

Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier
Joint Forum of Financial Market Regulators

Cadre proposé 81-406

Information au moment de la souscription des organismes de placement collectif et des fonds distincts

Document établi par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières et le Conseil
canadien des responsables de la réglementation d'assurance

Le 15 juin 2007

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	3
Contexte	5
Document de consultation de 2003	5
Commentaires sur le document de consultation de 2003	6
Ce que nous devons faire	7
Ce que nous avons fait	7
Fiche de renseignements	8
Recherches sur les investisseurs	8
Utilisation d'un langage simple	9
Contenu.....	10
Mise à l'essai des documents	10
Livraison de la fiche de renseignements	12
Moment de la livraison	12
Modes de livraison	13
Droits des investisseurs	15
Droit à un délai de réflexion	15
Droit en cas d'information fausse ou trompeuse	16
Si la fiche de renseignements n'est pas livrée.....	16
Obligations réglementaires	17
Établissement de la fiche de renseignements	17
Dépôt et mise à jour	18
Respect des obligations de livraison	20
Remise d'autres documents au moment de la souscription	21
Prochaines étapes	22
Comment nous faire parvenir vos commentaires	22
Pour plus de renseignements	22
Annexe 1 : Fiche de renseignements <i>Aperçu du fonds</i> sur les OPC	
Annexe 2 : Fiche de renseignements <i>Aperçu du fonds</i> sur les fonds distincts	
Annexe 3 : Feuillet descriptif <i>Faits saillants</i> sur les fonds distincts	
Annexe 4 : Recherches sur les investisseurs et autres sources d'information	
Annexe 5 : Rapport de recherche sur les fiches de renseignements de Research Strategy Group	

Cadre proposé 81-406

Information au moment de la souscription des organismes de placement collectif et des fonds distincts

Introduction

Les organismes de placement collectif (les « OPC ») et les fonds distincts (les OPC et les fonds distincts étant ci-après appelés collectivement les « fonds ») sont tenus de communiquer une grande quantité d'information aux investisseurs dans divers documents, notamment le prospectus simplifié destiné aux souscripteurs de titres d'OPC ainsi que le dépliant explicatif et le contrat d'assurance destinés aux souscripteurs de titres de fonds distincts.

Bien que ces documents aient pour objet de fournir des renseignements très importants aux investisseurs qui envisagent de souscrire des titres d'un fonds, nous savons que bon nombre d'entre eux n'utilisent pas ces renseignements lorsqu'ils prennent des décisions d'achat.

Pourquoi le régime actuel ne fonctionne-t-il pas ?

De nombreux investisseurs ont du mal à repérer et à comprendre les renseignements dont ils ont besoin parce que ceux-ci sont disséminés dans des documents longs et complexes. Les investisseurs trouvent également qu'il est difficile de comparer des renseignements sur différents fonds.

En outre, il arrive que les investisseurs ne reçoivent pas les documents d'information avant de prendre une décision d'achat. Les courtiers doivent envoyer le prospectus aux souscripteurs de titres d'OPC dans les deux jours suivant l'achat. Les souscripteurs de titres de fonds distincts sont censés recevoir le dépliant explicatif au moment de la souscription, mais il arrive qu'ils ne reçoivent le contrat d'assurance qu'une fois la vente conclue.

Notre vision

Le régime d'information actuel n'est pas conforme à notre vision, qui consiste à fournir aux investisseurs des renseignements pertinents au moment où ils en ont le plus besoin, c'est-à-dire avant de prendre la décision de souscrire des titres d'un fonds.

Le cadre que nous proposons comble les lacunes du régime actuel parce qu'il est axé sur les trois principes suivants :

- fournir aux investisseurs des renseignements clés sur les fonds;
- fournir l'information dans un langage simple et accessible et dans des formats comparables;
- fournir l'information avant que les investisseurs prennent leur décision d'achat.

Nous voulons que les investisseurs aient des connaissances de base exactes au sujet des avantages, des risques et des coûts éventuels d'un placement dans un fonds et qu'ils soient en mesure d'établir des comparaisons valables entre différents fonds.

Dans cette optique, nous devons nous assurer que l'information est présentée de façon à inciter la plupart des investisseurs à la lire. Le document doit être concis, informatif, accessible et rédigé dans un langage simple.

Les investisseurs doivent obtenir l'information au moment où ils prennent la décision de souscrire des titres d'un fonds, autrement dit avant qu'ils donnent l'ordre d'achat.

Le présent document expose les éléments du cadre que nous proposons pour l'information à fournir au moment de la souscription; il traite notamment d'un nouveau sommaire portant sur les fonds, des modes de livraison et des droits des investisseurs ainsi que des obligations réglementaires relatives à l'établissement, au dépôt et à la livraison du document.

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur le cadre proposé. Pour savoir comment nous faire parvenir vos commentaires, voir la rubrique « Prochaines étapes ».

Le présent document rend compte des opinions des autorités de réglementation et des associations qui sont membres du Forum conjoint, mais ne reflète pas nécessairement les points de vue des administrations gouvernementales.

Contexte

Le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier (le « Forum conjoint ») est composé de représentants de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR), du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM). Le Forum conjoint a pour objectif d'améliorer le système de réglementation des services financiers en permanence au moyen d'une plus grande harmonisation, de la simplification et d'une meilleure coordination des activités de réglementation.

Document de consultation de 2003

En 2003, le Forum conjoint a publié le Document de consultation 81-403 : *Réexamen de l'information à fournir au moment de la souscription des fonds distincts et des organismes de placement collectif*. On peut consulter ce document sur le site Web du Forum conjoint à l'adresse suivante : www.jointforum.ca.

Le document de consultation présentait nos propositions sur les moyens de fournir de l'information aux investisseurs au moment opportun, dans un format adéquat et de façon économique et pratique. Les propositions prévoyaient l'établissement d'un régime d'information comportant quatre éléments fondamentaux pour chaque fonds :

1. un document de base renfermant tous les renseignements fixes au sujet des caractéristiques du fonds et de la société de gestion du fonds;
2. un dossier d'information continue contenant les états financiers du fonds et les rapports de la direction sur le rendement du fonds;
3. un sommaire du fonds de une ou deux pages présentant des renseignements clés propres au fonds que les investisseurs recevraient avant de prendre une décision d'achat ou au moment de prendre une telle décision;
4. un guide du consommateur normalisé contenant des renseignements instructifs sur les OPC et les fonds distincts.

Selon les propositions, il fallait réformer les régimes de l'information à fournir au moment de la souscription afin qu'on établisse des documents compréhensibles que les investisseurs liraient.

Enfin, dans ce document de consultation, le Forum conjoint invitait les lecteurs à lui faire part de leurs commentaires au sujet du droit à un délai de réflexion s'appliquant aux souscriptions de titres d'OPC et de fonds distincts.

Commentaires sur le document de consultation de 2003

En avril 2004, le Forum conjoint a publié son rapport sur le document de consultation, qui résumait les commentaires reçus et présentait nos réponses à ces commentaires. Le texte qui suit résume les principaux commentaires que nous avons reçus. On peut consulter le texte intégral du rapport sur le site Web du Forum conjoint, à l'adresse suivante : www.jointforum.ca.

Les personnes ayant fait parvenir leurs commentaires sur le document de consultation ont indiqué qu'il fallait modifier les régimes de l'information à fournir au moment de la souscription des titres d'OPC et des fonds distincts. Il est clairement ressorti des commentaires que les investisseurs ne lisent pas les prospectus d'OPC ni les dépliants explicatifs sur les fonds distincts. La plupart des intervenants ont favorablement accueilli le principe du régime d'information comportant quatre éléments.

- **Sommaire du fonds.** La plupart des intervenants ont appuyé la proposition d'un sommaire du fonds remis avant la prise d'une décision d'achat. Les investisseurs étaient favorables à l'établissement de documents distincts pour chaque fonds. À l'inverse, les participants du secteur voulaient avoir la liberté de créer des sommaires regroupant tous les fonds d'une même famille de fonds.
- **Guide du consommateur.** L'idée d'un guide du consommateur normalisé a plu aux investisseurs et aux participants du secteur. Les investisseurs ont indiqué qu'ils aimeraient qu'un document tenant compte de leurs commentaires soit livré obligatoirement. Pour leur part, les participants du secteur ont indiqué qu'ils aimeraient participer à l'élaboration du contenu d'un guide du consommateur dont l'utilisation serait facultative.

Les intervenants estimaient toutefois que le document type qui figurait dans le document de consultation était trop long et trop détaillé; certains ont indiqué qu'il fournissait trop d'information, et d'autres, pas assez.

- **Livraison.** Les investisseurs se sont vivement opposés au remplacement de l'obligation de livraison du document de base et du dossier d'information continue par la mise à disposition d'un accès électronique à ces documents. Les participants du secteur ont quant à eux appuyé fermement ce dernier mode de livraison.

Selon les investisseurs, nombre de personnes n'ont pas la capacité ou la volonté de recevoir de l'information par voie électronique. Ils ont également indiqué que nous devrions donner aux investisseurs la possibilité de choisir entre l'accès électronique et la livraison, ou de refuser de recevoir de l'information sous quelque forme que ce soit, tout en maintenant la livraison sous forme matérielle comme option par défaut.

- **Droit à un délai de réflexion.** Il était proposé dans le document de consultation de supprimer les droits de résolution rattachés à la souscription de titres d'OPC si l'information était fournie avant le moment de la souscription. Les participants du secteur ont indiqué qu'ils étaient favorables à cette proposition.

Les investisseurs se sont fermement opposés à cette proposition; ils nous ont rappelé qu'ils disposaient de très peu de recours et qu'ils étaient parfois victimes de techniques de vente sous pression. Les investisseurs ont indiqué qu'ils voulaient qu'un délai de réflexion raisonnable s'applique à toutes les souscriptions de titres de fonds.

Ce que nous devions faire

Dans le rapport, nous avons mentionné que nous réaliserions en deux étapes les tâches prévues dans le document de consultation.

En premier lieu, nous avons prévu de peaufiner le guide du consommateur, de définir un nouveau droit de résolution, d'élaborer et de mettre à l'essai un sommaire du fonds ainsi que de fixer de nouvelles obligations de livraison. Nous avons également prévu de publier pour consultation le sommaire du fonds proposé, le guide du consommateur et les modifications devant être apportées à la réglementation ou aux lignes directrices.

En second lieu, nous avons prévu d'évaluer la nécessité de créer un nouveau document de base qui remplacerait le prospectus simplifié et la notice annuelle actuellement exigés pour les OPC.

Ce que nous avons fait

Nous avons défini un nouveau droit de résolution, élaboré un nouveau sommaire du fonds, que nous avons mis à l'essai, et établi de nouveaux modes de livraison pour ce document. Nous avons également fixé les obligations réglementaires relatives à l'établissement et au dépôt du sommaire du fonds. Ces éléments fondamentaux du cadre proposé sont exposés dans les pages qui suivent.

Après avoir élaboré et mis à l'essai le sommaire du fonds, nous avons réexaminé le concept du guide du consommateur. Bien que nous convenions que l'information générale des investisseurs joue un rôle central dans la protection de ces derniers, nous avons décidé que les autorités de réglementation ne créeraient pas de guide du consommateur dans le cadre du présent projet pour les motifs suivants :

- les essais nous ont amenés à conclure que le sommaire du fonds donne une description explicite et exhaustive de celui-ci;
- les investisseurs ont affirmé au cours des essais qu'ils iraient, au besoin, chercher un complément d'information ailleurs;
- le marché regorge déjà d'excellentes sources d'information générale instructive sur les OPC et les fonds distincts.

Fiche de renseignements

La présente rubrique traite des recherches que nous avons examinées et des conclusions auxquelles nous sommes arrivés et sur lesquelles nous nous sommes appuyés pour élaborer le sommaire du fonds, qui est intitulé *Aperçu du fonds*. On y traite également des essais que nous avons effectués.

Nous avons créé deux versions de cette fiche de renseignements : l'une pour les OPC et l'autre pour les fonds distincts. Les fiches sont essentiellement similaires, mais tiennent compte de certaines différences entre les deux produits de placement. Vous trouverez les fiches de renseignements types à l'annexe 1 et à l'annexe 2.

Le CCRRA a élaboré de son côté un document type de deux pages intitulé *Faits saillants*. Ce feuillet descriptif résume les caractéristiques principales du contrat d'assurance aux termes duquel les fonds distincts sont offerts. Pour plus de renseignements à ce sujet, voir l'annexe 3.

Recherches sur les investisseurs

Nous avons examiné un grand nombre d'études et de documents de recherche, notamment de niveau universitaire, de partout dans le monde afin de comprendre comment les investisseurs prennent leurs décisions de placement et de savoir quel type d'information ils veulent recevoir à cette fin. La liste de ces études et de ces documents figure à l'annexe 4.

Ces recherches nous ont appris ce qui suit :

- Les investisseurs veulent des renseignements clairs au sujet des frais et des rendements, ainsi que sur les rendements passés.
- Les investisseurs veulent de l'information sur les risques liés à un placement dans un fonds, sur les placements du fonds, sur le gestionnaire de portefeuille et sur la rémunération versée au conseiller.
- Le niveau de connaissance générale des notions de base en placement est faible.
- De nombreux investisseurs sont trop sûrs d'eux et surestiment leurs connaissances et leurs compétences en placement.
- Un document de une ou deux pages qui résume les principales caractéristiques d'un fonds est susceptible d'aider les investisseurs à prendre des décisions d'achat éclairées.
- Les investisseurs ont tendance à adopter des comportements réduisant la probabilité qu'ils fassent ce qui suit :
 - lire les documents d'information, s'ils les reçoivent après avoir pris leur décision d'achat;
 - exercer leur droit d'annuler leur achat même après avoir reçu des documents d'information dans lesquels ils apprennent que leur décision d'achat n'était pas judicieuse.

- La vaste majorité des Canadiens qui souscrivent des titres d'OPC consultent leur conseiller avant de prendre une décision d'achat.

Nous avons conclu que, à l'heure actuelle, les investisseurs reçoivent tous les renseignements qu'ils affirment vouloir retrouver dans le prospectus simplifié et le dépliant explicatif, mais que bon nombre d'entre eux ne lisent pas ces documents. La surabondance et la densité de l'information figurant dans ces documents et le langage complexe qui y est employé font partie des raisons pour lesquelles les investisseurs ne les lisent pas.

Nous avons décidé qu'il était nécessaire d'élaborer un document d'information concis et simple, qui serait fourni aux investisseurs au moment de la souscription, afin de les aider à prendre des décisions éclairées.

Utilisation d'un langage simple

Nous avons établi que l'utilisation d'un langage simple dans l'élaboration du document nous aiderait à atteindre notre objectif, à savoir veiller à ce que les investisseurs aient des connaissances de base exactes au sujet des avantages, des risques et des coûts éventuels d'un placement dans un fonds.

L'utilisation d'un langage simple permet de communiquer de l'information que les destinataires peuvent comprendre sans difficulté. Il s'agit de donner la priorité aux besoins et aux compétences des destinataires afin de rendre le contenu de la communication pertinent, d'organiser logiquement l'information, d'utiliser un langage approprié et de s'assurer que la présentation du document est attrayante.

Nos destinataires

L'information sur les OPC et les fonds distincts est principalement destinée à des adultes canadiens qui ont de l'argent à investir. Pour élaborer le document, nous avons tenu compte des recherches ainsi que des faits suivants au sujet de la population adulte du Canada :

- la population vieillit;
- le cinquième environ des Canadiens possèdent une autre langue maternelle que le français ou l'anglais;
- la moitié environ des adultes canadiens éprouvent des difficultés de lecture importantes ou ne peuvent lire que des textes simples.

Pour joindre nos destinataires, nous avons rédigé le document d'information à fournir au moment de la souscription selon les principes suivants :

- éviter le jargon juridique ou financier;
- utiliser des exemples, des tableaux et des graphiques simples pour illustrer les concepts;

- mettre les titres en caractères gras et faire une mise en page aérée pour rendre le document facile à lire et à consulter;
- maintenir un niveau de difficulté de lecture de 5,0 à l'échelle Flesch-Kincaid;
- reconnaître le rôle du conseiller dans le processus de vente.

Contenu

La fiche de renseignements présente les renseignements clés qui sont importants pour les investisseurs. L'information y figure sur une page imprimée recto verso et est organisée logiquement sous forme de questions et de réponses, ce qui en facilite le repérage pour les investisseurs. La fiche renferme quelques énoncés qui aident les investisseurs à comprendre les risques d'un placement dans un fonds.

Recto

Le recto de la fiche de renseignements renferme de l'information de base sur le fonds, notamment :

- un bref aperçu du fonds : la date de création, la valeur totale, le gestionnaire de portefeuille, les dépenses annuelles exprimées en ratio des frais de gestion (le « RFG »);
- les placements effectués par le fonds : les types de titres, les 10 principaux placements, la répartition des placements;
- le rendement du fonds : les rendements annuels et le rendement moyen (déduction faite du RFG);
- le risque global du fonds : un énoncé sur le degré de risque associé au fonds et l'illustration de ce degré de risque sur une échelle fondée sur la classification présentée dans le document intitulé *Recommendations for Fund Volatility Risk Classification* de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC);
- l'existence ou l'absence de garanties relatives au fonds;
- le type d'investisseur auquel le fonds est destiné.

Verso

Le verso de la fiche de renseignements renferme de l'information sur les coûts, la rémunération des conseillers et le droit à un délai de réflexion, à savoir :

- les options relatives aux frais d'acquisition : les modalités de chaque option et l'effet éventuel de chacune sur le placement;
- la rémunération des conseillers : le mode habituel de rémunération des conseillers, y compris des précisions sur la commission de suivi et son fonctionnement;
- le droit à un délai de réflexion : la façon dont les investisseurs peuvent annuler leur achat;
- la façon d'obtenir des renseignements supplémentaires.

Les rubriques portant sur les frais d'acquisition et la rémunération des conseillers suggèrent des questions que les investisseurs peuvent poser à leur conseiller.

Mise à l'essai des documents

À l'automne 2006, nous avons mis à l'essai auprès d'investisseurs et de conseillers deux versions de la fiche de renseignements, l'une pour les OPC et l'autre pour les fonds distincts, et ce, en français et en anglais. Nous voulions évaluer les documents en fonction des critères suivants :

- la clarté du libellé et du format;
- la pertinence et l'exhaustivité du contenu;
- la mise en page et la conception graphique;
- l'utilité dans la prise de décisions de placement;
- le rôle que doit jouer le document dans le processus de vente;
- l'intérêt général suscité.

Vous trouverez à l'annexe 5 le rapport intitulé *Recherche sur les fiches de renseignements sur les fonds* établi par Research Strategy Group.

Le rapport de recherche indique que la fiche de renseignements a été bien accueillie par les investisseurs et les conseillers auprès de qui nous l'avons mise à l'essai. Les investisseurs l'ont décrit comme étant informative, pertinente et facile à lire. Ils ont aussi affirmé qu'ils voulaient recevoir le document avant de prendre une décision de placement. Pour leur part, les conseillers ont indiqué qu'ils se serviraient de la fiche de renseignements comme document de prévente auprès de leurs clients et qu'elle les aiderait à leur expliquer certains points.

Le rapport de recherche contient également des suggestions de modifications à apporter à la fiche de renseignements. Après avoir examiné le rapport de recherche, nous avons apporté des modifications afin de clarifier ou d'étoffer les renseignements fournis dans la fiche. Ce sont ces fiches de renseignements modifiées qui figurent aux annexes 1 et 2.

Livraison de la fiche de renseignements

La présente rubrique explique quand et comment les investisseurs recevront les fiches de renseignements aux termes du cadre proposé. Les courtiers et les assureurs devront respecter les présentes obligations de livraison et s'assurer que les conseillers qui travaillent pour eux livrent les fiches de renseignements.

Moment de la livraison

Les investisseurs nous ont indiqué qu'ils voulaient que les fiches de renseignements les aident à prendre leur décision d'achat. Par conséquent, celles-ci leur seront livrées avant le moment de la souscription ou à ce moment.

Les courtiers et les assureurs devront livrer les fiches de renseignements aux moments suivants :

- à l'occasion de l'achat initial;
- à l'occasion d'un achat subséquent, sauf s'il s'agit d'un achat effectué dans le cadre d'un régime de prélèvement automatique;
- à l'occasion d'un échange, sauf s'il s'agit d'un échange effectué dans le cadre de services de répartition de l'actif.

Dans le cas des fonds distincts, l'achat initial a lieu au moment où l'investisseur signe la demande de contrat d'assurance et sélectionne un ou plusieurs fonds.

Le cadre proposé ne prévoit pas que les investisseurs auront la faculté de renoncer à recevoir la fiche de renseignements. Les investisseurs peuvent néanmoins décider du temps qu'ils consacrent à examiner le document ou à en discuter avec leur conseiller.

Questions au sujet des achats subséquents

1. Investisseurs : Si vous souscrivez des titres d'un fonds dans lequel vous avez déjà investi, nous sommes conscients que vous aurez déjà reçu la fiche de renseignements. Devrions-nous prévoir une dispense de l'obligation de livraison de la fiche de renseignements pour tous les achats de titres d'un fonds dans lequel vous avez déjà investi ou seulement pendant une certaine période après le dernier achat? Si la dispense ne devait s'appliquer qu'à une certaine période, qu'est-ce qui serait une période raisonnable?
2. Investisseurs : Si vous souscrivez des titres d'un fonds dans le cadre d'un régime de prélèvement automatique, vous recevrez la fiche de renseignements seulement au moment de l'achat initial. Toutefois, les renseignements figurant sur la fiche de renseignements changeront au fil du temps, ce qui pourrait influencer votre décision de continuer à

souscrire des titres du fonds. Souhaiteriez-vous recevoir la fiche de renseignements mise à jour? Si tel est le cas, à quelle fréquence voudriez-vous recevoir les mises à jour?

3. Investisseurs : Les autres documents d'information que vous pouvez choisir de recevoir, comme les rapports annuels des fonds, vous fournissent-ils suffisamment de renseignements pour vous permettre de prendre une décision concernant la souscription de titres supplémentaires?

Modes de livraison

Le tableau qui suit présente les modes de livraison qui pourront être utilisés selon le type de vente conformément au cadre proposé.

Type de vente	Mode de livraison	
	Avant le moment de la souscription	Au moment de la souscription
En personne	<ul style="list-style-type: none"> • en mains propres • par télécopieur • par la poste • par voie électronique 	<ul style="list-style-type: none"> • en mains propres
Par téléphone	<ul style="list-style-type: none"> • en mains propres • par télécopieur • par la poste • par voie électronique 	<ul style="list-style-type: none"> • par télécopieur • par voie électronique
Sur Internet	<ul style="list-style-type: none"> • en mains propres • par télécopieur • par la poste • par voie électronique 	<ul style="list-style-type: none"> • par un clic dans la fiche de renseignements avant de soumettre l'ordre d'achat

La livraison par voie électronique signifie l'envoi d'une copie électronique du document directement à l'investisseur.

Compte tenu des commentaires que nous avons reçus des investisseurs sur le document de consultation et des mises à l'essai que nous avons effectuées, nous avons décidé que la seule mise à disposition de la fiche de renseignements ne ferait pas partie des modes de livraison envisagés dans le cadre proposé.

En outre, la livraison de vive voix ne fait pas partie des modes envisagés parce que nous doutons que les investisseurs puissent recevoir et comprendre concrètement par téléphone tous les renseignements figurant sur la fiche de renseignements. À titre d'exemple, il serait difficile pour quiconque de comprendre une description orale des diagrammes illustrant la répartition des placements ou les rendements annuels.

Questions concernant la livraison

Nous sollicitons des commentaires au sujet d'un certain nombre de questions concernant la livraison de la fiche de renseignements, car nous sommes conscients que l'obligation de livrer le document avant le moment de la souscription ou à ce moment représente un changement important par rapport aux pratiques actuelles en matière de vente de titres d'OPC et, dans une certaine mesure, de fonds distincts.

Nous sommes d'avis qu'il faut adopter une approche souple à l'égard de la livraison de la fiche de renseignements afin de répondre aux attentes et aux besoins variés des investisseurs tout en réalisant notre objectif de leur fournir de l'information au moment crucial de la prise de leur décision. Nous sommes disposés à collaborer avec les participants du secteur pour que la transition se déroule de la façon la plus raisonnable et économique possible.

4. Les modes de livraison proposés ci-dessus donnent-ils aux investisseurs et aux participants du secteur la souplesse nécessaire pour prendre des décisions de placement et les exécuter en temps opportun?
5. Devrions-nous examiner d'autres modes de livraison qui seraient compatibles avec notre objectif de fournir aux investisseurs de l'information avant le moment de la souscription ou à ce moment?
6. Courtiers et assureurs : Quelles modifications auriez-vous à apporter à vos procédures actuelles pour respecter les obligations de livraison que nous proposons? Combien de temps cela vous prendrait-il pour effectuer ces modifications? Quels seraient la nature et le montant approximatif des coûts associés à ces modifications?
7. Investisseurs : Si votre conseiller n'avait pas la fiche de renseignement à sa disposition dans l'immédiat, seriez-vous prêts à attendre de la recevoir avant de conclure votre achat? Si vous deviez attendre, serait-il probable que vous choisissiez d'investir dans des instruments autres que des titres d'OPC ou de fonds distincts?

Droits des investisseurs

La présente rubrique traite des droits dont bénéficieront les investisseurs aux termes du cadre proposé.

Droit à un délai de réflexion

Les investisseurs qui souscrivent des titres d'OPC ou de fonds distincts auront droit à un délai de réflexion au cours duquel ils pourront annuler leur achat; ils disposeront en effet de deux jours ouvrables pour ce faire.

Les investisseurs auront droit à un délai de réflexion aux moments suivants :

- à l'occasion d'un achat initial;
- à l'occasion d'un achat subséquent, sauf s'il s'agit d'un achat effectué dans le cadre d'un régime de prélèvement automatique;
- à l'occasion d'un échange, sauf s'il s'agit d'un échange effectué dans le cadre de services de répartition de l'actif.

Le délai de réflexion de deux jours commence lorsque l'investisseur donne l'instruction au courtier ou à l'assureur d'acheter des titres de l'OPC ou du fonds distinct.

Annulation pendant le délai de réflexion

L'investisseur qui souhaite annuler son achat pendant le délai de réflexion devra remettre un avis écrit en ce sens au courtier ou à l'assureur.

Dans le cas des OPC, l'investisseur qui souhaite annuler son achat pendant le délai de réflexion s'adressera au courtier. Le courtier remettra alors l'argent à l'investisseur. Si la société de gestion du fonds a reçu un paiement de la part du courtier ou si des titres d'OPC ont été émis, la société de gestion du fonds devra, au moment où l'investisseur annule son achat, remettre au courtier l'argent qu'elle a reçu ou la valeur des titres émis.

Dans le cas des fonds distincts, l'investisseur qui souhaite annuler son achat pendant le délai de réflexion s'adressera à l'assureur.

Somme récupérée en cas d'annulation pendant le délai de réflexion

L'investisseur récupérera la moins élevée des sommes suivantes :

- la somme qu'il a investie initialement;
- la valeur des titres du fonds à la date à laquelle il annule son achat pendant le délai de réflexion.

Si la valeur des titres diminue pendant le délai de réflexion, l'investisseur récupérera une somme inférieure à celle qu'il aura investie initialement. Le délai de réflexion vise à permettre aux investisseurs de changer d'idée s'ils ont souscrit des titres dont ils ne

veulent pas vraiment. Il n'a pas pour objet de protéger les investisseurs contre la baisse de la valeur marchande à court terme.

L'investisseur récupérera également les frais d'acquisition ou les autres frais payés dans le cadre de la souscription des titres; aucuns frais de rachat ne s'appliqueront.

Droit en cas d'information fausse ou trompeuse

Organismes de placement collectif

La fiche de renseignements sera intégrée par renvoi dans le prospectus simplifié. Par conséquent, les lois sur les valeurs mobilières en vigueur s'appliqueront et, si la fiche de renseignements contient de l'information fausse ou trompeuse, l'investisseur pourra se prévaloir du droit d'action prévu par la loi contre l'OPC.

Fonds distincts

La fiche de renseignements sera intégrée par renvoi dans le contrat d'assurance. Par conséquent, si la fiche de renseignements contient de l'information fausse ou trompeuse, les lois en vigueur s'appliqueront et l'investisseur disposera d'un droit d'action contre l'assureur pour rupture de contrat.

Question au sujet de l'information fausse ou trompeuse dans la fiche de renseignements sur les fonds distincts

8. Existe-t-il d'autres façons de s'assurer que les investisseurs disposent d'un véritable recours en cas d'information fausse ou trompeuse dans la fiche de renseignements sur les fonds distincts?

