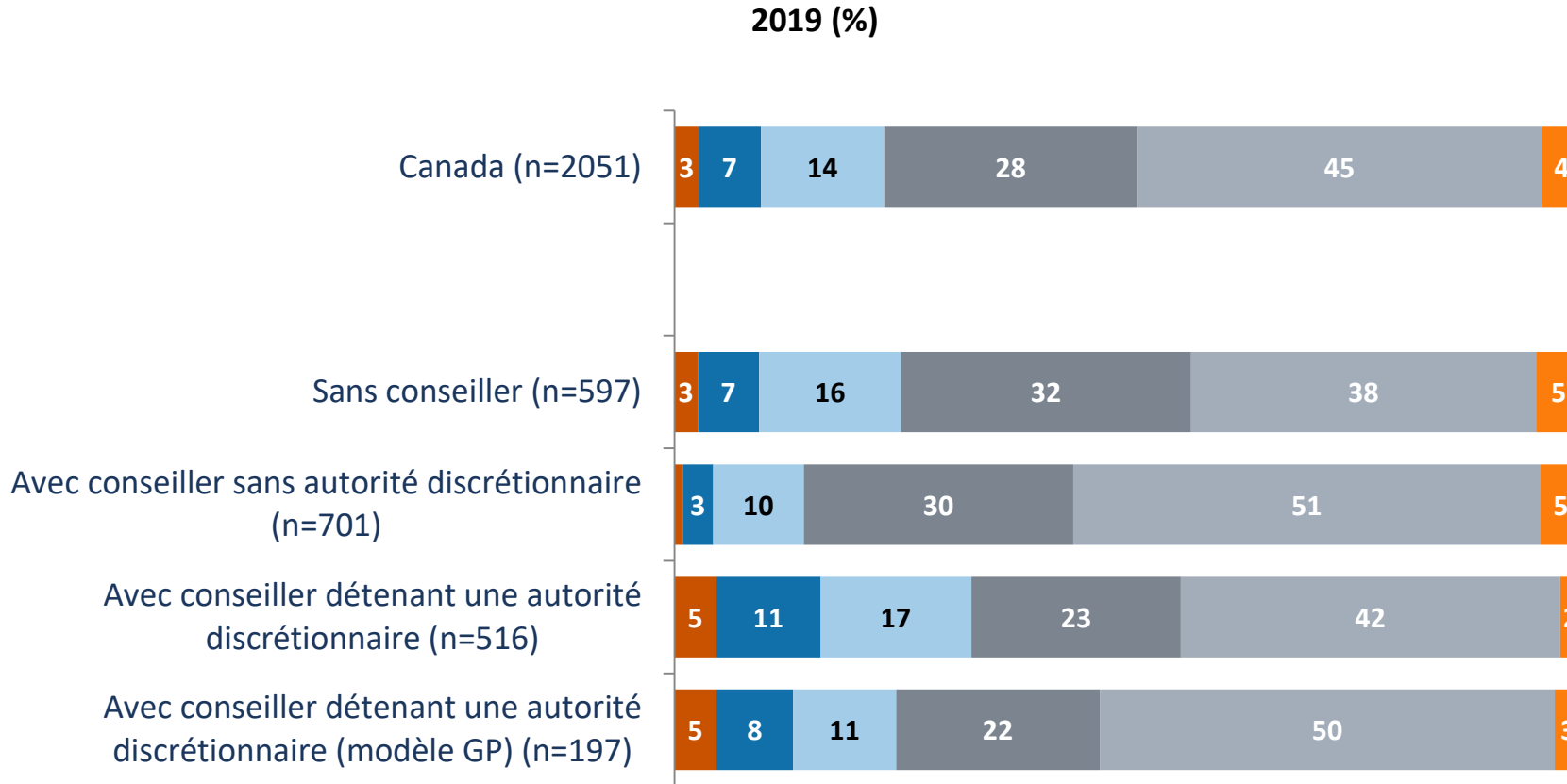


# Probabilité de changer de firme (par relation avec le conseiller)

Q

[Posée à tous les investisseurs]

Q33. Selon votre compréhension du rendement et des frais liés à votre compte, dans quelle mesure est-il probable que vous changiez de firme?



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

Très probable/Plutôt probable/J'ai déjà procédé à un changement		Plutôt improbable/Très improbable	
2019	Base	2019	Base
23 % <sup>a</sup>	19 %	72 % <sup>a</sup>	76 %
25 %	20 %	70 %	72 %
14 % <sup>c</sup>	11 % <sup>c</sup>	81 % <sup>c</sup>	86 % <sup>c</sup>
33 % <sup>c</sup>	32 % <sup>c</sup>	65 % <sup>c</sup>	66 % <sup>c</sup>
24 % <sup>a</sup>	13 %	73 % <sup>a</sup>	83 % <sup>c</sup>

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

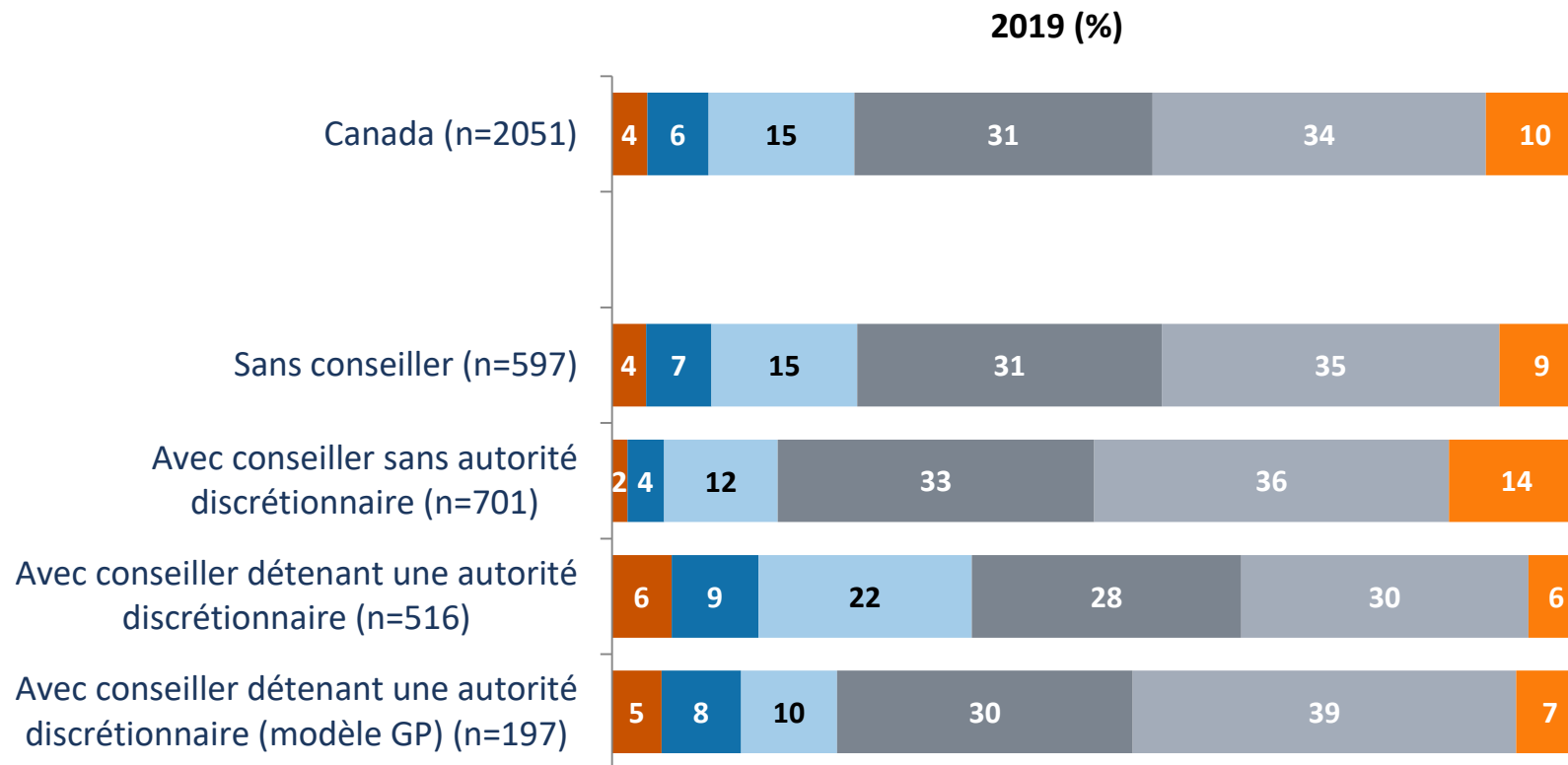
c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Probabilité de changer l'entente relative aux frais (par relation avec le conseiller)

Q

[Posée à tous les investisseurs]

Q34. Selon votre compréhension du rendement et des frais liés à votre compte, dans quelle mesure est-il probable que vous apportiez des changements à l'entente relative aux frais que vous avez avec votre firme?



Très probable/Plutôt probable/J'ai déjà procédé à un changement		Plutôt improbable/Très improbable	
2019	Base	2019	Base
25 %	23 %	65 %	66 %
25 % <sup>a</sup>	18 %	66 %	71 %
17 % <sup>c</sup>	19 %	69 %	66 %
37 % <sup>c</sup>	40 % <sup>c</sup>	57 % <sup>c</sup>	54 % <sup>c</sup>
23 % <sup>a</sup>	13 % <sup>c</sup>	70 %	76 % <sup>c</sup>

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

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base  
 c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Planification des placements

---

Les questions dans cette section ont été posées après que les répondants ont lu ce préambule :

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

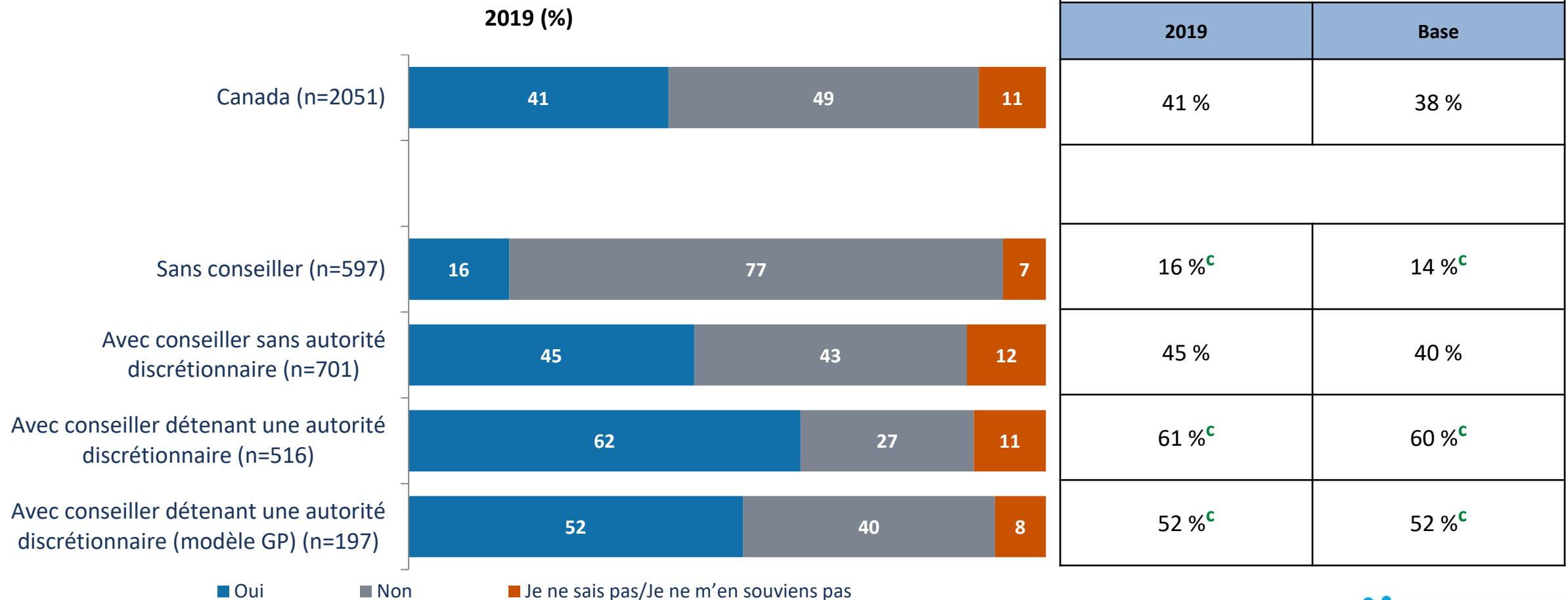


# Expérience avec les plans d'investissement écrits (par relation avec le conseiller)



[Posée à tous les investisseurs]

Q8. Avez-vous un plan d'investissement écrit?



a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Rôle du conseiller dans les plans d'investissement écrits (par relation avec le conseiller)

**Q** [Posée aux investisseurs ayant un conseiller et un plan d'investissement écrit]

Q9. Votre conseiller vous a-t-il aidé à établir votre plan d'investissement?

	Oui	
	2019	Base
Canada (N=727)	95 %	95 %
Avec conseiller sans autorité discrétionnaire (N=314)	95 %	96 %
Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (N=317)	95 %	95 %
Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP) (N=97)	95 %	95 %

**Q** [Posée aux investisseurs ayant un conseiller et un plan d'investissement écrit]

Q10. Votre conseiller a-t-il revu votre plan d'investissement avec vous au cours des 12 derniers mois?

	Oui	
	2019	Base
Canada (N=727)	84 %	80 %
Avec conseiller sans autorité discrétionnaire (N=314)	81 %	76 %
Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (N=317)	86 %	84 %
Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP) (N=97)	87 %	79 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Sujets abordés par le conseiller lors de la révision du plan d'investissement (par relation avec le conseiller)



[Posée aux investisseurs ayant un conseiller et un plan d'investissement écrit]

Q11. En songeant à la dernière fois que votre conseiller a revu votre plan d'investissement avec vous, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants.

	Canada		Avec conseiller sans autorité discrétionnaire		Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire		Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP)	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=727	N=394	N=314	N=146	N=317	N=161	N=97	N=86
Mon conseiller a parlé de mes objectifs financiers et des progrès en vue de l'atteinte de ceux-ci	95 %	93 %	95 %	91 %	95 %	93 %	94 %	96 %
Mon conseiller a parlé de ma tolérance au risque	95 %	93 %	95 %	94 %	94 %	92 %	97 %	95 %
Mon conseiller a parlé des différentes stratégies pouvant permettre l'atteinte de mes objectifs financiers	91 %	91 %	89 %	87 %	91 %	93 %	94 %	92 %

Pourcentage disant : Fortement d'accord/D'accord

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base  
 c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Relevés de placement

---



# Réception de rapports sur les placements (par relation avec le conseiller)

Q

[Posée à tous les investisseurs]

Q12. La firme qui détient votre compte de placement principal vous fournit-elle des relevés concernant vos placements, leur rendement et leurs coûts?\*

	Oui	
	2019	Base
Canada (N=2051)	91 % <sup>a</sup>	89 %
Sans conseiller (N=596)	85 % <sup>a,c</sup>	80 % <sup>c</sup>
Avec conseiller sans autorité discrétionnaire (N=701)	94 % <sup>c</sup>	92 %
Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (N=516)	95 % <sup>c</sup>	93 %
Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP) (N=197)	94 %	98 % <sup>c</sup>

\* Dans l'étude de base, il fallait répondre à la Q12 par « Oui », « Non » ou « Je ne sais pas ». On a regroupé les résultats de suivi pour comparer le total de ceux ayant dit « Oui » à la base avec ceux ayant coché l'une des réponses « Oui » dans la nouvelle version à réponses multiples..

\*\* Les réponses aux questions à réponses multiples sont recodées en catégories discrètes.

