



**Innovative Research Group, Inc.**

Toronto • Vancouver

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

## *Sommaire*

# Indice ACVM des investisseurs 2017

Préparé pour :



**Canadian Securities  
Administrators**

**Autorités canadiennes  
en valeurs mobilières**

## Indice ACVM des investisseurs 2017

Les renseignements publiés ci-dessous ont pour but de servir de référence générale pour aider à comprendre les comportements des investisseurs et l'incidence présumée de la fraude dans le domaine des placements au Canada. Ils n'ont pas pour objet de fournir des conseils précis au sujet des placements, ni de leurs aspects fiscaux, juridiques ou comptables, et ne sauraient être utilisés à de telles fins.

Les auteurs sont seuls responsables des opinions et conclusions exprimées dans le document. Les recherches relatives à cette étude ont eu lieu en septembre 2017.

Tous les droits afférents au contenu de la présente publication sont réservés. Les auteurs autorisent toutefois les organisations sans but lucratif s'intéressant à la sensibilisation des investisseurs à la fraude et aux placements à reproduire, sans les modifier, des extraits du document pouvant servir à des fins éducatives et à la formulation des politiques au Canada.

Le présent document a été rédigé par Innovative Research Group Inc. au nom du Comité sur la sensibilisation des investisseurs des Autorités canadiennes en valeurs mobilières.

**Nota :** Dans le présent document, les termes masculins sont employés pour désigner les personnes dans le seul but d'alléger le texte. Ils sont pris au sens générique et ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin.

## À propos de l'Indice ACVM des investisseurs 2017

L'Indice ACVM des investisseurs 2017 est le cinquième sondage à être réalisé par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) sur les connaissances en investissement des Canadiens, sur leurs comportements en tant qu'investisseurs et sur l'incidence de la fraude en matière d'investissement. Les quatre sondages précédents ont été réalisés en 2006, en 2009, en 2012 et en 2016. Les données et les analyses tirées de ces enquêtes ont pour but de guider le Comité sur la sensibilisation des investisseurs des ACVM dans la formulation et la prestation de programmes qui aident les investisseurs à prendre des décisions judicieuses lorsqu'ils placent leur argent, et aussi à reconnaître, à éviter et à dénoncer les offres de placements qui leur paraissent frauduleuses.

Les ACVM ont confié à l'entreprise Innovative Research Group (ci-après INNOVATIVE) la tâche de préparer et de faire passer le questionnaire de l'Indice ACVM des investisseurs 2017. Ce dernier a été conçu pour surveiller des indicateurs clés sur les connaissances des investisseurs, leur confiance, leur gestion du risque, leurs comportements et leur utilisation des renseignements, ainsi que sur les placements frauduleux. La version intégrale du questionnaire a été administrée en 2006, en 2009 et en 2012, et une version écourtée en 2016. Chaque sondage comportait aussi des sections s'intéressant à des questions nouvelles ou importantes particulières à l'année visée.

### Questions particulières

Le sondage de 2017 comprend de nouvelles questions sur les sujets suivants :

- **L'incidence du MRCC2 sur les investisseurs** : De nouvelles obligations d'information sur les frais et le rendement étant récemment entrées en vigueur, l'étude a examiné attentivement les points suivants : si les investisseurs se souvenaient d'avoir reçu le relevé prévu dans le MRCC2, leurs impressions sur le relevé et s'ils avaient effectué ou non une démarche après en avoir pris connaissance.
- **Robots-conseillers** : Compte tenu de la popularité croissante des robots-conseillers, l'étude cherche à établir jusqu'à quel point les investisseurs les connaissent, dans quelle mesure ils y ont recours et leur satisfaction à l'égard de ce service.

## Méthodologie

INNOVATIVE a réalisé le sondage appelé *Indice ACVM des investisseurs 2017* selon une méthodologie mixte alliant un sondage téléphonique par composition aléatoire à un questionnaire en ligne détaillé.

Le sondage en ligne a été effectué entre le 28 août et le 2 octobre 2017, en français et en anglais, auprès d'un échantillon représentatif de 7 271 Canadiens âgés de 18 ans ou plus. Les participants aux panels ont été choisis parmi une grande variété de sources de façon à refléter les différentes régions du pays et les caractéristiques d'âge, de sexe et de langue de l'ensemble de la population. On a pondéré l'échantillon en ligne selon l'âge, le sexe et la province ou le territoire à l'aide des données du recensement de 2016 de Statistique Canada afin de refléter le profil démographique de la population. Pour assurer une représentation proportionnée de la population tout en évitant de surestimer la fiabilité de l'échantillon dans une région quelconque du pays, la pondération de l'échantillon a réduit ce dernier à n=5 000.