Si la fiche de renseignements n'est pas livrée

Organismes de placement collectif

Les investisseurs auront la possibilité d'annuler leur achat à tout moment s'ils ne reçoivent pas la fiche de renseignements avant le moment de la souscription ou à ce moment. En pareil cas, ils récupéreront la somme qu'ils auront investie initialement et les frais qu'ils auront payés.

Fonds distincts

Les lois sur les assurances en vigueur s'appliqueront. Dans certains cas, le fait qu'un assureur omette de livrer la fiche de renseignements lorsqu'il est tenu de le faire constituera un acte ou une pratique malhonnête ou mensonger. Par conséquent, bien que les investisseurs ne puissent annuler leur achat, ils pourront porter plainte auprès de l'autorité de réglementation provinciale, qui pourra prendre des mesures contre l'assureur.

Obligations réglementaires

La présente rubrique expose les normes que les sociétés de gestion de fonds, les courtiers et les assureurs devront respecter lorsqu'ils établiront, déposeront et livreront la fiche de renseignements aux termes du cadre proposé.

Établissement de la fiche de renseignements

Les investisseurs nous ont indiqué qu'ils veulent être en mesure de comparer aisément les fonds et qu'ils souhaitent obtenir des documents faciles à lire et à comprendre. Par conséquent, de nombreux éléments de la fiche de renseignements devront répondre à des critères obligatoires, notamment :

- les renseignements inclus et leur ordre de présentation;
- les renseignements figurant au recto;
- les renseignements figurant au verso;
- les titres de rubriques et certaines mentions sous chaque rubrique;
- la taille minimale de la police;
- un niveau de difficulté de lecture maximal de 5,0 à l'échelle Flesch-Kincaid.

Toutefois, nous sommes conscients que les sociétés ont besoin d'une certaine souplesse pour adapter la fiche de renseignements en fonction des différents types de fonds. Les sociétés disposeront d'une marge de manœuvre dans certaines rubriques concernant les caractéristiques du fonds, comme les placements du fonds et les types d'investisseurs auxquels le fonds est destiné.

Une fiche de renseignements distincte sera exigée pour chaque catégorie ou série de fonds qui est assortie de son propre RFG. Étant donné que les renseignements sur le rendement et les frais d'acquisition peuvent varier selon le RFG, il serait difficile d'élaborer une fiche contenant divers groupes de renseignements sur le rendement et les frais d'acquisition qui soit aussi concise et facile à lire que les documents types. Une telle fiche serait certainement plus complexe pour les investisseurs.

Question au sujet des fonds comportant diverses catégories, séries ou options de garantie

Nous sommes conscients qu'il pourrait exister plusieurs versions de la fiche de renseignements sur un fonds qui comporte plus d'une catégorie, série ou option de garantie assortie de son propre RFG. Nous sommes également conscients que le conseiller pourrait décider de ne remettre à l'investisseur qu'une seule version de la fiche de renseignements sur le fonds. Par conséquent, l'investisseur qui souhaite souscrire des titres du fonds pourrait n'être mis au courant que d'une seule des options qui lui sont offertes. Les conseillers devraient informer les investisseurs de toutes les options susceptibles de leur convenir.

9. Existe-t-il d'autres façons de communiquer l'information dans une fiche de renseignements sur un fonds comportant diverses catégories, séries ou options de garantie qui seraient compatibles avec notre objectif de fournir aux investisseurs un document de deux pages facile à comprendre?

Les investisseurs nous ont indiqué qu'ils ne veulent pas lire de longs documents. Nous voulons qu'il soit facile pour les investisseurs de consulter les fiches de renseignements sur les fonds dont ils ont acheté des titres, et c'est pourquoi ces documents doivent être concis. Par conséquent, le cadre proposé ne permet pas les regroupements, notamment le regroupement de familles de fonds, sur une même fiche de renseignements.

Dépôt et mise à jour

Aux termes du cadre proposé, les fiches de renseignements seront assujetties aux obligations exposées ci-après.

Organismes de placement collectif

Obligations de dépôt

Les sociétés de gestion de fonds devront déposer les fiches de renseignements auprès des autorités en valeurs mobilières chaque année, en même temps que le prospectus et les documents connexes, afin d'obtenir le visa des autorités. Elles continueront d'établir et de déposer un prospectus simplifié, une notice annuelle, des états financiers et un rapport de la direction sur le rendement du fonds conformément à la pratique actuelle.

Les sociétés de gestion de fonds devront mettre à jour et déposer les fiches de renseignements au moment du dépôt de leurs documents d'information continue annuels et intermédiaires. Celles qui souhaitent fournir des renseignements plus récents aux investisseurs pourront mettre à jour et déposer les fiches de renseignements plus fréquemment, mais au plus une fois par trimestre, sauf s'il se produit un changement important.

Changements importants

Les sociétés de gestion devront déposer une nouvelle fiche de renseignements ou une fiche de renseignements mise à jour s'il se produit un changement important dans l'information qui y figure. Un tel changement important sera traité de la même façon que tout autre changement important dans l'information figurant dans le prospectus, ce qui signifie que la société de gestion du fonds devra faire viser la fiche de renseignements modifiée avant de l'utiliser.

Obligations d'attestation

Les obligations d'attestation pour les prospectus d'OPC seront modifiées afin que les attestations soient prospectives. Ces obligations seront semblables à celles du régime du prospectus simplifié qui sont prévues par le *Règlement 44-102 sur le placement de titres au moyen d'un prospectus préalable*.

Les attestations prospectives s'appliqueront à toutes les mises à jour des fiches de renseignements. Si un OPC dépose une modification du prospectus par suite d'un changement important dans l'information figurant dans le prospectus simplifié ou dans la fiche de renseignements, de nouvelles attestations seront exigées.

Examen par les autorités de réglementation

Les autorités en valeurs mobilières examineront les fiches de renseignements de la même façon qu'ils examinent les autres documents qui sont actuellement intégrés par renvoi dans le prospectus simplifié.

Une fois l'examen terminé, l'autorité en valeurs mobilières visera le prospectus. Aucun titre d'OPC ne pourra être vendu avant que l'autorité en valeurs mobilières de chaque province où les titres sont placés n'ait accordé son visa ou avant qu'un visa n'ait été réputé octroyé aux termes du régime de passeport dans les provinces où ce régime s'applique.

Les autorités en valeurs mobilières pourront examiner les mises à jour des fiches de renseignements dans le cadre de l'examen de l'information continue, mais ne le viseront pas.

Fonds distincts

Obligations de dépôt

Les assureurs devront déposer des fiches de renseignements auprès des responsables de la réglementation d'assurance dans les provinces où le dépôt est exigé. Les fiches de renseignements devront être déposées chaque année, en même temps que les autres documents faisant partie du contrat d'assurance, aux fins de l'obtention d'un visa dans les provinces où un tel visa est accordé.

Les assureurs devront mettre à jour et déposer les fiches de renseignements chaque semestre dans les provinces où le dépôt est exigé. Les assureurs pourront mettre à jour et déposer les fiches de renseignements au plus une fois par trimestre, sauf s'il se produit un changement important.

Changements importants

Les assureurs devront déposer une nouvelle fiche de renseignements ou une fiche de renseignements mise à jour dans les provinces où le dépôt est exigé s'il se produit un changement important pour le fonds. Si une modification doit être apportée au contrat d'assurance en raison du changement important, l'assureur devra obtenir un visa pour la modification dans les provinces où un tel visa est accordé avant d'utiliser la fiche de renseignements modifiée.

Examen par les autorités de réglementation

La fiche de renseignements fera partie du dépliant explicatif que les responsables de la réglementation d'assurance examineront conformément à leurs pratiques courantes.

Une fois l'examen terminé, le responsable de la réglementation d'assurance accordera un visa dans les provinces où cette pratique est en vigueur.

Les responsables de la réglementation d'assurance examineront les mises à jour des fiches de renseignements faisant suite à des changements importants conformément à leurs pratiques courantes et les viseront dans les provinces où cette pratique est en vigueur.

Questions au sujet de la mise à jour des fiches de renseignements

Le cadre proposé permet aux sociétés de gestion de fonds et aux assureurs de mettre à jour les fiches de renseignements au plus une fois par trimestre. Bien que nous souhaitions donner aux participants du secteur la possibilité de communiquer des renseignements sur les placements et le rendement qui soient raisonnablement récents en permettant les mises à jour trimestrielles, nous voulons également nous assurer que les investisseurs sont en mesure de comparer aisément les fonds. Il pourrait être difficile de comparer deux fiches de renseignements si l'une est plus à jour que l'autre.

10. Sociétés de gestion de fonds et assureurs : À quelle fréquence souhaiteriez-vous mettre à jour les fiches de renseignements? Si vous voulez faire des mises à jour plus souvent ou moins souvent qu'une fois par trimestre, quelle serait la fréquence voulue et pourquoi?
11. Investisseurs : À quelle fréquence voulez-vous que les fiches de renseignements soient mises à jour? Un document qui contiendrait des renseignements sur les placements et le rendement datant d'au plus six mois répondrait-il à vos besoins?

Respect des obligations de livraison

Les courtiers et les assureurs devront respecter deux obligations en ce qui concerne la livraison :

- livrer la fiche de renseignements à l'investisseur avant le moment de la souscription ou à ce moment;
- présenter la fiche de renseignements à l'investisseur.

Ces obligations visent à donner aux investisseurs l'occasion d'examiner les renseignements et de poser des questions avant de conclure un achat.

Modifications des obligations de livraison actuelles

Organismes de placement collectif

Les obligations de livraison actuelles seront modifiées de manière à permettre aux courtiers de remplir leur obligation de livraison du prospectus simplifié en remettant uniquement la fiche de renseignements. Les courtiers seront tenus de livrer le prospectus simplifié aux investisseurs uniquement s'ils en font la demande.

Fonds distincts

La fiche de renseignements fera partie du dépliant explicatif (voir l'annexe 3). Les obligations de livraison actuelles ne seront pas modifiées.

Accusé de réception de la fiche de renseignements**Organismes de placement collectif**

Les courtiers ne seront pas tenus de demander aux investisseurs d'accuser réception de la fiche de renseignements; ils pourront imposer leurs propres exigences conformément à leurs politiques et procédures concernant le respect des obligations de livraison.

Fonds distincts

Les assureurs devront prévoir un espace dans la demande d'assurance où l'investisseur apposera sa signature pour confirmer qu'il a reçu les fiches de renseignements sur tous les fonds distincts sélectionnés dans la demande. Les investisseurs ne seront pas tenus de signer un accusé de réception pour les achats subséquents.

Remise d'autres documents au moment de la souscription

Le cadre proposé permet aux courtiers et aux assureurs de remettre aux investisseurs des documents publicitaires ou promotionnels avant le moment de la souscription ou à ce moment. Le conseiller devra présenter la fiche de renseignements à l'investisseur même s'il lui remet d'autres documents. Les règles régissant actuellement les documents publicitaires et promotionnels continueront de s'appliquer.

Prochaines étapes

Nous invitons les investisseurs et les participants du secteur à nous faire part de leurs commentaires en général et sur tout aspect du cadre proposé pour l'information à fournir au moment de la souscription. Nous accepterons les commentaires jusqu'au 15 octobre 2007.

Nous examinerons et prendrons en compte tous les commentaires, et ferons une autre consultation au besoin. Nous parachèverons alors le cadre proposé, sous réserve de l'examen et de l'approbation des gouvernements et, dans les territoires qui y seraient tenus, de modifications législatives.

Comment nous faire parvenir vos commentaires

Veuillez faire parvenir vos commentaires à M. Neil Mohindra, à l'adresse indiquée ci-après, au plus tard le **15 octobre 2007**.

Neil Mohindra
Directeur temporaire des politiques
Bureau de projet du Forum conjoint
5160 Yonge St.
Box 85, 17th floor
North York (Ontario)
M2N 6L9

Téléphone : 416-590-7031
Télécopieur : 416-590-7070
Courriel : jointforum@fsc.gov.on.ca

Les commentaires que nous recevons ne sont pas confidentiels et seront affichés sur le site Web du Forum conjoint, à l'adresse suivante : www.jointforum.ca.

Pour plus de renseignements

Si vous avez des questions au sujet du cadre proposé, veuillez communiquer avec le Bureau de projet du Forum conjoint.

Comité sur l'information au moment de la soucription du Forum conjoint

Président du comité

Jim Hall
Superintendent of Insurance and Financial Institutions
Saskatchewan Financial Services Commission
Téléphone : 306-787-7881
Courriel : jhall@sfsc.gov.sk.ca

Membres

Noreen Bent
Manager and Senior Legal Counsel
Legal Services, Corporate Finance
British Columbia Securities Commission
Téléphone : 604-899-6741
Courriel : nbent@bcsc.bc.ca

Christopher Birchall
Senior Securities Analyst
Corporate Finance
British Columbia Securities Commission
Téléphone : 604-899-6722
courriel : cbirchall@bcsc.bc.ca

Peter Blandy
Manager of Compliance
Alberta Superintendent of Insurance and Financial Institutions
Téléphone : 780-415-8556
Courriel : peter.blandy@gov.ab.ca

Bob Bouchard
Directeur et chef de l'administration
Commission des valeurs mobilières du Manitoba
Téléphone : 204-945-2555
Courriel : bob.bouchard@gov.mb.ca

Patricia Callon
Investment Funds Branch
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
Téléphone : 416-593-3673
Courriel : pcallon@osc.gov.on.ca

Elliott Katz
Senior Policy Analyst
Licensing and Market Conduct Division
Commission des services financiers de l'Ontario
Téléphone : 416-590-7578
Courriel : ekatz@fscs.gov.on.ca

Scott Lamb
Legal Counsel
Commission des services financiers de l'Ontario
Téléphone : 416-590-7024
Courriel : slamb@fsco.gov.on.ca

Fernand Lavigne
Analyste financier
Autorité des marchés financiers
Téléphone : 514-395-0558, poste 4818
Courriel : fernand.lavigne@lautorite.qc.ca

Cynthia Martens
Legal Counsel
Alberta Securities Commission
Téléphone : 403-297-4417
Courriel : cynthia.martens@seccom.ab.ca

Pierre Martin
Avocat
Service de la réglementation
Autorité des marchés financiers
Téléphone : 514-395-0337, poste 4375
Courriel : pierre.martin@lautorite.qc.ca

Stephen Paglia
Legal Counsel
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
Téléphone : 416-593-2393
Courriel : spaglia@osc.gov.on.ca

Carol Shevlin
Acting Policy Manager
Secrétariat du CCRRA
Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance
Téléphone : 416-226-7893
Courriel : cshevlin@fsco.gov.on.ca

Susan Silma
Director, Investment Funds
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
Téléphone : 416-593-2302
Courriel : ssilma@osc.gov.on.ca

Grant Swanson
Executive Director, Licensing and Market Conduct Division
Commission des services financiers de l'Ontario
Téléphone : 416-590-7120
Courriel : gswanson@fscs.gov.on.ca

Susan Swayze
Plain Language Editor
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
Téléphone : 416-593-2338
Courriel : sswayze@osc.gov.on.ca

Annexe 1

Fiche de renseignements *Aperçu du fonds* sur les OPC



Les Fonds XYZ

APERÇU DU FONDS

Fonds d'actions canadiennes XYZ au 30 juin 2006

Bref aperçu

Date de création du fonds :	1 ^{er} janvier 1996
Valeur totale au 30 juin 2006 :	1 milliard de dollars
Dépenses annuelles, en % de la valeur totale du fonds (aussi appelé Ratio des frais de gestion) :	2,25 %

Gestionnaire de portefeuille :	Gestion de capitaux Ltée
Distributions :	Annuelles, le 15 décembre

Dans quoi le fonds investit-il?

Le fonds investit dans des entreprises canadiennes de toutes tailles et de tous secteurs. Les graphiques qui suivent vous donnent un aperçu des placements du fonds au 30 juin 2006. Ces placements sont appelés à changer.

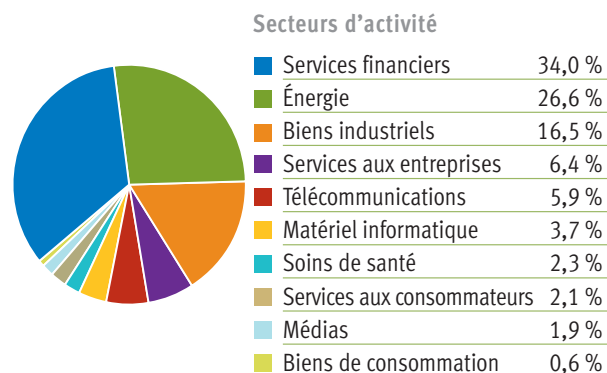
Dix principaux placements (au 30 juin 2006)

1. Banque Royale du Canada
2. Encana Corp.
3. Petro-Canada
4. Alcan Inc.
5. Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada
6. Goldcorp Inc.
7. Extencicare Inc.
8. Husky Energy
9. Open Text
10. Thomson Corp.

Nombre total de placements 126

Les dix principaux placements représentent 32% du fonds.

Répartition des placements (au 30 juin 2006)



Quel a été le rendement du fonds?

Cette section vous présente quel a été le rendement du fonds au cours des dix dernières années. Les rendements indiqués sont ceux après déduction des dépenses annuelles. Ces dépenses réduisent les rendements de vos placements.

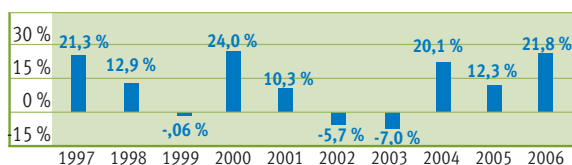
Il importe de noter que le rendement passé du fonds n'est pas nécessairement indicatif du rendement futur.

Rendement moyen

La personne qui a investi 1 000 \$ dans le fonds il y a dix ans détient aujourd'hui 2 682 \$, ce qui correspond à un rendement annuel moyen de 10 %.

Rendements annuels

Ce graphique montre le rendement annuel du fonds pour les dix dernières années. On note trois années durant lesquelles les détenteurs ont perdu une partie des sommes détenues au début de l'année.



Quel est le degré de risque?

Lorsque vous investissez dans un fonds, la valeur de votre placement peut augmenter ou diminuer. Ce fonds est caractérisé par un risque modéré.



Y a-t-il des garanties?

Ce type de fonds n'offre aucune garantie. Vous ne récupérez pas nécessairement le montant investi.

À qui le fonds est-il destiné?

Aux investisseurs qui :

- recherchent un placement à long terme;
- désirent investir dans un large éventail d'entreprises canadiennes;
- peuvent supporter les hauts et les bas du marché boursier.

! N'achetez pas ce fonds si vous avez besoin d'une source de revenu régulier.

APERÇU DU FONDS

Fonds d'actions canadiennes XYZ suite

Combien ça coûte?

Vous pourriez avoir à payer des frais d'acquisition. Le tableau qui suit donne un aperçu de vos options. Demandez à votre conseiller de vous expliquer le pour et le contre de chaque option. Votre conseiller peut aussi vous parler des autres options de frais d'acquisition disponibles sur des fonds semblables.

Vos options de frais d'acquisition (✓ Choisissez une option)	Ce que vous payez		Ce que vous devriez également savoir														
<input type="checkbox"/> Frais d'acquisition initiaux	(En pourcentage %) Entre 0 % et 4 % au moment de l'achat	(En dollars \$) Entre 0 \$ et 40 \$ sur chaque tranche de 1 000 \$ achetée	<ul style="list-style-type: none"> • Vous négociez le taux avec votre conseiller. • Les frais d'acquisition initiaux sont déduits du montant acheté, ce qui signifie qu'une somme moins importante est investie dans le fonds. • Demandez à votre conseiller de vous informer des frais d'acquisition à payer sur le montant acheté. 														
<input type="checkbox"/> Frais d'acquisition différés	Si vous vendez avant : <table border="1" data-bbox="506 934 760 1163"> <tr><td>moins de 1 an</td><td>6,0 %</td></tr> <tr><td>moins de 2 ans</td><td>5,0 %</td></tr> <tr><td>moins de 3 ans</td><td>4,0 %</td></tr> <tr><td>moins de 4 ans</td><td>3,0 %</td></tr> <tr><td>moins de 5 ans</td><td>2,0 %</td></tr> <tr><td>moins de 6 ans</td><td>1,0 %</td></tr> <tr><td>6 ans ou plus</td><td>0,0 %</td></tr> </table>	moins de 1 an	6,0 %	moins de 2 ans	5,0 %	moins de 3 ans	4,0 %	moins de 4 ans	3,0 %	moins de 5 ans	2,0 %	moins de 6 ans	1,0 %	6 ans ou plus	0,0 %	Entre 0 \$ et 60 \$ sur chaque tranche de 1 000 \$ vendue	<ul style="list-style-type: none"> • Il s'agit d'un tarif fixe. • Les frais d'acquisition différés sont déduits du montant vendu, ce qui signifie que vous récupérez une somme moins importante à la vente.
moins de 1 an	6,0 %																
moins de 2 ans	5,0 %																
moins de 3 ans	4,0 %																
moins de 4 ans	3,0 %																
moins de 5 ans	2,0 %																
moins de 6 ans	1,0 %																
6 ans ou plus	0,0 %																

Comment mon conseiller est-il rémunéré?

- Votre conseiller touche une commission lorsque vous achetez le fonds, sauf s'il choisit d'y renoncer.
- Il touche également sur une base continue une commission tant que vous détenez le fonds. Cette commission est appelée « commission de suivi ».
- Les taux de commission dépendent de l'option de frais d'acquisition que vous choisissez. Votre conseiller peut vous informer des taux de commission associés à ce fonds et établir une comparaison avec des fonds semblables.
- Les Fonds XYZ verse les commissions à la firme pour laquelle votre conseiller travaille. La firme remet à votre conseiller une partie ou l'ensemble des commissions.
- Les commissions constituent une partie des dépenses annuelles du fonds.

Et si je change d'idée?

- Vous pouvez annuler votre achat en envoyant à votre conseiller un avis écrit dans les deux jours ouvrables suivant la date d'achat.
- Vous récupérez le montant investi, ou moins si la valeur du fonds a baissé.
- Vous récupérez également les frais d'acquisition payés.

Renseignements

Pour de plus amples renseignements sur le fonds ou pour obtenir un exemplaire du prospectus simplifié, adressez-vous à votre conseiller ou contactez :

Les Fonds XYZ
123, rue Répartition de l'actif
Toronto (Ontario) M1A 2B3

Téléphone : 416-555-5555
Sans frais : 1-800-555-5556

Courriel : placement@fondxyz.com
Site Web : www.fondxyz.com



Les Fonds XYZ

© Marques déposées de Fonds XYZ.

Annexe 2

Fiche de renseignements *Aperçu du fonds* sur les fonds distincts



APERÇU DU FONDS

Contrat d'assurance Assurisque
Fonds d'actions canadiennes XYZ (Garantie combinée)
au 30 juin 2006

Bref aperçu

Date de création du fonds :	1 ^{er} janvier 1996
Valeur totale au 30 juin 2006 :	1 milliard de dollars
Gestionnaire de portefeuille :	Gestion de capitaux Ltée
Distributions :	Annuelles, le 15 décembre

Dépenses annuelles, en % de la valeur totale du fonds : 2,25 %

Composition :

Dépenses du fonds (aussi appelé Ratio des frais de gestion)	2,25 %
Frais d'assurance	0,85 %

Dans quoi le fonds investit-il?

Le fonds investit dans des entreprises canadiennes de toutes tailles et de tous secteurs. Les graphiques qui suivent vous donnent un aperçu des placements du fonds au 30 juin 2006. Ces placements sont appelés à changer.

Dix principaux placements (au 30 juin 2006)

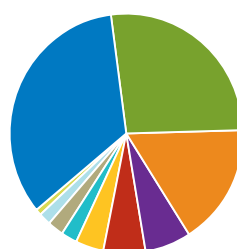
1. Banque Royale du Canada
2. Encana Corp.
3. Petro-Canada
4. Alcan Inc.
5. Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada
6. Goldcorp Inc.
7. Extendicare Inc.
8. Husky Energy
9. Open Text
10. Thomson Corp.

Nombre total de placements 126

Les dix principaux placements représentent 32% du fonds.

Répartition des placements (au 30 juin 2006)

Secteurs d'activité



Services financiers	34,0 %
Énergie	26,6 %
Biens industriels	16,5 %
Services aux entreprises	6,4 %
Télécommunications	5,9 %
Matériel informatique	3,7 %
Soins de santé	2,3 %
Services aux consommateurs	2,1 %
Médias	1,9 %
Biens de consommation	0,6 %

Quel a été le rendement du fonds?

Cette section vous présente quel a été le rendement du fonds au cours des dix dernières années. Les rendements indiqués sont ceux après déduction des dépenses annuelles. Ces dépenses réduisent les rendements de vos placements.

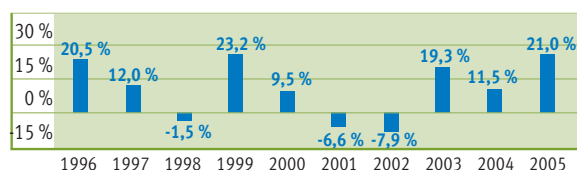
Il importe de noter que le rendement passé du fonds n'est pas nécessairement indicatif du rendement futur.

Rendement moyen

La personne qui a investi 1 000 \$ dans le fonds il y a dix ans détient aujourd'hui 2 482 \$, ce qui correspond à un rendement annuel moyen de 9,3 %.

Rendements annuels

Ce graphique montre le rendement annuel du fonds pour les dix dernières années. On note trois années durant lesquelles les détenteurs ont perdu une partie des sommes détenues au début de l'année.



Quel est le degré de risque?

Lorsque vous investissez dans un fonds, la valeur de votre placement peut augmenter ou diminuer. Ce fonds est caractérisé par un risque modéré.



Y a-t-il des garanties?

Le contrat inclut des garanties qui protègent votre investissement en cas de baisse des marchés.

Vous payez des frais d'assurance annuels pour obtenir ces garanties. Pour plus de détails, contactez votre conseiller ou consultez la feuille *Faits saillants* du contrat d'assurance.

À qui le fonds est-il destiné?

Aux investisseurs qui :

- recherchent un placement à long terme;
- désirent investir dans un large éventail d'entreprises canadiennes;
- peuvent supporter les hauts et les bas du marché boursier.

! N'achetez pas ce fonds si vous avez besoin d'une source de revenu régulier.

APERÇU DU FONDS

Contrat d'assurance Assurisque Fonds d'actions canadiennes XYZ (Garantie combinée) suite

Combien ça coûte?

Vous pourriez avoir à payer des frais d'acquisition. Le tableau qui suit donne un aperçu de vos options. Demandez à votre conseiller de vous expliquer le pour et le contre de chaque option. Votre conseiller peut aussi vous parler des autres options de frais d'acquisition disponibles sur des fonds semblables.

Vos options de frais d'acquisition (✓ Choisissez une option)	Ce que vous payez		Ce que vous devriez également savoir														
<input type="checkbox"/> Frais d'acquisition initiaux	(En pourcentage %) Entre 0 % et 4 % au moment de l'achat	(En dollars \$) Entre 0 \$ et 40 \$ sur chaque tranche de 1 000 \$ achetée	<ul style="list-style-type: none"> Vous négociez le taux avec votre conseiller. Les frais d'acquisition initiaux sont déduits du montant acheté, ce qui signifie qu'une somme moins importante est investie dans le fonds. Demandez à votre conseiller de vous informer des frais d'acquisition à payer sur le montant acheté. 														
<input type="checkbox"/> Frais d'acquisition différés	Si vous vendez avant : <table border="1"> <tr><td>moins de 1 an</td><td>6,0 %</td></tr> <tr><td>moins de 2 ans</td><td>5,0 %</td></tr> <tr><td>moins de 3 ans</td><td>4,0 %</td></tr> <tr><td>moins de 4 ans</td><td>3,0 %</td></tr> <tr><td>moins de 5 ans</td><td>2,0 %</td></tr> <tr><td>moins de 6 ans</td><td>1,0 %</td></tr> <tr><td>6 ans ou plus</td><td>0,0 %</td></tr> </table>	moins de 1 an	6,0 %	moins de 2 ans	5,0 %	moins de 3 ans	4,0 %	moins de 4 ans	3,0 %	moins de 5 ans	2,0 %	moins de 6 ans	1,0 %	6 ans ou plus	0,0 %	Entre 0 \$ et 60 \$ sur chaque tranche de 1 000 \$ vendue	<ul style="list-style-type: none"> Il s'agit d'un tarif fixe. Les frais d'acquisition différés sont déduits du montant vendu, ce qui signifie que vous récupérez une somme moins importante à la vente.
moins de 1 an	6,0 %																
moins de 2 ans	5,0 %																
moins de 3 ans	4,0 %																
moins de 4 ans	3,0 %																
moins de 5 ans	2,0 %																
moins de 6 ans	1,0 %																
6 ans ou plus	0,0 %																

Comment mon conseiller est-il rémunéré?