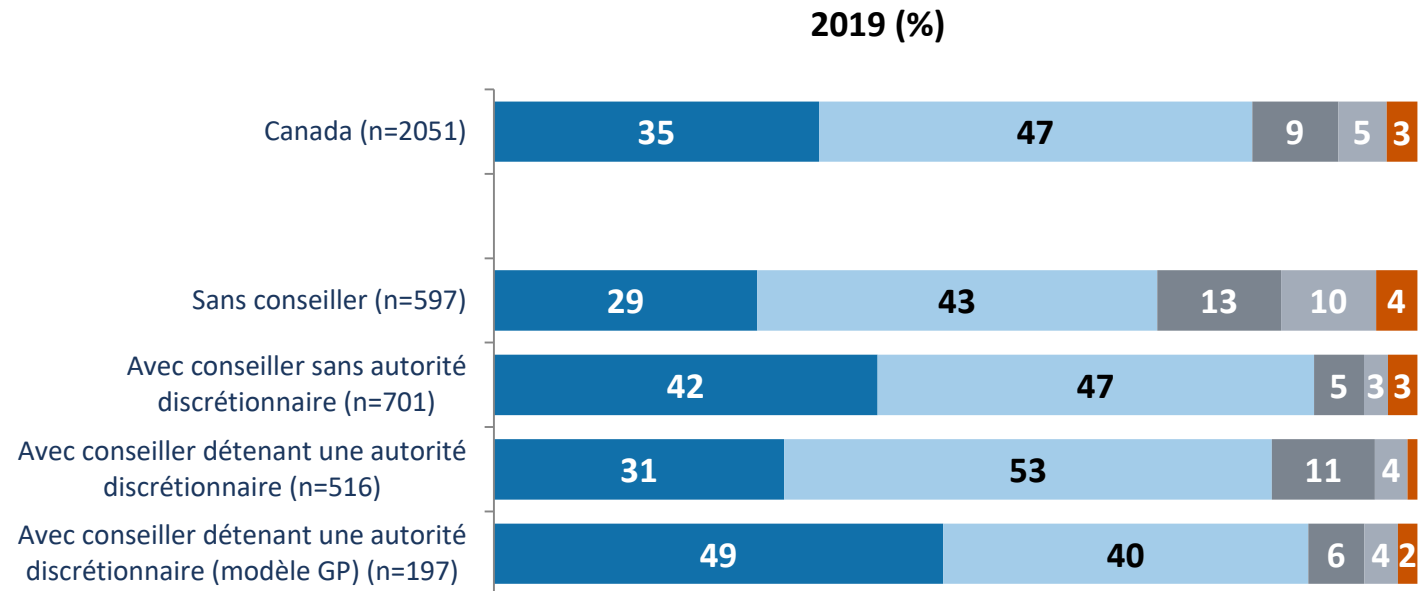
a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

Q

[Posée à tous les investisseurs]

Q12. La firme qui détient votre compte de placement principal vous fournit-elle des relevés concernant vos placements, leur rendement et leurs coûts? [RÉPONSES MULTIPLES]\*\*



■ Oui, je reçois des relevés concernant le rendement de mes placements ET le coût de mes placements

■ Oui, je reçois des relevés concernant le rendement de mes placements

■ Oui, je reçois des relevés concernant le coût de mes placements

■ Nonn, je ne reçois pas de ces relevés

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

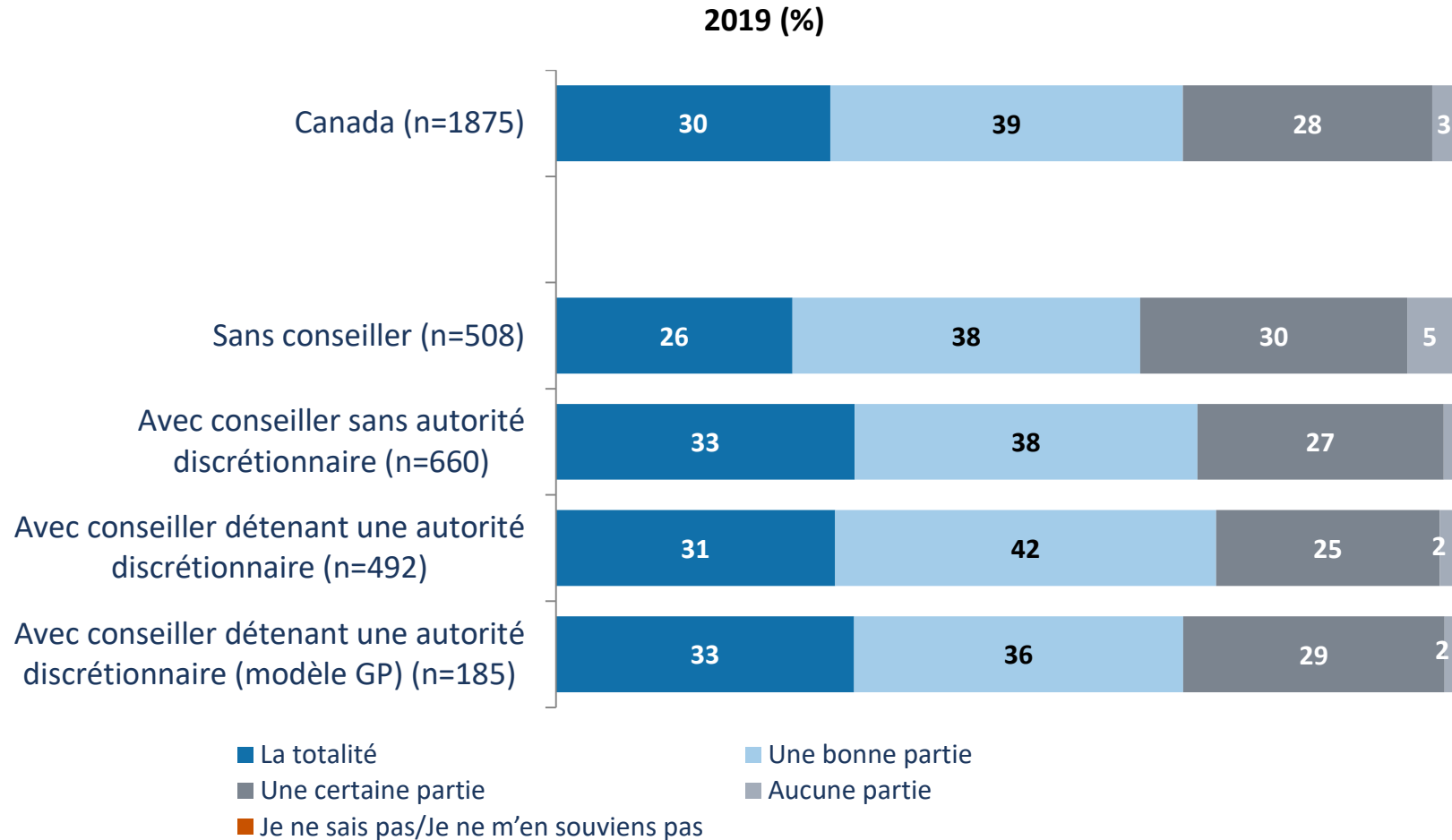


# Lecture des rapports sur les placements (par relation avec le conseiller)



[Posée aux investisseurs se souvenant d'avoir reçu des relevés ]

Q13. Lorsque vous recevez un relevé concernant le rendement ou le coût de vos placements, en général, lisez-vous la totalité, une bonne partie, une certaine partie ou aucune partie de ce relevé?\*



La totalité/Une bonne partie	
2019	Base
69 %	70 %
65 % <sup>c</sup>	64 % <sup>c</sup>
71 %	68 %
73 %	76 %
69 % <sup>a</sup>	79 % <sup>c</sup>

\* La question était libellée différemment dans l'étude de base : Lisez-vous tous ces rapports, la plupart ou quelques-uns d'entre eux ou n'en lisez-vous aucun?

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Compréhension des renseignements figurant sur les relevés (par relation avec le conseiller)



[Posée aux investisseurs se souvenant d'avoir reçu des relevés et en lisant au moins une certaine partie]

Q13A. Veuillez évaluer votre niveau de compréhension de chacune des informations comprises dans les relevés concernant le rendement ou le coût de vos placements.\*

	Canada		Sans conseiller		Avec conseiller sans autorité discrétionnaire		Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire		Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP)	
	'19	'17	'19	'17	'19	'17	'19	'17	'19	'17
	N=1818	N=1845	N=479	N=493	N=648	N=706	N=481	N=470	N=183	N=153
La valeur marchande de mon compte de placement	72 %	70 %	74 %	74 %	73 % <sup>a</sup>	68 %	70 %	68 %	78 %	78 %
Le taux de rendement de mon compte de placement	71 %	71 %	68 %	71 %	72 %	70 %	72 %	71 %	77 %	76 %
Le relevé des opérations dans mon compte de placement	76 %	76 %	76 %	75 %	79 %	76 %	74 %	76 %	77 %	81 %
Les frais que ma firme a perçus de moi ou de tierces parties du fait de mes placements	58 %	56 %	61 %	59 %	54 % <sup>c</sup>	52 %	61 %	59 %	64 %	61 %

\* Comme la Q13a a été introduite lors de la vague de mars 2017, les résultats de cette vague servent de base.

**Pourcentage disant : Excellente/Bonne**

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Renseignements figurant sur les relevés annuels (par relation avec le conseiller)



[Posée aux investisseurs se souvenant d'avoir reçu des relevés et en lisant au moins une certaine partie]

Q14. Au meilleur de votre connaissance, lesquels des renseignements suivants figurent sur vos relevés annuels?

	Canada		Sans conseiller		Avec conseiller sans autorité discrétionnaire		Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire		Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP)	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=1818	N=1001	N=479	N=263	N=648	N=316	N=481	N=241	N=183	N=160
Valeur marchande au début de l'année	91 % <sup>a</sup>	87 %	89 % <sup>a</sup>	84 %	91 % <sup>a</sup>	85 %	92 %	91 %	93 %	93 % <sup>c</sup>
Valeur marchande à la fin de l'année	88 %	85 %	88 %	83 %	91 %	87 %	83 % <sup>c</sup>	83 %	91 %	90 %
Variation de la valeur marchande depuis le début de l'année	83 %	82 %	80 %	81 %	88 % <sup>a,c</sup>	82 %	79 % <sup>c</sup>	79 %	87 %	89 % <sup>c</sup>
Variation de la valeur marchande depuis l'ouverture du compte	69 % <sup>a</sup>	64 %	63 % <sup>c</sup>	56 % <sup>c</sup>	71 %	66 %	70 %	68 %	74 %	70 %
Dépôts et retraits effectués	84 %	83 %	84 %	81 %	86 %	84 %	80 %	84 %	84 %	82 %
Taux de rendement depuis l'ouverture du compte	68 % <sup>a</sup>	62 %	65 % <sup>a</sup>	55 % <sup>c</sup>	71 % <sup>a</sup>	62 %	67 %	70 % <sup>c</sup>	68 %	65 %
Taux de rendement au cours de la dernière année	83 % <sup>a</sup>	78 %	80 % <sup>a</sup>	72 % <sup>c</sup>	87 % <sup>a,c</sup>	79 %	80 %	83 %	85 %	83 %
Taux de rendement au cours des 3 dernières années	52 % <sup>a</sup>	42 %	48 % <sup>a</sup>	37 %	52 % <sup>a</sup>	37 %	55 %	56 % <sup>c</sup>	56 % <sup>a</sup>	45 %
Taux de rendement au cours des 5 dernières années	49 % <sup>a</sup>	40 %	44 % <sup>a</sup>	32 % <sup>c</sup>	48 % <sup>a</sup>	35 %	55 % <sup>c</sup>	54 % <sup>c</sup>	54 %	46 %
Taux de rendement au cours des 10 dernières années	42 % <sup>a</sup>	31 %	36 % <sup>a,c</sup>	27 %	38 % <sup>a</sup>	26 %	52 % <sup>a,c</sup>	44 % <sup>c</sup>	43 % <sup>a</sup>	31 %
Frais payés directement au cours de la dernière année	65 % <sup>a</sup>	52 %	64 % <sup>a</sup>	47 %	62 % <sup>a</sup>	44 % <sup>c</sup>	69 %	66 % <sup>c</sup>	73 % <sup>a,c</sup>	55 %
Frais payés indirectement au cours de la dernière année	42 % <sup>a</sup>	29 %	39 % <sup>a</sup>	21 % <sup>c</sup>	37 % <sup>a,c</sup>	21 % <sup>c</sup>	53 % <sup>c</sup>	49 % <sup>c</sup>	44 % <sup>a</sup>	30 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base  
c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

Pourcentage disant : Oui

# Renseignements figurant sur les relevés mensuels/trimestriels (par relation avec le conseiller)



[Posée aux investisseurs se souvenant d'avoir reçu des relevés et en lisant au moins une certaine partie]

Q14B. Au meilleur de votre connaissance, lesquels des renseignements suivants figurent sur vos relevés mensuels ou trimestriels?

	Canada		Sans conseiller		Avec conseiller sans autorité discrétionnaire		Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire		Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP)	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=1818	N=1001	N=479	N=263	N=648	N=316	N=481	N=241	N=183	N=160
La valeur marchande courante de mon compte de placement	90 %	92 %	89 %	92 %	93 % <sup>c</sup>	94 %	87 % <sup>c</sup>	89 %	92 %	94 %
Une liste des placements dans mon compte et leur valeur marchande	85 %	85 %	85 %	87 %	86 %	86 %	82 %	80 % <sup>c</sup>	90 %	90 %
Le taux de rendement de chaque placement dans mon compte	76 % <sup>a</sup>	70 %	74 % <sup>a</sup>	66 %	75 %	70 %	80 %	78 % <sup>c</sup>	76 %	70 %
Les opérations effectuées dans mon compte depuis le dernier rapport	87 %	87 %	85 %	86 %	89 %	89 %	85 %	84 %	90 %	90 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

**Pourcentage disant : Oui**

# Importance du suivi d'aspects précis des placements (par relation avec le conseiller)



[Posée à tous les investisseurs]

Q15. Dans quelle mesure est-il important pour vous de surveiller les aspects suivants de vos placements?

	Canada		Sans conseiller		Avec conseiller sans autorité discrétionnaire		Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire		Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP)	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=2051	N=1177	N=596	N=345	N=701	N=362	N=516	N=269	N=197	N=172
La variation de la valeur de chacun de mes placements	92 %	91 %	89 % <sup>c</sup>	91 %	95 % <sup>a,c</sup>	90 %	93 %	92 %	90 %	94 %
Le rendement de mes placements comparativement au rendement d'autres placements de même type	85 % <sup>a</sup>	79 %	82 % <sup>a</sup>	76 %	86 % <sup>a</sup>	78 %	86 %	84 %	84 %	83 %
Le rendement global de tous mes placements	94 % <sup>a</sup>	91 %	92 %	91 %	96 % <sup>a</sup>	93 %	95 % <sup>a</sup>	90 %	96 %	93 %
Le rendement de mes placements en fonction de mes objectifs financiers	89 % <sup>a</sup>	85 %	85 % <sup>c</sup>	81 % <sup>c</sup>	91 % <sup>a</sup>	86 %	91 %	88 %	92 %	89 %
Le montant des frais qui me sont facturés	89 % <sup>a</sup>	84 %	87 %	86 %	90 % <sup>a</sup>	81 %	89 %	86 %	90 %	87 %

Pourcentage disant : Très important/Plutôt important

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Communications entre le client et son conseiller

---

Les questions dans cette section (sauf la Q7G) ont été posées après que les répondants ont lu ce préambule :

'Les questions suivantes portent sur le rendement de vos placements.'



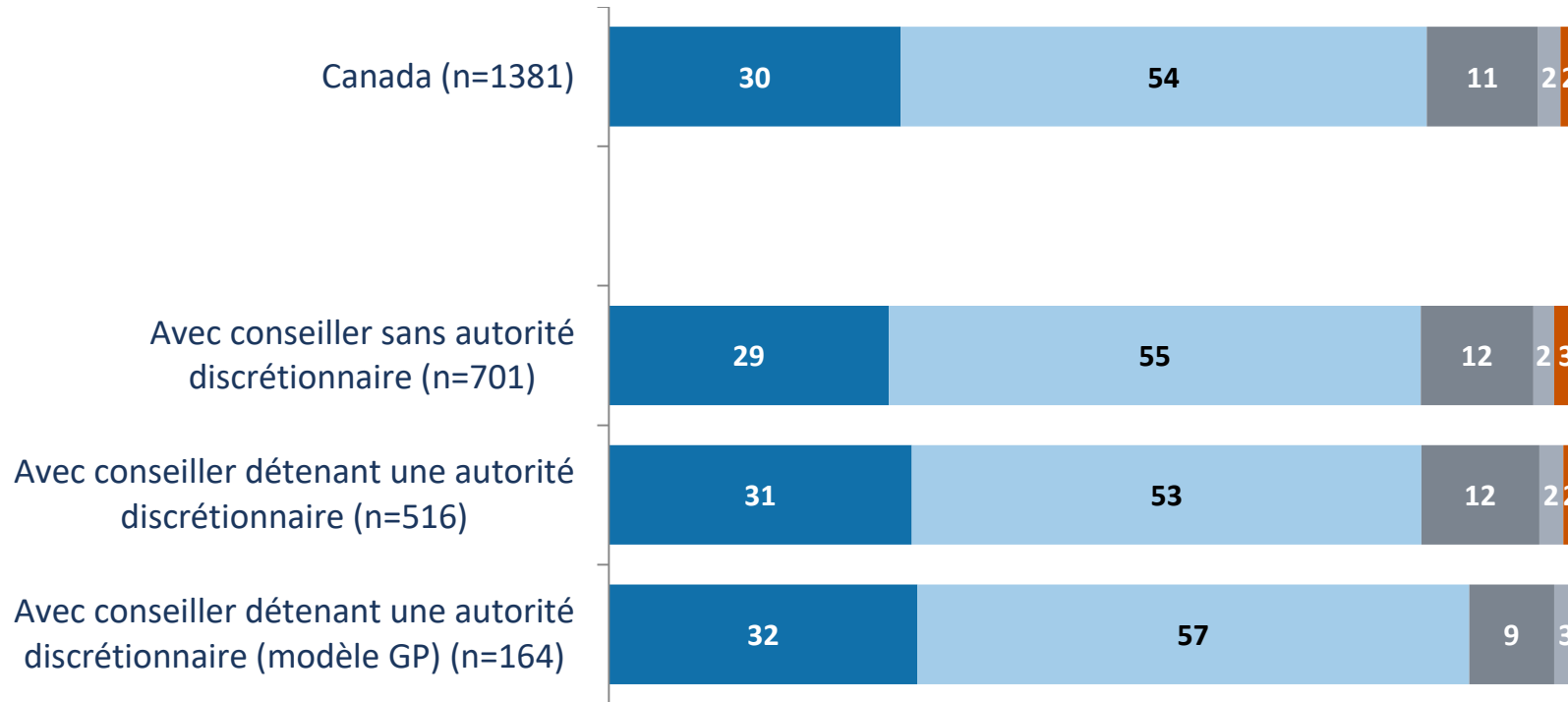
# Satisfaction à l'égard de la fréquence des conversations avec le conseiller à propos du rendement des placements (par relation avec le conseiller)



[Posée aux investisseurs avec conseiller]

Q7G. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants :  
Je suis satisfait de la fréquence à laquelle j'ai des conversations avec mon conseiller à propos du rendement de mes placements.