Outre les données du recensement, l'échantillon en ligne a également été pondéré par les résultats du sondage téléphonique mené en août et en septembre 2017 auprès de 1 330 Canadiens âgés de 18 ans ou plus. Ce sondage a servi à vérifier les distributions des résultats du sondage en ligne des quatre principales catégories d'investisseurs pour garantir l'équilibre entre les répondants de chaque groupe.

Province/territoire	Échantillon réel	Échantillon pondéré
Terre-Neuve-et-Labrador	222	80
Île-du-Prince-Édouard	228	22
Nouvelle-Écosse	234	142
Nouveau-Brunswick	574	118
Québec	1 519	1 213
Ontario	2 009	1 868
Manitoba	529	182
Saskatchewan	206	151
Alberta	1 019	556
Colombie-Britannique	710	653
Territoires : Yukon, T.N.-O., Nunavut	21	15
<b>Échantillon national</b>	<b>7 271</b>	<b>5 000</b>

Il s'agit d'un échantillon représentatif. Nous avons fixé des cibles pour nous assurer de refléter correctement la distribution selon les régions et groupes démographiques clés, puis avons appliqué des pondérations pour nous assurer de refléter correctement la population du pays. Toutefois, comme le sondage en ligne n'était pas un échantillon probabiliste choisi de façon aléatoire, il est impossible de calculer une marge d'erreur. L'Association de la recherche et de l'intelligence marketing interdit les énoncés sur les marges d'erreur d'échantillonnage ou les estimations de population pour la plupart des panels en ligne.

On trouvera une version intégrale du rapport à l'adresse: <https://www.securities-administrators.ca/investortools.aspx?id=1011>

## Points saillants

### **Moins de Canadiens se font proposer des placements frauduleux et les attitudes concernant la fraude se sont améliorées, mais le nombre de victimes demeure stable.**

Année après année, les répondants sont moins nombreux à déclarer s'être fait proposer un placement frauduleux (18 %, contre 22 % en 2016 et 27 % en 2012). De surcroît, ils sont plus nombreux à penser avoir autant de chances que quiconque d'être victimes de fraude (61 %, par rapport à 50 % en 2009 et en 2006). Simultanément, le nombre de ceux qui croient qu'il ne vaut pas la peine de signaler un placement frauduleux, car cela attire les ennuis, a diminué (18 %, contre 24 % en 2016 et 23 % en 2012). Même si moins de personnes se font approcher et plus de répondants reconnaissent être à risque, la proportion des Canadiens se faisant flouer demeure stable (4 %).

### **L'optimisme quant à l'économie et à l'avenir économique personnel est en hausse.**

Plus de la moitié des investisseurs sont optimistes quant à la possibilité de réaliser leurs objectifs de placement au cours des 12 prochains mois (53 %) et encore plus quant à la possibilité d'y parvenir dans les cinq prochaines années (59 %). L'optimisme concernant l'économie en général a crû d'entre 5 points (taux d'inflation) et 14 points (rendements sur le marché boursier) comparativement à 2012. L'optimisme est plus élevé chez les hommes, les répondants plus jeunes, les bien informés et les investisseurs fréquents.

### **Les médias sociaux sont de plus en plus consultés pour de l'information sur les placements.**

La proportion des répondants qui disent avoir utilisé une forme de médias sociaux pour de l'information sur les placements a progressé de 8 points, passant de 35 % en 2012 à 43 % en 2017. Facebook (22 %, contre 16 % en 2012) et YouTube (20 %, contre 14 % en 2012) ont connu les hausses les plus marquées de la fréquentation.