- Votre conseiller touche une commission lorsque vous achetez le fonds, sauf s'il choisit d'y renoncer.
- Il touche également sur une base continue une commission tant que vous détenez le fonds. Cette commission est appelée « commission de suivi ».
- Les taux de commission dépendent de l'option de frais d'acquisition que vous choisissez. Votre conseiller peut vous informer des taux de commission associés à ce fonds et établir une comparaison avec des fonds semblables.
- Les Fonds XYZ verse les commissions à la firme pour laquelle votre conseiller travaille. La firme remet à votre conseiller une partie ou l'ensemble des commissions.
- Les commissions constituent une partie des dépenses annuelles du fonds.

Et si je change d'idée?

- Vous pouvez annuler votre achat en envoyant à votre conseiller un avis écrit dans les deux jours ouvrables suivant la date d'achat.
- Vous récupérez le montant investi, ou moins si la valeur du fonds a baissé.
- Vous récupérez également les frais d'acquisition payés.

Renseignements

Pour de plus amples renseignements sur le fonds, adressez-vous à votre conseiller ou contactez :

La Géante financière
100, rue Quelconque
Nimporou NB T5J 3G8

Téléphone : (780) 555-1212
Sans frais : 1 800 GEANTEF
Courriel : Assurisque@geantefin.com
Site Web : www.geantefin.com

Pour de plus amples renseignements au sujet de votre contrat d'assurance, contactez votre conseiller ou consultez la feuille *Faits saillants* du contrat d'assurance.



© Marques déposées de La Géante Financière.

Annexe 3

Feuillet descriptif *Faits saillants* sur les fonds distincts

Contrats individuels à capital variable (« CICV »)

Les CICV sont des contrats d'assurance comportant des garanties et d'autres caractéristiques. Les fonds distincts sont des options de placement offertes aux termes des CICV. La présente annexe expose le cadre proposé pour l'information à fournir au moment de la souscription que le CCRRA a élaboré pour les CICV.

Faits saillants

Le CCRRA a conçu pour les CICV un autre sommaire type de deux pages intitulé *Faits saillants*. Ce feuillet descriptif résume les principales caractéristiques du CICV. Les assureurs devront le remettre aux investisseurs avant le moment de la souscription ou à ce moment, en plus de la fiche de renseignements sur chaque fonds que l'investisseur sélectionne dans la demande. Vous trouverez le feuillet type à la fin de la présente annexe.

Le feuillet descriptif vise à informer l'investisseur au sujet du CICV conclu entre lui et l'assureur et aux termes duquel des fonds distincts sont offerts. L'information y est présentée sous forme de questions et de réponses, ce qui en facilite le repérage pour l'investisseur.

La première page contient les renseignements suivants :

- les raisons motivant l'achat du produit;
- les options de placement;
- les garanties.

La deuxième page contient les renseignements suivants :

- le choix des bénéficiaires;
- les retraits;
- la façon d'annuler le contrat;
- la liste des fonds distincts offerts aux termes du contrat;
- la façon d'obtenir des renseignements supplémentaires.

Mise à l'essai des documents

À l'automne 2006, le CCRRA a mis à l'essai auprès d'investisseurs et de conseillers les feuillets descriptifs en anglais et en français. Le CCRRA voulait évaluer les aspects suivants des documents :

- la clarté;
- la lisibilité;
- l'organisation;
- l'utilité;
- les lacunes du contenu;
- l'intérêt général suscité.

Vous trouverez le rapport de recherche intitulé *Insurance Contract Document Research Report for the CCIR* établi par Allen Research Corporation à la fin de la présente annexe.

Le rapport de recherche révèle que le feuillet descriptif a été apprécié par les investisseurs et par bon nombre des conseillers qui ont participé à l'essai. Ils l'ont décrit comme étant un document important et d'une grande utilité pour le secteur. Le rapport indique également que le feuillet contribue à informer les investisseurs au sujet des fonds distincts, qu'il représente un modèle dont les conseillers peuvent se servir pour s'assurer qu'ils couvrent les points les plus importants et qu'il fournit un mécanisme garantissant une certaine uniformité dans la présentation des fonds distincts au sein du secteur.

Le rapport de recherche contient également des suggestions de modifications à apporter au feuillet descriptif. Après avoir examiné le rapport de recherche, le CRRRA a apporté certaines des modifications suggérées. C'est ce feuillet modifié qui est joint à la présente annexe.

Livraison du feuillet descriptif

Aux termes du cadre proposé pour les CICV, l'assureur devra respecter les deux obligations suivantes en ce qui concerne la livraison :

- livrer le feuillet descriptif à l'investisseur avant que celui-ci ne signe la demande ou au moment de la signature de la demande;
- présenter le feuillet descriptif à l'investisseur.

Ces obligations visent à donner aux investisseurs l'occasion d'examiner les renseignements et de poser des questions avant de signer la demande.

Si le feuillet descriptif est livré avant que la demande soit signée, il peut être remis en mains propres, envoyé par la poste ou transmis par télécopieur ou par voie électronique.

Si le feuillet descriptif est livré au moment de la signature de la demande, il devra être remis en mains propres.

Les assureurs devront prévoir un espace dans la demande de contrat d'assurance où l'investisseur apposera sa signature pour confirmer qu'il a reçu le feuillet descriptif. Si l'assureur omet de livrer le feuillet descriptif, les lois sur les assurances en vigueur s'appliqueront. Dans certains cas, le fait qu'un assureur accepte la demande d'un

investisseur avant de livrer le dépliant explicatif contenant les feuillets descriptifs et les fiches de renseignements sur les fonds sélectionnés dans la demande constituera un acte ou une pratique malhonnêtes ou mensongers.

Droit à un délai de réflexion à l'égard des CICV

Aux termes du cadre proposé pour les CICV, les investisseurs auront droit à un délai de réflexion au cours duquel ils pourront annuler le CICV. Ce droit s'ajoute au droit à un délai de réflexion à l'égard des fonds distincts dont il est question sous la rubrique « Droits des investisseurs » du présent document.

Le délai de réflexion de deux jours auquel les investisseurs ont droit à l'égard des CICV commence à la plus éloignée des dates suivantes :

- la date à laquelle l'investisseur signe la demande de CICV;
- la date à laquelle la police est délivrée.

L'investisseur récupérera la moins élevée des sommes suivantes :

- la somme qu'il a investie initialement dans les fonds distincts offerts aux termes du CICV;
- la valeur de ses placements dans ces fonds distincts à la date à laquelle il annule son contrat.

L'investisseur récupérera également les frais d'acquisition ou les autres frais payés; il ne paiera aucuns frais d'annulation.

L'investisseur qui souhaite annuler son contrat pendant le délai de réflexion devra remettre un avis écrit en ce sens à l'assureur.

Droit en cas d'information fausse ou trompeuse

Aux termes du cadre proposé, le feuillet descriptif sera intégré par renvoi dans le CICV. Par conséquent, si le feuillet contient de l'information fausse ou trompeuse, les lois en vigueur s'appliqueront et l'investisseur disposera d'un droit d'action contre l'assureur pour rupture de contrat.

Question au sujet de l'information fausse ou trompeuse dans les feuillets descriptifs

12. Existe-t-il d'autres façons de s'assurer que les investisseurs disposent d'un véritable recours en cas de rupture de contrat?

Modification du dépliant explicatif

Aux termes du cadre proposé pour les CICV, le dépliant explicatif sera constitué du feuillet descriptif et de la fiche de renseignements sur chaque fonds distinct que l'investisseur sélectionne dans la demande.

Obligations réglementaires

Aux termes du cadre proposé pour les CICV, le feuillet descriptif sera assujéti aux obligations énoncées ci-dessous.

Établissement du feuillet descriptif

Le CCRRA est conscient que les assureurs ont besoin d'une certaine souplesse pour adapter le feuillet descriptif en fonction des différents types de CICV. Ils savent également que les investisseurs veulent être en mesure de comparer les différents types de CICV et qu'ils souhaitent obtenir des documents faciles à lire et à comprendre.

Par conséquent, certains éléments du feuillet descriptif devront répondre à des critères obligatoires, notamment :

- une longueur maximale de deux pages si le document est imprimé recto seulement et de une page si le document est imprimé recto verso;
- les renseignements inclus et leur ordre de présentation;
- les titres de rubriques;
- le libellé de certaines rubriques, dont l'introduction, la rubrique « Et si je change d'idée? » et la rubrique « Renseignements »;
- des éléments particuliers de certaines autres parties.

Les assureurs disposeront d'une marge de manœuvre dans certaines rubriques concernant les caractéristiques du CICV, comme les raisons pour lesquelles l'investisseur devrait conclure un CICV et la possibilité de faire des retraits.

Dépôt du feuillet descriptif

Les assureurs devront déposer le feuillet descriptif chaque année auprès des responsables de la réglementation d'assurance dans les provinces où le dépôt est exigé.

Les assureurs devront déposer un nouveau feuillet descriptif ou un feuillet descriptif mis à jour dans les provinces où le dépôt est exigé s'il se produit un changement important dans l'information relative au CICV ou aux fonds distincts offerts aux termes de celui-ci. Si une modification doit être apportée au CICV en raison du changement important, l'assureur devra obtenir un visa pour la modification dans les provinces où un tel visa est accordé avant d'utiliser le feuillet descriptif modifié.

Examen des autorités de réglementation

Le feuillet descriptif fera partie du dépliant explicatif que les responsables de la réglementation d'assurance examineront conformément à leurs pratiques courantes.

Une fois l'examen terminé, le responsable de la réglementation d'assurance accordera un visa dans les provinces où cette pratique est en vigueur.

Les responsables examineront les mises à jour des feuillets descriptifs qui font suite à des changements importants conformément à leurs pratiques courantes et viseront les feuillets mis à jour dans les provinces où cette pratique est en vigueur.

Modifications des CICV

Aux termes du cadre proposé pour les CICV, les modifications suivantes seront apportées aux CICV :

- les feuillets descriptifs et les fiches de renseignements sur tous les fonds distincts offerts aux termes du CICV feront partie intégrante du contrat ou seront joints à celui-ci; autrement, le contrat pourra indiquer que les feuillets descriptifs et les fiches de renseignements en font partie intégrante lorsque ces documents sont livrés à l'investisseur;
- le contrat devra inclure une mention selon laquelle l'assureur doit livrer les feuillets descriptifs et les fiches de renseignements sur les fonds distincts que l'investisseur sélectionne dans la demande;
- le contrat devra mentionner le délai de réflexion auquel les investisseurs ont droit.

FAITS SAILLANTS

Fonds distincts Assurisés



Voici les éléments de base que vous devriez connaître avant de souscrire une police de *Fonds distincts Assurisés*.

Lorsque vous souscrivez une police *Assurisés*, l'argent que vous versez est placé dans les fonds distincts de votre choix. Votre conseiller vous remettra un *Aperçu du Fonds* vous fournissant des renseignements de base sur chacun des fonds distincts que vous avez choisis.

Votre conseiller passera en revue avec vous le présent document, ainsi que les aperçus des fonds en question.

Pourquoi acheter ce produit?

En investissant dans des *Fonds distincts Assurisés*, vous combinez le potentiel de croissance des fonds communs de placement avec :

- une garantie qui protège votre investissement en cas de baisse des marchés;
- une garantie en matière de capital-décès;
- une option de revalorisation de votre garantie, si votre placement prend de la valeur;
- des possibilités d'économies d'impôt et de protection contre les créanciers.

La garantie en cas de décès joue immédiatement, mais vous devez conserver la police pendant au moins 10 ans avant de pouvoir bénéficier des autres avantages. Vous devez donc considérer ce produit comme un placement à long terme.

Ces avantages vous sont offerts moyennant des frais d'assurance annuels.

Vos options en matière de placements

Vous pouvez choisir parmi les 39 fonds distincts figurant au verso. Votre conseiller vous aidera à choisir ceux qui vous conviennent.

Vous pouvez changer de fonds à tout moment, mais, sachez que :

- cela pourrait entraîner une modification de vos garanties;
- on pourrait vous faire payer des frais d'acquisition quand vous changez de fonds.

Vous trouverez l'information voulue sur chaque fonds distinct, y compris des renseignements détaillés sur les frais d'acquisition, dans le document *Aperçu du Fonds*.

Le choix d'une garantie

Vous choisissez la garantie pour chaque fonds.

Option en matière de garantie	Garantie (en pourc. du montant versé)		Frais d'assurance annuels (en pourc. de la valeur totale du fonds)
	Si vous conservez la police pendant au moins 10 ans	Au décès	
Garantie totale	100 %	100 %	1,20%
Garantie combinée	75 %	100 %	0,85%
Garantie de base	75 %	75 %	0,60%

La garantie à 100 % coûte plus cher que la garantie à 75 %. Les frais d'assurance viennent s'ajouter aux frais de gestion des fonds. C'est ce total que vous devez payer chaque année.

Il y a certains fonds plus risqués, pour lesquels on ne peut obtenir la garantie totale.

Si vous conservez la police pendant 10 ans ou si vous décédez, vous ou vos bénéficiaires recevrez le **plus élevé** du montant garanti ou de la valeur marchande de votre investissement. Cela signifie que, si le marché a baissé, vous ou vos bénéficiaires recevrez 75 % ou 100 % du montant que vous avez versé (selon la garantie que vous avez choisie), moins les frais ou les retraits que vous avez effectués.

Les garanties totale et combinée vous permettent de revaloriser le montant de vos garanties en fonction du gain, lorsque votre placement a pris de la valeur. Certaines restrictions s'appliquent.

FAITS SAILLANTS

Fonds distincts Assurisque suite

Désignation de bénéficiaires	Vous pouvez choisir des bénéficiaires qui hériteront du capital-décès. Demandez des précisions à votre conseiller.
Retraits	Vous pouvez retirer une partie ou la totalité de votre argent à tout moment, en sachant que : <ul style="list-style-type: none"> • il est possible que des frais d'acquisition différés ou des frais de retrait s'appliquent; • les retraits ont pour effet de réduire le montant que vous obtenez aux termes de la garantie.
Si vous changez d'avis	Vous pouvez annuler votre police en envoyant un avis écrit à La Géante financière dans les deux jours ouvrables suivant la signature de la proposition. <ul style="list-style-type: none"> • Vous recouvrez le montant que vous avez investi ou moins si la valeur de vos placements a baissé. • On vous remboursera aussi tous les frais d'acquisition que vous avez payés.



Choix de fonds distincts au 30 septembre 2006

Fonds de titres à revenu fixe et de titres liquides

Fonds du marché monétaire (XYZ)
Fonds de titres à revenu fixe
Fonds hypothécaire (XYZ)
Fonds d'actions canadiennes (XYZ)
Fonds de revenu mondial (AGF)

Fonds équilibrés

Fonds de revenu (XYZ)
Fonds diversifié (XYZ)
Fonds d'actions/obligations
Fonds de revenu (Mackenzie)
Fonds de croissance et de revenu (Mackenzie)
Fonds équilibré (Mackenzie)
Fonds de croissance et de revenu (AGF)

Fonds d'actions canadiennes

Fonds de bénéfices (XYZ)
Fonds indiciel d'actions (XYZ)
Fonds de sociétés canadiennes à capitalisation moyenne (XYZ)
Fonds d'actions canadiennes (XYZ)
Fonds de bénéfices axé sur la croissance (Mackenzie)
Fonds de grandes entreprises (Mackenzie)
Fonds d'actions (Mackenzie)
Fonds de petites entreprises (Mackenzie)
Fonds canadien de croissance Eclipse

Fonds canadiens spécialisés

Fonds immobilier (XYZ)
Fonds canadien d'occasions de placement (Mackenzie)
Fonds de ressources canadiennes (AGF)
Fonds canadien science et technologie (XYZ)

Fonds d'actions étrangères

Fonds d'actions américaines (XYZ)
Fonds américain de croissance (AGF)
Fonds d'actions internationales (Putnam)
Fonds de sociétés américaines à moyenne capitalisation (XYZ)
Fonds d'actions européennes
Millennia III

Fonds étrangers spécialisés

Fonds de croissance asiatique (AGF)
Fonds d'actions européennes (Sceptre)
Fonds des marchés émergents (Mackenzie)
Fonds d'actions japonaises (Mackenzie)

Asset allocation funds

Portefeuille prudent
Portefeuille modéré
Portefeuille équilibré
Portefeuille confiant
Portefeuille dynamique

Pour de plus amples renseignements

Vous trouverez toutes les précisions utiles sur ce produit dans votre police et dans votre proposition. Pour toutes questions, ou pour vous procurer le document Aperçu du Fonds d'une quelconque option de placement, veuillez vous adresser à votre conseiller ou contacter

La Géante financière
100, rue Quelconque
Nimportou NB T5J 3G8

Téléphone : 780 555-1212
Sans frais : 1 800 GEANTEF
E-mail: Choice@giantfin.com
Courriel : Assurisque@giantefin.com
Site Web : www.geantefin.com

Les polices d'assurance sont réglementées. Vous trouverez des renseignements généraux sur les fonds et les polices d'assurance dans le site Web du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (www.ccir-ccra.org).

Si vous avez des problèmes concernant votre police d'assurance que vous n'avez pu régler avec votre assureur, adressez-vous au Service de conciliation des assurances de personnes du Canada, par téléphone (1 888 295-8112) ou par Internet (www.clhio.ca).



**LA GÉANTE
FINANCIÈRE**



Rapport d'étude sur le document du contrat d'assurance

pour

CCIR/CCRA

préparé par
Allen Research Corporation
(novembre 2006)

Table des matières

	page
Contexte et objectifs	3
Méthode	4
Démarche	5
Conclusions et recommandations	6
Analyse détaillée des constatations	16
1.0 Compréhension du consommateur des fonds distincts	17
2.0 Réactions initiales à <i>Faits Saillants</i> – consommateurs et conseillers.....	25
3.0 Réactions détaillées à <i>Faits Saillants</i>	29
4.0 Questions relatives à la langue française	56
5.0 Réactions d'ensemble à <i>Faits Saillants</i>	67
6.0 Utilisation de <i>Faits Saillants</i>	72
Annexe	78

Contexte et objectifs

- Le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance, le Bureau de projets du Forum conjoint et leurs membres ont conçu un feuillet de 2 pages portant sur un contrat d'assurance, intitulé *Faits Saillants*. On l'utilisera au point de vente pour fournir des données récapitulatives aux investisseurs dans les fonds distincts.
- *Faits Saillants* est un résumé concis en langage clair visant à aider les consommateurs à comprendre la partie assurance des fonds distincts. Les espaces réservés au contenu et les en-têtes seront obligatoires pour le secteur, mais pas la formulation exacte du contenu.
- Une étude sur le document fut menée pour examiner la clarté, la lisibilité, la disposition et l'utilité du feuillet *Faits Saillants*, pour identifier toute lacune dans le contenu et pour évaluer l'attrait du document. On a également examiné de quelle façon et à quel moment les consommateurs préfèrent recevoir *Faits Saillants*.
- Deuxièmement, l'étude a examiné la formulation du contenu de façon assez détaillée. Bien que cette étude ne vise pas la formulation, elle permettra de fournir de l'information générale aux compagnies d'assurance lorsqu'elles personnalisent le feuillet *Faits Saillants*.

Méthode

- En tout, 20 entrevues individuelles d'une heure ont eu lieu, réparties de la façon suivante :

	Total	Toronto	Montréal (fr)
Consommateurs	13	8	5
Conseillers	7	4	3
Total	20	12	8

- Les consommateurs, dont 6 femmes et 7 hommes, âgés de 28 à 72 ans et exerçant diverses professions, furent recrutés par ARC en qualité de personnes responsables des décisions financières de leur ménage ou personnes participant à part égale dans leur ménage quant aux décisions relatives aux produits d'assurance et de placement, et ayant recours à un conseiller professionnel et détenant des fonds distincts.
- Les conseillers ont été présélectionnés à titre de détenteurs d'un permis en assurance et du fait qu'ils ont vendu des fonds distincts au cours des 6 derniers mois.
- Les organismes de réglementation des services d'assurance canadiens furent nommés parrains de cette étude.
- Dates des entrevues : du 30 octobre au 2 novembre 2006

Démarche

- Parce que *Faits Saillants* est destiné à être utilisé de concert avec le feuillet *Aperçu du Fonds*, on a présenté les deux documents aux consommateurs et aux conseillers, mais on a alterné l'ordre de leur présentation d'une entrevue à l'autre. La moitié des participants ont vu *Faits Saillants* en premier, alors que l'autre moitié a tout d'abord vu *Aperçu du Fonds*.
- Afin de mieux comprendre la relation entre ces deux documents, on a réinvité pour cette étude certains participants qui avaient pris part à l'étude sur le feuillet *Aperçu du Fonds* :
 - à Montréal – 3 consommateurs réinvités; 1 conseiller réinvité
 - à Toronto – 3 consommateurs réinvités; 2 conseillers réinvités
- On a invité les deux groupes à lire ou à relire *Aperçu du Fonds* rapidement, mais on ne leur a pas demandé de formuler de commentaires.
- À la fin de chaque entrevue, on a demandé aux participants de décrire le processus de vente idéal en se référant aux deux documents.



Conclusions et recommandations

Conclusions et recommandations

- Les consommateurs ainsi que plusieurs conseillers, mais pas tous, ont beaucoup apprécié *Faits Saillants*.
- Il s'agit d'un document important dont le secteur a vraiment besoin. *Faits Saillants* aide à informer les consommateurs au sujet des fonds distincts, fournit aux conseillers un modèle qui leur permet de parcourir les points les plus importants et constitue pour le secteur un outil assurant l'uniformité de la présentation de ce produit. Son utilisation peut aussi aider à assurer que le produit n'est vendu qu'aux gens en mesure d'en bénéficier.
- *Faits Saillants*, de la façon dont il est présentement conçu, constitue un excellent point de départ pour atteindre ces objectifs. Selon les réactions des consommateurs et des conseillers :
 - ✓ *Faits Saillants* est un bon titre, quoique l'on devrait confirmer sa traduction en français.
 - ✓ Un feuillet recto-verso est le format privilégié et on devrait le garder ainsi.
 - ✓ Le format questions et réponses dans les encadrés est très efficace car il permet aux consommateurs de parcourir rapidement le document et les encourage à le lire.
 - ✓ Le tableau de garantie est très utile et plutôt clair.
 - ✓ On devrait conserver les coordonnées, y compris celles du CCRRA et du SCAPC, car elles rassurent les consommateurs et leur donnent confiance.

Conclusions et recommandations (suite)

- Bien que *Faits Saillants* comporte de nombreuses forces, on devrait considérer plusieurs modifications pour clarifier l'information qu'il contient et améliorer son utilité.
- Ci-dessous se trouvent les recommandations les plus importantes. D'autres commentaires plus mineurs se trouvent dans l'analyse détaillée des constatations. Les questions relatives à la langue française sont mineures et nous en discutons dans la section réservée à cet effet.

Amélioration de *Faits Saillants*

Titre

- ✓ Le terme « contrat d'assurance » n'est pas utile pour les consommateurs. Une formulation plus utile évoquerait les fonds distincts, la garantie des fonds ou bien la garantie d'assurance des fonds.

Boîte bleue

- La boîte bleue occupe un espace important sur la page, espace qui est non seulement gaspillé dans le cas présent, mais les consommateurs la trouvent déroutante et intimidante.
- ✓ Plusieurs des questions relatives à *Faits Saillants* se régleraient si on utilisait la boîte bleue pour fournir une simple définition de ce que constitue un fonds distinct et pour indiquer sa relation au feuillet *Aperçu du Fonds*.
- ✓ On devrait déplacer la référence aux documents juridiques; l'idéal serait peut-être de la mettre dans la boîte des coordonnées clairement intitulée « Pour de plus amples renseignements ». On continuera de donner ces documents aux clients pour satisfaire les exigences en matière de conformité. Très peu de conseillers passent ceux-ci en revue avec leurs clients et ils ne veulent pas qu'on leur demande de le faire.

Conclusions et recommandations (suite)

page 1

Pourquoi acheter ce produit?

- De pair avec la section « Le choix d'une garantie », il s'agit là de la section la plus importante de *Faits Saillants* et, donc, on devrait y ajouter un peu de contenu, sans toutefois dépasser la présente limite de deux pages pour le document en entier.
- ✓ Reformuler « En investissant via un contrat d'assurance... » en tenant compte du contexte de la nouvelle définition du produit.
- ✓ Considérer changer « protègent votre investissement » par « protègent la portion assurée de votre investissement ».
- ✓ Ajouter une note brève sur la garantie de rajustement, incluant le fait qu'elle a un impact sur le terme.
- ✓ Étoffer un peu les formulations « protection contre les créanciers » et « économies d'impôts ».
- ✓ Reformuler « Vous êtes à l'aise de payer... » pour communiquer le fait que « vous paierez » et pour bien faire comprendre que les frais d'assurance s'ajoutent aux frais du fonds.

Conclusions et recommandations (suite)

Vos options en matière de placements

- Section comprise en général. Les conseillers aiment le fait qu'elle fait le pont entre *Faits Saillants* et *Aperçu du Fonds*.
- ✓ Il serait utile d'ajouter que les changements de fonds doivent se faire à l'intérieur de la famille de fonds.
- ✓ On devrait mentionner *Aperçu du Fonds* dans la boîte bleue afin que le lecteur ne soit pas pris de court lorsqu'on s'y réfère.

Le choix d'une garantie

- Ce tableau contient des renseignements cruciaux et on le comprend assez bien dans l'ensemble.
- ✓ Compte tenu de son rôle important et pour qu'il soit facile à comprendre, on devrait placer le tableau en tête de cette section.
- ✓ L'énoncé « Vous choisissez la garantie » ou « Vous pouvez être en mesure de choisir le niveau de garantie pour votre fonds » devrait apparaître directement avant le tableau et lui servir d'introduction.
- ✓ Il est important de préciser que le coût total comprend les frais d'assurance annuels ainsi que les frais du fonds, et d'inclure cette précision directement sous le tableau, avant l'énoncé « Plus la garantie est élevée, plus les frais d'assurance annuels sont élevés. »

Conclusions et recommandations (suite)

Le choix d'une garantie (suite)

- ✓ On devrait mentionner l'option de rajustement ici, ainsi que dans la section « Pourquoi acheter ce produit? ». On devrait également mentionner qu'un rajustement entraînerait un changement du terme. On devrait éviter d'utiliser le terme « bloquer » puisqu'il relève du domaine des rentes de retraite.
- ✓ Compte tenu de l'importance de la présente section, on devrait lui accorder plus d'espace. Il serait bien d'ajouter un exemple pour mieux expliquer ce qu'est un rajustement.
- ✓ Remplacer le mot « combinée » par un terme plus clair, s'il en existe un.

Désignation d'un bénéficiaire

- Dans l'ensemble, les consommateurs et les conseillers ont compris et apprécié cette section.
- ✓ Considérer ajouter « ou de bénéficiaires » au titre.
- ✓ Si, légalement, le mot « subsidiaire » ou « privilégié » est nécessaire, dans ce cas il faudrait l'ajouter, mais ce langage déroutera les consommateurs.
- ✓ La première phrase pourrait gagner à être reformulée afin d'atténuer l'énoncé « recevra votre argent si vous décédez. »
- ✓ Selon ce qui est ajouté à la section « Pourquoi acheter ce produit? », il pourrait être possible d'étoffer ou de laisser tel quel l'énoncé « des possibilités d'économies d'impôt et de protection contre les créanciers ».

Conclusions et recommandations (suite)

page 2

- ✓ La direction pourrait considérer conserver ou éliminer les sections suivantes :
 - Retraits
 - Lorsque votre contrat arrive à échéance
 - Modifications de votre contrat

Retraits

- Certains conseillers sont d'avis qu'on ne devrait pas encourager les consommateurs à faire des retraits de leurs fonds distincts. Les consommateurs furent surpris d'apprendre qu'ils avaient le droit de le faire.
- ✓ Les consommateurs et les conseillers trouvent l'énoncé « sauf si le contrat vise des sommes économisées en vue de votre retraite » déroutant. Il pourrait être plus clair de parler de cette idée dans le contexte d'un REER ou d'un FERR. Ces deux abréviations sont également plus connues que « régime enregistré ».
- ✓ Il n'est pas clair si les frais d'acquisition englobent les frais différés en plus des frais d'acquisition initiaux. En français, la formulation complique encore plus les choses. Si on conserve cette section, on devrait examiner cette question.