2019 (%)



Fortement d'accord/D'accord	
2019	Base
84 %	85 %
84 %	83 %
84 %	86 %
89 %	87 %

■ Fortement d'accord    ■ D'accord    ■ En désaccord  
 ■ Fortement en désaccord    ■ Je ne sais pas

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base  
 c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

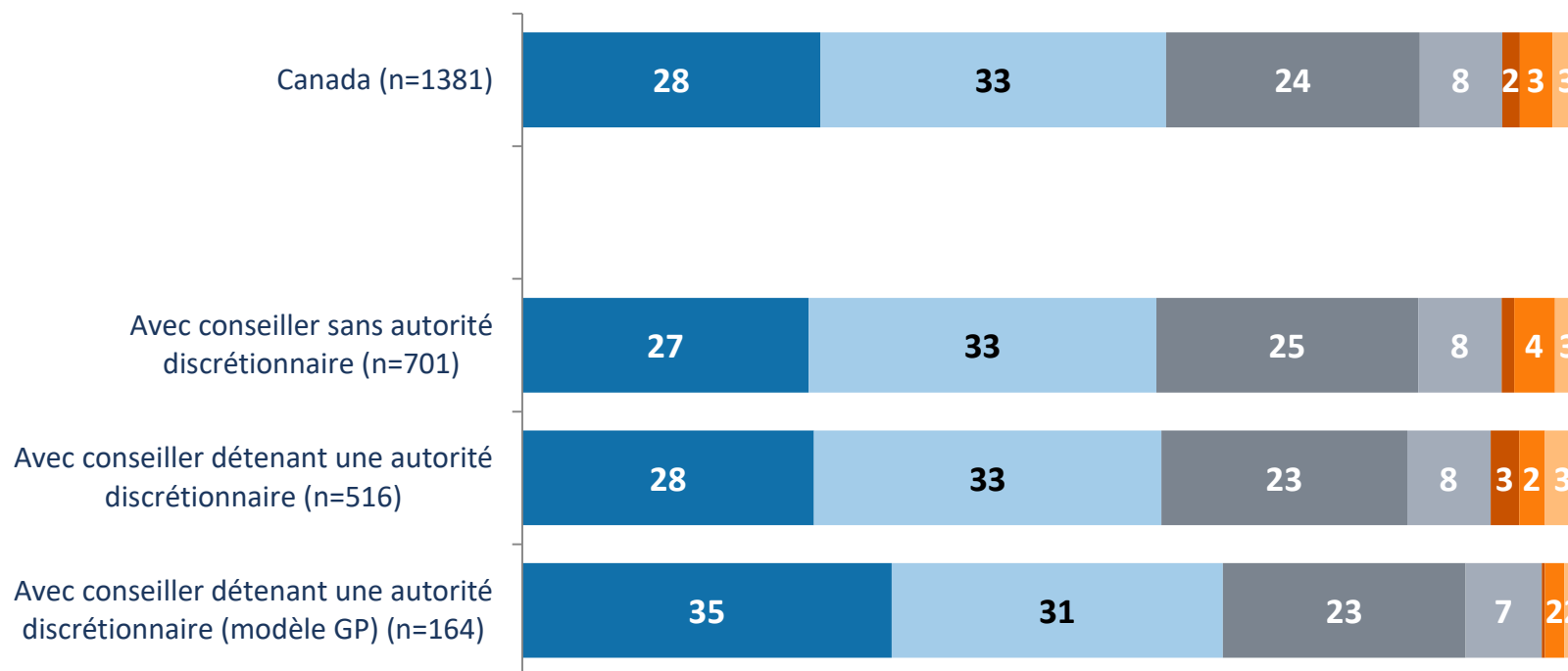
# Fréquence de communication avec le conseiller (par relation avec le conseiller)



[Posée aux investisseurs avec conseiller]

Q16. À quelle fréquence communiquez-vous en personne, par téléphone ou par courrier électronique, avec votre conseiller pour parler du rendement de vos placements?

2019 (%)



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

Au moins deux fois par année		Une fois par année	
2019	Base	2019	Base
61 %	59 %	24 %	26 %
60 % <sup>a</sup>	52 % <sup>c</sup>	25 % <sup>a</sup>	31 %
60 %	63 %	23 %	23 %
66 %	70 % <sup>c</sup>	23 %	20 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux



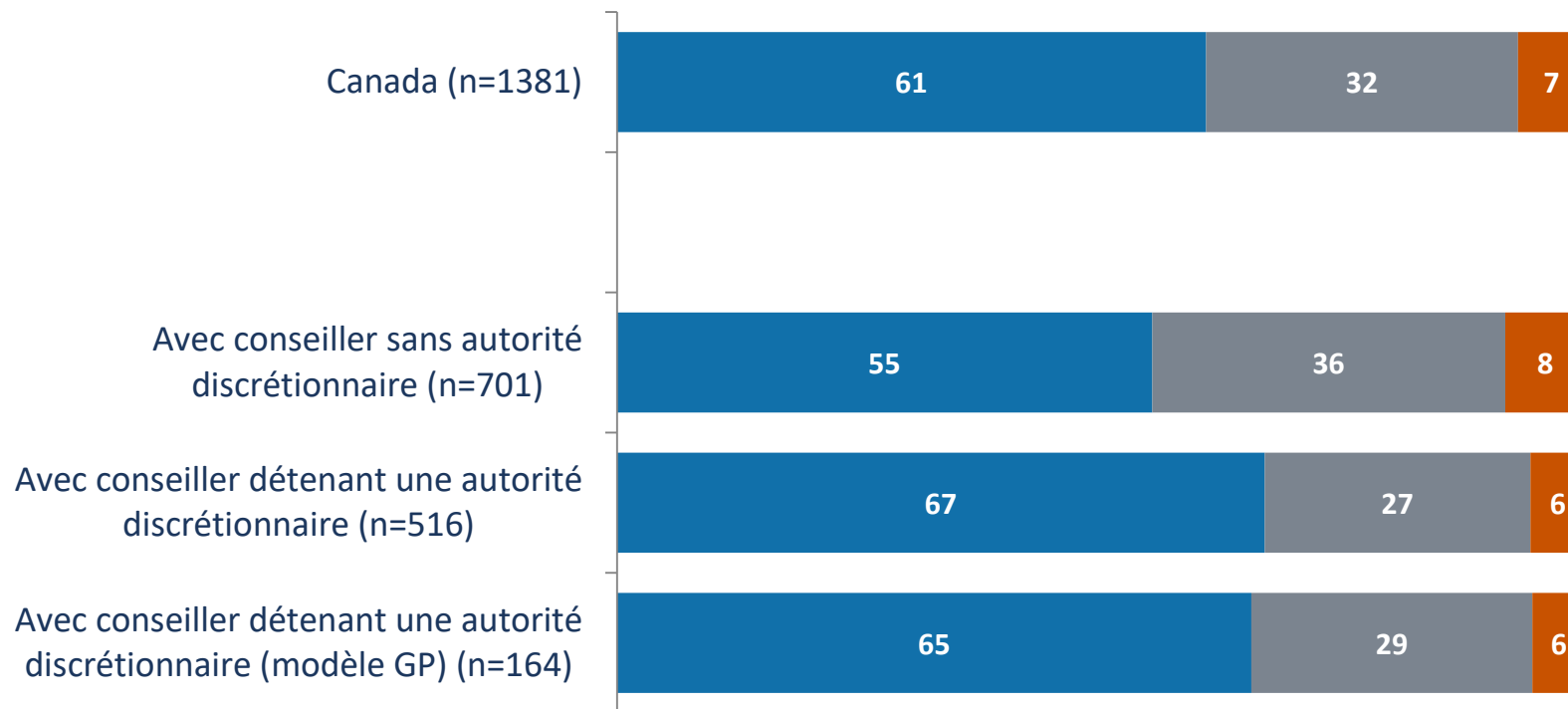
# Organisation des rencontres avec le conseiller (par relation avec le conseiller)



[Posée aux investisseurs avec conseiller]

Q17. Lorsque vous rencontrez votre conseiller, est-ce généralement lui qui organise la rencontre ou est-ce vous qui le faites?

2019 (%)



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

Mon conseiller engage généralement	
2019	Base
61 %	62 %
55 % <sup>c</sup>	56 % <sup>c</sup>
67 % <sup>c</sup>	67 %
65 %	68 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Sujets abordés par le conseiller (par relation avec le conseiller)

Q [Posée aux investisseurs communiquant avec leur conseiller au moins une fois par année ]

Q18. En songeant aux discussions que vous avez eues avec votre conseiller au cours des 12 derniers mois, est-ce que votre conseiller financier a fait chacune des choses suivantes?

	Canada		Avec conseiller sans autorité discrétionnaire		Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire		Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP)	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=1169	N=674	N=592	N=301	N=431	N=231	N=146	N=142
Mon conseiller a parlé du rendement global des placements dans mon compte	86 % <sup>a</sup>	79 %	86 % <sup>a</sup>	77 %	85 % <sup>a</sup>	78 %	90 %	86 %
Mon conseiller a parlé du rendement de chacun de mes placements	74 % <sup>a</sup>	69 %	74 % <sup>a</sup>	65 %	75 %	73 %	71 %	73 %
Mon conseiller a comparé le rendement de mes placements au rendement d'un indice de référence	65 % <sup>a</sup>	55 %	60 % <sup>a,c</sup>	46 % <sup>c</sup>	69 %	63 % <sup>c</sup>	72 %	61 %
Mon conseiller m'a expliqué le rendement de mes placements par rapport à mes objectifs financiers	72 % <sup>a</sup>	64 %	68 % <sup>a</sup>	55 % <sup>c</sup>	74 %	74 % <sup>c</sup>	77 %	69 %
Mon conseiller a recommandé des changements à mes placements étant donné leur rendement	66 % <sup>a</sup>	58 %	66 % <sup>a</sup>	52 %	65 %	62 %	72 %	65 %
Mon conseiller a recommandé des changements à mes placements étant donné ma situation financière actuelle	58 % <sup>a</sup>	51 %	53 % <sup>a,c</sup>	45 %	64 % <sup>c</sup>	61 % <sup>c</sup>	60 % <sup>a</sup>	48 %
Mon conseiller a recommandé des changements à mes placements étant donné mes objectifs financiers pour l'avenir	63 % <sup>a</sup>	58 %	63 % <sup>a</sup>	52 %	65 %	68 % <sup>c</sup>	61 %	55 %
Mon conseiller a recommandé des changements à mes placements étant donné ma tolérance au risque	58 % <sup>a</sup>	49 %	54 % <sup>a</sup>	44 %	61 %	58 % <sup>c</sup>	63 % <sup>a</sup>	48 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base  
c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

Pourcentage disant : Oui

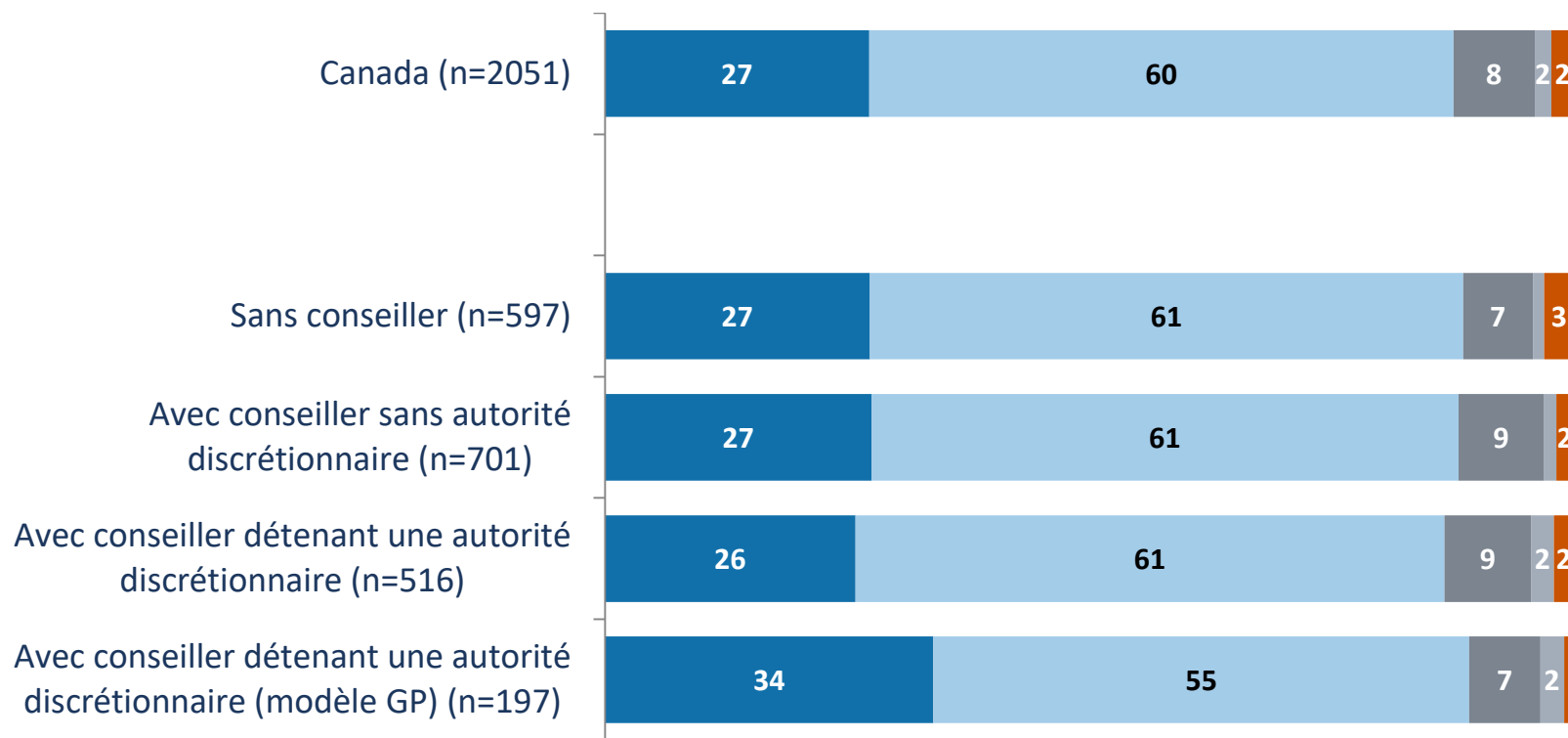
# Compréhension du rendement des placements (par relation avec le conseiller)



[Posée à tous les investisseurs]

Q7A. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants :  
J'ai une bonne compréhension du rendement de mes placements.