### **Les investisseurs sont peu nombreux à recourir à des robots-conseillers, parce qu'ils ne les connaissent pas et sont généralement satisfaits de leur conseiller actuel. Toutefois, il existe un grand potentiel de croissance future.**

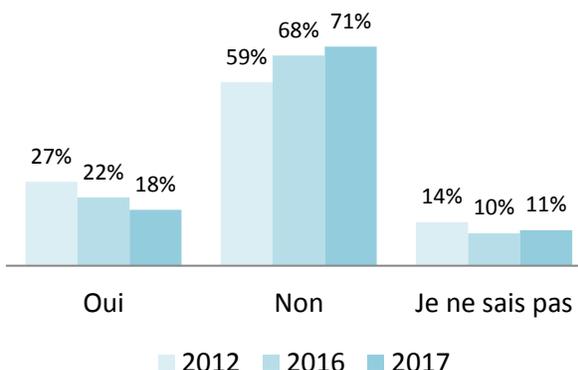
Seuls 16 % des répondants disent être familiers avec les robots-conseillers. Un investisseur sur dix en utilise actuellement un, mais seuls 3 % y détiennent leur compte principal. Ceux qui n'y recourent pas l'expliquent par le manque d'information à leur sujet (26 %) ou le fait qu'ils sont satisfaits de leur conseiller et n'ont pas envisagé d'alternatives (21 %). Ils sont bien moins nombreux à préférer rencontrer en personne la personne qui gère leurs placements (17 %) ou à ne pas faire confiance à Internet pour effectuer des placements (15 %). Comme 23 % des Canadiens disent qu'ils se tourneraient vraisemblablement vers un robot-conseiller pour ouvrir un compte, le recours à ce type de service a le potentiel de croître.

## Offres de placements frauduleux

**Les Canadiens demeurent la cible d’offres de placement frauduleux, mais moins qu’avant.**

- 18 % disent s’être fait proposer un placement frauduleux, une baisse par rapport à 22 % en 2016 et à 27 % en 2012.
- Les jeunes Canadiens de 18 à 24 ans (24 %) sont les plus susceptibles de le dire.
- Le courriel demeure le moyen le plus courant utilisé par les fraudeurs (44 % en 2017, 45 % en 2016 et 49 % en 2012).

**Croyez-vous avoir été approché par quelqu’un qui vous offrait un placement susceptible d’être frauduleux?**



**Malgré cela, le nombre de victimes de fraude demeure stable à 4 % et peu de Canadiens reconnaissent les signes annonciateurs d’une fraude.**

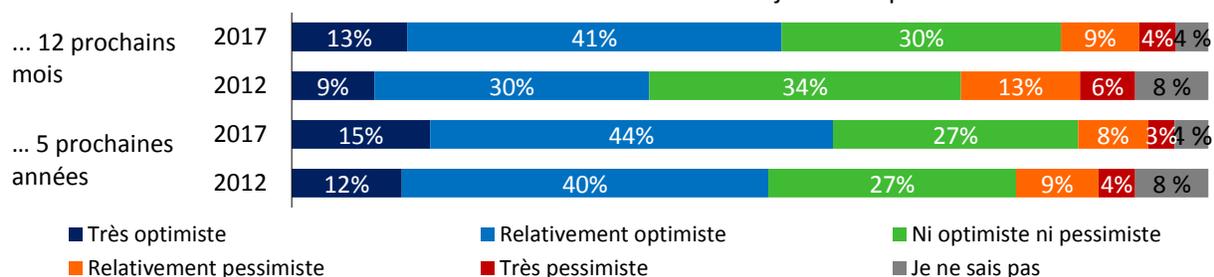
- Seul 1 répondant sur 3 (36 %) a répondu qu’un placement qui offre un taux de rendement supérieur au taux du marché et un risque nul ou à peu près nul est presque toujours frauduleux.
- La proportion des Canadiens victimes de fraude dans le domaine des placements est demeurée à 4 % (depuis 2006).

## Optimisme quant aux marchés et à l’avenir économique personnel

**Les investisseurs sont optimistes quant à l’économie canadienne et à leur propre avenir économique.**

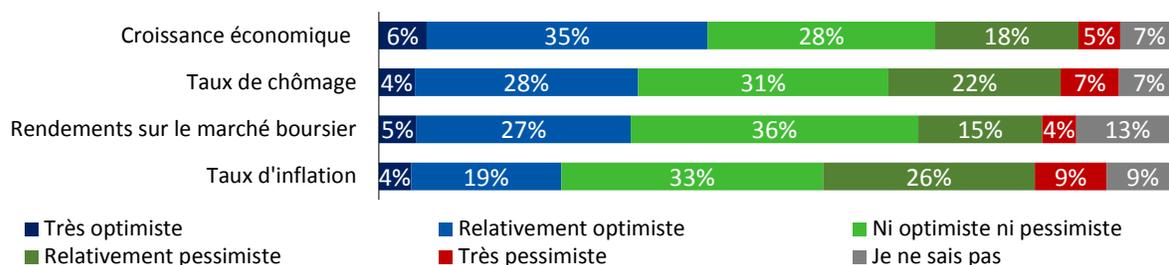
- Plus de la moitié des investisseurs sont optimistes quant à la possibilité de réaliser leurs objectifs de placement au cours des 12 prochains mois (53 %) et encore plus quant à la possibilité d’y parvenir dans les cinq prochaines années (59 %). Les degrés d’optimisme sont de loin supérieurs à ceux d’il y a cinq ans.