Lorsque votre contrat arrive à échéance

- ✓ Cette section est déroutante tant pour les consommateurs que pour les conseillers. Tous deux confondent l'échéance du contrat avec celle de la garantie. Cette première mention du mot « rente » porte également à confusion. Ici aussi, il pourrait être plus clair de parler de conversion en FERR à l'âge de 69 ans.

Conclusions et recommandations (suite)

Modifications de votre contrat

- L'idée que des changements soient portés à un produit avant son achat est alarmante. À part les frais, ni les conseillers ni les consommateurs ne savent sur quoi peuvent porter ces changements.
- ✓ L'idéal serait d'éliminer cette section. Si on la garde, on devrait souligner le fait qu'on ne peut effectuer un changement qu'à l'intérieur de la famille de fonds.

Si vous changez d'avis

- Section bien appréciée et bien comprise.
- ✓ Tant les conseillers que les consommateurs désirent un délai plus long que deux jours ouvrables.
- ✓ Les conseillers veulent que les consommateurs s'adressent à la compagnie plutôt qu'à eux ou, du moins, qu'ils le fassent en plus de s'adresser à eux.

Options de fonds de placement

- Section comprise et bien appréciée.
- ✓ Bien que certains conseillers et consommateurs aimeraient voir la liste apparaître plutôt sur le feuillet *Aperçu du Fonds*, le fait qu'elle soit ici établit un lien entre les deux documents et permet de présenter très clairement quels fonds sont couverts par le contrat d'assurance en question. À moins qu'il n'y ait de raison évidente de la déplacer, on devrait garder la liste ici.
- ✓ Les consommateurs aimeraient voir une référence, en particulier à un site Internet, leur permettant d'obtenir de plus amples informations quant à chacun des fonds. On devrait en ajouter une.

Conclusions et recommandations (suite)

Autres observations

- ✓ La direction devrait réviser la police de caractères choisie et si possible l'agrandir ou s'assurer qu'il y ait un contraste foncé/clair marqué.
- Lorsqu'on leur a demandé, plusieurs consommateurs et conseillers ont dit qu'ils voulaient voir des renvois aux pages du contrat, incorporées dans *Faits Saillants* sous le titre de chaque section.
- ✓ Cependant, il n'est pas du tout clair si on utiliserait vraiment ces renvois. Ils encombreraient *Faits Saillants* – dont on apprécie l'apparence nette – et pourraient s'avérer non nécessaires une fois les modifications apportées.
- ✓ Certains conseillers et consommateurs trouvent *Faits Saillants* moins intéressant sur le plan visuel que le feuillet *Aperçu du Fonds*. La direction pourrait considérer examiner des façons d'améliorer l'apparence d'*Aperçu du Fonds* et les suggérer aux compagnies d'assurance au moment où elles personnalisent le feuillet.

Amélioration du processus de vente

- Presque tous les consommateurs, même s'ils n'avaient pas complètement compris en quoi consistaient les fonds distincts, ont dit qu'ils se sentiraient plus à l'aise de faire l'achat de ces placements s'ils avaient *Faits Saillants* à titre d'information. Ils ont décrit le document comme étant instructif, facile à lire et court. Les coordonnées pour obtenir des renseignements ont accru leur confiance. On a qualifié le feuillet de référence sûre.

Conclusions et recommandations (suite)

- Les consommateurs ont voulu voir *Faits Saillants* avant de voir *Aperçu du Fonds* et ce, avant de prendre une décision d'achat. Plusieurs consommateurs ont même dit qu'ils aimeraient recevoir *Faits Saillants* avant de rencontrer leur conseiller.
- Bien que quelques conseillers préfèrent continuer à utiliser leurs propres documents pour vendre des fonds distincts, plusieurs aiment la concision de *Faits Saillants*, son format et son langage clair et simple. Ils le perçoivent comme un aide-mémoire utile des points à traiter, ainsi qu'un document apte à stimuler la discussion avec leurs clients. Dans ce contexte, ils disent qu'ils passent *Faits Saillants* en revue avec leurs clients, mais la plupart le font après avoir parcouru *Aperçu du Fonds*. Pour la plupart des conseillers, leur travail consiste tout d'abord à vendre le fonds, et ensuite le contrat d'assurance.
- ✓ Les organismes de réglementation canadiens ont besoin d'ébaucher une description de ce qui doit être conforme dans *Faits Saillants*, mais on devrait se concentrer principalement sur le fait que les consommateurs puissent lire *Faits Saillants* avant de prendre la décision d'investir dans un fonds distinct, peu importe si le feuillet est lu avant ou après *Aperçu du Fonds*.



Analyse détaillée des constatations



1.0 Compréhension du consommateur des fonds distincts

1.1 Compréhension du consommateur des fonds distincts

1.2 Présentation des fonds distincts par les conseillers

1.1 Compréhension du consommateur des fonds distincts

- Les consommateurs canadiens ne comprennent pas ce qu'est un « fonds distinct » et la plupart d'entre eux ne connaissent pas ce terme. Pour combler cette lacune, les répondants furent recrutés parmi des (1) détenteurs de fonds mutuels (2) dont les fonds mutuels font partie d'un produit d'assurance.
- Au cours des entrevues, il est devenu évident que tous les répondants, à l'exception d'un seul, possédaient en effet des fonds distincts, mais peu d'entre eux comprenaient en quoi consistait ce produit.
 - Bon nombre de consommateurs savaient que leur argent était, d'une façon, garanti, mais peu savaient à quoi cette garantie s'appliquait ou quel était leur niveau de garantie.
 - Très peu savaient qu'ils pouvaient avoir l'occasion de rajuster leur garantie. Certains avaient acquis des fonds distincts quand ils étaient jeunes – de l'adolescence à la mi-vingtaine – et n'avaient pas lu leur police depuis, et même, dans un des cas, depuis 40 ans. Certains ne faisaient plus affaire avec le même représentant en assurance.
 - Les consommateurs n'ont pas utilisé le mot « rente » et seulement un ou deux avaient déjà entendu le terme et tous, sauf un, furent incapables de le définir.
 - À l'exception d'un petit nombre de propriétaires de petite entreprise, aucun des autres ne comprenait la protection contre les créanciers qu'offre le produit.
 - Seulement un des consommateurs était au courant des avantages fiscaux possibles.

Compréhension des fonds distincts (suite)

- Lorsqu'on leur a demandé pourquoi ils avaient acheté des fonds distincts, les consommateurs ont cité diverses raisons :
 - Pour diversifier mon portefeuille
 - Il y a moins de risque car une compagnie d'assurance les gère
 - Pour recevoir un versement forfaitaire à l'âge de 50 ans
 - C'est une assurance-vie, mais avec un meilleur rendement qu'une simple assurance-vie
 - C'est une assurance-vie flexible, pouvant être encaissée à l'âge de 65 ans
 - On m'a dit que je pouvais emprunter sur elle
 - Je reçois un relevé chaque mois et une dividende
 - Pour toucher une rente selon un calendrier de paiements réguliers
 - Pour assurer une protection contre la faillite
- Cependant, la raison la plus souvent donnée fut la confiance en la recommandation du conseiller, suivie de la diversification du portefeuille et le moindre risque.
 - « *Nous l'avons acheté parce qu'on nous a conseillé de le faire. Nous leur faisons confiance, je suis avec eux depuis longtemps... c'est une banque.* »
 - « *Mon conseiller est un ami. Je lui fais confiance.* »

Compréhension des fonds distincts (suite)

- Les consommateurs ont relaté une variété de discussions avec leurs conseillers, mais dans plusieurs des cas, l'acquisition de fonds distincts avait eu lieu plusieurs années auparavant et ils ne sont pas parvenus à se souvenir exactement de ce qu'on leur avait dit alors.
- Dans certains cas, il était évident que plusieurs conseillers avaient fait tous les efforts pour informer complètement le consommateur, mais plusieurs consommateurs n'avaient pas compris ou avaient oublié l'information.

« J'étais à l'aise avec ce qu'on m'a dit. D'habitude je fais des recherches sur mes placements, mais à ce moment-là, je n'ai pas eu le temps. »

« Il m'a montré avec un papier-crayon comment ça fonctionnait, mais c'est surtout parce que je faisais confiance au courtier d'assurance. »

« Je n'ai pas écouté... Il a passé en revue l'information... un programme d'assurance détaillé... Mais je l'ai acheté tout bonnement. Je traversais un divorce. Je ne savais pas ce qu'était un fonds distinct, mais il m'a dit qu'il serait disponible plus tard. »

Compréhension des fonds distincts (suite)

- Plusieurs consommateurs ont également reconnu avoir reçu, après l'achat, des documents imprimés – en bon nombre – qu'ils n'ont pas lus.

« Ça nécessite trop de temps et d'énergie pour lire [tout ça]. Ils vous en donnent trop, les documents sont trop volumineux et trop complexes pour les gens qui n'ont pas d'expérience dans le domaine financier. »

« J'ai écouté ce qu'il avait à dire... Après avoir acheté, il m'a envoyé [un document], mais il était volumineux et je ne l'ai pas lu. J'avais déjà assez d'information. »

« Un document imprimé? Oui. Est-ce que je l'ai lu? Non. »

- En général, ils ont reçu ces documents après avoir pris la décision d'acheter. Au cours de la vente, plusieurs ont dit qu'on ne leur avait pas montré de documents imprimés.

1.2 Présentation des fonds distincts par les conseillers

- Les conseillers adoptent des approches considérablement différentes quant à la vente de fonds distincts, et leurs connaissances semblent également varier beaucoup.
- Les conseillers ont énoncé diverses raisons de vendre des fonds distincts après avoir déterminé les objectifs et le profil de risque de leurs clients --
- Plusieurs ont dit avoir vendu des fonds distincts à des clients qui --
 - ont une faible tolérance à l'égard du risque ou
 - veulent diversifier leurs portefeuilles
- Quelques-uns vendent à des clients plus âgés qui ont des « besoins spécifiques liés au décès », tels que la planification ou la protection successorale.
- Seulement quelques-uns comptant plusieurs clients propriétaires de petite entreprise ont parlé de
 - protection contre les créanciers et
 - même encore moins ont mentionné les avantages fiscaux.
- Très peu ont dit parler d'options de rajustement à leurs clients. Ceux qui l'ont fait, cependant, ont souligné qu'il s'agit d'un aspect important.

Présentation par les conseillers (suite)

- On note également des différences chez les conseillers en ce qui a trait au langage qu'ils utilisent pour décrire ce produit, et seulement quelques-uns utilisent le terme « fonds distincts » –
 - Un fonds mutuel
 - Un fonds de placement garanti
 - Un fonds mutuel offrant un outil de garanties
 - Un fonds mutuel offrant une garantie en matière de capital-décès
 - Un placement offrant un élément de garantie
 - Semblable à un fonds mutuel, mais avec différentes couches de protection
 - Un fonds distinct
 - « *Le nom ne me dit absolument rien... les [clients] veulent connaître le risque et les avantages financiers.* »
- Presque aucun des conseillers n'a dit parler de rente, et quelques-uns nient le fait qu'un fonds distinct est une rente.
- Pour plusieurs conseillers, l'aspect placement de ce produit est mis de l'avant dans leurs discussions avec leurs clients; l'aspect assurance est secondaire.
- Alors que certains conseillers envoient en effet de l'information à leurs clients par courriel, les documents sur les fonds distincts sont généralement donnés au cours d'une rencontre en personne ou, plus souvent, à la fin de la rencontre.
- Ce produit semble être présenté en personne, souvent à la résidence du client. Un agent a constaté combien il est difficile de garder l'attention du client quand les enfants et le téléviseur hurlent à tue-tête dans la pièce d'à côté.

Présentation par les conseillers (suite)

- Certains conseillers font un énorme effort pour expliquer les fonds distincts à leurs clients. Ils leur fournissent leurs propres résumés, généralement du fonds [et non du contrat d'assurance], ils ont recours à des résumés sur des fonds de compagnies d'assurance, ou ils utilisent l'approche papier-crayon pour en présenter les caractéristiques. Un très petit nombre passe en revue le contrat ou le prospectus avec un surligneur jaune avant la vente.
- Plusieurs conseillers, cependant, prennent une position plus réservée. Ils ne sont pas convaincus que les clients veulent entendre tous les détails et ne croient pas qu'ils puissent les comprendre de toute façon. C'est pourquoi ils tentent de n'expliquer que les éléments importants et se concentrent surtout sur le fonds mutuel et discutent de la garantie, sans trop insister sur l'assurance.
- À l'autre extrême, on trouve quelques conseillers qui déclarent :
« *Nous n'avons pas à fournir de détails au client... aucune information sur papier avant la vente.* »
- Pour une question de conformité, plusieurs conseillers disent donner le prospectus et le contrat aux clients après qu'ils ont acheté. Ils ne croient pas que les clients lisent ces documents.
- Quand on leur a demandé, les conseillers ont dit qu'ils ne connaissaient pas de bonne source d'information sur les fonds distincts sur Internet, à l'exception de l'information de la compagnie d'assurance. Quelques-uns ont mentionné la brochure de Manuvie comme étant un bon document.
- Certains conseillers ont mentionné que les documents imprimés portant sur les fonds distincts sont, en grande partie, de mauvaise qualité ou inexistant.



2.0 Réactions initiales à *Faits Saillants* - consommateurs et conseillers

Réactions initiales à *Faits Saillants*

- Les premières impressions qu'ont eues les consommateurs de *Faits Saillants* ont été positives. Ils l'ont décrit comme
 - étant clair et aéré
 - contenant beaucoup d'information et
 - facile à lire
- Ils ont particulièrement apprécié le format questions et réponses, avec colonnes allant de gauche à droite, l'utilisation d'en-têtes en caractères gras et le tableau de la garantie.
 - « *Ça a belle apparence. Ce n'est pas trop encombré, c'est clair... ça contient beaucoup d'information.* »
 - « *J'aime que ce soit en couleur. Les relevés de fonds sont en noir et blanc. J'aime les titres. Si certains ne m'intéressent pas, je peux les sauter.* »
 - « *C'est invitant à lire... bien divisé. Je peux trouver ce que je cherche.* »
 - « *J'obtiens de l'information importante d'un seul coup d'œil.* »
 - « *Il n'y a pas de charabia. C'est écrit en langage clair et simple.* »
- En même temps, surtout à Toronto, certains consommateurs souhaitaient davantage de couleur, trouvant *Faits Saillants* un peu fade, surtout comparé à *Aperçu du Fonds*.
- Quelques-uns ont décrit la police de caractères comme étant trop petite, quoique plusieurs s'en accommodaient très bien. En partie, ces commentaires peuvent refléter plutôt le choix des couleurs, qui ne sautent pas autant aux yeux que d'autres couleurs pourraient le faire.

Réactions initiales (suite)

- Il est important de noter que, alors que les conseillers ont tout de suite compris que *Faits Saillants* portait sur les fonds distincts, plusieurs consommateurs, au départ, n'étaient pas certains de quoi il s'agissait.
- À Toronto, les consommateurs ont eu droit d'examiner le document sans explication du modérateur.
- Plusieurs n'ont pas lu le titre ou remarqué la date. Leur regard fut tout de suite attiré par la boîte bleue, qu'ils ont brièvement parcourue. Quelques-uns ont lu une grande partie de la première page et ont ensuite demandé sur quel produit portait *Faits Saillants* – pourquoi acheter quoi?
 - « Ça porte sur l'assurance, mais je ne suis pas certain de quel type. »
 - « Le mot « bénéficiaire » me pousse à croire qu'il s'agit d'assurance-vie. »
- Même parmi ceux qui ont lu le titre, il y a eu confusion. Le terme « contrat d'assurance » est peu évocateur pour les consommateurs.
- À Montréal, lorsqu'on leur a dit que *Faits Saillants* portait sur un fonds mutuel avec une garantie d'assurance, les consommateurs comprenaient beaucoup mieux.
- Les conseillers ont compris le produit sur lequel porte *Faits Saillants*, mais plusieurs n'étaient pas certains si le feuillet était destiné à des fins de marketing ou de renseignements.

Réactions initiales (suite)

- Sur le plan visuel, les conseillers ont également décrit *Faits Saillants* comme ayant une mise en page claire et comme étant facile à lire. Ils ont aimé le format questions et réponses et les en-têtes en caractères gras. Plusieurs ont dit croire que leurs clients le lirait.
 - « *La présentation est très belle et donne envie de lire le feuillet.* »
 - « *C'est très lisible et la mise en page est simple.* »
 - « *Ça me plaît. C'est concis. Quand je cherche quelque chose, je ne veux pas avoir à fouiller partout. Je peux voir les titres à gauche et les détails à droite.* »
 - « *Il est facile à parcourir.* »
 - « *La couleur attire le regard, les illustrations aussi.* »
- Beaucoup plus que les consommateurs, cependant, les conseillers se sont préoccupés du fait que leurs clients plus âgés éprouveraient de la difficulté à lire la police de caractères et ils la voulaient plus grande et plus foncée.
- Quelques-uns ont également fait remarquer que, comparé à *Aperçu du Fonds*, *Faits Saillants* est terne sur le plan visuel.



3.0 Réactions détaillées à *Faits Saillants*

3.1 Réactions
détaillées des
consommateurs

3.2 Réactions
détaillées des conseillers

3.1 Réactions des consommateurs

- Les commentaires dans la présente section tiennent compte des opinions des répondants francophones et anglophones.
- Les deux groupes ont aimé *Faits Saillants*, mais les répondants francophones ont moins mis en question des sections spécifiques du texte, en particulier « Pourquoi acheter ce produit? », car ils ont bénéficié d'une explication avant de voir le document –
 - On leur a dit que *Faits Saillants* portait sur un fonds mutuel offrant une garantie d'assurance.
- On a délibérément demandé aux répondants de Toronto de réagir à *Faits Saillants* sans leur avoir expliqué au préalable le contenu.
- Une fois que *Faits Saillants* sera utilisé dans le secteur, on présume que les conseillers financiers fourniront quelques informations avant de le remettre aux clients. Dans la mesure du possible, le document devrait être compréhensible en tant que document d'information autonome. Les consommateurs pourraient recevoir *Faits Saillants* avant de rencontrer un conseiller ou on pourrait leur demander de l'apporter pour le lire à la maison.
- On aborde les questions particulières à la langue française dans la section suivante.

CCIR/CCRA

Réactions des consommateurs – bloc-générique

LA GÉANTE FINANCIÈRE

FAITS SAILLANTS

Contrat d'assurance Assurisés Le 30 septembre 2006

Voici quelques éléments de base que vous devriez savoir avant d'acheter.
 Vous trouverez des renseignements détaillés dans votre formulaire de demande,
 dans le contrat d'assurance et dans la notice explicative.
 Demandez à votre conseiller de passer ces documents juridiques en revue avec vous.

Remarqué et aimé

Ni vu ni compris

- Peu de consommateurs ont lu le sous-titre « Contrat d'assurance » ou la date. Ceux qui les ont lus n'ont compris ni l'un ni l'autre. Les consommateurs pensent aux polices, mais pas aux contrats. Cependant, le terme « contrat » évoque pour eux une entente « entraînant des obligations juridiques ».
- Lorsqu'on le leur a demandé, les consommateurs ont cru que la date est importante, mais ils l'ont associée au fonds et non au contrat.
- Les consommateurs ont vu le logo de La Géante financière, mais ont rarement formulé de commentaires.
- C'est plutôt la boîte bleue qui fut le point d'attraction initial du document. Les consommateurs l'ont regardée, mais ne l'ont lue ou parcourue que rapidement. Ils l'ont perçue comme étant une entrée en matière, mais non cruciale.
- Les consommateurs qui ont lu le texte l'ont compris, mais ils ne savent pas où se trouvent l'application, le contrat d'assurance et la notice explicative ni pourquoi on ne mentionne pas *Faits Saillants* ni sa relation aux autres documents.
- Ce texte a fait paraître le produit compliqué et quelques-uns ont trouvé la référence aux documents juridiques « intimidante ».

31

Réactions des consommateurs – page 1

Pourquoi acheter ce produit?

En investissant via un contrat d'assurance, vous combinez le potentiel de croissance des fonds communs de placement avec :

- des garanties qui protègent votre investissement en cas de baisse des marchés;
- des garanties en matière de capital-décès;
- des possibilités d'économies d'impôt et de protection contre les créanciers.

Ce produit pourrait vous convenir si :

- vous comptez conserver le contrat jusqu'à l'échéance (habituellement 10 ans);
- vous êtes à l'aise de payer des frais d'assurance annuels pour obtenir les garanties.

- Les consommateurs ont aimé la question initiale, mais ont éprouvé davantage de difficulté avec cette section qu'avec toute autre car ils ne comprennent pas le produit, qui n'est défini nulle part.
- La première phrase est difficile pour les consommateurs, en particulier l'utilisation de « via ». Ils ne comprennent pas la relation entre le fonds mutuel et le contrat d'assurance. Le fait de mettre l'assurance avant le fonds inverse également l'ordre auquel on s'attend.
- Ils ont compris que leur placement était protégé d'une manière ou d'une autre, mais ils ignoraient quelle portion et de quelle manière.
« Est-ce vrai? Si je perds de l'argent, comment vont-ils me compenser? »
- L'énoncé « garanties en matière de capital-décès » fut également problématique, mais compris en général.
- Seulement quelques consommateurs, en général des propriétaires de petite entreprise, ont eu une idée de ce que « protection contre les créanciers » signifiait.
- Encore moins de gens ont compris de quelles économies d'impôt il pouvait s'agir ou dans quelle mesure elles pouvaient être considérables – « Est-ce comme un REER? » « Est-ce un abri fiscal? »

Réactions des consommateurs – page 1

Pourquoi acheter ce produit? (suite)

- La seconde partie de cette section fut plus facile à comprendre.
- Plusieurs ont aimé l'utilisation de « si » pour introduire les deux puces.
- L'énoncé « habituellement 10 ans » a bien informé les consommateurs qu'il s'agit d'un produit à long terme.
- Bien que clair, l'énoncé « vous êtes à l'aise » a semblé être une façon étrange de dire que le produit comporte des frais d'assurance. Il est important de noter que peu d'entre eux ont compris que ces frais s'ajoutent aux frais du fonds.
- Les caractères gras de couleur verte furent utiles, mais ne ressortent pas autant qu'un surlignage, comme certains consommateurs le souhaiteraient.
- Les consommateurs constatent que tous les points de la section sont très importants et plusieurs se sont plaints que ceux-ci sont trop réduits ou trop brefs.
- Bien que les consommateurs n'aient pas entièrement compris la présente section, plusieurs ont été enthousiastes de la voir sur le feuillet et présumant que leur conseiller la leur expliquerait. Au moins, elle leur donne une idée des questions à poser.

Réactions des consommateurs – page 1 (suite)

Vos options en matière de placements

- Vous pouvez choisir parmi les 39 fonds de placement figurant au verso. Votre conseiller vous aidera à choisir ceux qui vous conviennent.
- Vous pouvez changer de fonds à tout moment. Cela pourrait entraîner une modification de votre garantie.
- Il est possible que vous deviez payer des frais d'acquisition à l'achat ou lors d'un changement de fonds. Vous trouverez des renseignements détaillés sur les frais d'acquisition et d'autres informations sur chaque fonds dans le document *Aperçu du Fonds*.

- Cette section fut bien comprise.
- L'énoncé « Cela pourrait entraîner une modification de votre garantie » a rendu quelques personnes perplexes à prime abord, mais elles ont par la suite compris.
- L'énoncé « Plus la garantie est élevée » a également rendu des gens perplexes parce qu'ils n'avaient pas encore consulté le tableau et ne savaient toujours pas quelle était la garantie ou à quoi elle s'appliquait. Une formulation plus claire de l'énoncé – si on ne le change pas d'endroit – pourrait être « plus le [montant de/pourcentage de] l'argent que vous garantissez est élevé ». Une fois compris, certains ont cru qu'on devrait mettre plus d'emphase sur cet énoncé.
- Lorsqu'on le leur a demandé, ils ont tous répondu avoir compris que s'ils changeaient de fonds, ils devraient se limiter aux 39 fonds énumérés au verso.
- Les consommateurs qui n'avaient pas encore vu *Aperçu du Fonds* se sont demandé ce que c'était et où ils pourraient se le procurer. Plusieurs d'entre eux ont également demandé pourquoi on ne l'avait pas inclus dans la liste de documents de la boîte bleue.
- À cause de la façon dont la section est disposée, plusieurs consommateurs ont pensé qu'il manquait une puce devant « Demandez des précisions à votre conseiller. »

Réactions des consommateurs – page 1 (suite)

Le choix d'une garantie

Ils ont cru qu'il manquait une puce.

- Vous choisissez la garantie pour chaque fonds. Plus la garantie est élevée, plus les frais d'assurance annuels sont élevés.
- Dans le cas de certains fonds, la garantie totale n'est pas disponible.

Option en matière de garantie	Garantie		Frais d'assurance annuels (en pourc. de la valeur totale du fonds)
	Si vous conservez le contrat jusqu'à l'échéance	Au décès	
Garantie totale	100 %	100 %	1,2 %
Garantie combinée	75 %	100 %	0,8 %
Garantie de base	75 %	75 %	0,6 %

- Si vous conservez le contrat jusqu'à l'échéance ou si vous décédez, vous ou vos bénéficiaires recevrez le plus élevé du montant garanti ou de la valeur marchande de votre investissement. Cela signifie que si le marché a baissé, vous ou vos bénéficiaires recevrez 75 % ou 100 % de ce que vous avez payé, moins les frais ou les retraits que vous avez effectués.
- Les garanties totale et combinée vous permettent de bloquer vos gains et de baser la garantie sur le montant le plus élevé. Certaines restrictions s'appliquent.

- Les consommateurs ont particulièrement aimé cette section, mais ne l'ont pas trouvée entièrement facile à comprendre. Ils ont aimé le tableau simple, mais l'idée-clé que la garantie s'applique à l'argent ou au principal qu'ils versent n'a pas encore été expliquée – « 100 % de quoi? »
- Quelques-uns ont dit que l'énoncé de la première puce n'est pas vrai. Ils ne pouvaient pas choisir la garantie; elle est établie avec le fonds.
- L'énoncé « Plus la garantie est élevée... » ne fut pas compris sur le coup, mais il fonctionne en général. Il pourrait être plus efficace s'il apparaissait après le graphique plutôt qu'avant.
- Le tableau fonctionne bien, quoiqu'on doute que les consommateurs comprennent la signification du mot « échéance » ou ce à quoi elle s'applique.
 - Le mot « combinée » est déroutant.
- Il est important de noter que plusieurs consommateurs n'ont pas compris que les frais d'assurance s'ajoutent au frais du fonds. Ils présument que la première colonne donne un aperçu du total des frais.

Réactions des consommateurs – page 1 (suite)

Le choix d'une garantie (suite)

- L'énoncé « Si vous conservez le contrat jusqu'à l'échéance... » posa des problèmes pour les consommateurs parce qu'ils ne savaient pas en quoi consistait le « montant garanti ».
- La deuxième phrase « Cela signifie que si le marché a baissé... » est très utile, mais on devrait réviser les deux phrases ensemble.
- En général, on a compris l'énoncé « moins les frais ou les retraits », mais certains étaient confus du fait qu'ils croyaient que le placement fonctionnait comme une pension ou un REER, et ne leur permettait pas de faire de retrait.
- « Les garanties totale et combinée vous permettent de bloquer vos gains... » – rarement compris.
- Plusieurs consommateurs n'étaient pas au courant des possibilités de rajustement et ne savaient pas ce que « bloquer » signifiait. Dans plusieurs cas, ils pensaient aux pensions, qui sont « bloquées ». Une fois le principe compris, certains se sont ensuite demandé si le fait de rajuster la garantie avait un impact sur le terme.
- « Certaines restrictions s'appliquent » – a été compris. L'énoncé « Dans le cas de certains fonds, la garantie totale n'est pas disponible » aurait également avantage à paraître ici. Quelques-uns ont suggéré de dire plutôt « ne s'applique pas à certains fonds à haut risque ». Certains mettraient également « garantie de 100 % » à la place de « garantie totale » partout dans le document.
- Dans la présente section, les consommateurs ont trouvé que les exemples les ont aidés à comprendre, surtout lorsqu'il était question de l'option de rajustement.

Réactions des consommateurs – page 1 (suite)

Désignation d'un bénéficiaire

Ajoutez « ou de bénéficiaires »

- Vous pouvez choisir le bénéficiaire qui recevra votre argent si vous décédez. Il est avantageux de le faire, du point de vue fiscal.
- La désignation d'un bénéficiaire peut aussi vous permettre de mettre le contrat à l'abri des créanciers. Demandez des précisions à votre conseiller.