2019 (%)



■ Fortement d'accord    ■ D'accord    ■ En désaccord  
 ■ Fortement en désaccord    ■ Je ne sais pas

Fortement d'accord/D'accord	
2019	Base
88 %	86 %
89 %	85 %
88 %	89 %
87 %	83 %
89 %	89 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

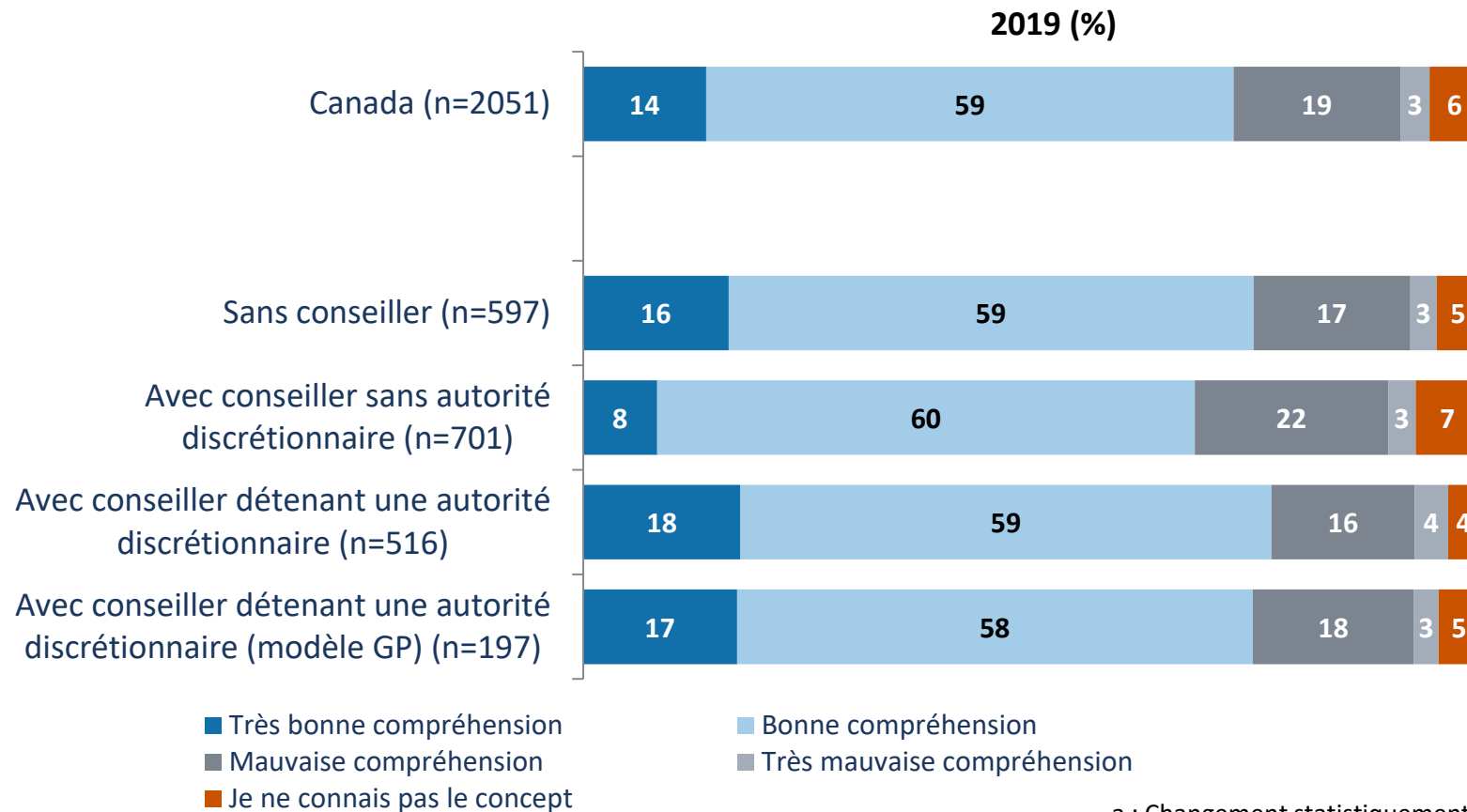
c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Compréhension des indices de référence (par relation avec le conseiller)

Q

[Posée à tous les investisseurs]

Q7B2. Un « indice de référence » est une unité de mesure comme un taux d'intérêt, un regroupement d'actions ou le cours des obligations. Un indice de référence est utilisé comme une norme servant à évaluer le rendement d'un fonds commun de placement ou d'un portefeuille d'actions. Comment évalueriez-vous votre compréhension des indices de référence utilisés pour évaluer le rendement de vos placements? Diriez-vous que vous en avez une:



Très bonne/Bonne compréhension	
2019	Base
72 % <sup>a</sup>	69 %
75 %	70 %
68 % <sup>c</sup>	68 %
77 %	72 %
75 %	71 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

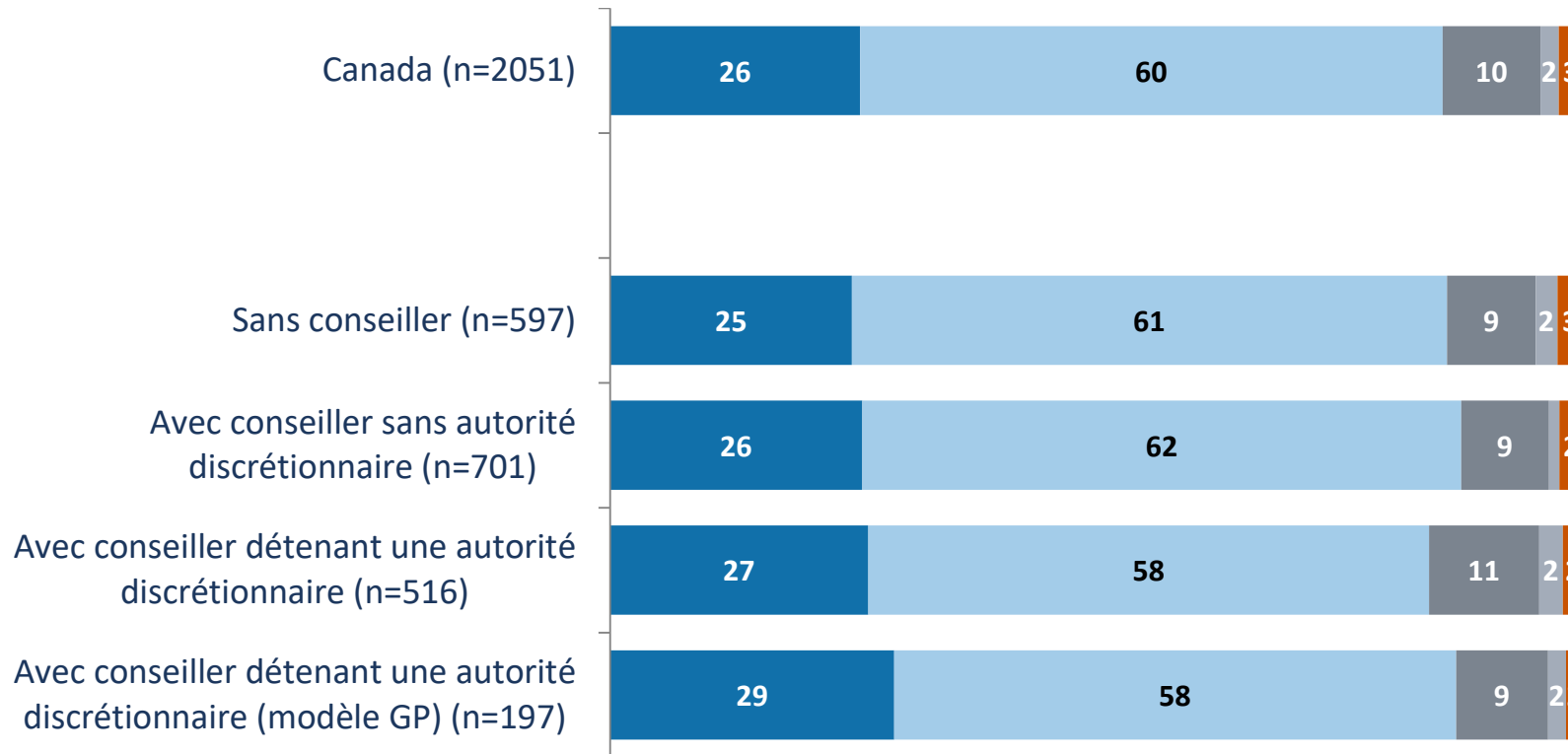
# J'ai les renseignements qu'il me faut pour prendre des décisions de placement éclairées (par relation avec le conseiller)

Q

[Posée à tous les investisseurs]

Q7E. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants :  
J'ai les renseignements qu'il me faut pour prendre des décisions de placement éclairées.

2019 (%)



■ Fortement d'accord    ■ D'accord    ■ En désaccord  
■ Fortement en désaccord    ■ Je ne sais pas

Fortement d'accord/D'accord	
2019	Base
86 % <sup>a</sup>	83 %
86 % <sup>a</sup>	80 %
87 %	86 %
84 %	85 %
87 %	85 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

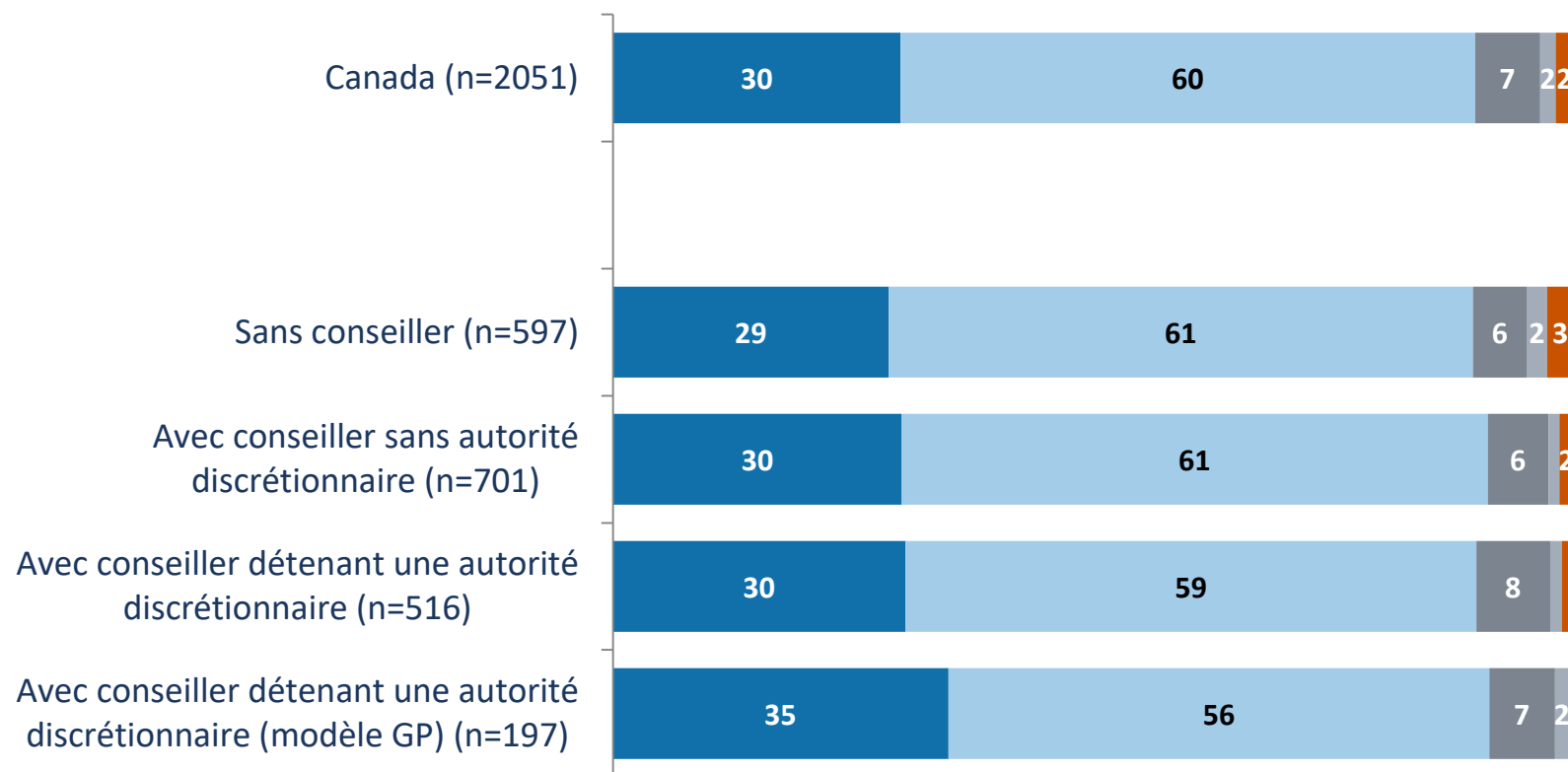
# Compréhension des avantages potentiels et des risques liés aux placements (par relation avec le conseiller)



[Posée à tous les investisseurs]

Q7I. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants :  
J'ai une bonne compréhension des avantages potentiels et des risques liés à mes placements.

2019 (%)



■ Fortement d'accord    ■ D'accord    ■ En désaccord  
■ Fortement en désaccord    ■ Je ne sais pas

Fortement d'accord/D'accord	
2019	Base
90 %	88 %
89 % <sup>a</sup>	85 %
91 %	91 %
90 %	87 %
91 %	92 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Aisance à suivre les variations des placements (par relation avec le conseiller)



[Posée à tous les investisseurs]

Q19. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise d'effectuer chacune des tâches suivantes?

	Canada		Sans conseiller		Avec conseiller sans autorité discrétionnaire		Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire		Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP)	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=2051	N=1177	N=596	N=345	N=701	N=362	N=516	N=269	N=197	N=172
Suivre la variation de la valeur de mes placements au fil du temps	86 % <sup>a</sup>	80 %	86 %	83 %	86 % <sup>a</sup>	79 %	85 % <sup>a</sup>	79 %	88 %	83 %
Déterminer si mes placements sont en bonne voie d'atteindre mes objectifs financiers	82 % <sup>a</sup>	76 %	81 %	77 %	82 % <sup>a</sup>	75 %	83 %	79 %	83 %	79 %

Pourcentage disant : Très à l'aise/Plutôt à l'aise

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Coût des placements

---



## Connaissance des frais (par relation avec le conseiller)

Q

[Posée à tous les investisseurs]

Q20. En ce qui concerne votre compte de placement principal, avez-vous des frais à payer pour l'achat, la possession ou la vente de placements?

	Oui	
	2019	Base
Canada (N=2051)	52 % <sup>a</sup>	48 %
Sans conseiller (N=596)	60 % <sup>c</sup>	56 % <sup>c</sup>
Avec conseiller sans autorité discrétionnaire (N=701)	44 % <sup>a,c</sup>	35 % <sup>c</sup>
Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (N=516)	57 %	58 % <sup>c</sup>
Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP) (N=197)	53 %	48 %

Q

[Posée à tous les investisseurs]

Q21. Avez-vous des frais à payer pour la tenue, la gestion ou l'administration de votre compte?

	Oui	
	2019	Base
Canada (N=2051)	51 % <sup>a</sup>	43 %
Sans conseiller (N=596)	30 % <sup>a,c</sup>	23 % <sup>c</sup>
Avec conseiller sans autorité discrétionnaire (N=701)	53 % <sup>a</sup>	38 %
Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (N=516)	67 % <sup>c</sup>	65 % <sup>c</sup>
Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP) (N=197)	69 % <sup>c</sup>	61 % <sup>c</sup>

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

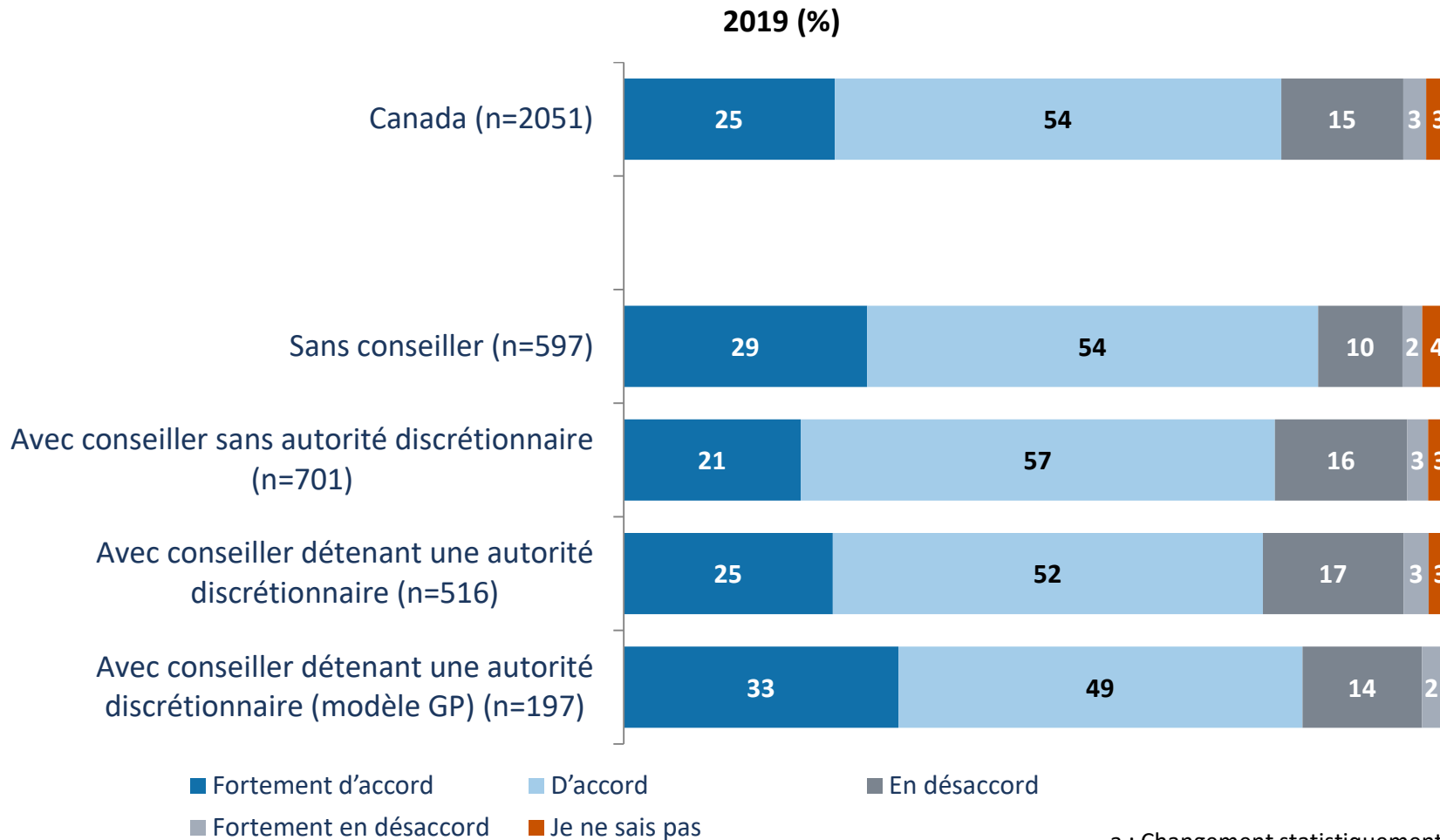
c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Compréhension des types de frais facturés sur les placements (par relation avec le conseiller)



[Posée à tous les investisseurs]

Q7C. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants :  
J'ai une bonne compréhension des types de frais qui me sont facturés sur mes placements.