Dans l’ensemble, êtes-vous optimiste ou pessimiste quant à la possibilité de réaliser vos objectifs de placement au cours des ...



- 41 % disent être optimistes quant à la croissance économique, et moins de 1 sur 4 (23 %) est pessimiste à cet égard. Il s'agit là d'une hausse notable de l'optimisme chez les investisseurs par rapport à 2012<sup>1</sup>.

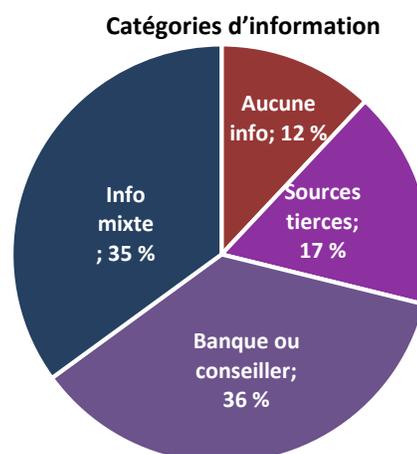
. En ce qui concerne l'état général de l'économie, comment jugeriez-vous les perspectives au sujet des indicateurs suivants au cours des 12 prochains mois?



## Sources d'information

Les conseillers financiers sont la source d'information récente la plus souvent citée.

- À peine plus de la moitié (51 %) disent s'être tournés vers un conseiller financier la dernière fois qu'ils ont cherché des renseignements sur les placements.
- Les autres sources d'information récente comprennent le site Web d'une banque ou d'une institution financière (38 %, en hausse par rapport à 26 % en 2016), les parents et amis (28 %), et les médias (20 %, en baisse par rapport à 27 % en 2016).
- Le tiers des investisseurs se sont tournés **uniquement** vers un conseiller financier ou une banque la dernière fois qu'ils ont cherché des renseignements sur les placements (36 %), un autre tiers se sont fiés à la fois à l'information provenant de tierces parties et de leur conseiller ou banque (35 %), et 17 % n'ont utilisé que l'information de tierces parties.



## Le rôle des médias sociaux

Les médias sociaux sont davantage consultés.

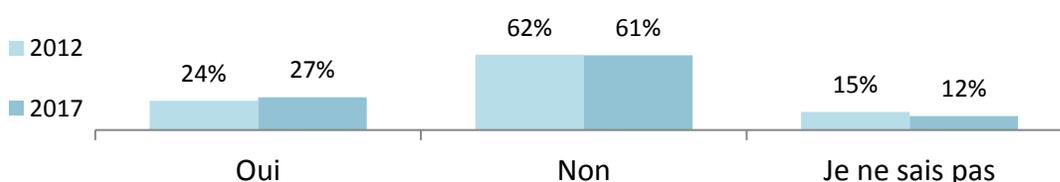
- Plus de quatre répondants sur dix (43 %) disent utiliser au moins un service ou site Web de médias sociaux pour trouver de l'information sur les placements, soit huit points de plus qu'en 2012.

<sup>1</sup> En 2012, la question sur l'optimisme quant aux marchés avait été posée uniquement aux investisseurs.

- Facebook (22 % en 2017 et 16 % en 2012) et YouTube (20 % en 2017 et 14 % en 2012) ont connu les hausses les plus marquées de la fréquentation.
- Le groupe le plus jeune, soit celui des 18 à 24 ans, est le plus susceptible de consulter les médias sociaux pour de l'information sur les placements (63 %).

### Le nombre de répondants ayant vu dans les médias sociaux des publicités annonçant des occasions de placement demeure stable.

- Dans l'ensemble, 27 % des répondants disent avoir vu dans les médias sociaux des publicités annonçant des occasions de placement, soit à peine un peu plus qu'en 2012 (24 %). Les Canadiens plus jeunes âgés de 18 à 24 ans (44 %) et de 25 à 34 ans (36 %) sont plus susceptibles d'en avoir vu.