- Les consommateurs ont lu cette section rapidement.
 - Ils savent ce qu'est un bénéficiaire.
 - Quelques-uns ont jugé l'énoncé « qui recevra votre argent si vous décédez » trop directe et un peu drôle.
 - Ils ne savent pas quels sont les avantages du point de vue fiscal, mais ils comprennent la phrase.
 - Ils ne comprennent pas l'énoncé « mettre le contrat à l'abri des créanciers » – mais, en grande partie, ils présument que ceci ne s'appliquera pas à eux. Certains se sont demandé pourquoi c'est le « contrat », plutôt que leur placement ou leur fonds, qui serait protégé.
 - Quelques consommateurs ont demandé un exemple des avantages fiscaux en question et de la protection contre les créanciers.

Réactions des consommateurs – page 2

FAITS SAILLANTS		Ont remarqué	Contrat d'assurance Assurisque suite
Retraits			
Ont compris			
		<ul style="list-style-type: none"> • Vous pouvez retirer une partie ou la totalité de votre argent à tout moment, sauf si le contrat vise des sommes économisées en vue de votre retraite, auquel cas des règles particulières s'appliquent aux retraits. • Il est possible que des frais d'acquisition différés ou des frais de retrait s'appliquent. • Si le contrat est détenu dans un régime enregistré, il peut y avoir une retenue d'impôt. • Les retraits ont pour effet de réduire le montant que vous obtenez aux termes de la garantie. 	

- Cette section a surpris certains consommateurs qui avaient du mal à croire qu'ils pouvaient retirer des fonds de ce type de placement.
- Les consommateurs ont compris assez bien cette section à l'exception de l'énoncé de la première puce.
- Les consommateurs n'ont pas compris « sauf si le contrat vise des sommes économisées en vue de votre retraite ». Quelques-uns ont buté momentanément sur « régime enregistré » [3^e puce], bien que lorsqu'on leur a demandé, ils ont bien compris les abréviations « REER » et « FERR ». Cette section doit être réécrite dans un langage compris par les consommateurs.
- Un très petit nombre de consommateurs se sont demandé si les « frais d'acquisition » englobent les « frais d'acquisition différés ».

Réactions des consommateurs – page 2 (suite)

<p>Lorsque votre contrat arrive à échéance</p>	<ul style="list-style-type: none"> • À l'échéance de votre contrat, vous recevez automatiquement des versements mensuels de rente. • Vous pouvez choisir de faire commencer les versements de rente à n'importe quel moment avant l'échéance du contrat ou de recevoir plutôt un paiement forfaitaire. • Certaines restrictions s'appliquent. Demandez des précisions à votre conseiller.
--	--

- Les consommateurs ne comprennent pas le concept dans cette section et l'énoncé de la première puce les a rendus particulièrement perplexes.
 - Les consommateurs trouvent l'énoncé « versements mensuels de rente » difficile à comprendre. Bien qu'ils aient une petite idée de ce qu'est une rente, ils ne comprennent pas sa relation au contenu de la section. De plus, ils ne comprennent pas la différence entre l'échéance de la garantie et l'échéance du contrat. Ils pensent que la rente prendra effet dans 10 ans.
 - Quelques-uns ont demandé si les bénéficiaires recevraient la rente dans le cas de leur décès.
 - Certains ont demandé si c'était comme un FERR, qu'ils comprennent mieux.
- Les consommateurs comprennent la phrase : « Vous pouvez choisir de faire commencer les versements de rente... »; quelques-uns ont ajouté que si on bénéficiait de la rente plus tôt, le montant du versement serait moindre.
- Lorsque la première phrase de la première puce est acceptée ou pas lue, les énoncés des deux puces suivantes sont compris.

Réactions des consommateurs – page 2 (suite)

<p>Modifications de votre contrat</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si nous devons apporter des modifications importantes dans vos frais de contrat d'assurance ou dans le fonctionnement de vos fonds de placement, nous vous aviserons 60 jours à l'avance.
<p>Changé au cours des entrevues pour « Si, en raison de ces modifications, vous décidez... »</p>	<ul style="list-style-type: none"> → • Si vous décidez d'investir dans un autre fonds de placement, vous pouvez le faire sans frais.

- Cette information a surpris, même alarmé, plusieurs consommateurs. Ils sont d'avis que des contrats signés ne devraient être modifiés, de façon arbitraire, par une des parties. Quelques-uns ont pensé que si le produit leur rapportait, la compagnie interviendrait et modifierait le contrat.
- Les consommateurs ont de la difficulté à comprendre quelles modifications pourraient être apportées au « fonctionnement de vos fonds de placement » ou comment on pourrait modifier les fonds.
- Aucune personne ne s'est opposée au délai de 60 jours.
- Une fois révisée, la seconde puce a contribué à apaiser les inquiétudes.

CCIR/CCRA

Réactions des consommateurs – page 2 (suite)

Si vous changez d'avis

- Vous pouvez annuler votre contrat en envoyant un avis écrit à votre conseiller dans les **deux jours ouvrables** suivant la signature du contrat.
- Vous recouvrirez le montant que vous avez investi ou moins si la valeur de vos placements a baissé.
- On vous remboursera aussi tous les frais d'acquisition que vous avez payés.

- Les consommateurs ont compris cette section et elle les a rassurés.
- Plusieurs, cependant, ont soutenu qu'une période de deux jours ouvrables est trop courte. Ils ont suggéré 10 jours ou 2 semaines.
- Les consommateurs ont compris l'énoncé « ...si la valeur de vos placements a baissé », mais dans plusieurs cas, ils l'ont lu plus d'une fois pour s'assurer d'avoir bien compris. Il s'agit d'une mise en garde importante, car peu de gens envisagent cette possibilité à l'intérieur d'une si courte période de temps.
- Personne n'a demandé ce qu'il arrive si la valeur du placement augmente.

41

Réactions des consommateurs – page 2 (suite)

Options de fonds de placement au 30 septembre 2006

Fonds de titres à revenu fixe et de titres liquides

Fonds du marché monétaire (XYZ)
Fonds de titres à revenu fixe
Fonds hypothécaire (XYZ)
Fonds d'actions canadiennes (XYZ)
Fonds de revenu mondial (AGF)

Fonds équilibrés

Fonds de revenu (XYZ)
Fonds diversifié (XYZ)
Fonds d'actions/obligations
Fonds de revenu (Mackenzie)
Fonds de croissance et de revenu (Mackenzie)
Fonds équilibré (Mackenzie)
Fonds de croissance et de revenu (AGF)

Fonds d'actions canadiennes

Fonds de bénéfices (XYZ)
Fonds indiciel d'actions (XYZ)
Fonds de sociétés canadiennes à capitalisation moyenne (XYZ)
Fonds d'actions canadiennes (XYZ)
Fonds de bénéfices axé sur la croissance (Mackenzie)
Fonds de grandes entreprises (Mackenzie)
Fonds d'actions (Mackenzie)
Fonds de petites entreprises (Mackenzie)
Fonds canadien de croissance Eclipse

Fonds canadiens spécialisés

Fonds immobilier (XYZ)
Fonds canadien d'occasions de placement (Mackenzie)
Fonds de ressources canadiennes (AGF)
Fonds canadien science et technologie (XYZ)

Fonds d'actions étrangères

Fonds d'actions américaines (XYZ)
Fonds américain de croissance (AGF)
Fonds d'actions internationales (Putnam)
Fonds de sociétés américaines à moyenne capitalisation (XYZ)
Fonds d'actions européennes Millennia III

Fonds étrangers spécialisés

Fonds de croissance asiatique (AGF)
Fonds d'actions européennes (Sceptre)
Fonds des marchés émergents (Mackenzie)
Fonds d'actions japonaises (Mackenzie)

Fonds de répartition de l'actif

Conservative Portfolio Fund
Moderate Portfolio Fund
Balanced Portfolio Fund
Advanced Portfolio Fund
Aggressive Portfolio Fund

- Les consommateurs ont aimé cette section et le fait que les fonds soient organisés par catégories – bien qu'ils n'aient pas tous compris les catégories, surtout « Fonds étrangers spécialisés » et « Fonds de répartition de l'actif ».
- Certains étaient enthousiastes à l'égard de la liste car ils peuvent faire des recherches Internet sur ces fonds. Certains ont demandé des sources d'information supplémentaires. Quelques-uns auraient souhaité voir plus d'information au sujet des fonds sur le document *Faits Saillants*, y compris une explication des catégories.
- Les consommateurs ont d'emblée associé la liste à la référence aux 39 fonds de la page 1.
- Certains consommateurs, cependant, voulaient que le document d'assurance *Faits Saillants* se distingue nettement du document *Aperçu du Fonds*. Pour cette raison, ils voulaient que la liste de fonds apparaisse dans le document *Aperçu du Fonds* et non dans celui-ci.

CCIR/CCRA

Réactions des consommateurs – page 2 (suite)

Pour de plus amples renseignements

La Géante financière
100, rue Quelconque
Nimportou NB T5J 3G8

Téléphone : (780) 555-1212
Sans frais : 1 800 GEANTEF
Courriel : Assurisque@geantefin.com
Site Web : www.geantefin.com

Les contrats d'assurance sont réglementés. Vous trouverez des renseignements généraux sur les fonds et les contrats d'assurance dans le site Web du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (www.ccir-ccrra.org).

Si vous avez des problèmes concernant votre contrat d'assurance que vous n'avez pu régler avec votre assureur, adressez-vous au Service de conciliation des assurances de personnes du Canada, par téléphone (1 888 295-8112) ou par Internet (www.clhio.ca).



- Les consommateurs ont bien accueilli les coordonnées fournies pour obtenir des renseignements et elles leur ont semblées complètes. Personne n'a demandé l'ajout d'un numéro de télécopieur.
- Les consommateurs ont été particulièrement intéressés par l'information sur le CCRA et le SCAPC. On l'a décrite comme étant « rassurante » et donnant une bonne impression de la compagnie La Géante.

« Je n'ai jamais vu cela avant. C'est un grand pas dans la bonne direction. »

« C'est un bon commentaire de clôture. C'est rassurant de savoir que La Géante satisfait les normes et les connaît. »

« Cela donne de la crédibilité à la compagnie d'assurance. »

« La Géante doit se conformer à des normes. Je trouve ça bien. »

3.2 Réactions des conseillers

- La réaction des conseillers à la suite de leur examen détaillé de *Faits Saillants* a été beaucoup plus variée que celle des consommateurs. Puisqu'ils en savent tellement plus sur les fonds distincts, ils étaient beaucoup plus conscients du contenu et des omissions.
- Pour certains, le document constitue une occasion d'éduquer leurs clients sur le produit. Pour ces conseillers, *Faits Saillants* contient juste assez de détails, car il leur donne matière à discussion avec leurs clients.
- Pour d'autres, en particulier ceux qui aiment discuter du fonds, *Faits Saillants* soulève des questions inutiles – dont certaines auxquelles ils ne sont pas à l'aise de répondre – ou qu'ils ne croient pas importantes. Ils sont d'avis que le fait de fournir cette information va tout simplement dérouter les clients. Certains préféreraient donner beaucoup moins d'information ou seulement l'information dont ont besoin leurs clients, selon la stratégie qu'ils leur recommandent.
- Tout de même, d'autres conseillers, à Toronto en particulier, ont suggéré que *Faits Saillants* devrait comporter 3 ou 4 pages pour s'assurer que les consommateurs aient suffisamment d'information. Ces conseillers étaient très au fait de la longueur du contrat et du nombre d'éléments omis. Ils ont bien accueilli la version plus courte, mais ils sont d'avis qu'elle est peut-être trop courte.

CCIR/CCRA

3.2 Réactions des conseillers – bloc-générique



FAITS SAILLANTS

Contrat d'assurance Assurisque Le 30 septembre 2006

Ont remarqué et aimé

Voici quelques éléments de base que vous devriez savoir avant d'acheter.
 Vous trouverez des renseignements détaillés dans votre formulaire de demande, dans le contrat d'assurance et dans la notice explicative.
 Demandez à votre conseiller de passer ces documents juridiques en revue avec vous.

- Certains conseillers ont constaté que les consommateurs ne comprennent pas le mot « contrat ». Un petit nombre a qualifié « contrat » et « notice » de jargon.
- Également, certains ne voulaient pas qu'on mette l'accent sur la partie assurance des fonds distincts mais plutôt sur la garantie.
- Certains ont aussi constaté que le fait de conseiller aux clients de lire les « documents juridiques » est une façon négative et inutile d'entamer une discussion à propos d'un nouveau produit. Ça le fait paraître risqué.
- Certains ont dit que les clients ne leur ont jamais demandé de voir les « documents juridiques », quoiqu'ils leur donnent après une vente. Seulement quelques conseillers parcourent ces documents juridiques avec des clients.

45

Réactions des conseillers – page 1

Pourquoi acheter ce produit?

En investissant via un contrat d'assurance, vous combinez le potentiel de croissance des fonds communs de placement avec :

- des garanties qui protègent votre investissement en cas de baisse des marchés;
- des garanties en matière de capital-décès;
- des possibilités d'économies d'impôt et de protection contre les créanciers.

Ce produit pourrait vous convenir si :

- vous comptez conserver le contrat jusqu'à l'échéance (habituellement 10 ans);
- vous êtes à l'aise de payer des frais d'assurance annuels pour obtenir les garanties.

- Les conseillers ont considéré que la question initiale était un bon point de départ. Certains ont ensuite dit aimer les points énumérés; qu'ils permettaient d'amorcer la conversation.
- Certains ont dit ne pas aller aussi loin que ça dans l'explication des avantages du produit.
- D'autres étaient d'avis qu'il fallait davantage de détails. Parmi les ajouts possibles, on a cité une meilleure explication de la nature de la garantie, une mention du tribunal successoral et une référence à la protection des bénéficiaires.
- Quelques-uns ont fait valoir avec force qu'on devrait mentionner les rajustements à cet endroit puisqu'il s'agit d'un avantage majeur pour les consommateurs.
- Quelques-uns ont qualifié l'énoncé « garanties en matière de capital-décès » de jargon.
- Certains conseillers se sont également opposés à l'énoncé « êtes à l'aise de payer des frais d'assurance annuels » puisqu'il serait plus exact de dire ce qui suit : « Vous paieriez des frais d'assurance annuels en plus des frais du fonds ».
- Certains conseillers ont aimé qu'on mentionne les frais et ont soutenu que plus d'information à cet égard serait nécessaire.

Réactions des conseillers – page 1 (suite)

Vos options en matière de placements

À l'intérieur de la famille de fonds

- Vous pouvez choisir parmi les 39 fonds de placement figurant au verso. Votre conseiller vous aidera à choisir ceux qui vous conviennent.
- Vous pouvez changer de fonds à tout moment. Cela pourrait entraîner une modification de votre garantie.
- Il est possible que vous deviez payer des frais d'acquisition à l'achat ou lors d'un changement de fonds. Vous trouverez des renseignements détaillés sur les frais d'acquisition et d'autres informations sur chaque fonds dans le document *Aperçu du Fonds*.

- Cette section a semblé claire aux conseillers et a été assez bien appréciée –
« Ceci correspond à ce que l'on fait. C'est clair et ça soulève des points intéressants. »
- Quelques-uns ont remis la seconde puce en question, particulièrement l'énoncé « Cela pourrait entraîner une modification de votre garantie ». Ils croient que cet énoncé soulève trop de questions.
- Les conseillers voulaient que l'on fasse bien comprendre que les consommateurs ne peuvent effectuer de changement qu'à l'intérieur de la famille de fonds.

Réactions des conseillers – page 1 (suite)

Le choix d'une garantie

Pas clair

- Vous choisissez la garantie pour chaque fonds. Plus la garantie est élevée, plus les frais d'assurance annuels sont élevés.
- Dans le cas de certains fonds, la garantie totale n'est pas disponible.

Option en matière de garantie	Garantie		Frais d'assurance annuels (en pourc. de la valeur totale du fonds)
	Si vous conservez le contrat jusqu'à l'échéance	Au décès	
Garantie totale	100 %	100 %	1,2 %
Garantie combinée	75 %	100 %	0,8 %
Garantie de base	75 %	75 %	0,6 %

- Si vous conservez le contrat jusqu'à l'échéance ou si vous décédez, vous ou vos bénéficiaires recevrez le plus élevé du montant garanti ou de la valeur marchande de votre investissement. Cela signifie que si le marché a baissé, vous ou vos bénéficiaires recevrez 75 % ou 100 % de ce que vous avez payé, moins les frais ou les retraits que vous avez effectués.
- Les garanties totale et combinée vous permettent de bloquer vos gains et de baser la garantie sur le montant le plus élevé. Certaines restrictions s'appliquent.

- Les conseillers ont trouvé le tableau clair et utile.
- Certains ont beaucoup aimé la colonne de frais d'assurance annuels, bien que quelques-uns s'y soient vivement opposés, en raison des trop nombreuses questions qu'elle soulève.
- Plusieurs conseillers ont souligné que cette section devrait bien faire comprendre que les frais d'assurance s'ajoutent aux frais du fonds.
- Certains conseillers ont pensé que les consommateurs ne comprendraient pas « bloquer vos gains » et sont d'avis que des détails supplémentaires ou un exemple seraient nécessaires. Plusieurs ont dit utiliser le mot « rajustement ». Certains ont dit que des détails supplémentaires quant au rajustement – quand, fréquence, etc. – leur seraient utiles puisque chaque fonds est différent et qu'il leur est impossible de se souvenir des détails de chacun.
- Un très petit nombre de conseillers ont semblé ne pas comprendre ce que signifie « bloquer vos gains » ou n'en discutent pas avec leurs clients.
- Certains voulaient qu'on ajoute « Renseignez-vous auprès de votre conseiller » à la section sur les rajustements.
- Quelques-uns voulaient plus d'information sur les frais et les restrictions.

Réactions des conseillers – page 1 (suite)

<p>Désignation d'un bénéficiaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vous pouvez choisir le bénéficiaire qui recevra votre argent si vous décédez. Il est avantageux de le faire, du point de vue fiscal. • La désignation d'un bénéficiaire peut aussi vous permettre de mettre le <u>contrat</u> à l'abri des créanciers. Demandez des précisions à votre conseiller.
--------------------------------------	---

- Certains conseillers ont constaté qu'il « pourrait être » avantageux de le faire du point de vue fiscal, mais qu'il ne l'est pas toujours.
- Plusieurs désiraient plus de détails sur les avantages fiscaux –
« Il pourrait s'agir d'un désavantage fiscal, à moins qu'ils n'aient désigné un bénéficiaire subsidiaire. On ne peut effectuer un transfert libre d'impôt à un conjoint. »
- D'autres ont souhaité la précision « bénéficiaire privilegié ».
- Pour certains, la protection contre les créanciers est importante et nécessite d'être soulignée davantage. Ils ont également ajouté que c'est le fonds, et non le contrat, qui est protégé.

Réactions des conseillers – page 2

FAITS SAILLANTS

Contrat d'assurance Assurisque suite

Retraits	
<div data-bbox="541 634 739 686" style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">Compris</div>	<ul style="list-style-type: none"> • Vous pouvez retirer une partie ou la totalité de votre argent à tout moment, sauf si le contrat vise des sommes économisées en vue de votre retraite, auquel cas des règles particulières s'appliquent aux retraits. • Il est possible que des frais d'acquisition différés ou des frais de retrait s'appliquent. • Si le contrat est détenu dans un régime enregistré, il peut y avoir une retenue d'impôt. Les retraits ont pour effet de réduire le montant que vous obtenez aux termes de la garantie.

- Plusieurs conseillers ont soutenu que la mention des sommes économisées en vue d'une retraite n'est pas claire. Ils se sont demandé si l'énoncé ne s'appliquait pas plutôt à un REER.
- Quelques-uns aimeraient que cette section disparaisse car si les investisseurs veulent faire des retraits, ils ne devraient pas investir dans des fonds distincts.

CCIR/CCRA

Réactions des conseillers – page 2 (suite)

<p>Lorsque votre contrat arrive à échéance</p>	<ul style="list-style-type: none"> • À l'échéance de votre contrat, vous recevez automatiquement des versements mensuels de rente. • Vous pouvez choisir de faire commencer les versements de rente à n'importe quel moment avant l'échéance du contrat ou de recevoir plutôt un paiement forfaitaire. • Certaines restrictions s'appliquent. Demandez des précisions à votre conseiller.
--	--

- Cette section a dérouté plusieurs conseillers. Ils se sont demandé si le produit était un fonds distinct, un fonds à capital fixe ou un fonds à capital variable. Comme les consommateurs, ils n'ont pas tous facilement compris l'énoncé « versements mensuels de rente » ou fait la distinction entre l'échéance d'un contrat et celui d'une garantie.
- Certains ont constaté que l'évolution normale du produit consiste en « une conversion en FERR à l'âge de 69 ans ».
- D'autres ne sont pas certains que les clients ont besoin de savoir ceci.
- Quelques-uns ajouteraient à la première puce « tel que stipulé dans votre contrat ».

51

Réactions des conseillers – Page 2 (suite)

Modifications de votre contrat

Changé au cours des entrevues pour « Si, en raison de ces modifications, vous décidez... »

- Si nous devons apporter des modifications importantes dans vos frais de contrat d'assurance ou dans le fonctionnement de vos fonds de placement, nous vous aviserons 60 jours à l'avance.
- Si vous décidez d'investir dans un autre fonds de placement, vous pouvez le faire sans frais.

- Comme aux consommateurs, on a mentionné aux conseillers le changement apporté à l'énoncé de la deuxième puce.
- Les conseillers n'étaient pas certains quelles modifications pourraient être apportées au fonctionnement des fonds de placement et certains ont demandé s'il s'agissait de modifications à la garantie.
- D'autres ont constaté que les clients deviennent méfiants si on leur dit qu'il pourrait y avoir des modifications. Cette section les embête.
- Ils ont également voulu être certains que, si cette section demeure, les clients comprennent bien qu'ils ne peuvent effectuer de changements qu'à l'intérieur de la même famille de fonds.

CCIR/CCRA

Réactions des conseillers – page 2 (suite)

<p>Si vous changez d'avis</p>	<ul style="list-style-type: none">• Vous pouvez annuler votre contrat en envoyant un avis écrit à votre conseiller dans les deux jours ouvrables suivant la signature du contrat.• Vous recouvrirez le montant que vous avez investi ou moins si la valeur de vos placements a baissé.• On vous remboursera aussi tous les frais d'acquisition que vous avez payés.
-------------------------------	--

- Les conseillers ont trouvé cette section utile, mais pensent qu'un délai de deux jours est trop court.
- Ils aimeraient également voir la première puce changée pour « en envoyant un avis écrit à votre conseiller ou à la compagnie ». Ils ont fait valoir qu'ils pouvaient se trouver à l'extérieur du bureau ou ne pas être disponibles.

53

CCIR/CCRA

Réactions des conseillers – page 2 (suite)

Options de fonds de placement au 30 septembre 2006

Fonds de titres à revenu fixe et de titres liquides

Fonds du marché monétaire (XYZ)

Fonds de titres à revenu fixe

Fonds hypothécaire (XYZ)

Fonds d'actions canadiennes (XYZ)

Fonds de revenu mondial (AGF)

Fonds équilibrés

Fonds de revenu (XYZ)

Fonds diversifié (XYZ)

Fonds d'actions/obligations

Fonds de revenu (Mackenzie)

Fonds de croissance et de revenu (Mackenzie)

Fonds équilibré (Mackenzie)

Fonds de croissance et de revenu (AGF)

Fonds d'actions canadiennes

Fonds de bénéfices (XYZ)

Fonds indiciel d'actions (XYZ)

Fonds de sociétés canadiennes à capitalisation moyenne (XYZ)

Fonds d'actions canadiennes (XYZ)

Fonds de bénéfices axé sur la croissance (Mackenzie)

Fonds de grandes entreprises (Mackenzie)

Fonds d'actions (Mackenzie)

Fonds de petites entreprises (Mackenzie)

Fonds canadien de croissance Eclipse

Fonds canadiens spécialisés

Fonds immobilier (XYZ)

Fonds canadien d'occasions de placement (Mackenzie)

Fonds de ressources canadiennes (AGF)

Fonds canadien science et technologie (XYZ)

Fonds d'actions étrangères

Fonds d'actions américaines (XYZ)

Fonds américain de croissance (AGF)

Fonds d'actions internationales (Putnam)

Fonds de sociétés américaines à moyenne capitalisation (XYZ)

Fonds d'actions européennes Millennia III

Fonds étrangers spécialisés

Fonds de croissance asiatique (AGF)

Fonds d'actions européennes (Sceptre)

Fonds des marchés émergents (Mackenzie)

Fonds d'actions japonaises (Mackenzie)

Fonds de répartition de l'actif

Conservative Portfolio Fund

Moderate Portfolio Fund

Balanced Portfolio Fund

Advanced Portfolio Fund

Aggressive Portfolio Fund

- Les conseillers ont aimé les catégories. La liste est bien répartie et certains ont aimé les couleurs qui rendent la liste facile à lire.
- Plusieurs ont dit que le fait d'avoir la date était très important.
- Pour certains, le fait d'avoir la liste ici aide à faire le lien avec *Aperçu du Fonds*.
- Quelques-uns, cependant, ont cru que la liste ne devrait pas apparaître ici, mais plutôt sur le document *Aperçu du Fonds*.

CCIR/CCRA

Réactions des conseillers – page 2 (suite)

Pour de plus amples renseignements

La Géante financière
100, rue Quelconque
Nimportou NB T5J 3G8

Téléphone : (780) 555-1212
Sans frais : 1 800 GEANTEF
Courriel : Assurisque@geantefin.com
Site Web : www.geantefin.com

Les contrats d'assurance sont réglementés. Vous trouverez des renseignements généraux sur les fonds et les contrats d'assurance dans le site Web du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (www.ccir-ccrra.org).

Si vous avez des problèmes concernant votre contrat d'assurance que vous n'avez pu régler avec votre assureur, adressez-vous au Service de conciliation des assurances de personnes du Canada, par téléphone (1 888 295-8112) ou par Internet (www.clhio.ca).



- Les conseillers trouvaient utile qu'on mentionne les coordonnées de La Géante Financière, mais les mentions du CCRA et du SCAPC en embêtaient plusieurs.
- Pour eux, ces mentions remettent le produit et le processus en question et soulèvent inutilement un aspect négatif
 - « Ici on donne de l'information extraordinaire puis on dit d'appeler pour tout remettre en question. On donne aux consommateurs les moyens de se tourner contre nous. »
 - « Je ne sais pas pourquoi cela est ici. »
- Seulement quelques-uns ont perçu quelque chose de positif au sujet de ces mentions.
 - « Cela donnera peut-être plus de confiance au consommateur. »
 - « Je dois souvent défendre la compagnie d'assurance. Avec ces références, j'aurai peut-être à le faire moins souvent. »

55



4.0 Questions relatives au texte français

CCIR/CCRA

Questions relatives au texte français

- À Montréal, il y a eu peu de questions liées au texte français, que ce soit parmi les consommateurs ou les conseillers. En général, lorsque les consommateurs éprouvaient de la difficulté à certains endroits du texte, c'était à cause de leur incompréhension des fonds distincts plutôt que du choix de mots ou de termes incorrects.
- Les lecteurs devraient examiner les commentaires qui suivent attentivement car souvent ils font état de différences de style ou de perspective plutôt que d'erreurs de traduction véritables.

57

CCIR/CCRA

Questions relatives au texte français – page 1



FAITS SAILLANTS

Contrat d'assurance AssurisqueS Le 30 septembre 2006

Voici quelques éléments de base que vous devriez savoir avant d'acheter.
 Vous trouverez des renseignements détaillés dans votre formulaire de demande,
 dans le contrat d'assurance et dans la notice explicative.
 Demandez à votre conseiller de passer ces documents juridiques en revue avec vous.

- À Montréal, les répondants francophones ont parlé de fonds distincts comme étant « des fonds avec une compagnie d'assurance, des fonds de placement garantis, des REER avec assurance-vie ». Bien que plusieurs comprennent le terme « fonds distincts » – terme qu'on utilise pour recruter – il n'est pas bien connu et semble moins descriptif.
- Le titre « Faits Saillants » pour « Key Facts » n'est peut-être pas le plus approprié. Bien que plusieurs répondants soient d'accord que le document porte sur des « points ou faits importants », pour certains répondants francophones, cette tournure évoque plus souvent quelque chose qu'on verrait aux nouvelles, des événements importants à retenir ou un bulletin qu'on reçoit régulièrement, surtout lorsqu'une date apparaît tout près. Pour quelques répondants, « Bref Aperçu » (Overview) ou « Résumé » (Summary) sont des titres plus appropriés.
- Ici, comme à Toronto, les consommateurs ne savent pas ce que signifie « Contrat d'assurance AssurisqueS » et ne le remarquent pas à tout coup. « Faits Saillants » semble souvent ne rien évoquer de particulier.
- L'énoncé « Demandez à votre conseiller de passer ces documents juridiques en revue avec vous » est quelque peu maladroit. On pourrait le reformuler ainsi : « Demandez à votre conseiller de passer en revue avec vous ces documents juridiques » ou bien « de revoir avec vous ces documents juridiques ».