Fortement d'accord/D'accord	
2019	Base
79 % <sup>a</sup>	76 %
84 % <sup>a,c</sup>	76 %
79 %	75 %
77 %	80 %
82 %	77 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Connaissance des frais (par relation avec le conseiller)



[Posée à tous les investisseurs]

Q22. Dans quelle mesure connaissez-vous les types de frais suivants qui pourraient être associés à votre compte de placement ou à vos placements?

	Canada		Sans conseiller		Avec conseiller sans autorité discrétionnaire		Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire		Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP)	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=2051	N=1177	N=596	N=345	N=701	N=362	N=516	N=269	N=197	N=172
Frais à l'achat ou à la vente d'actions, d'obligations ou de fonds négociés en bourse (FNB)	67 % <sup>a</sup>	60 %	77 % <sup>a,c</sup>	70 % <sup>c</sup>	60 % <sup>a,c</sup>	50 % <sup>c</sup>	68 %	67 % <sup>c</sup>	71 % <sup>a</sup>	60 %
Frais à l'achat et à la vente de fonds communs de placement	67 % <sup>a</sup>	61 %	72 % <sup>c</sup>	66 %	62 % <sup>a,c</sup>	55 % <sup>c</sup>	68 %	67 %	69 %	59 %
Commissions versées à votre conseiller tant et aussi longtemps que vous détenez un fonds commun de placement dans lequel vous avez investi par l'entremise de votre conseiller (c.-à-d. commission de suivi)	62 % <sup>a</sup>	55 %	64 % <sup>a</sup>	52 %	57 % <sup>a,c</sup>	50 %	68 % <sup>c</sup>	68 % <sup>c</sup>	63 %	55 %
Frais liés au remplacement d'un fonds commun par un autre	58 %	55 %	59 %	55 %	54 %	50 %	64 % <sup>c</sup>	63 % <sup>c</sup>	57 %	55 %
Frais fondés sur la valeur des placements que vous avez effectués par l'entremise de votre conseiller (frais fondés sur les actifs)	61 % <sup>a</sup>	53 %	61 % <sup>a</sup>	53 %	57 % <sup>a,c</sup>	47 %	66 % <sup>c</sup>	64 % <sup>c</sup>	69 % <sup>a,c</sup>	54 %
Frais de gestion d'un fonds commun de placement	69 % <sup>a</sup>	64 %	71 % <sup>a</sup>	64 %	67 % <sup>a</sup>	59 %	70 %	75 % <sup>c</sup>	73 %	64 %
Frais de rachat d'un fonds commun de placement	60 % <sup>a</sup>	56 %	65 % <sup>a,c</sup>	56 %	56 %	50 %	62 %	65 % <sup>c</sup>	58 %	57 %
Frais d'administration du compte	69 %	67 %	69 %	67 %	68 %	62 %	72 %	77 % <sup>c</sup>	72 %	66 %
Frais fondés sur le rendement d'un placement	54 % <sup>a</sup>	47 %	57 % <sup>a</sup>	46 %	46 % <sup>a,c</sup>	38 % <sup>c</sup>	62 % <sup>c</sup>	63 % <sup>c</sup>	57 % <sup>a</sup>	44 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base  
c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

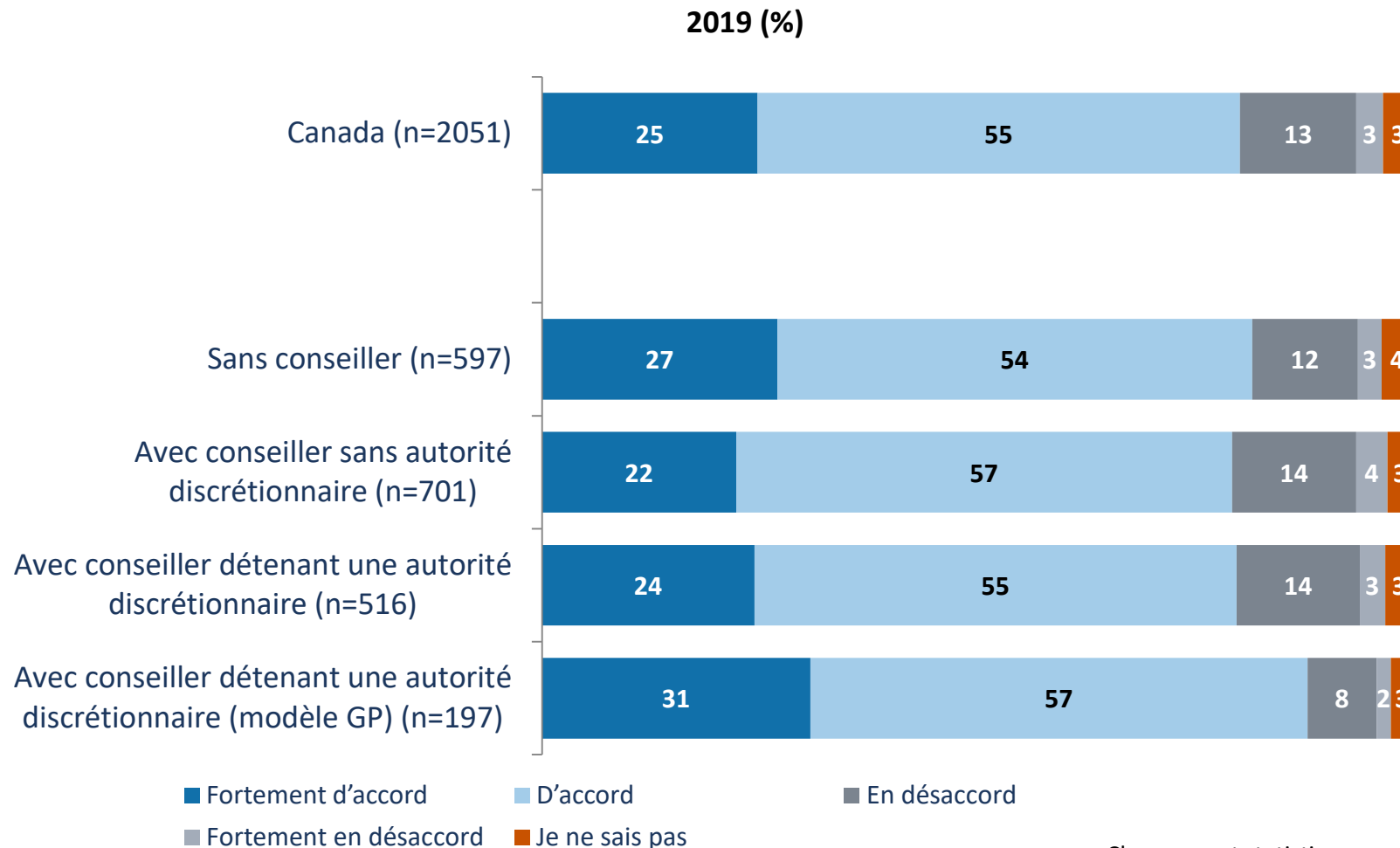
**Pourcentage disant : Très bien/Plutôt bien**

# Compréhension de l'impact des frais sur le rendement des placements (par relation avec le conseiller)

Q

[Posée à tous les investisseurs]

Q7D. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants :  
J'ai une bonne compréhension de l'impact des frais sur le rendement de mes placements.



Fortement d'accord/D'accord	
2019	Base
80 % <sup>a</sup>	75 %
81 % <sup>a</sup>	76 %
79 %	75 %
80 %	79 %
88 % <sup>ac</sup>	77 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Incidence des frais sur les rendements des placements (par relation avec le conseiller)



[Posée à tous les investisseurs]

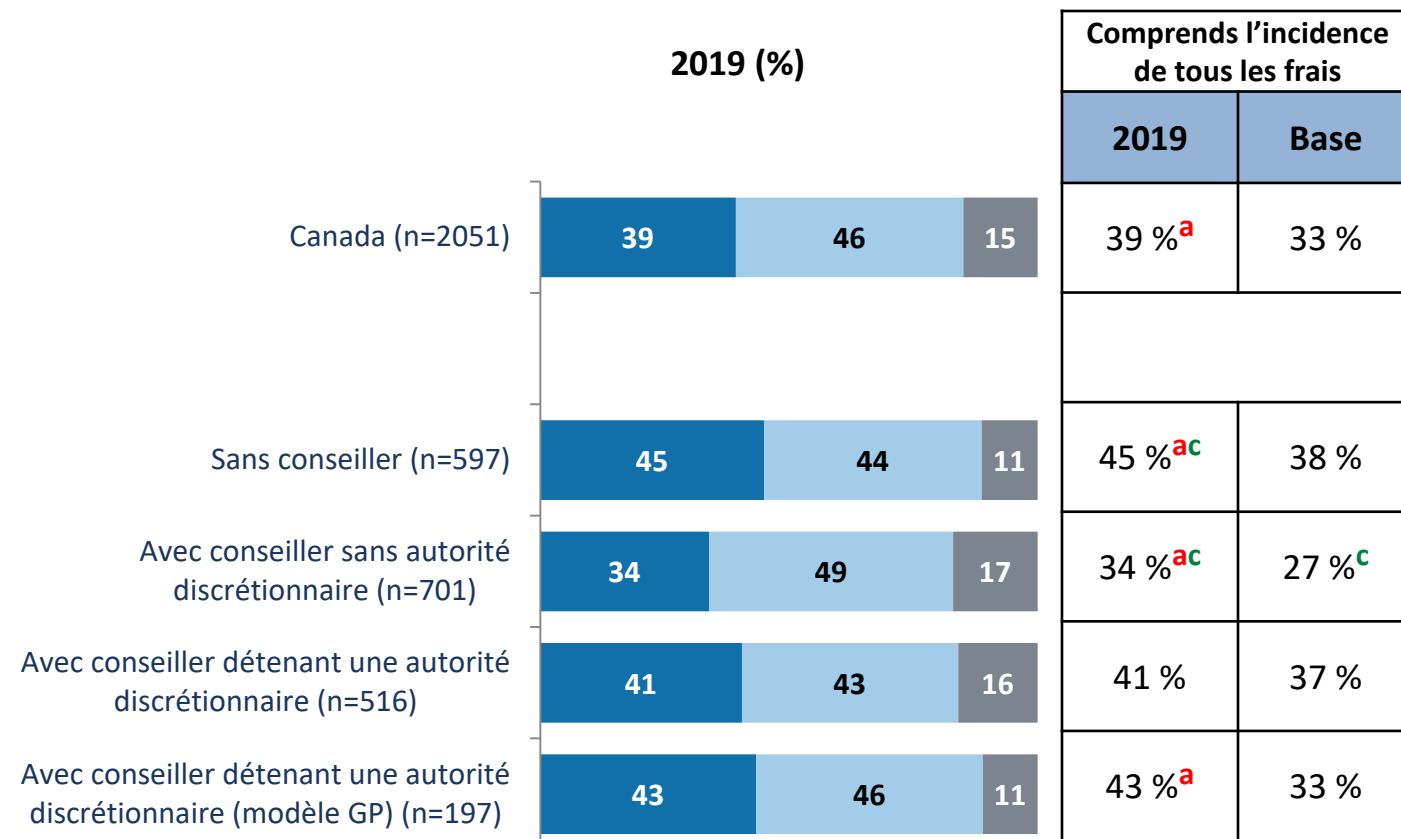
Q23. Les frais associés à votre compte ou à vos placements ont-ils un impact sur le rendement que vous procure le capital investi?

	Oui	
	2019	Base
Canada (N=2051)	51 % <sup>a</sup>	41 %
Sans conseiller (N=596)	53 % <sup>a</sup>	45 %
Avec conseiller sans autorité discrétionnaire (N=701)	47 % <sup>a</sup>	36 %
Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (N=516)	54 % <sup>a</sup>	46 %
Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP) (N=197)	54 % <sup>a</sup>	39 %



[Posée à tous les investisseurs]

Q24. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux votre compréhension de l'impact des frais sur vos placements?



a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base  
 c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

- Je comprends l'incidence de tous les frais sur le rendement de mes placements
- Je comprends l'incidence de certains frais sur le rendement de mes placements
- Je ne comprends pas l'incidence des frais sur le rendement de mes placements

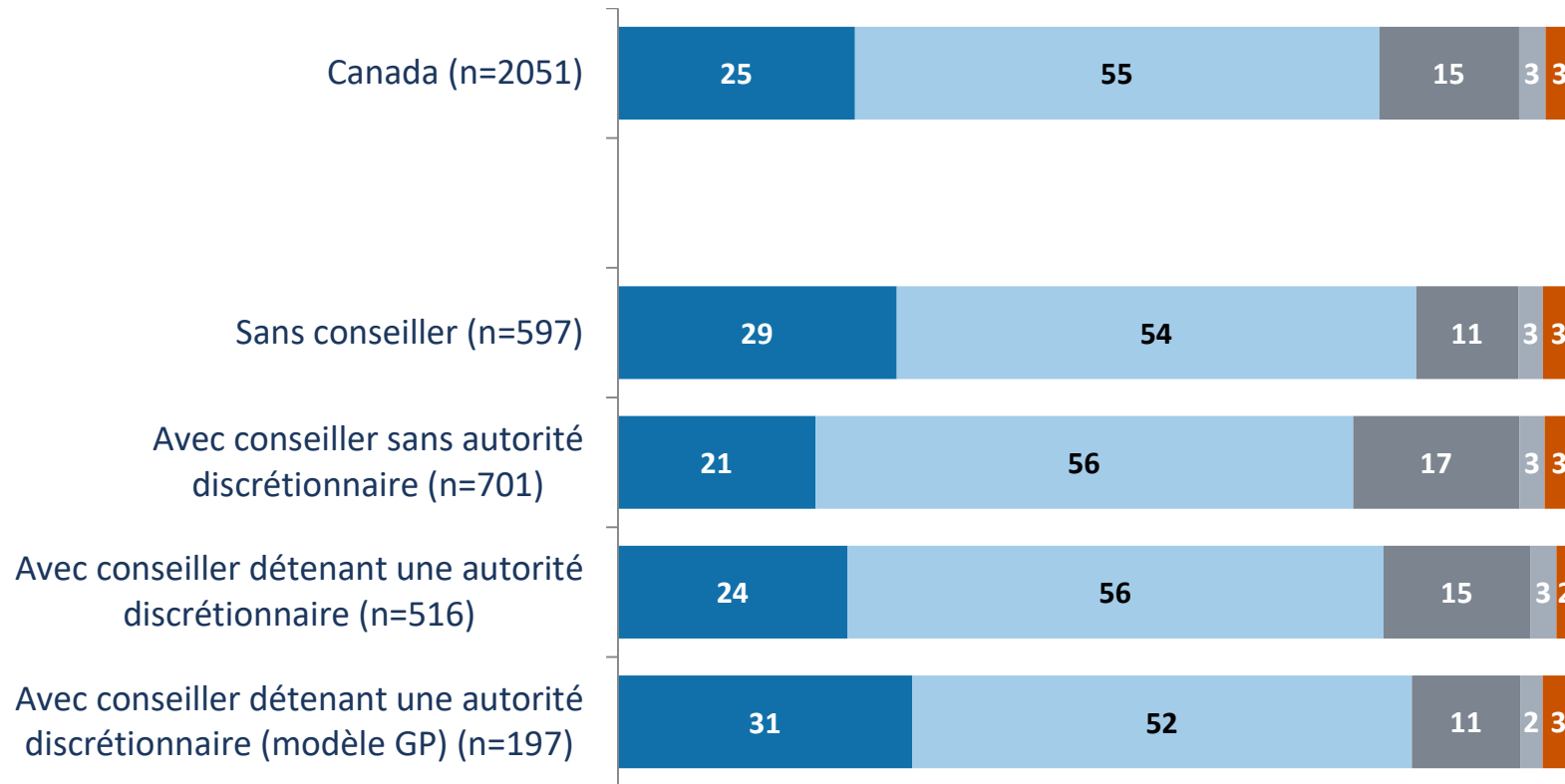
# Compréhension de la valeur en dollars des frais facturés sur les placements (par relation avec le conseiller)



[Posée à tous les investisseurs]

Q7B. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants :  
J'ai une bonne compréhension de la valeur en dollars des frais qui me sont facturés sur mes placements.

2019 (%)



■ Fortement d'accord    ■ D'accord    ■ En désaccord  
■ Fortement en désaccord    ■ Je ne sais pas

Fortement d'accord/D'accord	
2019	Base
80 % <sup>a</sup>	76 %
83 % <sup>a,c</sup>	78 %
77 %	73 %
80 %	80 %
83 %	77 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Connaissance des frais et son importance perçue dans la prise de décisions éclairées (par relation avec le conseiller)



[Posée à tous les investisseurs]

Q25/26. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants.