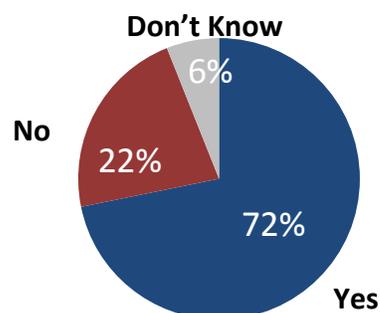
## Avoir reçu le relevé prévu dans le MRCC2

L'Indice ACVM des investisseurs a pour objectif de recueillir des données permettant de cerner les tendances et les lacunes dans les connaissances dont se servira le Comité sur la sensibilisation des investisseurs des ACVM afin d'élaborer et d'offrir des programmes de sensibilisation des investisseurs qui aideront ces derniers à prendre des décisions d'investissement éclairées, ainsi qu'à reconnaître, à éviter et à dénoncer les offres de placement qui leur paraissent frauduleuses. Pour de plus amples renseignements sur les recherches des ACVM visant à mesurer l'efficacité et l'incidence des obligations introduites par la deuxième phase du modèle de relation client-conseiller (MRCC2) et les modifications du régime d'information au moment de la souscription, se reporter à ce communiqué sur le [projet de recherche sur plusieurs années des ACVM](#).

### 72 % des répondants déclarent avoir reçu un relevé annuel détaillant les frais, les commissions et le rendement.

- Les répondants plus âgés et ceux ayant davantage de connaissances en investissement étaient aussi plus enclins à répondre « oui ».

Depuis janvier 2017, avez-vous reçu un relevé de votre conseiller détaillant le rendement de vos placements et les frais et commissions payés en 2016?

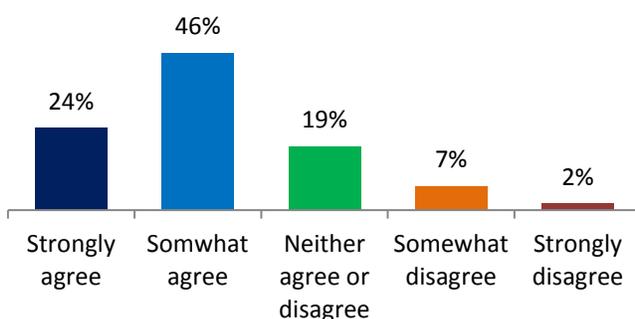


- Avec de l’aide – lorsque le nom du relevé était mentionné – ils étaient légèrement moins nombreux à dire en avoir reçu un (près de 6 sur 10, ou 59 %).

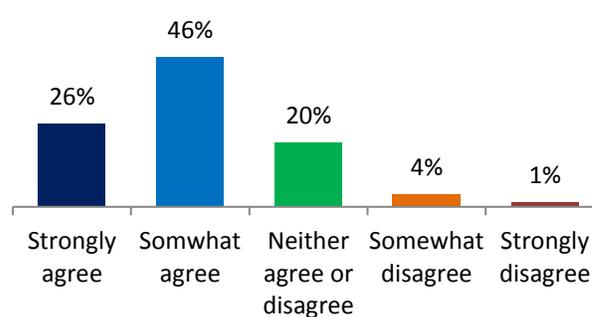
Ceux qui se souviennent d’avoir reçu le relevé prévu dans le MRCC2 l’ont trouvé facile à comprendre (71 % sont d’accord) et conviennent qu’il les a aidés à mieux comprendre les frais et commissions qu’ils paient (72 %).

- La proportion des répondants d’accord était élevée dans tout le pays, et même ceux de la tranche inférieure des connaissances en investissement l’ont trouvé facile à comprendre (66 %) et estiment qu’il les a aidés à mieux comprendre les frais et commissions qu’ils paient (64 %).