58

CCIR/CCRA

Questions relatives au texte français – page 1 (suite)

<p>Pourquoi acheter ce produit?</p>	<p>En investissant via un contrat d'assurance, vous combinez le potentiel de croissance des fonds communs de placement avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des garanties qui protègent votre investissement en cas de baisse des marchés; • des garanties en matière de capital-décès; • des possibilités d'économies d'impôt et de protection contre les créanciers. <p>Ce produit pourrait vous convenir si :</p> <ul style="list-style-type: none"> • vous comptez conserver le contrat jusqu'à l'échéance (habituellement 10 ans); • vous êtes à l'aise de payer des frais d'assurance annuels pour obtenir les garanties.
--	---

- Les répondants n'utilisent pas couramment le terme « capital-décès ». Cependant, ils comprennent que lors du décès de quelqu'un, le « capital » est garanti.
- Le mot « créanciers » est le bon terme en français. Les répondants le comprennent, mais ne savent pas comment il s'applique à eux. Comme à Toronto, seulement certains propriétaires de petite entreprise ont compris cet avantage.

59

CCIR/CCRA

Questions relatives au texte français – page 1 (suite)

Vos options en matière de placements

- Vous pouvez choisir parmi les 39 fonds de placement figurant au verso. Votre conseiller vous aidera à choisir ceux qui vous conviennent.
- Vous pouvez changer de fonds à tout moment. Cela pourrait entraîner une modification de votre garantie.
- Il est possible que vous deviez payer des frais d'acquisition à l'achat ou lors d'un changement de fonds. Vous trouverez des renseignements détaillés sur les frais d'acquisition et d'autres informations sur chaque fonds dans le document *Aperçu du Fonds*.

- Aucun problème soulevé relativement au texte français.

60

Questions relatives au texte français – page 1 (suite)

Le choix d'une garantie

- Vous choisissez la garantie pour chaque fonds. Plus la garantie est élevée, plus les frais d'assurance annuels sont élevés.
- Dans le cas de certains fonds, la garantie totale n'est pas disponible.

Options en matière de garantie	Garantie		Frais d'assurance annuels (en pour. de la valeur totale du fonds)
	Si vous conservez le contrat jusqu'à l'échéance	Au décès	
Garantie totale	100 %	100 %	1,2 %
Garantie combinée	75 %	100 %	0,8 %
Garantie de base	75 %	75 %	0,6 %

- Si vous conservez le contrat jusqu'à l'échéance ou si vous décédez, vous ou vos bénéficiaires recevrez le plus élevé du montant garanti ou de la valeur marchande de votre investissement. Cela signifie que si le marché a baissé, vous ou vos bénéficiaires recevrez 75 % ou 100 % de ce que vous avez payé, moins les frais ou les retraits que vous avez effectués.
- Les garanties totale et combinée vous permettent de bloquer vos gains et de baser la garantie sur le montant le plus élevé. Certaines restrictions s'appliquent.

- En ce qui a trait à la garantie, le mot « combinée » n'est pas clair. Les répondants se fient au graphique pour en comprendre le sens, mais ils ne parviennent pas à comprendre le mot hors-contexte. Il en est de même pour le mot « totale » et « de base », quoique le sens de ces derniers soit plus facile à déduire. « Garantie partagée » pourrait être une solution de rechange.
- On ne comprend pas « bloquer vos gains » (lock in gains). Le mot français peut être le bon mot à utiliser, mais cette notion exige plus d'explication. À Montréal comme à Toronto, les conseillers croient que l'option de rajustement n'est pas bien expliquée.
- « Baser la garantie » n'est peut-être pas la tournure la plus appropriée, car elle est déroutante. La phrase au complet devrait peut-être être reformulée. Il serait aussi très utile d'ajouter un exemple.

CCIR/CCRA

Questions relatives au texte français – page 1 (suite)

Désignation d'un bénéficiaire

- Vous pouvez choisir le bénéficiaire qui recevra votre argent si vous décédez. Il est avantageux de le faire, du point de vue fiscal.
- La désignation d'un bénéficiaire peut aussi vous permettre de mettre le contrat à l'abri des créanciers. Demandez des précisions à votre conseiller.

- Aucun problème soulevé relativement au texte français.

62

Questions de langue française – page 2

FAITS SAILLANTS

Contrat d'assurance Assurisque suite

Retraits	
	<ul style="list-style-type: none"> • Vous pouvez retirer une partie ou la totalité de votre argent à tout moment, sauf si le contrat vise des sommes économisées en vue de votre retraite, auquel cas des règles particulières s'appliquent aux retraits. • Il est possible que des frais d'acquisition différés ou des frais de retrait s'appliquent. • Si le contrat est détenu dans un régime enregistré, il peut y avoir une retenue d'impôt. • Les retraits ont pour effet de réduire le montant que vous obtenez aux termes de la garantie.

- L'énoncé « sommes économisées en vue de votre retraite » (pension money) est traduit de façon appropriée. Cet énoncé, cependant, est quelque peu trompeur car certains répondants comprennent « sauf si le contrat vise des sommes économisées en vue de votre retraite » comme s'ils devaient préciser à leur conseiller financier à quelles fins ils utiliseront la somme investie. L'utilisation d'une terminologie financière, ici, telle que « vous pouvez retirer une partie ou la totalité de votre argent à tout moment, sauf si l'argent est prévu pour une rente ou pour votre retraite, auquel cas des règles... » serait plus approprié.
- Le terme « frais d'acquisition différés » est ambigu et contradictoire puisque le mot « différé » ne s'applique que lors du retrait alors que « frais d'acquisition » s'applique lors de l'investissement. Dans l'esprit des répondants, le terme « frais d'acquisition différés » ne veut pas toujours dire « frais d'acquisition ». Quelques consommateurs se sont demandé si les « frais d'acquisition différés » sont inclus dans cette description.
- Certains conseillers francophones ont également mis en question l'utilisation de « frais d'acquisition différés » pour signifier « frais d'acquisition ». Il s'agit à peu près du seul commentaire sur le texte français émis par les conseillers.

CCIR/CCRA

Questions relatives au texte français – page 2 (suite)

Lorsque votre contrat arrive à échéance

- À l'échéance de votre contrat, vous recevez automatiquement des versements mensuels de rente.
- Vous pouvez choisir de faire commencer les versements de rente à n'importe quel moment avant l'échéance du contrat ou de recevoir plutôt un paiement forfaitaire.
- Certaines restrictions s'appliquent. Demandez des précisions à votre conseiller.

- Aucun problème soulevé relativement au texte français.

64

CCIR/CCRA

Questions relatives au texte français – page 2 (suite)

Options de fonds de placement au 30 septembre 2006

Fonds de titres à revenu fixe et de titres liquides

Fonds du marché monétaire (XYZ)
Fonds de titres à revenu fixe
Fonds hypothécaire (XYZ)
Fonds d'actions canadiennes (XYZ)
Fonds de revenu mondial (AGF)

Fonds canadiens spécialisés

Fonds immobilier (XYZ)
Fonds canadien d'occasions de placement (Mackenzie)
Fonds de ressources canadiennes (AGF)
Fonds canadien science et technologie (XYZ)

Fonds équilibrés

Fonds de revenu (XYZ)
Fonds diversifié (XYZ)
Fonds d'actions/obligations
Fonds de revenu (Mackenzie)
Fonds de croissance et de revenu (Mackenzie)
Fonds équilibré (Mackenzie)
Fonds de croissance et de revenu (AGF)

Fonds d'actions étrangères

Fonds d'actions américaines (XYZ)
Fonds américain de croissance (AGF)
Fonds d'actions internationales (Putnam)
Fonds de sociétés américaines à moyenne capitalisation (XYZ)
Fonds d'actions européennes Millennia III

Fonds d'actions canadiennes

Fonds de bénéfices (XYZ)
Fonds indiciel d'actions (XYZ)
Fonds de sociétés canadiennes à capitalisation moyenne (XYZ)
Fonds d'actions canadiennes (XYZ)
Fonds de bénéfices axé sur la croissance (Mackenzie)
Fonds de grandes entreprises (Mackenzie)
Fonds d'actions (Mackenzie)
Fonds de petites entreprises (Mackenzie)
Fonds canadien de croissance Eclipse

Fonds étrangers spécialisés

Fonds de croissance asiatique (AGF)
Fonds d'actions européennes (Sceptre)
Fonds des marchés émergents (Mackenzie)
Fonds d'actions japonaises (Mackenzie)

Fonds de répartition de l'actif

Portefeuille prudent
Portefeuille modéré
Portefeuille équilibré
Portefeuille confiant
Portefeuille dynamique

- Dans la section énumérant les 39 fonds, à la première rubrique « Fonds de titres à revenu fixe et de titres liquides », on devrait remplacer « titres liquides » par « titres de liquidités ».

CCIR/CCRA

Questions relatives au texte français – page 2 (suite)

Pour de plus amples renseignements

La Géante financière
100, rue Quelconque
Nimportou NB T5J 3G8

Téléphone : (780) 555-1212
Sans frais : 1 800 GEANTEF
Courriel : Assurisque@geantefin.com
Site Web : www.geantefin.com

Les contrats d'assurance sont réglementés. Vous trouverez des renseignements généraux sur les fonds et les contrats d'assurance dans le site Web du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (www.ccir-ccra.org).

Si vous avez des problèmes concernant votre contrat d'assurance que vous n'avez pu régler avec votre assureur, adressez-vous au Service de conciliation des assurances de personnes du Canada, par téléphone (1 888 295-8112) ou par Internet (www.clho.ca).



- Aucun problème soulevé relativement au texte français.

66



5.0 Réactions d'ensemble à *Faits Saillants*

- 5.1 Réactions d'ensemble
– consommateurs
- 5.2 Réactions d'ensemble
– conseillers

5.1 Réactions d'ensemble à *Faits Saillants* - consommateurs

- Les réactions d'ensemble des consommateurs à *Faits Saillants* ont été positives dans les deux villes, quoiqu'un peu plus à Montréal qu'à Toronto.
- Tant les consommateurs anglophones que francophones ont beaucoup aimé le langage clair, la brièveté du document et la disposition de l'information sous forme de questions et réponses qu'on peut parcourir rapidement. Les consommateurs conviennent également que *Faits Saillants* leur fournit de l'information importante.

« *J'aime sa simplicité et son caractère direct. Le feuillet présente toute l'information de base. C'est un bon départ pour quiconque est intéressé à en savoir plus.* »

« *Le fait que ce soit sur une seule feuille, la façon dont l'information est disposée en tableaux. Le langage est simple pour les gens qui n'ont pas de connaissances en assurance ou en finance... J'aime beaucoup le fait qu'on mentionne le CCRA et le Service de conciliation.* »

« *Quelques petits changements sont de mise, mais les questions principales y sont... c'est très clair.* »

« *Personnellement, comparé à ce que j'ai déjà vu, ça mérite 10 sur 10.* »

« *C'est très bien...simple, recto et verso. Ce n'est pas une « brique » [comme certains documents que j'ai reçus dans le passé].* »

« *C'est très instructif. Je préfère qu'on me donne un document comme celui-ci plutôt qu'un de ces contrats interminables.* »

« *Il n'y manque rien. J'ai trouvé réponse à toutes mes questions dans ce document.* »

Réactions d'ensemble – consommateurs (suite)

- Ceux qui se sont montrés les moins enthousiastes provenaient de Toronto. Ils ont été d'accord avec les points mentionnés ci-haut et ont aimé *Faits Saillants*, mais ils étaient d'avis qu'il ne leur donne pas suffisamment d'information. Lorsqu'on ne leur décrivait pas préalablement le produit, ils demeuraient quelque peu confus, même après avoir lu *Faits Saillants*.
 - « Ça ne me dit pas sur quoi ça porte. »
 - « C'est un document plutôt bien. Je veux simplement plus de détails. »
 - « Le titre n'est pas clair. »
- Cependant, dans les deux villes, on ne perçoit pas *Faits Saillants* comme étant un document aussi attrayant qu'*Aperçu du Fonds*. *Aperçu du Fonds* fournit plus de détails et a également l'avantage de se concentrer davantage sur des aspects plus intéressants comme, par exemple, les risques et le rendement.
- À Toronto, certains répondants ont également constaté que comparé à *Aperçu du Fonds*, *Faits Saillants* est moins attrayant sur le plan visuel.
 - « Ça n'attire pas le regard... il n'y a pas de graphiques... »
- L'utilisation des couleurs était aussi plus modérée dans *Faits Saillants*.

5.2 Réactions d'ensemble à *Faits Saillants* - conseillers

- Après avoir lu *Faits Saillants*, les conseillers ont mentionné aimer le format questions et réponses, sa brièveté et le tableau de la garantie. Mais ils étaient également toujours en désaccord quant à la quantité de détails que devrait contenir *Faits Saillants*.
- Certains conseillers, mais pas tous, ont voulu qu'on ajoute à *Faits Saillants* des références aux pages du contrat. D'autres étaient d'avis qu'elles encombreraient le feuillet et seraient inutiles.
- Les réactions d'ensemble des conseillers de Toronto à *Faits Saillants* sont demeurées divergentes, mais étaient unanimement positives à Montréal.

Commentaires de Montréal

« Le document porte sur les fonds distincts et les démystifie. Sans entrer dans les détails, il est juste assez détaillé pour permettre aux clients de prendre une décision éclairée. »

« Les clients adorent recevoir des documents, même s'ils ne les lisent pas. Celui-ci est concis et les invite à le lire. Ils peuvent le laisser sur la table du salon et le lire pendant les pauses publicitaires. »

« J'aime beaucoup ce document. Il est très utile. Si un client pose une question, la réponse s'y trouve. Il peut les souligner. Dans un seul document on trouve les réponses à de nombreuses questions. »

Réactions d'ensemble – conseillers (suite)

- Les commentaires ci-dessous de Toronto montrent l'éventail d'opinions et suggèrent également que *Faits Saillants* constitue une bonne assise sur laquelle bâtir et que plusieurs des objections peuvent être réfutées.

« La mise en page est bonne. J'aime les énumérations par puces. Il n'y a pas trop de détails ni de jargon juridique... des en-têtes clés. Les garanties vous sautent aux yeux. Mais ce n'est pas un document de marketing. Il comporte trop d'aspects négatifs. »

« C'est un pas dans la bonne direction, mais trop d'options ont pour effet de dérouter les clients. »

« J'ai toujours aimé les choses simples. J'aime les questions. Ils ont relevé les questions que les gens posent le plus fréquemment... Il ne manque rien, mais il [faudrait l'accroître]. Je n'aime pas le langage de rente... Il faut clarifier "total des frais"... Je n'aime pas la [référence au] service de conciliation... et il faut grossir la police de caractères. »

« C'est utile pour moi en tant qu'aide-mémoire pour me rappeler des choses dont je dois parler, mais ça pose des problèmes quant aux clients... On ne peut pas présenter l'information en deux pages seulement... J'aimerais davantage de détails et des caractères plus gros. »

« La notion de contrat d'assurance comportant un fonds me confond... c'est l'inverse. »



6.0 Utilisation de *Faits Saillants*

6.1 Utilisation de *Faits Saillants* - consommateurs

6.2 Utilisation de *Faits Saillants* - conseillers

6.1 Utilisation de *Faits Saillants* - consommateurs

- Les consommateurs des deux villes ont été très heureux de voir *Faits Saillants*. Presque tous les répondants des deux villes ont dit qu'ils le liraient. Le document est court et le format questions et réponses leur permet de le parcourir rapidement et d'aller aux points qui les intéressent le plus.
- Plusieurs ne se sont pas souvenus qu'on leur ait donné les documents d'information ou le contrat pour leurs fonds distincts, mais ceux qui se souvenaient les avoir reçus ont admis ne pas les avoir lus. Seulement quelques-uns les avaient parcourus brièvement. *Faits Saillants* représente une nette amélioration.
- À la question si les points couverts dans *Faits Saillants* devraient faire référence aux pages du contrat, plusieurs consommateurs ont répondu dans l'affirmative. Ces références pourraient les encourager à lire la section correspondante du contrat.
- D'autres, cependant, étaient d'avis que ces références ajouteraient des pages au document, même si elles apparaissaient sous la question/titre de chaque section, et encombreraient *Faits Saillants*, le rendant plus difficile à lire. Ils s'attendent également à ce que leur conseiller réponde à leurs questions et demeurent réticents à consulter le contrat.

Utilisation de *Faits Saillants* – consommateurs (suite)

- Les consommateurs souhaitent fortement qu'on leur donne *Faits Saillants* avant de prendre une décision d'investir dans des fonds distincts.
 1. Les consommateurs voulaient que les conseillers
 - utilisent à la fois *Faits Saillants* et *Aperçu du Fonds*.
 2. Plusieurs voulaient voir *Faits Saillants* en premier. Plusieurs autres ont dit qu'ils aimeraient le recevoir par courriel ou par la poste avant de rencontrer leur conseiller. Certains le téléchargeraient de l'Internet.

« *Commencez avec ceci. Voici les règles.* »
 3. Durant la rencontre, leur conseiller financier pourrait alors passer les deux documents en revue avec eux et répondre à leurs questions. *Faits Saillants* les aiderait à formuler ces questions.
 4. Certains prendraient leur décision à ce moment-là, alors que d'autres voudraient ramener les deux documents à la maison pour les consulter et prendre une décision par la suite.

Utilisation de *Faits Saillants* – consommateurs (suite)

- Les consommateurs des deux villes ont mentionné qu'ils se sentiraient plus rassurés d'acheter des fonds distincts s'ils pouvaient consulter *Faits Saillants*.
 - « *Je suis plus rassuré. Le document a changé ma façon de voir les fonds distincts. C'est très clair... les options, les garanties et les retraits.* »
 - « *C'est très instructif... c'est une bonne nouvelle pour les investisseurs canadiens.* »
 - « *Je me sentirais mieux outillé pour prendre une décision que la dernière fois.* »
 - « *Ils devraient réglementer les deux documents. Ce serait une très bonne chose. Cela normaliserait [le secteur] et ferait en sorte que tout le monde soit sur la même longueur d'ondes.* »
 - « *C'est parfait. On ne peut jamais être trop informé.* »
- Les consommateurs ne pensent pas que *Faits Saillants* ni *Aperçu du Fonds* puissent remplacer leur conseiller. Ils pensent plutôt que les deux documents faciliteraient et aideraient leur relation avec leur conseiller.
 - « *Ce document serait utile pour démarrer une discussion avec mon conseiller... surtout sur les choix qui nous sont proposés.* »
 - « *Je lirais ces deux documents [Faits Saillants et Aperçu du Fonds] mais pas le gros document. N'oubliez pas que je fais confiance à mon conseiller financier.* »

6.2 Utilisation de *Faits Saillants* - conseillers

- Quelques-uns des conseillers de Toronto ont dit qu'ils préféreraient continuer d'utiliser les documents qu'ils ont déjà – les brochures de la compagnie d'assurance ainsi que les lettres et les feuillets d'information qu'ils créent eux-mêmes. Un des conseillers a indiqué qu'il continuerait à utiliser le contrat avec ses clients et son surligneur jaune.
- D'autres à Toronto, ainsi que tous ceux interrogés à Montréal, ont dit qu'ils utiliseraient *Faits Saillants*. Il leur a paru être un document facile à lire, leur permettant d'amorcer la discussion et ne prendrait pas trop de temps à parcourir.
 - « *C'est un plus d'avoir du bon matériel concis qui explique ce qu'est un fonds distinct.* »
 - « *Qu'on soit d'accord ou pas, de nos jours, les clients sont méfiants si on ne leur donne pas de documents pour corroborer ce qu'on leur dit. Ce document [Faits Saillants], provenant d'une compagnie, est un argument convaincant. Quand les clients voient un document comme celui-ci, ça les rassure et ils se sentent entre les mains d'un professionnel.* »
 - « *Ça donne un aperçu rapide. Ça épargne du temps et c'est préférable et moins intimidant pour le client.* »

CCIR/CCRA

Utilisation de *Faits Saillants* – conseillers (suite)

- Cependant, contrairement aux consommateurs, plusieurs des conseillers voulaient présenter *Aperçu du Fonds* en premier -- puisque la vente du fonds semble leur importer davantage -- et *Faits Saillants* par la suite, les passant tous les deux en revue au cours de la rencontre. Très peu envisageait envoyer *Faits Saillants* d'avance à leurs clients jusqu'à ce qu'on leur suggère de le faire.
- Certains ont dit que si le client n'arrivait pas à prendre une décision, ils pourraient leur laisser *Faits Saillants* pour les aider à réfléchir aux options de la garantie.
- Quelques-uns le joindraient à leurs lettres de recommandations à la suite d'une première rencontre, puis le passeraient en revue avec *Aperçu du Fonds* lors de la seconde rencontre.
- La façon de procéder des conseillers pour vendre des fonds distincts varie considérablement. En ce moment, ils n'envisagent pas une utilisation constante de *Faits Saillants*.

77

Annexe





FUND FACTS

Choice Insurance Contract
XYZ Canadian Equity Fund Class B Guarantee

June 30, 2006

Quick facts

Date created:	January 1, 1996	Annual expenses, as a % of the fund's total value for the year ended June 30, 2006:	3.10%
Total value on June 30, 2006:	\$1 billion	Made up of:	
Portfolio manager:	Capital Asset Management Ltd.	Fund expenses:	2.25%
Distributions:	Annually, on December 15	Insurance costs:	0.85%

What does the fund invest in?

The fund invests in Canadian companies. They can be of any size and from any industry.

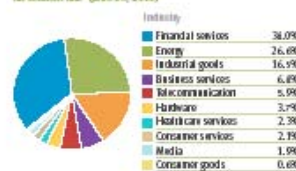
Top 10 investments (June 30, 2006)

1. Royal Bank of Canada
2. Bricco Corp.
3. Petro Canada
4. Alcan Inc.
5. Canadian National Railway Company
6. Goldcorp Inc.
7. Bombardier Inc.
8. Husky Energy
9. Open Text
10. Thomson Corp.

Total investments: 126
The top 10 investments make up 32% of the fund.

The charts below give you a snapshot of the fund's investments on June 30, 2006. The fund's investments will change, sometimes frequently.

Investment mix (June 30, 2006)



How much can I make?

Here's how the fund has performed in the past. Returns are after the annual expenses have been deducted. All things being equal, the higher the expenses, the lower your return. It's important to note that this doesn't tell you how the fund will perform in the future.

Your 10-year returns

This chart shows how the fund has performed in each of the past 10 years ending on June 30. There were 10 years when people who held this fund lost some of the money they had at the start of the year.



Average return

A person who invested \$1,000 in the fund 10 years ago now has \$2,682. This works out to an average of 10% a year.

How risky is it?

The fund has moderate risk. When you invest in a fund, the value of your investment can go down as well as up.



Are there any guarantees?

You are guaranteed to receive 75% of the amount you invest, less any withdrawal fees, if you hold the contract for 10 years. If you hold the contract until you die, your beneficiaries will receive 100% of the amount you invest, less any withdrawal fees.

You pay annual insurance costs to get these guarantees. For more details, ask your advisor or see the insurance contract fact sheet.

Who is this fund for?

- Investment rules:
- are looking for a long-term investment
 - want to invest in a broad range of Canadian companies
 - can handle the ups and downs of the stock market.
- Don't buy this fund if you need a steady source of income from your investment.

FUND FACTS

XYZ Canadian Equity Fund Class B Guarantee cont'd

How much does it cost to buy?

You may have to pay a sales charge. The table below outlines your options. Ask your advisor to explain the pros and cons of each option, and how they compare with similar funds.

Sales charge option	What you pay		What else you should know
	(In per cent %)	(In dollars \$)	
Initial sales charge	0.4% when you buy	Up to \$40 on every \$1,000 you buy	<ul style="list-style-type: none"> • You and your advisor negotiate the rate. • The sales charge is deducted from the amount you buy, so less of your money goes to work for you. • Ask your advisor to tell you the sales charge on the amount you're buying.
Deferred sales charge	If we sell within: 1 year of buying 6.0% 2 years of buying 5.0% 3 years of buying 4.0% 4 years of buying 3.0% 5 years of buying 2.0% 6 years of buying 1.0% After 6 years none	Up to \$60 on every \$1,000 you sell	<ul style="list-style-type: none"> • This is a set schedule. • The sales charge is deducted from the amount you sell, so you get less of your money back.

How does my advisor get paid?

- Your advisor gets a commission when you buy, unless they choose to waive it.
- Your advisor also gets an ongoing commission for as long as you hold the fund. This commission may increase over time.
- Your advisor can tell you the commission rates for this fund, and how they compare with similar funds.

For more information

For more information about this fund, speak to your advisor or contact:

XYZ Mutual Funds Inc.
123 Asset Allocation St.
Toronto, ON M1A 2E3

Phone: (416) 555-5555
Toll-free: 1-800-555-5556

Email: investing@xyzfunds.com
www.xyzfunds.com

For more information about your insurance contract, speak to your advisor or see the insurance contract fact sheet.



© Registered trademark of XYZ Company



XYZ Compagnie

APERÇU DU FONDS

Contrat d'assurance Assurésiques
XYZ Fonds d'actions canadiennes – Garantie de la catégorie B
au 30 juin 2006

Brief aperçu

Date de création	1 ^{er} janvier 1996
Valeur totale au 30 juin 2006	1 milliard de dollars
Généralisme de performance	Général de capitaux libre
Distributions	Annuelles, le 15 décembre

Dépenses annuelles, en % de la valeur totale du fonds pour l'exercice terminé le 30 juin 2006	3,10 %
Composition :	
Dépenses d'intérêts	2,75 %
Frais d'assurance	0,35 %

Dans quel le fonds investit-il?

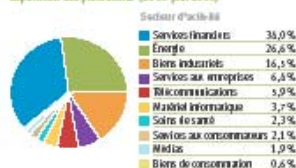
Le fonds investit dans des entreprises canadiennes de toutes tailles et de tous secteurs. Les graphiques qui suivent vous donnent un aperçu des placements du fonds au 30 juin 2006. Ces placements sont appelés à changer, parfois fréquemment.

Dix principaux placements (au 30 juin 2006)

1. Banque Royale du Canada
2. Inco Corp.
3. Peco Canada
4. Alcan Inc.
5. Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada
6. Goldcorp Inc.
7. Bannockburn Inc.
8. Husky Energy
9. Open Text
10. Thomson Corp.

Nombre total de placements : 126
Les dix principaux placements représentent 32% du fonds.

Répartition des placements (au 30 juin 2006)



Combien est-ce que le fonds peut me rapporter?

Voici les résultats obtenus par le fonds à long terme. Les rendements indiqués sont ceux après déduction des dépenses annuelles. Toutes choses étant égales par ailleurs, plus les dépenses sont élevées, plus le rendement est faible.

Il importe de noter que ces résultats ne vous permettent pas de prévoir le rendement du fonds dans l'avenir.

Rendement annuel

Ce graphique montre le rendement annuel du fonds pour les dix dernières années terminées le 30 juin. On ne connaît pas les données jusqu'au 30 juin 2006 car perdure une partie des sommes obtenues au début de l'année.



Rendement moyen

La personne qui a investi 1 000 \$ dans le fonds il y a dix ans obtient aujourd'hui 2 682 \$, ce qui correspond à un rendement annuel moyen de 10 %.

Quel est le degré de risque?

Le risque associé au fonds est modéré. Lorsque vous investissez dans un fonds, la valeur de votre placement peut augmenter ou diminuer.



Y a-t-il des garanties?

Vous bénéficiez d'une garantie de 75 % du montant investi, moins les intérêts et les frais, si vous conservez le contrat pendant dix ans. Si vous conservez le contrat jusqu'à votre décès, vos bénéficiaires recevront 100 % du montant investi, moins les intérêts et les frais.

Vous payez des frais d'assurance annuels pour obtenir ces garanties. Pour plus de détails, contactez votre conseiller ou consultez la fiche de renseignements de votre contrat d'assurance.

À qui le fonds est-il destiné?

À qui le fonds est-il destiné?

- chercher un placement à long terme;
 - étaler l'investissement dans un large éventail d'entreprises canadiennes;
 - pouvoir supporter les hautes et les basses du marché boursier.
- ⚠️ Note: pas de fonds si vous avez une source de revenu régulière.

APERÇU DU FONDS

XYZ Fonds d'actions canadiennes – Garantie de la catégorie B

Quels sont les frais d'acquisition?

Vous pourriez avoir à payer des frais d'acquisition. Le tableau qui suit donne un aperçu de vos options. Demandez à votre conseiller de vous expliquer le pour et le contre de chaque option et d'établir une comparaison avec des fonds similaires.