	Canada		Sans conseiller		Avec conseiller sans autorité discrétionnaire		Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire		Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP)	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=2050	N=1177	N=596	N=345	N=701	N=362	N=516	N=269	N=197	N=172
Je connais le montant des frais que j'ai payés à ma firme pour mes placements au cours des 12 derniers mois	72 % <sup>a</sup>	60 %	77 % <sup>ac</sup>	64 %	66 % <sup>ac</sup>	53 % <sup>c</sup>	74 %	71 % <sup>c</sup>	80 % <sup>ac</sup>	56 %
Je connais le montant des frais payés à ma firme par des tierces parties du fait des placements que j'ai achetés ou détenus au cours des 12 derniers mois	52 % <sup>a</sup>	36 %	54 % <sup>a</sup>	35 %	46 % <sup>ac</sup>	28 % <sup>c</sup>	60 % <sup>c</sup>	55 % <sup>c</sup>	53 % <sup>a</sup>	30 %
Une meilleure connaissance des différents types de frais associés à mes placements et à mon compte m'aiderait à prendre des décisions de placement plus éclairées	82 % <sup>a</sup>	77 %	83 % <sup>a</sup>	77 %	81 % <sup>a</sup>	75 %	83 %	80 %	81 %	73 %

Pourcentage disant : Fortement d'accord/D'accord

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

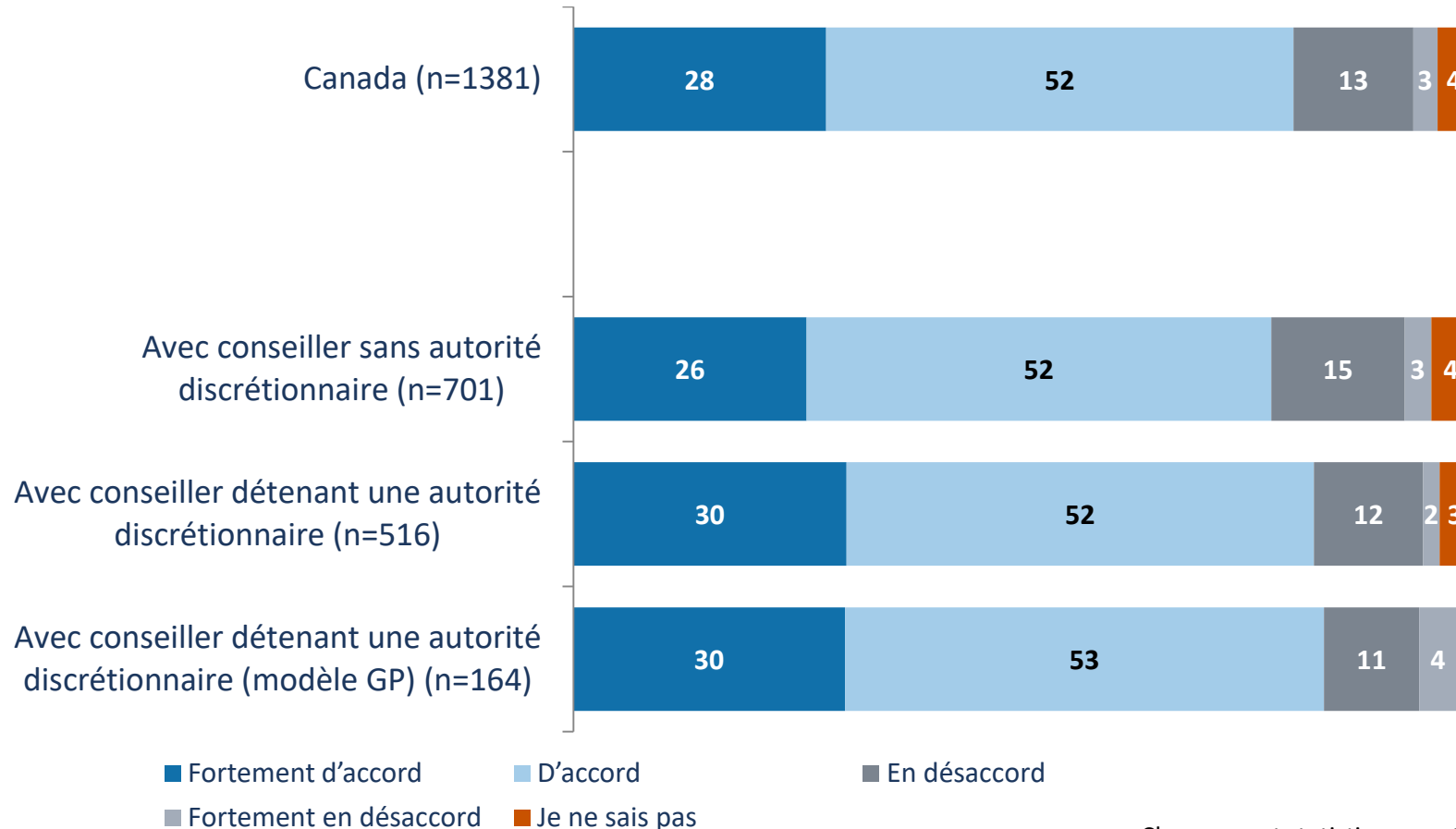
# Satisfaction à l'égard de la fréquence des conversations avec le conseiller à propos des frais (par relation avec le conseiller)



[Posée aux investisseurs avec conseiller]

Q7F. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants : Je suis satisfait de la fréquence à laquelle j'ai des conversations avec mon conseiller à propos des frais.

2019 (%)



Fortement d'accord/D'accord	
2019	Base
80 %	81 %
78 %	76 % <sup>c</sup>
83 %	87 % <sup>c</sup>
84 %	83 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux



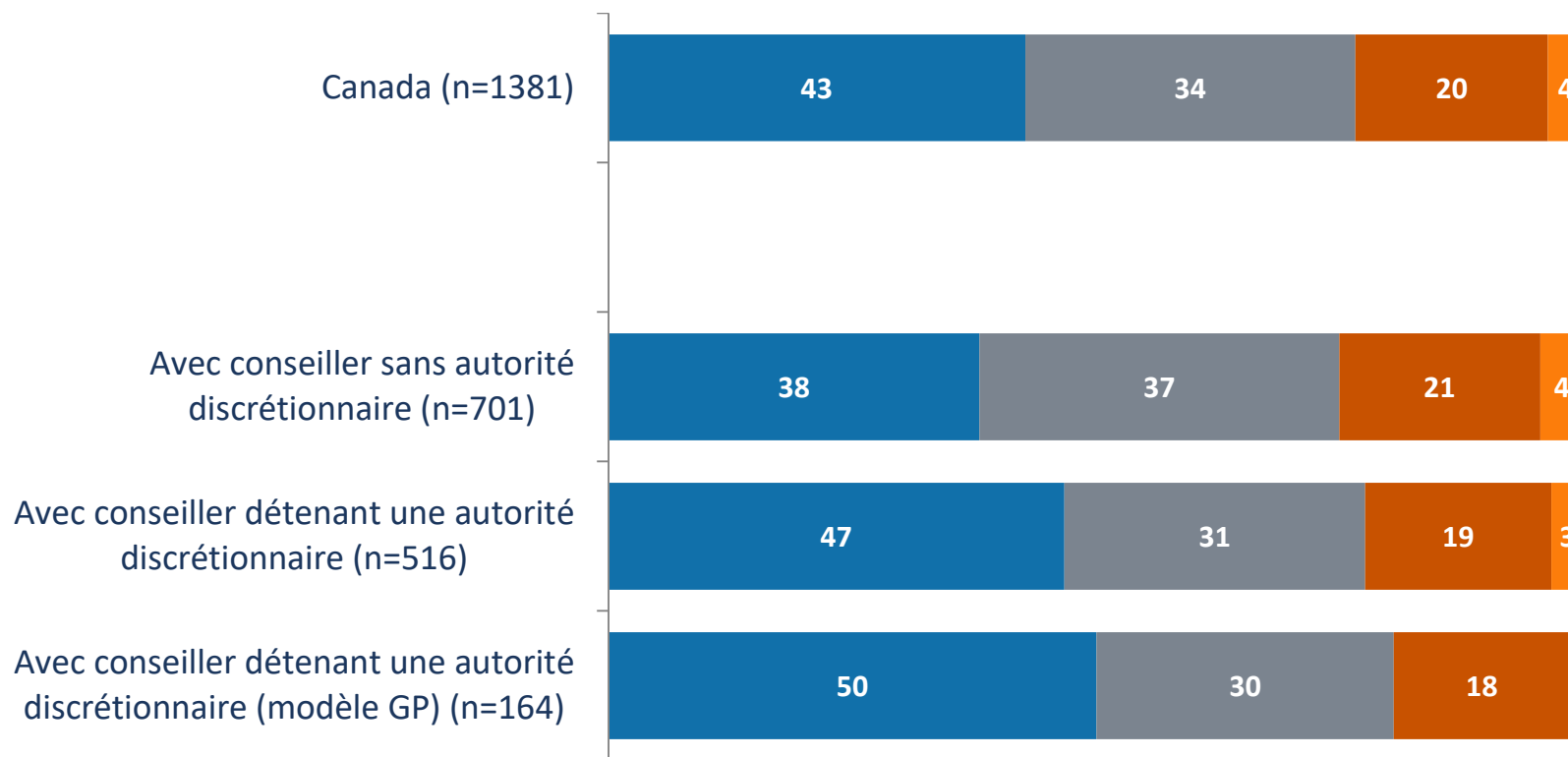
# Conversations avec le conseiller à propos des frais (par relation avec le conseiller)



[Posée aux investisseurs avec conseiller]

Q27. Au cours des 12 derniers mois, votre conseiller vous a-t-il parlé des frais associés à vos placements?

2019 (%)



Oui	
2019	Base
43 % <sup>a</sup>	38 %
38 % <sup>a,c</sup>	27 % <sup>c</sup>
47 %	49 % <sup>c</sup>
50 %	43 %

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

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Conversations avec le conseiller à propos des frais - sujets abordés (par relation avec le conseiller)

Q [Posée aux investisseurs ayant parlé des frais avec leur conseiller au cours des 12 derniers mois]

Q28. En songeant aux moments où votre conseiller vous a parlé des frais associés à vos placements au cours des 12 derniers mois, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants.

	Canada		Avec conseiller sans autorité discrétionnaire		Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire		Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP)	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=589	N=298	N=266	N=98	N=241	N=132	N=82	N=68
Mon conseiller a parlé du total des frais liés aux placements de mon compte	90 %	92 %	90 %	89 %	90 %	95 %	93 %	90 %
Mon conseiller a parlé des frais liés à chacun de mes placements	80 %	79 %	78 %	78 %	86 %	82 %	70 % <sup>c</sup>	73 %
Mon conseiller a parlé des frais liés à mes placements par rapport à ceux liés à des placements similaires	76 %	76 %	72 %	74 %	82 %	80 %	75 %	70 %
Mon conseiller a parlé de l'incidence des frais sur le rendement de mes placements	79 %	78 %	76 %	80 %	82 %	80 %	78 %	69 %
Mon conseiller a recommandé des changements à mes placements lorsqu'il existe des options de placement à moindre coût	72 %	68 %	67 %	69 %	81 % <sup>c</sup>	78 % <sup>c</sup>	59 % <sup>c</sup>	49 % <sup>c</sup>

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base  
c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

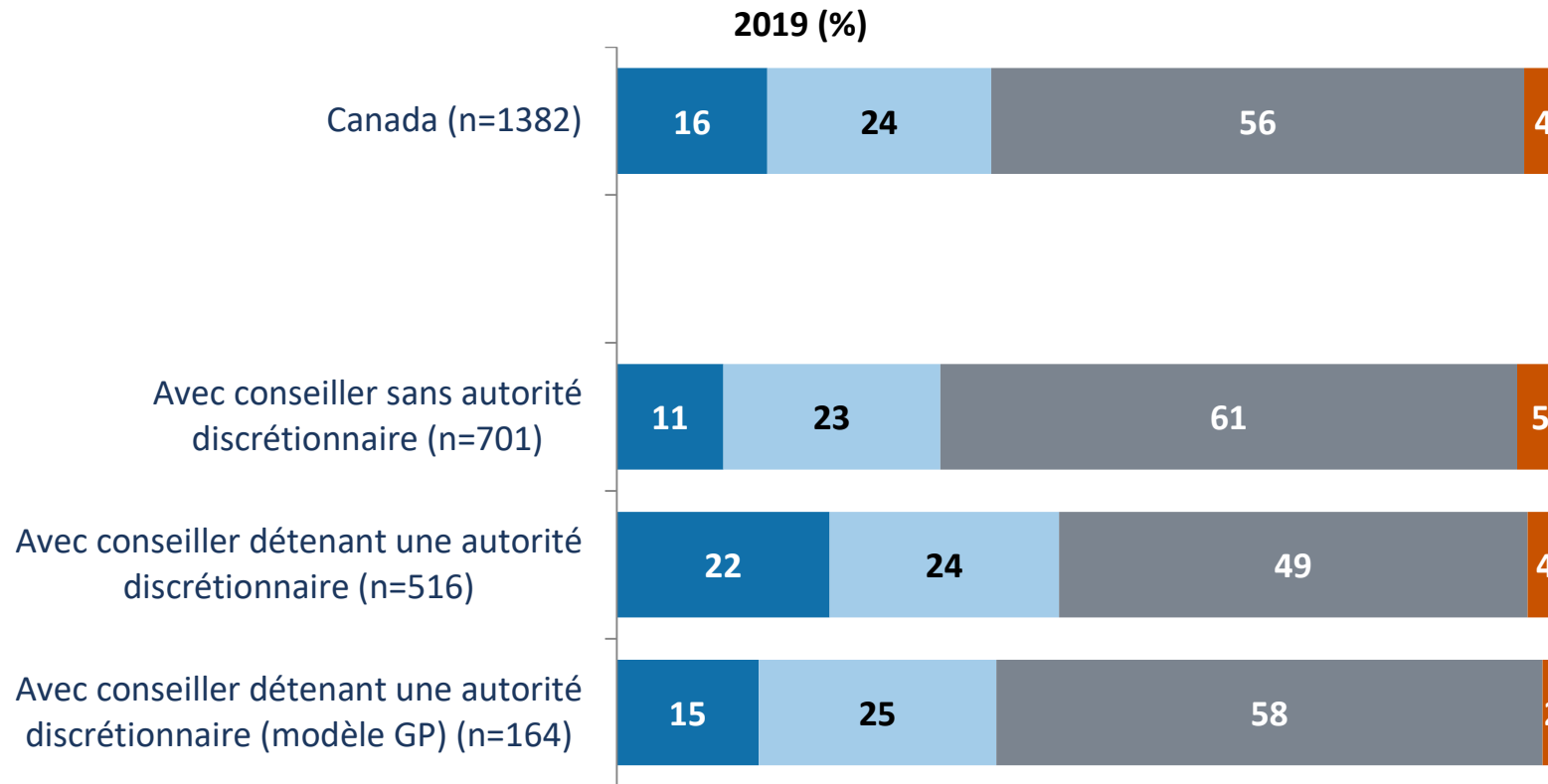
Pourcentage disant : Fortement d'accord/D'accord

# Ouverture d'un nouveau compte ou apport de changements importants à un compte de placement existant (par relation avec le conseiller)



[Posée aux investisseurs avec conseiller]

Q29. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous ouvert un nouveau compte de placement ou apporté des changements importants à un compte existant, par exemple en augmentant substantiellement le montant des placements ou en modifiant la répartition des actifs?



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

Ouvert un nouveau compte de placement		Apporté des changements importants	
2019	Base	2019	Base
16 %	13 %	24 %	25 %
11 % <sup>c</sup>	8 % <sup>c</sup>	23 %	24 %
23 % <sup>c</sup>	20 % <sup>c</sup>	24 %	30 %
15 %	11 %	25 %	21 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Information communiquée par le conseiller lorsqu'un nouveau compte a été ouvert ou des changements importants ont été apportés (par relation avec le conseiller)



[Posée aux investisseurs avec conseiller qui ont ouvert un nouveau compte/apporté des changements importants à un compte de placement existant ]

Q30. Lorsque vous avez ouvert un nouveau compte de placement/apporté des changements importants à un compte de placements existant, votre conseiller vous a-t-il communiqué/expliqué l'un ou l'autre des éléments suivants?