**Le relevé était facile à lire et à comprendre.**



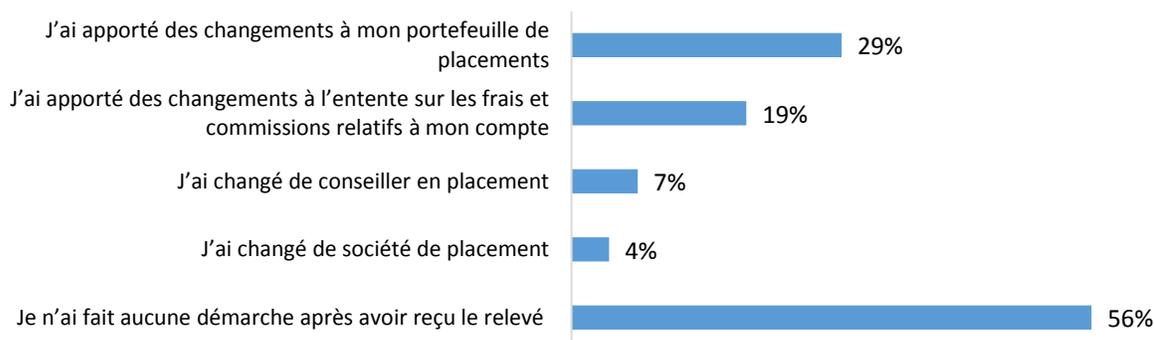
**Le relevé contenait l’information qu’il me fallait pour mieux comprendre les frais et commissions que je paie.**



**La plupart n’ont pas discuté avec leur conseiller après avoir examiné leur relevé (63 %), quoique plus du tiers (35 %) l’aient fait.**

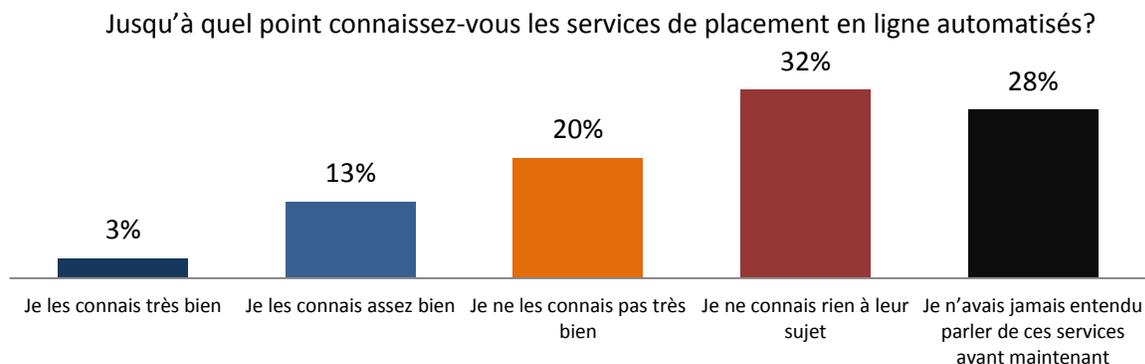
- La majorité (56 %) de ceux ayant discuté avec leur conseiller n’ont apporté aucun changement à leur compte.
- Ceux de la tranche inférieure des connaissances étaient les plus enclins à discuter avec leur conseiller (42 %, contre 30 % de ceux de la tranche supérieure) et à apporter des changements substantiels.

**Parmi ceux qui en ont discuté :**



## Robots-conseillers : utilisation et connaissance

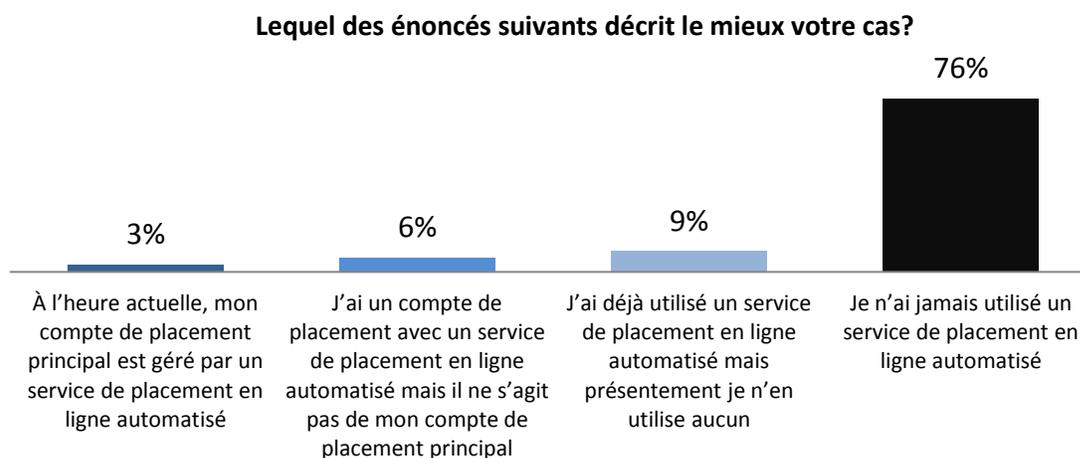
**Peu de répondants sont familiers avec les robots-conseillers – seul 1 sur 6 (16 %) dit être familier avec les services de placement en ligne automatisés.**



- Les répondants qui les connaissent sont également peu nombreux. Plusieurs répondants disent qu'ils ne savent pas si les robots-conseillers sont moins réglementés (44 %) ou s'ils exigent des frais et commissions moins élevés (49 %).