Option de frais d'acquisition	Ce que vous payez	Ce que vous devriez également savoir	
Frais d'acquisition initiaux	(En pourcentage %) Entre 0 % et 4 % au moment de l'achat	(En dollars \$) Jusqu'à 40 \$ sur chaque tranche de 1 000 \$ achetée	<ul style="list-style-type: none"> • Vous négociez le taux avec votre conseiller. • Les frais d'acquisition sont déduits du montant acheté, ce qui signifie qu'une somme moins importante travaille pour vous. • Demandez à votre conseiller de vous informer des frais d'acquisition à payer sur le montant acheté.
Frais d'acquisition étagés	Si vous achetez après : mois de 1 an : 6,0 % mois de 2 ans : 5,0 % mois de 3 ans : 4,0 % mois de 4 ans : 3,0 % mois de 5 ans : 2,0 % mois de 6 ans : 1,0 % 6 ans ou plus : 0,0 %	Jusqu'à 60 \$ sur chaque tranche de 1 000 \$ vendue	<ul style="list-style-type: none"> • Il s'agit d'un tarif fixe. • Les frais d'acquisition sont déduits du montant vendu, ce qui signifie que vous récupérez une somme moins importante à l'avenir.

Comment mon conseiller est-il rémunéré?

- Votre conseiller touche une commission lorsqu'il vous achète, sans s'il choisit de renoncer.
- Il touche également sur une base continue une commission sur le montant investi dans le fonds. Cette commission peut augmenter avec le temps.
- Vous pouvez également vous informer des taux de commission associés à ce fonds et établir une comparaison avec des fonds similaires.

Renseignements

Pour de plus amples renseignements sur le fonds, adressez-vous à votre conseiller ou contactez :

Fonds communs XYZ Inc.
123, rue Bénédictine de l'Église
Toronto (Ontario) M1A 2B3

Téléphone : 416-555-5555
Sans frais : 1-800-555-5556

Courriel : placement@fondxyz.com
Site Web : www.fondxyz.com

Pour de plus amples renseignements au sujet de votre contrat d'assurance, contactez votre conseiller ou consultez la fiche de renseignements du contrat d'assurance.



XYZ Compagnie

© Marque déposée de XYZ Compagnie.



KEY FACTS

Choice Insurance Contract September 30, 2006

Here are some basic things you should know before you buy. You'll find full details in your application, insurance contract and information folder. Ask your adviser to review these legal documents with you.

Why buy this product?

When you invest through an insurance contract, you combine the growth potential of mutual funds with:

- guarantees that protect your investment if the markets go down
- death benefit guarantees
- possible creditor protection and tax savings.

This product might be right for you if:

- you plan to keep the contract until it matures (usually 10 years)
- you are comfortable paying annual insurance costs for the guarantee.

Your investment options

- You can choose from the 39 investment funds listed on the back of this page. Your adviser will help you choose the funds that are right for you.
- You can change funds at any time. Changing funds may change your guarantee.
- You may have to pay a sales charge when you buy or change funds. You'll find details on sales charges and other information about each fund in its Fund Facts document.

Choosing a guarantee

- You choose the guarantee for each fund.
- The greater the guarantee, the higher the annual insurance cost.
- The full guarantee is not available on some funds.

Guarantee option	Guarantee		Annual insurance cost (as a % of the fund's total value)
	If you held the contract until maturity	On death	
Full	100%	100%	1.2%
Combined	75%	100%	0.8%
Basic	75%	75%	0.6%

- If you hold the contract until it matures or if you die, you or your beneficiaries will get the guarantee amount or the market value of your investment, whichever is higher. That means: if the market has gone down, you or your beneficiaries will get 75% or 100% of what you paid in, less any fees or withdrawals you have made.
- The full and combined guarantees let you lock in gains on your investment and base the guarantee on the higher amount. Some restrictions apply.

Wanting a beneficiary

- You can choose a beneficiary who will get your money if you die.
- There are tax advantages to this.
- Naming a beneficiary may also help protect the contract from creditors. Ask your adviser for details.

KEY FACTS

Choice Insurance Contract cont'd

Making withdrawals	<ul style="list-style-type: none"> • You can take out some or all of your money at any time, unless you have periodic annuity in your contract. In this case, special withdrawal rules apply. • Sales charges and withdrawal fees may apply. • If the contract is held in a registered plan, withholding tax may apply. • Withdrawals reduce the amount you get under the guarantee.
When your contract matures	<ul style="list-style-type: none"> • You will automatically get monthly annuity payments when your contract matures. • You can choose to start the annuity at any time before maturity or to receive a lump sum payment instead. • Some restrictions apply. Ask your adviser for details.
Changes to your contract	<ul style="list-style-type: none"> • If there are important changes to how much your insurance contract costs or how your investment funds work, we will tell you 60 days before we make the change. • If you decide to move to a different investment fund, you can do so without charge.
If you change your mind	<ul style="list-style-type: none"> • You can cancel your contract by notifying your adviser in writing within two business days of signing the contract. • You'll get back the amount you invested or less if the value of your investments has gone down. • You'll also get back any sales charges you paid.

Investment fund options at September 30, 2006

<p>Fixed income and cash equivalent funds</p> <ul style="list-style-type: none"> Money Market (FVT) Fixed Income Portfolio Fund Mortgage (FVT) Canadian Bond (FVT) Global Income (AGF) <p>Balanced funds</p> <ul style="list-style-type: none"> Income (FVT) Diversified (FVT) Equity Bond Income (Madagascar) Growth & Income (Madagascar) Balanced (Madagascar) Growth & Income (AGF) <p>Canadian equity funds</p> <ul style="list-style-type: none"> Dividend (FVT) Equity Index (FVT) Mid-Cap Canada (FVT) Canadian Equity (FVT) Dividend Growth (Madagascar) Larger Company (Madagascar) Equity (Madagascar) Smaller Company (Madagascar) Eclipse Canadian Growth 	<p>Canadian specialty funds</p> <ul style="list-style-type: none"> Real Estate (FVT) Canadian Opportunity (Madagascar) Canadian Resources (AGF) Canadian Science and Technology (FVT) <p>Foreign equity funds</p> <ul style="list-style-type: none"> U.S. Equity (FVT) American Growth (AGF) International Equity (Parrain) U.S. Mid-Cap (FVT) Millennia III European Equity Fund <p>Foreign specialty funds</p> <ul style="list-style-type: none"> Asian Growth (AGF) European Equity (Singapore) Emerging Markets (Madagascar) Japan Equity (Madagascar) <p>Asset allocation funds</p> <ul style="list-style-type: none"> Conservative Portfolio Fund Moderate Portfolio Fund Balanced Portfolio Fund Advanced Portfolio Fund Aggressive Portfolio Fund
--	---

For more information

Giant Financial
1 001 0-101 St. NW
Edmonton AB T5J 3G8

Phone: (780) 555-1212
Toll-free: 1-800-GIANTFI
E-mail: Choice@giantfin.com
Website: www.giantfin.com

Insurance contracts are regulated products. For general information about funds and insurance contracts, visit the Canadian Council of Insurance Regulators website at www.cci-ccra.org.

If you have a concern with your contract that you have not been able to resolve with your insurer, contact the Canadian Life and Health Insurance Ombud Service at 1-888-295-8112 or on the web at www.chlo.ca.





FAITS SAILLANTS

Contrat d'assurance Assurésiques Le 30 septembre 2006

Voici quelques éléments de base que vous devriez savoir avant d'acheter. Vous trouverez des renseignements détaillés dans votre formulaire de demande, dans le contrat d'assurance et dans la notice explicative. Demandez à votre conseiller de passer ces documents juridiques en revue avec vous.

Pourquoi acheter ce produit?

En investissant via un contrat d'assurance, vous combinez le potentiel de croissance des fonds communs de placement avec :

- des garanties qui privilégient votre investissement en cas de baisse des marchés;
- des garanties en matière de capital décès;
- des possibilités d'économies d'impôt et de protection comme les créances.

Ce produit pourrait vous convenir si :

- vous comptez conserver le contrat jusqu'à l'échéance habituellement 10 ans;
- vous êtes à l'aise de payer des frais d'assurance annuels pour obtenir les garanties.

Vos options en matière de placements

- Vous pouvez choisir parmi les 39 fonds de placement figurant au verso. Votre conseiller vous aidera à choisir ceux qui vous conviennent.
- Vous pouvez changer de fonds à tout moment. Cela pourrait entraîner une modification de votre garantie.
- Il est possible que vous deviez payer des frais d'acquisition à l'achat ou lors d'un changement de fonds. Vous trouverez des renseignements détaillés sur les frais d'acquisition et d'autres informations sur chaque fonds dans le document *Après le Fonds*.

Le droit d'une garantie

- Vous choisissez la garantie pour chaque fonds. Plus la garantie est élevée, plus les frais d'assurance annuels sont élevés.
- Dans le cas de certains fonds, la garantie totale n'est pas disponible.

Option en matière de garantie	Garantie		Frais d'assurance annuels (en pourcentage de la valeur totale du fonds)
	Si vous conservez le contrat jusqu'à l'échéance	À la date	
Garantie totale	100 %	100 %	1,2 %
Garantie combinée	75 %	100 %	0,8 %
Garantie de base	75 %	75 %	0,6 %

- Si vous conservez le contrat jusqu'à l'échéance ou si vous choisissez, vous avez des bénéficiaires nommés le plus élevé du montant garanti ou de la valeur marchande de votre investissement. Cela signifie que si le marché a baissé, vous ou vos bénéficiaires recevrez 75 % ou 100 % de ce que vous avez payé, moins les frais ou les montants que vous avez investis.
- Les garanties totale et combinée vous permettent de bloquer vos gains et de baser la garantie sur le montant le plus élevé. Certaines restrictions s'y appliquent.

Désignation d'un bénéficiaire

- Vous pouvez choisir le bénéficiaire qui recevra votre argent si vous décédez. Il est avantageux de le faire, du point de vue fiscal.
- La désignation d'un bénéficiaire peut aussi vous permettre de renvoyer le contrat à l'abri des créances. Demandez des précisions à votre conseiller.

FAITS SAILLANTS

Contrat d'assurance Assurésiques

Retraits	<ul style="list-style-type: none"> Vous pouvez retirer une partie ou la totalité de votre argent à tout moment, sauf si le contrat limite des sommes déterminées en vue de votre retraite, auquel cas des règles particulières s'appliquent aux retraits. Il est possible que des frais d'acquisition différents et des frais de retrait s'appliquent. Si le contrat est devenu un régime enregistré, il peut y avoir une retenue d'impôt. Les retraits ont pour effet de réduire le montant que vous obtenez au terme de la garantie.
Lorsque votre contrat arrive à échéance	<ul style="list-style-type: none"> À l'échéance de votre contrat, vous recevez automatiquement des versements mensuels de rente. Vous pouvez choisir de faire commencer les versements de rente à n'importe quel moment avant l'échéance du contrat ou de recevoir plutôt un paiement forfaitaire. Certaines restrictions s'appliquent. Demandez des précisions à votre conseiller.
Modifications de votre contrat	<ul style="list-style-type: none"> Si nous devons approuver des modifications importantes dans vos frais de contrat d'assurance ou dans le fonctionnement de vos fonds de placement, nous vous aviserons 60 jours à l'avance. Si vous décidez d'investir dans un autre fonds de placement, vous pouvez le faire sans frais.
Si vous changez d'avis	<ul style="list-style-type: none"> Vous pouvez annuler votre contrat en envoyant un avis écrit à votre conseiller dans les deux semaines suivantes la signature du contrat. Vous recevrez le montant que vous avez investi en moins si la valeur de vos placements a baissé. On vous rembourse aussi tous les frais d'acquisition que vous avez payés.

Options de fonds de placement au 30 septembre 2006

<ul style="list-style-type: none"> Fonds de titres à revenu fixe et de titres liquidés Fonds de marché monétaire (FVZ) Fonds de titres à revenu fixe (Macdonald) Fonds d'hypercroissance (FV) Fonds d'actions canadiennes (FVZ) Fonds de revenu mondial (AGF) 	<ul style="list-style-type: none"> Fonds canadiens spécialisés Fonds immobilier (FVZ) Fonds canadien d'occasions de placement (Macdonald) Fonds de ressources canadiennes (AGF) Fonds canadien science et technologie (FVZ)
<ul style="list-style-type: none"> Fonds équilibrés Fonds de revenu (FVZ) Fonds diversifié (FVZ) Fonds d'actions obligataires Fonds de revenu (Macdonald) Fonds de croissance et de revenu (Macdonald) Fonds équilibrés (Macdonald) Fonds de croissance et de revenu (AGF) 	<ul style="list-style-type: none"> Fonds d'actions étrangères Fonds d'actions américaines (FVZ) Fonds américain de croissance (AGF) Fonds d'actions internationales (Pursani) Fonds de sociétés américaines à régime capitalisation (FVZ) Fonds d'actions européennes Millennium III
<ul style="list-style-type: none"> Fonds d'actions canadiennes Fonds de bénéfices (FVZ) Fonds individuel d'actions (FVZ) Fonds de sociétés canadiennes à capitalisation régionale (FVZ) Fonds d'actions canadiennes (FVZ) Fonds de bénéfices axés sur la croissance (Macdonald) Fonds de petites entreprises (Macdonald) Fonds d'actions (Macdonald) Fonds de petites entreprises (Macdonald) Fonds canadien de croissance Eclipse 	<ul style="list-style-type: none"> Fonds étrangers spécialisés Fonds de croissance asiatique (AGF) Fonds d'actions européennes (Scopren) Fonds des marchés émergents (Macdonald) Fonds d'actions japonaises (Macdonald)
<ul style="list-style-type: none"> Fonds de répartition de l'actif Portefeuille prudent Portefeuille modéré Portefeuille équilibré Portefeuille conservateur Portefeuille dynamique 	

Pour de plus amples renseignements

La Géante Financière
100, rue Quebec
Himantou NB T5J 3G8

Téléphone : (780) 555-1212
Sans frais : 1 800 G4MIF
Courriel : assurésiques@geantefin.com
Site Web : www.geantefin.com

Les contrats d'assurance sont réglementés. Vous trouvez des renseignements généraux sur les fonds et les contrats d'assurance dans le site Web du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (www.cccr-ccra.org).

Si vous avez des problèmes concernant votre contrat d'assurance ou que vous n'avez pu régler avec votre assureur, adressez-vous au Service de conciliation des assurances de personnes du Canada, par téléphone (1 888 295-8112) ou par Internet (www.cchc.ca).



Guide d'entrevue avec les conseillers

Guide d'entrevue avec les conseillers Contrat d'assurance du CCRA

1. Présentation de l'étude

- Rôle de l'enquêteur
- Installations – enregistrement au magnétophone/miroir d'observation
- But de l'étude – les organismes de réglementation des services d'assurance canadiens veulent s'assurer que les consommateurs canadiens reçoivent l'information dont ils ont besoin pour prendre une décision au moment de choisir des produits de placement et d'assurance, et que cette information soit présentée d'une manière acceptable et utile pour les conseillers.
- *Mettez l'accent sur le fait que c'est le document qui est soumis à l'examen et pas du tout le participant.*

2. Pratiques actuelles du conseiller

- Afin de comprendre votre environnement de travail, avec quels types de clients faites-vous surtout affaire? SONDEZ : données démographiques, niveau de savoir, objectifs
- Et avec quels types de placements travaillez-vous le plus souvent?
- SONDEZ : contrats de placement garanti, fonds mutuels à même un REE, fonds mutuels indépendants d'un REE, fonds distincts, actions à même un REE, actions indépendantes d'un REE, obligations, billets à capital protégé, assurance polyvalente, autre
- Pour quelle raison principale offrez-vous aux clients des fonds distincts? SONDEZ
- *Comment décrivez-vous ce type de fonds [SOYEZ À L'AFFÛT DES MOTS : fonds distincts à même une police d'assurance rente/fonds mutuels avec garantie]?*
- Pouvez-vous décrire votre processus lorsque vous travaillez avec des consommateurs à l'acquisition de leur premier fonds distinct, c'est-à-dire alors qu'ils n'ont encore jamais investi dans un fonds distinct?
- Quelle information leur donnez-vous au sujet du fonds? SONDEZ : détails du contenu [placements, historique, charges, commission, droit d'annuler], format, voie de transmission, à quel moment?
- Source de cette information
- Leur donnez-vous ou envoyez-vous certains des documents imprimés qu'ils conservent?
- SI OUI : Croyez-vous qu'ils lisent l'information sur le fonds? Pourquoi ou pourquoi pas?

- Leur donnez-vous accès, par voie électronique, à toute information sur le fonds? Pourquoi ou pourquoi pas?
- SI OUI : Croyez-vous qu'ils consultent cette information? Pourquoi ou pourquoi pas?
- Combien de nouveaux fonds présenteriez-vous à la fois à un client?

3. Feuillelet Aperçu du Fonds – Révision rapide [ALTERNEZ AVEC LE CONTRAT D'ASSURANCE]

EXPLIQUEZ : les organismes de réglementation canadiens prévoient présenter deux nouveaux feuillets d'information pour les investisseurs lorsqu'ils achètent des fonds distincts. Le PREMIER décrit brièvement le fonds mutuel en tant que placement; le SECOND décrit le contrat d'assurance qui accompagne un fonds mutuel acquis à l'intérieur d'une police d'assurance ou d'une rente. Aujourd'hui, nous nous concentrerons principalement sur le contrat d'assurance, mais pour vous donner tout le contexte, prenez un moment pour prendre connaissance du feuillelet *Aperçu du Fonds*.

DONNEZ UN APERÇU DU FONDS

- En général, que pensez-vous de ce document? Sondez brièvement.

4. Impressions initiales du feuillelet *Faits Saillants*

EXPLIQUEZ : UN FEUILLET D'INFORMATION POUR LES CONSOMMATEURS LORSQU'ILS ACHÈTENT UN FONDS DISTINCT POUR LA PREMIÈRE FOIS. IL PRÉSENTE UN PRODUIT HYPOTHÉTIQUE, MAIS LA COMPAGNIE D'ASSURANCE LE PERSONNALISERAIT AFIN DE PRÉSENTER UN FONDS DISTINCT PRÉCIS.

MONTREZ BRIÈVEMENT LE FEUILLET *FAITS SAILLANTS*; EXPLIQUEZ LE LOGO ET LES COULEURS DE LA COMPAGNIE D'ASSURANCE

- Impressions initiales
- Ce qui est remarqué, aimé, pas aimé
- Titres, grosseur de la police de caractères, utilisation de caractères gras, mise en page, graphiques, tableaux
- Capacité de trouver l'information clé
- Facile à lire ou pas facile à lire

Guide d'entrevue avec les conseillers (suite)

5. Réactions détaillées au feuillet *Faits Saillants* – protocole verbal

PAGE 1

Bloc-générique

- Titre – compréhension de ce qu'est le document
- Date – remarquée?
- Logo?

Note d'ouverture

- Remarquée, lue, termes compris, pertinence

Pourquoi acheter ce produit?

- Expliquez dans vos propres mots pourquoi quelqu'un achèterait ce produit.
SONDEZ : Compréhension des garanties en matière de capital-décès, de la protection contre les créanciers
- À noter la durée pendant laquelle le fond doit être conservé – 10 ans; incidence sur le coût

Vos options en matière de placements

- Compréhension des options du fonds; comprend la possibilité de changer, mais à l'intérieur de la famille de fonds.

Le choix d'une garantie

- Qu'arrive-t-il lorsque la garantie augmente?
- Compréhension du tableau – qu'est-ce qu'une échéance? Combinée? % de la valeur totale du fonds – quand?
- « Bloquer »? Restrictions?

Désignation d'un bénéficiaire

- Compris? Utile?
- Où trouver plus d'information?

Page 2

Retraits

- Compréhension de « contrat vise des sommes économisées en vue de votre retraite ».

- Autres puces?

Lorsque votre contrat arrive à échéance

- Que veut dire le titre?
- Certaines restrictions s'appliquent – suffisant pour un feuillet d'information?

Modifications à votre contrat

- Compréhension du contenu
- Réactions au délai de 60 jours?

Si vous changez d'avis [nouvelle disposition]

- Compréhension de la section?

Options de fonds de placement

- Conscient de la date et de son importance
- Disposition des fonds

Pour de plus amples renseignements

- Section remarquée?
- Complète?
- Conscient des deux paragraphes et réaction

6. Examen du document

Prenez un moment et passez le document *Faits Saillants* en revue.

- Dans quelle mesure croyez-vous que ce document répond aux besoins du consommateur quant à sa prise de décision d'acheter un produit de rente?
- Dans quelle mesure, si c'est le cas, répond-t-il à vos besoins en tant que conseiller?
- Aimez-vous un aspect du document en particulier?
- Un aspect du document vous déplaît-il en particulier?
- Contient-il de l'information dont vous n'avez pas besoin? Quelles sections percevez-vous comme étant cruciales?
- Manque-t-il de l'information que vous aimeriez avoir?
- L'information apparaît-elle dans le bon ordre? Sur la bonne page?
- Longueur?

Guide d'entrevue avec les conseillers (suite)

Guide d'entrevue avec les consommateurs

7. EXAMINER LE SECOND DOCUMENT EN ALTERNANCE.

- Maintenant que vous avez vu ces deux documents, comment vous en serviriez-vous?
- Utiliseriez-vous *Faits Saillants* avec vos clients? Pourquoi ou pourquoi pas? SI OUI : Comment utiliseriez-vous *Faits Saillants* avec vos clients?
- De quelle façon aimeriez-vous que ces documents complètent l'information que vous utilisez déjà?
- À quel moment donneriez-vous le document à vos clients? De quelle façon? SONDEZ : en main propre, Internet, courriel, poste.
- Quelle utilité, le cas échéant, apporterait-il à votre relation avec les clients?
- Croyez-vous que ces documents aideraient à rassurer davantage les clients vis-à-vis les fonds distincts ou pas?
- SONDEZ : aide à la vente, sauve du temps, sert d'aide-mémoire?

8. Contrat global d'assurance

PASSEZ LE CONTENU EN REVUE BRIÈVEMENT

- Que pensez-vous de ce contrat global?
- Comment l'utiliseriez-vous?
- Le feuillet du contrat d'assurance pourrait comporter des références aux pages de la version longue. Ceci serait-il utile ou pas?

9. Conclusions

- Si vous tenez compte de tout ce que vous avez vu le feuillet *Aperçu du Fonds*, le feuillet d'information sur le contrat d'assurance, le contrat global, cela offre-t-il suffisamment d'information aux clients? Juste assez? Pas assez? Trop?
SELON LA RÉPONSE – En tant que conseiller, qu'est-ce que vous AJOUTERIEZ / ÉLIMINERIEZ?
- Le fait d'avoir ce matériel serait-il utile dans le processus de vente de fonds distincts ou pas?
- Quelle impression ce matériel crée-t-il de vous en tant que conseiller?
SONDEZ AU MAXIMUM.
- Autres suggestions d'amélioration?

Contrat d'assurance du CCRA Guide d'entrevue avec les consommateurs

1. Présentation de l'étude

- Rôle de l'enquêteur
- Installations – enregistrement au magnétophone/miroir d'observation
- But de l'étude les organismes de réglementation des services d'assurance canadiens veulent s'assurer que les consommateurs canadiens reçoivent l'information dont ils ont besoin pour prendre une décision au moment de choisir des produits de placement et d'assurance, et que cette information soit présentée d'une manière facile à comprendre qui encourage les consommateurs à la lire.
- N'oubliez pas que cette étude est effectuée au nom de tous les consommateurs canadiens et que je ne vous demanderai de fournir aucun renseignement confidentiel.
- Mettez l'accent sur le fait que c'est le document qui est soumis à l'examen et pas du tout le participant.

2. Expérience en assurance et en placement à ce jour

- Afin de comprendre votre situation, en général, quels types d'assurances avez-vous à part vos assurances habitation et automobile?
SONDEZ : assurance polyvalente, assurance-vie entière, rentes
- Et quels types de placements avez-vous? SONDEZ
BRIÈVEMENT : fonds mutuels à même un REE, fonds mutuels indépendants d'un REE, fonds mutuels/fonds distincts à même une assurance polyvalente ou une rente, actions, autre
- Quand vous avez investi la dernière fois dans un fonds distinct? Comment vous avait-on décrit ce placement [SONDEZ pour obtenir un nom/titre]? Vous a-t-on dit que ce que vous aviez acheté était une rente?
- Pouvez-vous décrire le processus de vente?
SONDEZ :
 - Information reçue sur le fonds, passée en revue [MONTREZ LE DÉPLIANT DU FONDS, EXAMINEZ SA RÉCEPTION]
 - Voie de transmission utilisée
 - Autre
- SI DONNÉ À LIRE : Avez-vous lu l'information portant sur le contrat d'assurance? Pourquoi ou pourquoi pas? Quelle information en avez-vous tirée sur les choix de placement qui vous sont offerts? L'avez-vous lue? Pourquoi ou pourquoi pas?
- Avez-vous obtenu suffisamment d'information pour prendre une décision? Pour comprendre la recommandation de votre conseiller?

Guide d'entrevue avec les consommateurs (suite)

- Pour vous, quelle était la raison principale d'acheter un fonds distinct plutôt qu'un fonds mutuel ou un autre placement?
- Entreposage de l'information sur le fonds; utilisation autre de l'information sur le fonds
- Satisfaction à l'égard du processus; raisons

3. Feuillelet Aperçu du Fonds – Révision rapide [ALTERNEZ AVEC LE FEUILLET FAITS SAILLANTS]

EXPLIQUEZ : Les organismes de réglementation canadiens prévoient présenter deux nouveaux feuillelets d'information pour les investisseurs lorsqu'ils achètent des fonds distincts. Le PREMIER décrit brièvement le fonds mutuel en tant que placement; le SECOND décrit le contrat d'assurance qui accompagne un fonds mutuel acquis à l'intérieur d'une police d'assurance ou d'une rente. Aujourd'hui, nous nous concentrerons principalement sur le contrat d'assurance, mais pour vous donner tout le contexte, prenez un moment pour prendre connaissance du feuillelet *Aperçu du Fonds*.

DONNEZ UN APERÇU DU FONDS.

- En général, que pensez-vous de ce document? Sondez brièvement.

4. Impressions initiales du feuillelet *Faits Saillants*

EXPLIQUEZ : UN FEUILLET D'INFORMATION POUR LES CONSOMMATEURS LORSQU'ILS ACHÈTENT POUR LA PREMIÈRE FOIS UN FONDS DISTINCT QU'ILS N'ONT PAS ENCORE DÉTENU.

MONTREZ BRIÈVEMENT LE FEUILLET FAITS SAILLANTS; EXPLIQUEZ LE LOGO ET LES COULEURS DE LA COMPAGNIE D'ASSURANCE

- Impressions initiales
- Ce qui est remarqué, aimé, pas aimé
- Titres, grosseur de la police de caractères, utilisation de caractères gras, mise en page, graphiques, tableaux
- Capacité de trouver l'information clé
- Facile à lire ou pas facile à lire

5. Réactions détaillées au feuillelet *Faits Saillants* – protocole verbal

PAGE 1

Bloc-générique

- Titre – compréhension de ce qu'est le document
- Date – remarquée?
- Logo?

Note d'ouverture

- Remarquée, lue, termes compris, pertinence

Pourquoi acheter ce produit?

- Expliquez dans vos propres mots pourquoi quelqu'un achèterait ce produit.
- **SONDEZ** : Compréhension des garanties en matière de capital-décès, de la protection contre les créanciers, économies d'impôt [dans les contrats d'assurance d'entreprises non constituées qui ne font pas partie des biens personnels]
- À noter la durée pendant laquelle le fonds doit être conservé – 10 ans; incidence sur le coût

Vos options en matière de placements

- Compréhension des options du fonds; comprend la possibilité de changer, mais à l'intérieur de la famille de fonds.

Le choix d'une garantie

- Qu'arrive-t-il lorsque la garantie augmente?
- Compréhension du tableau – qu'est-ce qu'une échéance? Combinée? % de la valeur totale du fonds – quand?
- « Bloquer »? Restrictions?

Désignation d'un bénéficiaire

- Compris? Utile?
- Où trouver plus d'information?

Page 2

Retraits

- Qu'est-ce qu'un retrait dans ce cas-ci? [rachat des parts de fonds]
- Compréhension de « contrat vise des sommes économisées en vue de votre retraite ».
- Autres puces?

Lorsque votre contrat arrive à échéance

- Que veut dire le titre?
- Certaines restrictions s'appliquent – suffisant pour un feuillelet d'information?

Modifications à votre contrat

- Compréhension du contenu
- Réactions au délai de 60 jours?