	Canada		Avec conseiller sans autorité discrétionnaire		Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire		Avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire (modèle GP)	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=545	N=301	N=239	N=116	N=240	N=134	N=66	N=51
La façon dont il est rémunéré en fonction de l'activité dans mon compte	51 %	49 %	39 % <sup>c</sup>	39 %	64 % <sup>c</sup>	57 %	46 %	49 %
La commission d'indication de client qu'il verse ou qu'il touche parce que j'achète ou que je possède un placement (on parle d'une indication de clients lorsque votre conseiller est rémunéré pour avoir dirigé un client vers une autre personne et lorsqu'il verse une rémunération à une autre personne qui dirige un client vers lui)	45 % <sup>a</sup>	38 %	28 % <sup>c</sup>	26 % <sup>c</sup>	63 % <sup>a,c</sup>	50 % <sup>c</sup>	39 %	32 %
Les autres avantages (p. ex. des voyages) dont il bénéficie parce que j'achète ou je possède un placement	41 %	41 %	25 % <sup>c</sup>	29 % <sup>c</sup>	57 % <sup>c</sup>	53 % <sup>c</sup>	41 %	37 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

Pourcentage disant : Oui

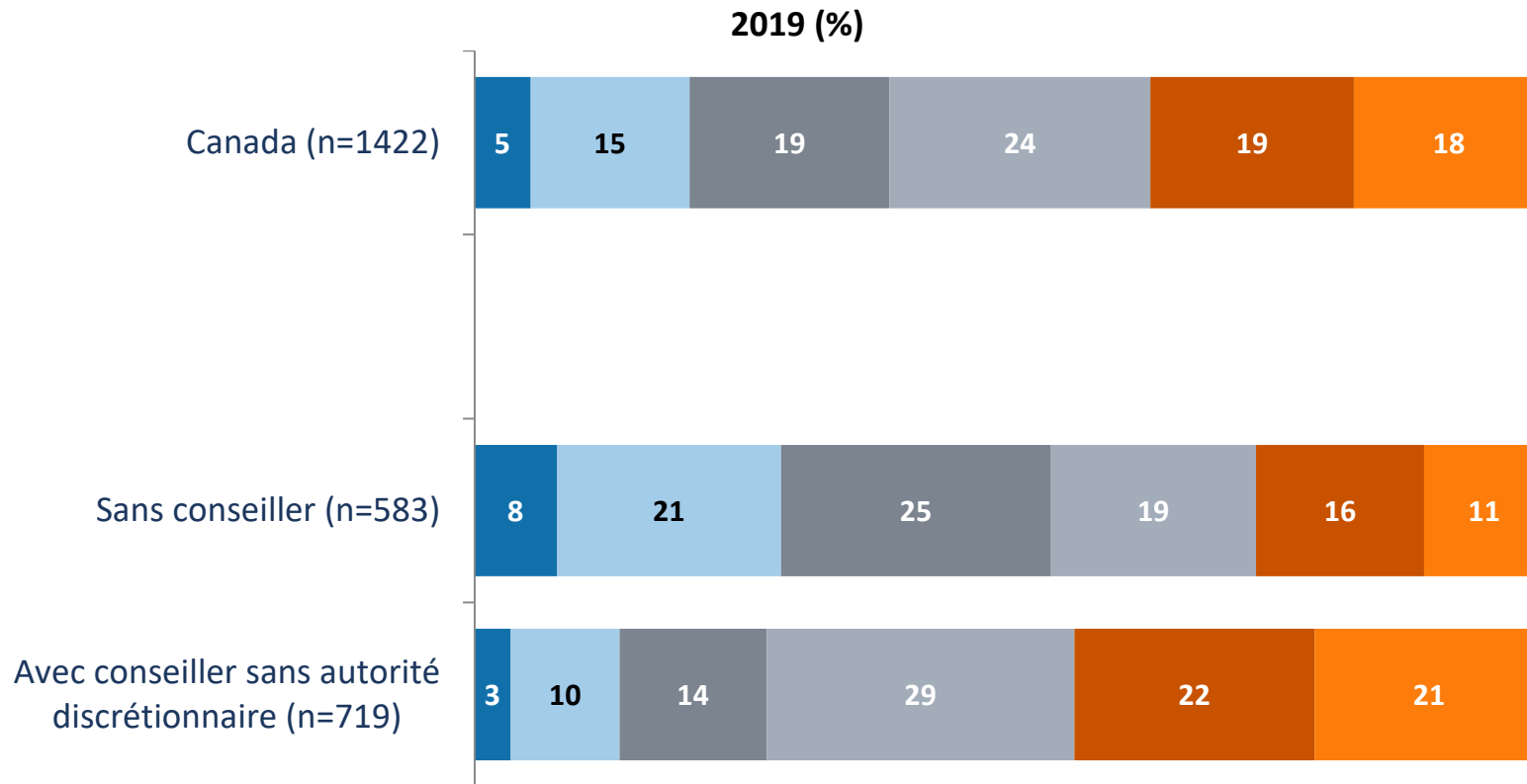
# Achat de nouveaux placements

---

# Fréquence d'achat et de vente de placements (par relation avec le conseiller)

**Q** [Posée aux investisseurs sans conseiller et à ceux avec conseiller sans autorité discrétionnaire]

Q35. En général, à quelle fréquence achetez-vous ou vendez-vous/votre conseiller achète-t-il ou vend-il en votre nom des placements comme des actions, des obligations, des fonds communs de placement et des fonds négociés en bourse (FNB)?



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

Au moins une fois par trimestre		Deux fois par année ou moins	
2019	Base	2019	Base
38 % <sup>a</sup>	33 %	44 %	46 %
54 % <sup>a,c</sup>	47 % <sup>c</sup>	34 % <sup>c</sup>	38 % <sup>c</sup>
25 % <sup>c</sup>	23 % <sup>c</sup>	54 % <sup>c</sup>	52 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base

c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

# Produits achetés au cours des 12 derniers mois (par relation avec le conseiller)

Q [Posée aux investisseurs sans conseiller et à ceux avec conseiller sans autorité discrétionnaire]

Q36. Avez-vous acheté l'un ou l'autre des produits suivants au cours des 12 derniers mois? (VEUILLEZ COCHER TOUT CE QUI S'APPLIQUE)

	Canada		Sans conseiller		Avec conseiller sans autorité discrétionnaire	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=1415	N=808	N=596	N=345	N=701	N=362
Actions	37 % <sup>a</sup>	33 %	52 % <sup>c</sup>	48 % <sup>c</sup>	27 % <sup>c</sup>	22 % <sup>c</sup>
Unités négociées en bourse, y compris les fonds négociés en bourse (FNB) et les fiducies de placement immobilier (FPI)	17 % <sup>a</sup>	12 %	22 % <sup>c</sup>	17 % <sup>c</sup>	13 % <sup>ac</sup>	8 %
Obligations ou titres obligataires autres que les obligations d'épargne du Canada	11 % <sup>a</sup>	8 %	12 %	8 %	11 %	9 %
Fonds communs de placement	40 % <sup>a</sup>	22 %	36 % <sup>a</sup>	20 %	43 % <sup>a</sup>	25 %
Aucune de ces réponses	24 % <sup>a</sup>	34 %	17 % <sup>ac</sup>	26 % <sup>c</sup>	29 % <sup>ac</sup>	39 %
Je ne sais pas/Je ne m'en souviens pas	7 % <sup>a</sup>	12 %	3 % <sup>ac</sup>	6 % <sup>c</sup>	10 % <sup>ac</sup>	14 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base  
c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

Pourcentage disant : Oui

# Importance de critères particuliers dans la prise des décisions d'achat (par relation avec le conseiller)



[Posée aux investisseurs ayant acheté des placements au cours des 12 derniers mois, sauf ceux avec conseiller détenant une autorité discrétionnaire; 'la question de l'importance accordée à « L'avis de mon conseiller » posée seulement aux investisseurs avec conseiller]

Q37. Avant l'achat de ces/de l'un ou l'autre de ces placements au cours des 12 derniers mois, dans quelle mesure chacun des critères suivants a-t-il été important pour vous aider à prendre votre décision d'achat?\*

	Canada		Sans conseiller		Avec conseiller sans autorité discrétionnaire	
	'19	Base	'19	Base	'19	Base
	N=977	N=433	N=473	N=232	N=432	N=168
Le rendement historique du placement	85 %	83 %	83 %	81 %	87 %	86 %
Le rendement par rapport à des placements aux objectifs ou caractéristiques similaires	79 %	75 %	78 %	73 %	82 %	77 %
Le rendement par rapport à des indices reconnus	77 % <sup>a</sup>	71 %	77 % <sup>a</sup>	66 %	80 %	78 %
Le montant des frais en dollars	75 %	73 %	77 %	78 %	74 %	69 %
Les frais et redevances liés à d'autres placements aux objectifs ou caractéristiques similaires	72 %	68 %	73 %	67 %	73 %	70 %
Le niveau de risque du placement par rapport à ma tolérance au risque	87 %	86 %	84 %	85 %	91 % <sup>c</sup>	89 %
La cohérence du placement par rapport à mes objectifs financiers	86 %	87 %	84 %	85 %	90 % <sup>c</sup>	91 %
La cohérence du placement par rapport à la répartition actuelle des actifs de mon portefeuille	82 %	81 %	79 %	77 %	88 % <sup>c</sup>	87 %
L'avis de mon conseiller	87 %	89 %	N/A	N/A	87 %	89 %
Les documents produits par l'émetteur (p. ex. prospectus, rapports annuels, <i>Aperçu du fonds</i> )	65 % <sup>a</sup>	58 %	64 % <sup>a</sup>	54 %	67 %	62 %

a : Changement statistiquement significatif par rapport à l'étude de base  
c : Différence statistiquement significative par rapport aux résultats nationaux

## Pourcentage disant : Très important/Plutôt important

\* Dans l'étude de base, la question de l'importance accordée à « L'avis de mon conseiller » visait tous les investisseurs. Ceux sans conseiller sont exclus des résultats de suivi. Le résultat de tout l'échantillon de base a été de 59 %.



# Profil démographique

---

Les questions dans cette section ont été posées après que les répondants ont lu ce préambule :  
'Les questions suivantes serviront uniquement à des fins statistiques.'

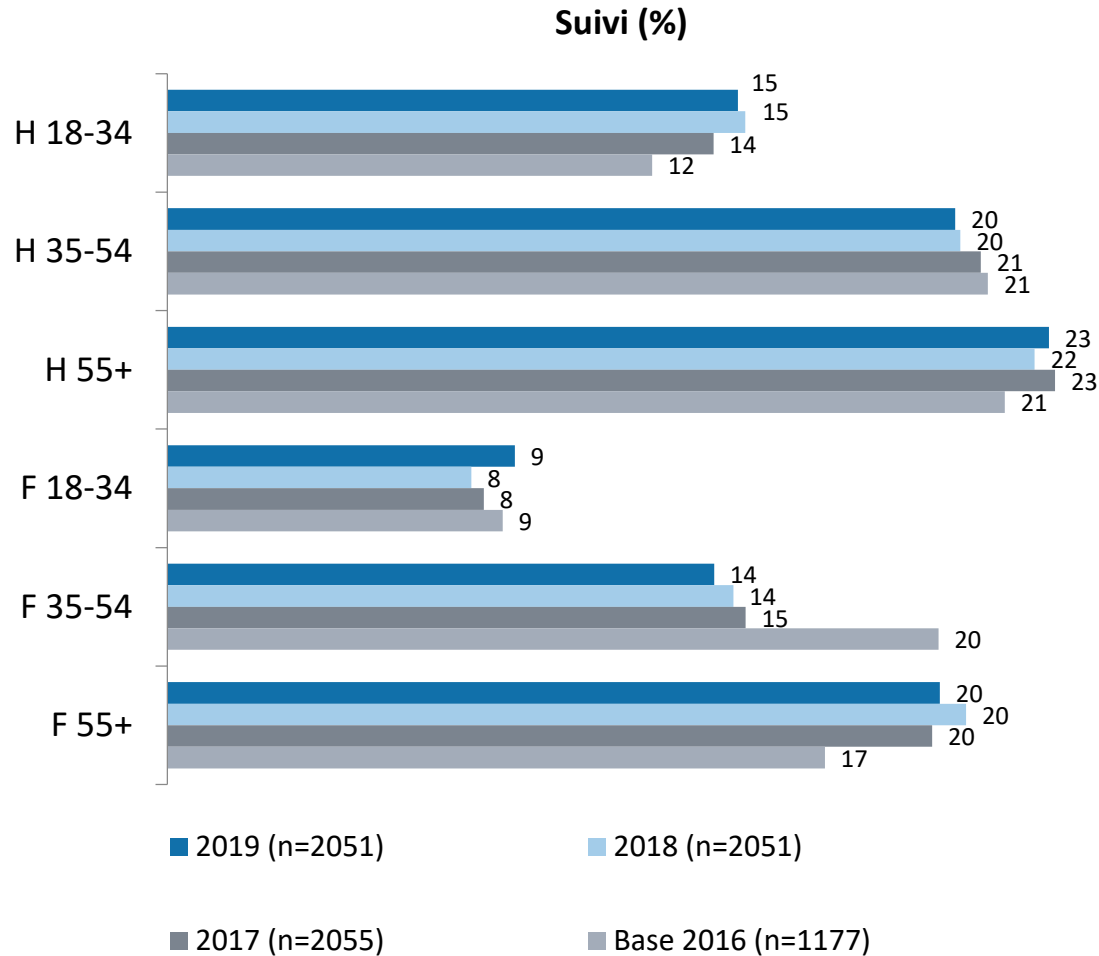


# Profil démographique : âge/sexes et scolarité

Q

[Posée à tous les investisseurs]

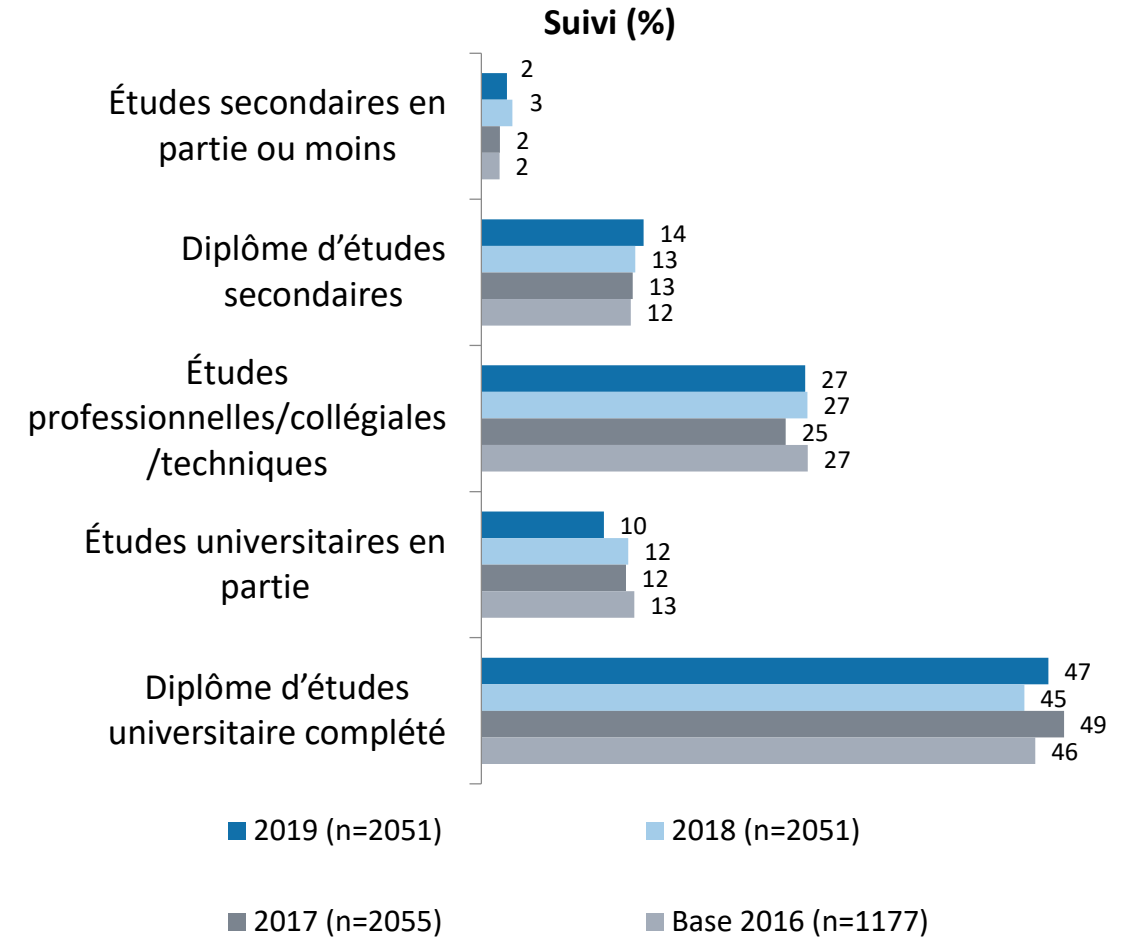
Q44/45. Âge et sexe



Q

[Posée à tous les investisseurs]

Q46. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez terminé?