**Un sur dix utilise un robot-conseiller à l'heure actuelle, et 9 % y ont recouru par le passé.**

- Seuls 3 % des répondants détiennent leur compte principal chez un robot-conseiller. Ceux de moins de 35 ans (19 %) et les investisseurs fréquents (17 %) utilisent le plus ce service. L'aspect pratique (44 %) et les frais et commissions moins élevés (24 %) constituent les principales raisons citées et la plupart des utilisateurs sont satisfaits (60 %).



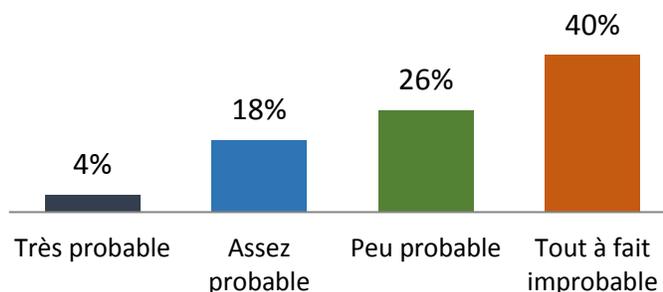
**Il ne semble pas exister d'obstacle fondamental à l'adoption des robots-conseillers; les gens ne les connaissent simplement pas (26 %) et sont satisfaits de leurs arrangements actuels (21 %).**

- Moins de 1 sur 5 dit ne pas recourir à un service en ligne parce qu'il trouve important de rencontrer en personne le gestionnaire de ses placements (17 %) ou ne fait pas confiance à Internet pour effectuer des placements (15 %).

### Le recours aux robots-conseillers a le potentiel de croître.

- Comme le manque d'information semble constituer le principal obstacle et la plupart des clients actuels sont satisfaits d'eux, les robots-conseillers sont vraisemblablement appelés à se populariser.
- Près de 1 répondant sur 4 (23 %) dit qu'il en utilisera probablement un s'il ouvre un compte. Toutefois, 40 % estiment improbable d'y recourir.

Si vous envisagiez d'ouvrir un nouveau compte de placement – ou de transférer un compte existant – quelle est la probabilité que vous ayez recours pour ce compte à un service de placement en ligne automatisé, plutôt qu'à un conseiller en placement classique (en personne)?



### À propos des Autorités canadiennes en valeurs mobilières

Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) – le conseil composé des autorités provinciales et territoriales en valeurs mobilières du Canada – coordonnent et harmonisent la réglementation des marchés des capitaux canadiens. Elles protègent les investisseurs contre des pratiques déloyales, inappropriées ou frauduleuses, tout en favorisant le développement de marchés des capitaux équitables et efficaces. À cette fin, elles s'efforcent notamment de sensibiliser les investisseurs aux risques, aux responsabilités et aux avantages associés à l'investissement. Par l'entremise de leur Comité sur la sensibilisation des investisseurs, les ACVM s'efforcent de faciliter l'accès à une information objective sur les placements et à aider les investisseurs à prendre des décisions éclairées au moment d'investir leur argent.

Pour de plus amples renseignements sur les ACVM, veuillez consulter le site <http://www.autorites-valeurs-mobilieres.ca>.

### À propos de Innovative Research Group

Innovative Research Group, Inc. (INNOVATIVE) est une entreprise nationale de recherche sur l'opinion publique et de conseils stratégiques qui possède des bureaux à Toronto et à Vancouver. L'entreprise offre à ses clients l'information cruciale dont ils ont besoin pour évaluer et surmonter les défis qui se posent dans les domaines des affaires publiques et des communications stratégiques, pour trouver et évaluer d'éventuelles solutions, et pour surveiller les résultats.

Pour en savoir davantage sur INNOVATIVE, veuillez consulter le site [www.innovativeresearch.ca](http://www.innovativeresearch.ca).