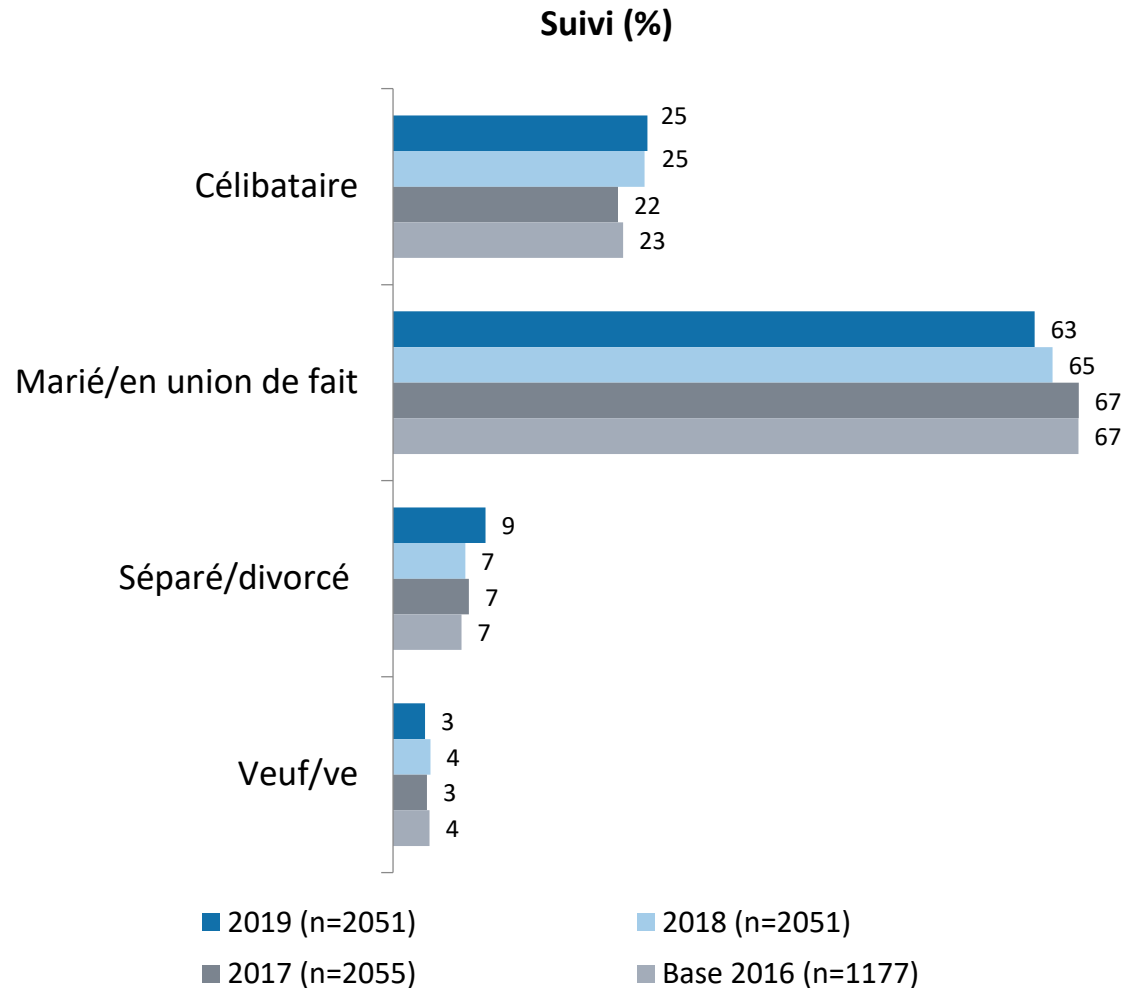


# Profil démographique : état matrimonial, type de foyer

Q

[Posée à tous les investisseurs]

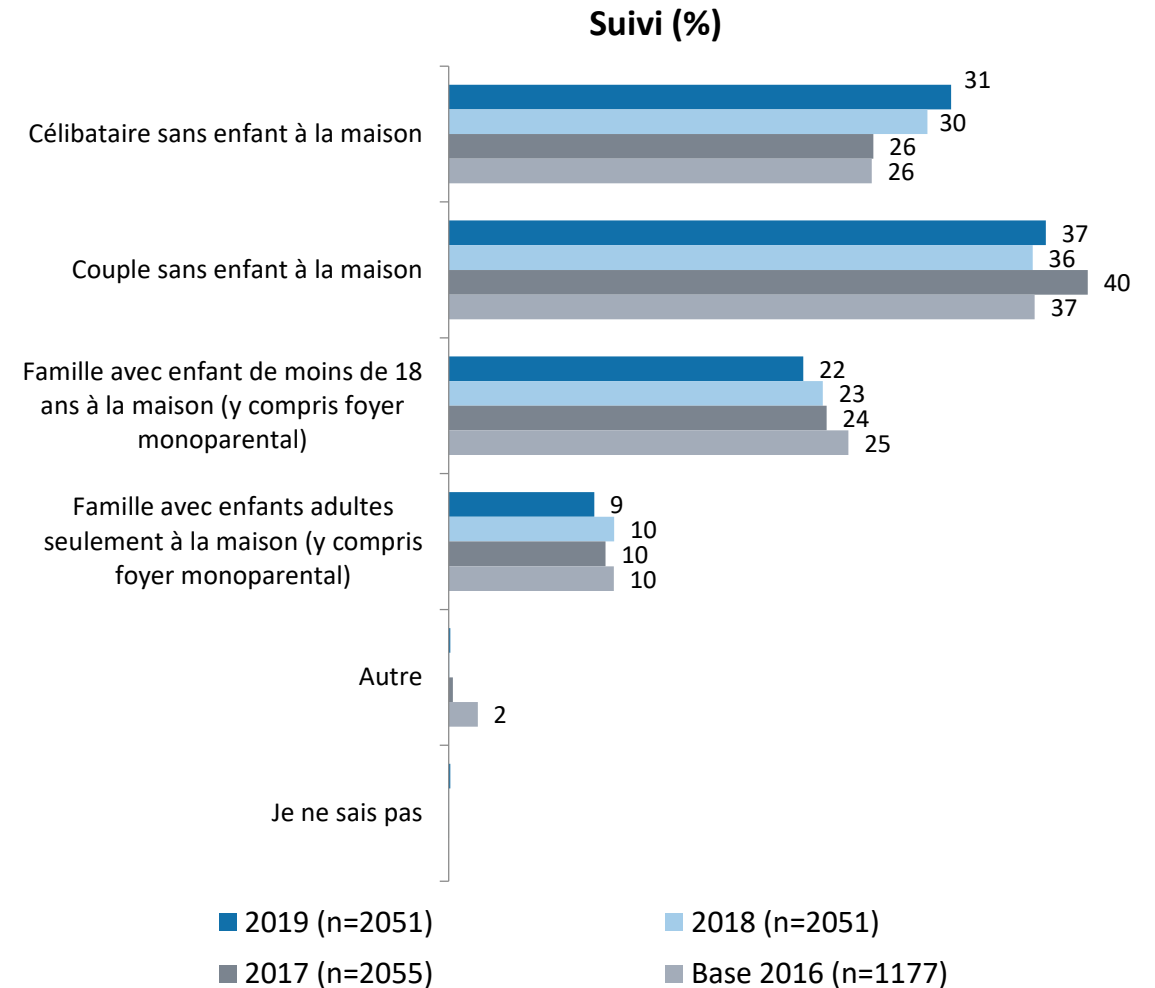
Q47. Quel est votre état matrimonial?



Q

[Posée à tous les investisseurs]

Q48. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre foyer actuel?



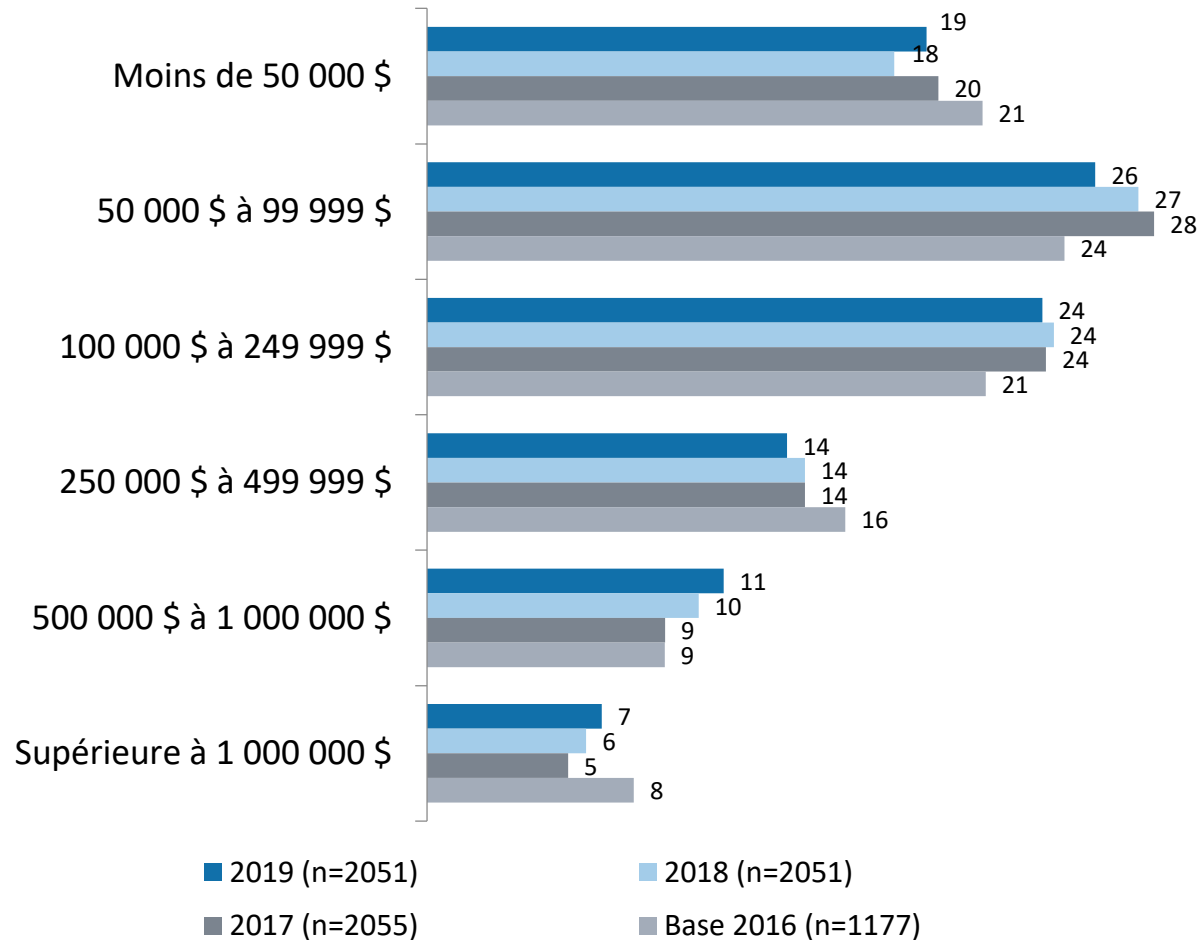
# Profil démographique : valeur du compte de placement, revenu du foyer

Q

[Posée à tous les investisseurs]

Q50. Quelle est la valeur actuelle de tous vos comptes de placement?

Suivi (%)

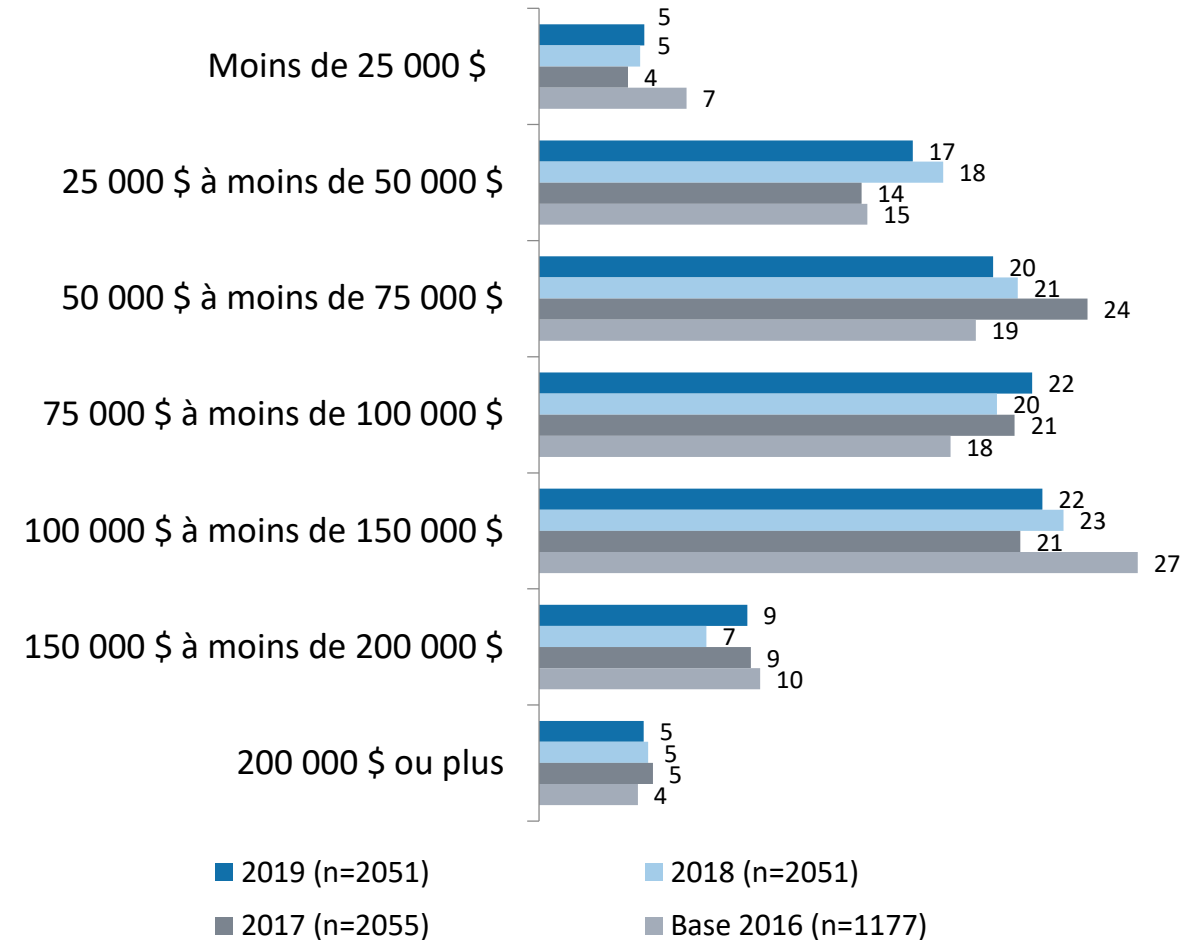


Q

[Posée à tous les investisseurs]

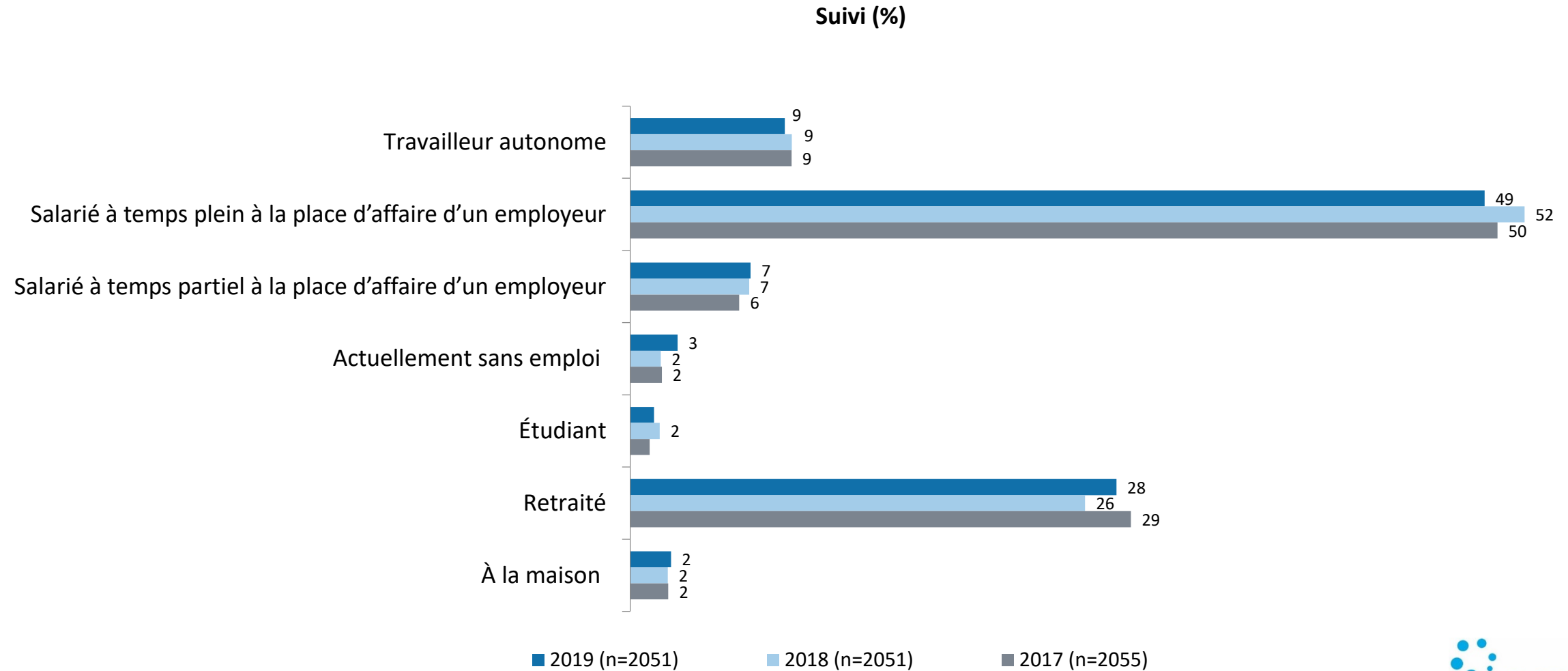
Q51. Quel est le revenu annuel total de votre foyer avant impôts?

Suivi (%)



# Profil démographique : situation d'emploi

Q [Posée à tous les investisseurs]  
Q49. Lequel des énoncés ci-après décrit le mieux votre situation d'emploi actuelle?





# Building Understanding.

*Personalized research to connect you and your audiences.*