Si vous changez d'avis [nouvelle disposition]

- Compréhension de la section?

Options de fonds de placement

- Conscient de la date et de son importance
- Disposition des fonds

Guide d'entrevue avec les consommateurs (suite)

- Remarquée, lue, termes compris, pertinence

Pourquoi acheter ce produit?

- Expliquez dans vos propres mots pourquoi quelqu'un achèterait ce produit.
- **SONDEZ** : Compréhension des garanties en matière de capital-décès, de la protection contre les créanciers, économies d'impôt [dans les contrats d'assurance d'entreprises non constituées qui ne font pas partie des biens personnels]
- À noter la durée pendant laquelle le fonds doit être conservé – 10 ans; incidence sur le coût

Vos options en matière de placements

- Compréhension des options du fonds; comprend la possibilité de changer, mais à l'intérieur de la famille de fonds.

Le choix d'une garantie

- Qu'arrive-t-il lorsque la garantie augmente?
- Compréhension du tableau – qu'est-ce qu'une échéance? Combinée? % de la valeur totale du fonds – quand?
- « Bloquer »? Restrictions?

Désignation d'un bénéficiaire

- Compris? Utile?
- Où trouver plus d'information?

Page 2

Retraits

- Qu'est-ce qu'un retrait dans ce cas-ci? [rachat des parts de fonds]
- Compréhension de « contrat vise des sommes économisées en vue de votre retraite ».
- Autres puces?

Lorsque votre contrat arrive à échéance

- Que veut dire le titre?
- Certaines restrictions s'appliquent – suffisant pour un feuillet d'information?

Modifications à votre contrat

- Compréhension du contenu
- Réactions au délai de 60 jours?

Si vous changez d'avis [nouvelle disposition]

- Compréhension de la section?

Options de fonds de placement

- Conscient de la date et de son importance
- Disposition des fonds

- Auriez-vous besoin des deux? Pourquoi s'agit-il de deux documents distincts?
- Si les organismes de réglementation réglementaient les deux documents pour la vente de fonds distincts, comment réagiriez-vous en tant que consommateur? **SONDEZ AU MAXIMUM.**

9. Contrat global d'assurance – BRIÈVEMENT

PASSEZ LE CONTENU EN REVUE BRIÈVEMENT [Application, contrat d'assurance détaillé, étude du contrat; encore disponible, mais comment, quand utiliser]

- Que pensez-vous de ce contrat global?
- Comment l'utiliserez-vous?
- Le feuillet du contrat d'assurance pourrait comporter des références aux pages de la version longue. Ceci serait-il utile ou pas?
- À quel moment vous attendriez-vous à le recevoir?
- Une fois votre achat terminé, que feriez-vous de ce contrat global?

10. Conclusions

- Si vous tenez compte de tout ce que vous avez vu le feuillet *Aperçu du Fonds*, le feuillet d'information sur le contrat d'assurance, le contrat global, cela vous offre-t-il suffisamment d'information? Juste assez? Pas assez? Trop? **SELON LA RÉPONSE – Qu'est-ce que vous y AJOUTERIEZ/ÉLIMINERIEZ?**
- Le fait d'avoir ce matériel vous rendrait-il plus à l'aise vis-à-vis votre décision de placement ou pas?
 - Autres suggestions d'amélioration?

Annexe 4

Recherches sur les investisseurs et autres sources d'information

ABC Canada Literacy Foundation. « Literacy Facts and Links ».

AC Nielsen. DJC Research. « Executive Summary and Conclusions » [Étude sur la consommation réalisée sur commande de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC) sur le sommaire du fonds proposé dans le projet de Règlement 81-101 de 1998], novembre 1998

Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM). « Indice ACVM des investisseurs », 18 octobre 2006.

ACVM. « Avis 81-311 des ACVM, Le point sur le Document de consultation 81-403, *Réexamen de l'information au moment de la souscription des fonds distincts et des organismes de placement collectif* », 30 avril 2004

ACVM. « Notice of Proposed Changes to National Instrument 81-101, Forms 81-101F and 81-101F2 and Companion Policy 81-101CP Mutual Fund Prospectus Disclosure », 30 avril 1999.

Autorité des marchés financiers (France). « Investigation of investment information and management processes and analysis of disclosure documents for retail investors », mars 2007.

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario et Commission des services financiers de l'Ontario. « Point of Sale Disclosure and Consumer's Guide Dual-licensed Advisor Panels », 29 août et 5 septembre 2001.

DEAVES, Richard; DINE, Catherine et HORTON, William. « Research Study: How Are Investment Decisions Made? », mai 2006.

Financial Services Authority (FSA). « Consumer Research 55–*Investment disclosure research* », novembre 2006.

FSA. « Feedback Statement 06/5–*Point of sale investment product disclosure: feedback on CP170 and CP05/12* », novembre 2006.

- FSA. « Consultation Paper 05/12–*Investment product disclosure: proposals for a Quick Guide at the point of sale* », juillet 2005.
- FSA. « Consumer Research 41–*KeyFacts Quick Guide: Research Findings* », juillet 2005.
- FSA. « Consumer Research 18–*The development of more effective product disclosure* », mars 2003.
- FSA. « Consultation Paper 170–*Informing consumers: product disclosure at the point of sale* », février 2003.
- FSA. « Consumer Research 5–*Informed decisions? How consumers use Key Features: a synthesis of research on the use of product information at the point of sale* », novembre 2000.
- FSA. « Discussion Paper–*Informing Consumers: A review of product information at the point of sale* », novembre 2000.
- Forrester Research. « Use of the Internet by Mutual Fund Shareholders », 20 mars 2006.
- Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier (Forum conjoint). « Document de consultation 81-403, *Réexamen de l'information à fournir au point de vente des fonds distincts et des organismes de placement collectif* », 13 février 2003.
- Forum conjoint. « Background Research on Report to Consultation Paper 81-403 », 13 février 2003.
- Gouvernement du Canada. « Why Financial Capability Matters–Synthesis Report on Canadians and Their Money: A National Symposium on Financial Capability held on June 9-10, 2005 in Ottawa », mars 2006.
- Institut des fonds d'investissement du Canada. « Annual Investor Survey: Canadian Investors' Perceptions of Mutual Funds and the Mutual Fund Industry », septembre 2006.
- Investment Company Institute. « Understanding Investor Preferences for Mutual Fund Information », août 2006.
- Investment Funds Steering Group des ACVM. « Le Rapport Stromberg : La perspective de la profession », novembre 1996.
- Investor Education Fund. « Financial Literacy Research », février 2003.
- KINGSFORD SMITH, Dimity. « Research Study: Importing the e-World into Canadian Securities Regulation », 20 juin 2006.

- NASD. « Mutual Fund Point of Sale Disclosure Investor Research Findings », 23 mars 2005.
- NASD. « Report of the Mutual Fund Task Force: Mutual Fund Distribution », avril 2005.
- National Association of Insurance Commissioners (NAIC). « Draft NAIC Disclosure Guidelines and Process », août 2006.
- National Association of Securities Dealers (NASD). « Profile Plus », août 2006.
- National Bureau of Economic Research. « Why Does the Law of One Price Fail? An Experiment on Index Mutual Funds », mai 2006.
- Organisation internationale des commissions de valeurs. « Investor Disclosure and Informed Decisions: Use of Simplified Prospectuses by Collective Investment Schemes », mai 2002.
- Securities and Exchange Commission (SEC). « Results of Investor Interviews to Test Oral Point of Sale Disclosure », 1^{er} juin 2005.
- SEC. « Results of In-Depth Interviews Regarding Proposed Mutual Fund Sales Fee and Conflict of Interest Disclosure Forms », 4 novembre 2004.
- SEC. « Results of Investor Interviews to Test and Refine Point of Sale Disclosure Forms », 31 mai 2005.
- Securities Investor Protection Corporation and Investor Protection Trust. « Investor Survivor Skills Survey—An Examination of Investor Knowledge and Behaviour », 13 décembre 2005.
- Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce. « Consumer Protection in the Financial Services Sector », juin 2006.
- Statistique Canada. « Le Quotidien : Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes », 9 novembre 2005.
- Statistique Canada. « Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes », 2003.
- Statistique Canada. « Recensement du Canada », 2001.
- STROMBERG, Glorienne. « Investment Funds in Canada and Consumer Protection: Strategies for the Millennium », préparé pour le Bureau de la consommation, Industrie Canada, octobre 1998.
- STROMBERG, Glorienne. « Regulatory Strategies for the Mid-90's—Recommendations for Regulating Investment Funds in Canada », préparé pour les ACVM, janvier 1995.

Annexe 5
Rapport de recherche sur les fiches de
renseignements sur les fonds
de Research Strategy Group



Recherche sur les fiches de renseignements sur les fonds

— RAPPORT —

établi pour :

CVMO

La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

Research | Strategy Group

250 Bloor Street East, Suite 1530, Toronto ON M4C 2B4
416-928-0678 www.rsginc.ca

Septembre 2006
RSG# 3587 MA

Table des matières

	Page
1.0 Introduction	3
1.1 Contexte	4
1.2 Objectifs de la recherche	5
1.3 Méthodologie	6
1.4 Structure de l'interview.....	9
1.5 Recherche sur les documents	10
2.0 Conclusions et recommandations	11
3.0 Détail des résultats	19
3.1 Premières réactions au document principal	21
3.2 Détail des réactions	26
3.3 Langue française	51
3.4 Impact de la couleur	62
4.0 Impressions générales	63
5.0 Rôle dans le processus de vente	67
 Annexe	 72



1.0 Introduction



1.1 Contexte



- Le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier, qui regroupe les secteurs des valeurs mobilières et des assurances, révisé actuellement l'information à fournir au moment de la vente de fonds distincts et d'organismes de placement collectif [OPC]*. La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario [CVMO], avec l'approbation des Autorités canadiennes en valeurs mobilières [ACVM] et en collaboration avec le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance [CCRRA], a lancé la mise à l'essai des projets de documents d'information élaborés par le comité sur l'information au moment de la souscription.
- Dans le cadre de ces travaux, la recherche a consisté en l'évaluation d'une fiche de renseignements [de deux pages] par des investisseurs et des conseillers s'intéressant aux OPC et aux fonds distincts.
- Les résultats serviront à peaufiner le document et à établir des directives quant à son utilisation la plus appropriée.

*En Ontario, « fonds mutuels »

1.2 Objectifs de la recherche

- La recherche visait à évaluer
 - la clarté du libellé et du format
 - la pertinence et l'exhaustivité du contenu
 - la mise en page et la conception graphique
 - l'utilité dans la prise de décisions de placement
 - le rôle que doit jouer le document dans le processus de vente
 - l'intérêt général suscité

1.3 Méthodologie

- Interviews individuelles approfondies, d'une durée d'une heure
- Chaque investisseur choisi devait être la personne qui prend les décisions quant à ses placements et devait avoir recours aux services d'un conseiller professionnel. À Toronto, six femmes et cinq hommes ont été interviewés, et à Montréal, quatre femmes et deux hommes.

INVESTISSEURS	Total	Toronto	Montréal [Fr]
OPC			
- Investisseurs novices / moyens	5	3	2
- Investisseurs avertis	4	3	1
Fonds distincts			
- Investisseurs novices / moyens	5	4	2
- Investisseurs avertis	3	1	1
Total	17	11	6

Méthodologie (suite)

- Chaque interviewé a déterminé son propre degré de connaissance financière au cours de la sélection :
 - Lequel des énoncés suivants décrit le mieux votre expérience en tant qu'investisseur?

Je ne connais pas grand-chose aux placements. Je me fie à mon conseiller.	1	Novice
J'ai une certaine connaissance des placements et je discute de mes décisions avec mon conseiller.	2	Moyen
Je connais assez bien les placements. Je fais appel à un conseiller, mais j'ai des idées précises sur la façon dont je veux investir mon argent.	3	Averti

- Pour les besoins de la recherche, les investisseurs novices et les investisseurs moyens ont été regroupés.
- Au cours des interviews, on a constaté que certains interviewés qui se disaient novices avaient été trop modestes, tandis que certains de ceux qui pensaient « connaître assez bien les placements » se trompaient. Ces deux constats se faisant contreponds, l'échantillon regroupait en fin de compte un bon éventail de niveaux d'expérience financière.
- Les investisseurs ont reçu un incitatif de 75 \$ pour les frais de stationnement et autres frais engagés.

Méthodologie (suite)

- Les conseillers ont été choisis en fonction de leurs permis et du fait qu'ils vendent des OPC ou des fonds distincts.
- Dans la plupart des cas, les conseillers comptaient au moins huit ans d'expérience.

Conseillers	Total	Toronto	Montréal [Fr]
Courtiers			
- Permis de la MFDA	2	1	1
- Permis de l'ACCOVAM	2	1	1
Fonds distincts			
- Permis pour l'assurance-vie / vente de fonds distincts	2	1	1
- Deux permis (assurance-vie et MFDA ou ACCOVAM)	4	2	2
Total	10	5	5

- Les conseillers n'ont pas reçu d'incitatif.
- Dates de la recherche : du 18 septembre au 6 octobre 2006

1.4 Structure de l'interview

- Structure de l'interview
 - Examen de l'expérience actuelle en placement
 - Premières impressions sur la fiche de renseignement
 - Détail des réactions au document
 - Impressions générales
 - Utilisation favorisée du document
- Le participant était informé que le document avait été établi par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières et le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance, mais que la fiche *Aperçu du fonds* porterait le logo et les couleurs de l'OPC ou du fonds distinct.
- Au cours des interviews tant des investisseurs que des conseillers, on utilisait en alternance le document noir et blanc et le document couleur. À la fin de l'interview, on présentait au participant le document inverse et on lui demandait ses observations sur l'impact du recours à la couleur.

1.5 Recherche sur les documents

- La recherche sur les documents fait appel à des techniques spéciales visant à évaluer l'interface entre le lecteur et l'imprimé afin de discerner les stratégies qui portent leurs fruits et celles qui sont stériles. On découvre ainsi des problèmes d'interprétation pouvant exister à divers niveaux, notamment sur les plans des choix lexicaux, de la syntaxe, de l'organisation des paragraphes et du document dans son ensemble, de la cohérence, de la mise en page et des éléments visuels.
- La recherche sur les documents trouve sa plus grande utilité dans l'étude des imprimés destinés à susciter un comportement précis chez le lecteur, comme dans le cas d'une déclaration de revenus, d'un formulaire de demande, d'états financiers et d'instructions. Ce type de recherche ne s'attache pas d'abord à l'étude des attitudes, mais plutôt à l'observation de la capacité du lecteur à comprendre le document ou à y répondre de façon pertinente. Un document bien fait guide discrètement le lecteur dans le flot d'informations fournies et veille à ce que celui-ci en acquiert une compréhension progressive mais claire, parce que le document est structuré adéquatement et convient aux lecteurs ciblés.
- Les essais se font toujours auprès de locuteurs dont la langue maternelle est celle du public cible. Étant donné que ces locuteurs natifs ont la même compétence linguistique – même s'ils ne peuvent mettre d'étiquettes didactiques sur leurs connaissances – un échantillon assez restreint suffit pour faire ressortir les aspects du document qui ne répondent pas aux besoins du lecteur. Il faut alors réexaminer les aspects avec lesquels les lecteurs peuvent avoir de la difficulté de façon récurrente.
- Ces points qui posent problème ne sont pas toujours faciles à repérer pour le rédacteur, car celui-ci est parfois trop près du sujet et fait souvent appel à des connaissances spécialisées dont ne dispose pas le lecteur. Dès que les problèmes sont cernés toutefois, le rédacteur peut les analyser et choisir une façon de faire plus efficace.



2.0 Conclusions et recommandations



2.0 Conclusions et recommandations

La fiche de renseignements sur les fonds, qu'elle porte sur les OPC ou les fonds distincts, a suscité une réaction très positive, tant de la part des investisseurs que des conseillers. Elle devrait être adoptée avec quelques modifications mineures.

- Selon les investisseurs et les conseillers, l'*Aperçu du fonds* est informatif, pertinent et facile à lire. Ils ont particulièrement apprécié sa concision, et plusieurs participants des deux groupes ont loué l'honnêteté et l'objectivité de l'information. Les investisseurs ont déclaré qu'ils liront ce document.
- Les investisseurs veulent recevoir ce document avant de prendre la décision d'investir dans un fonds, c'est-à-dire avant l'achat.
- Ils souhaitent recevoir le document par courriel ou qu'il soit mis à leur disposition sur Internet ou veulent l'examiner avec leur conseiller lorsqu'ils envisagent d'investir dans un fonds.
- Les investisseurs ont admis ne pas toujours lire le prospectus.
- Presque tous les conseillers ont déclaré qu'ils se serviraient du document pour la prévenir auprès de leurs clients, et que le document les aidera à expliquer certains points à leurs clients. Quelques-uns ont ajouté que l'*Aperçu du fonds* leur faciliterait la tâche. Ils sont d'avis que les investisseurs liront plus volontiers ce document que le prospectus. Bon nombre seraient heureux que ce document soit réglementé à la place du prospectus, à condition que ceux qui le désirent puissent encore obtenir le prospectus.
- Les investisseurs et les conseillers sont d'avis que si le format des fiches de renseignements était uniformisé, il serait plus facile de comparer plusieurs fonds à la fois lorsque des achats multiples sont envisagés.

Conclusions et recommandations (suite)



- Les propositions qui suivent portent sur les points les plus importants à revoir. Des questions secondaires sont exposées dans le détail des résultats.

Ton

- On a loué amplement le fait que l'*Aperçu du fonds* adopte un ton honnête, réaliste et sans détour pour informer les investisseurs que la valeur d'un placement peut augmenter ou diminuer et que le fonds donné en exemple a subi des pertes au cours de 3 des 10 années indiquées. Même s'ils comprennent que cette information est nécessaire, un petit nombre d'investisseurs et de conseillers souhaitent néanmoins qu'elle soit présentée de façon plus nuancée ou plus équilibrée. Ainsi, dans l'exemple cité, il faudrait signaler tout autant le nombre d'années où le fonds a enregistré un gain que celui où il a enregistré une perte.
 - ✓ L'information présentée est claire et exacte. Les autorités devraient tenir compte de l'objectif global du document pour déterminer avec précision l'équilibre qu'elles veulent atteindre.

Contenu

- Selon de nombreux investisseurs et conseillers, aucun renseignement ne manque ni n'est superflu. Ils ont plutôt affirmé que la description d'un fonds que fait le document est exhaustive et qu'on y donne plus d'information qu'ils n'en avaient jamais eu auparavant. De nombreux investisseurs ne souhaitent pas que l'*Aperçu du fonds* contienne d'autres renseignements, mais ont affirmé qu'ils iraient, au besoin, chercher un supplément d'information ailleurs. Bien des conseillers ont déclaré qu'ils reverraient le document avec leurs clients et leur fourniraient des précisions à mesure ou leur communiqueraient d'autres sources d'information ou liens.

Conclusions et recommandations (suite)

- Un petit nombre d'investisseurs et de conseillers veulent cependant plus de données comparatives sur les dépenses, le rendement et le risque.
 - ✓ À la lumière de ces commentaires, les autorités devraient revoir ce qu'elles considèrent comme des données essentielles et déterminer s'il y a lieu de fournir des comparaisons ou des renseignements supplémentaires, et s'il y a assez d'espace dans le document pour ce faire. Les investisseurs et les conseillers conviennent que le texte ne doit pas être plus long.
- Les conseillers et les investisseurs ont besoin de savoir jusqu'à quel point l'information fournie est récente. Les conseillers veulent savoir à quelle fréquence ils devront commander de nouvelles fiches et quand ils devront compléter l'information qui y est donnée.
 - ✓ Il faut préciser à quoi renvoie la date du 30 juin 2006.
- Les conseillers et les investisseurs ont affirmé presque à l'unanimité que le document couleur semble plus professionnel, plus digne de foi, plus fiable et qu'il est plus compréhensible. Leur préférence pour le document couleur est si marquée que les investisseurs excluent carrément la possibilité de recevoir le document par télécopieur.
 - ✓ L'*Aperçu du fonds* doit être en couleur.
- Plusieurs investisseurs ont signalé que les caractères sont un peu trop petits.
 - ✓ Les autorités devraient examiner la possibilité d'augmenter la taille des caractères sans que le texte dépasse la limite de deux pages. Une meilleure utilisation de la couleur pourrait aider.

Conclusions et recommandations (suite)

Rubriques

- Quatre rubriques doivent être examinées de plus près – soit celles sur les garanties pour les fonds distincts, sur le risque, sur les frais d'acquisition et sur la commission.

Garanties pour les fonds distincts, paragraphe 1 [page 1]

- Bien que certains conseillers estiment que le document donne assez de renseignements sur les garanties pour pouvoir en discuter, d'autres veulent une explication plus claire. Les investisseurs se sont particulièrement embrouillés en essayant d'analyser les conditions, soit les membres de phrase commençant par « si ».
 - ✓ Il faut clarifier la notion de « montant investi », ainsi que les restrictions et les conditions.

Risque [page 1]

- Bon nombre des conseillers et des investisseurs sont satisfaits de l'exposé sur le risque, considérant le texte clair et conforme, et le diagramme en bandes utile et facile à comprendre. D'autres participants des deux groupes voudraient que le terme « modéré » soit expliqué davantage et qu'on leur fournisse une comparaison avec d'autres types de placements ou de fonds.
 - ✓ Idéalement, les deux premières phrases seraient inversées et une comparaison très simple ou une explication du terme « modéré » serait ajoutée –
« Lorsque vous investissez dans un fonds, la valeur de votre placement peut augmenter ou diminuer. Le risque associé au fonds est modéré. Cela... »

Conclusions et recommandations (suite)

Frais d'acquisition [page 2]

- Selon les investisseurs, la présentation visuelle de cette rubrique manque de clarté. Les conseillers ont beaucoup moins de difficulté à la comprendre et, en général, ont bien accueilli cette information. Tous n'acceptent pas cependant que l'on conseille aux investisseurs de négocier le taux des frais d'acquisition initiaux avec leur conseiller, car ils ne sont pas tous en mesure de le faire.
- ✓ Le tableau doit signaler clairement que les investisseurs payent soit des frais d'acquisition initiaux, soit des frais d'acquisition différés, mais pas les deux. Des blocs plus marqués aideraient à distinguer les colonnes et à séparer les sections.
 - Le terme « frais d'acquisition » serait moins ambigu s'il était toujours accompagné du mot « initiaux » ou du mot « différés ».
 - La formulation « Entre 0 \$ et 40 \$ » et « Entre 0 \$ et 60 \$ » serait plus claire que « jusqu'à ».
 - Les membres de phrase « ce qui signifie qu'une somme moins importante... » et « ce qui signifie que vous récupérez une somme moins importante... » pourraient être reformulés pour ne pas rebuter les investisseurs qui ont de la difficulté à comprendre les propositions dans leur ensemble.

Conclusions et recommandations (suite)

Commissions [page 2]

- Bon nombre d'investisseurs trouvent que cette rubrique manque de clarté – ils ne savent pas qui verse la commission ou de combien celle-ci peut augmenter – et les conseillers n'en sont pas satisfaits. Les conseillers ont signalé qu'il y a de larges écarts dans le traitement des commissions. Peu d'entre eux ont déclaré y renoncer et d'autres ont affirmé ne pas pouvoir y renoncer. Pour eux, cette rubrique soulève beaucoup de questions auxquelles il n'est pas aisé de répondre.
 - ✓ Cette rubrique doit être entièrement reformulée pour :
 - expliquer de quelle façon les commissions s'intègrent aux dépenses annuelles;
 - faire connaître les écarts qui existent à l'échelle du pays [conseillers seulement];
 - intégrer le terme « commission de suivi » dans la terminologie.

Autres questions

- ✓ Le diagramme circulaire et le diagramme en bandes du rendement devraient être conservés tels quels, l'étiquette de l'axe vertical du diagramme en bandes pouvant toutefois être supprimée.
- ✓ Dans le document sur les OPC, le terme « dépenses annuelles » serait plus clair si on en résumait les composantes comme dans le document sur les fonds distincts. Il pourrait être utile pour certains conseillers et investisseurs d'inclure l'abréviation « RFG ».

Conclusions et recommandations (suite)

- ✓ Certains conseillers et investisseurs souhaitent voir le nom du gestionnaire de portefeuille plutôt que celui de la société. Les autorités voudront peut-être laisser la société en décider, à condition que le nom de l'un ou l'autre soit fourni.
- ✓ Selon certains investisseurs et conseillers, les termes « parfois fréquemment » laissent supposer que le fonds est volatil. Les autorités voudront peut-être revoir cette formulation compte tenu du ton général qu'elles veulent adopter pour le document.
- ✓ Dans le tarif fixe des frais d'acquisition différés de la version française, le mot « après » devrait se lire « avant ».
- ✓ On trouvera d'autres observations sur la version française dans le détail des résultats.



Détail des résultats





Les fiches de renseignements sur les fonds distincts et sur les OPC sont toutes deux fondées sur le même modèle. Pour la clarté et la concision du rapport, le document de base qui est utilisé est la fiche sur les fonds distincts dans sa version anglaise.

- ✓ Les observations sur les rubriques identiques paraissent une seule fois. Lorsque les rubriques sont différentes, celles-ci sont indiquées et traitées séparément.
- ✓ Les observations proviennent de tous les investisseurs, anglophones comme francophones. Les commentaires formulés en anglais à l'origine ont été traduits.
- ✓ Les observations des conseillers sont présentées après celles des investisseurs.
- ✓ Les observations sur la version française sont traitées dans une section distincte.

3.1 Premières réactions au document principal



APERÇU DU FONDS

Contrat d'assurance Assurisque
XYZ Fonds d'actions canadiennes – Garantie de la catégorie B
au 30 juin 2006

Bref aperçu

Date de création	1 ^{er} janvier 1996	Dépense annuelle, en % de la valeur totale du fonds pour l'exercice terminé le 30 juin 2006	3,10 %
Valeur totale au 30 juin 2006	1 milliard de dollars	Composition :	
Gestionnaire de portefeuille	Gestion de capitaux Life	Dépenses du fonds	2,25 %
Distributions	Annuelles, le 15 décembre	Frais d'assurance	0,85 %

Dans quoi le fonds investit-il?
Le fonds investit dans des entreprises canadiennes de toutes tailles et de tous secteurs. Les graphiques qui suivent vous donnent un aperçu des placements du fonds au 30 juin 2006. Ces placements sont appelés à changer parfois fréquemment.

Les principaux placements (au 30 juin 2006)

1. Banque Royale du Canada
2. Encana Corp.
3. Petro-Canada
4. Alcan Inc.
5. Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada
6. Goldcorp Inc.
7. Extensicare Inc.
8. Husky Energy
9. Open Text
10. Thomson Corp.

Répartition des placements (au 30 juin 2006)

Secteur d'activité	Pourcentage
Services financiers	34,0 %
Énergie	26,6 %
Biens industriels	16,9 %
Services aux entreprises	6,4 %
Télécommunications	5,9 %
Matériel informatique	3,7 %
Soins de santé	2,3 %
Services aux consommateurs	2,1 %
Médias	1,9 %
Biens de consommation	0,6 %

Nombre total de placements : 126
Les dix principaux placements représentaient 32% du fonds.

Combien est-ce que le fonds peut me rapporter?
Voici les résultats obtenus par le fonds dans le passé. Les rendements indiqués sont ceux après déduction des dépenses annuelles. Toutes choses étant égales par ailleurs, plus les dépenses sont élevées, plus le rendement est faible.
Il importe de noter que ces résultats ne vous permettent pas de prévoir le rendement du fonds dans l'avenir.

Rendement annuel
Ce graphique montre le rendement annuel du fonds pour les dix dernières années terminées le 30 juin. On note trois années durant lesquelles les détenteurs ont perdu une partie des sommes déversées au début de l'année.

Rendement moyen
La personne qui a investi 1 000 \$ dans le fonds il y a dix ans détiendrait aujourd'hui 2 682 \$, ce qui correspond à un rendement annuel moyen de 10 %.

Quel est le degré de risque?
Le risque associé au fonds est modéré. Lorsque vous investissez dans ce fonds, le niveau de votre placement peut augmenter ou diminuer.

Tres faible	Faible	Faible à modéré	Modéré	Modéré à élevé	Élevé
-------------	--------	-----------------	--------	----------------	-------

Y a-t-il des garanties?
Vous bénéficiez d'une garantie de 75 % du montant investi, moins les retards et les frais, si vous conservez le contrat pendant dix ans. Si vous conservez le contrat jusqu'à votre décès, vos bénéficiaires reçoivent 100 % du montant investi, moins les retards et les frais.
Vous payez des frais d'assurance annuels pour obtenir ces garanties. Pour plus de détails, contactez votre conseiller ou consultez la fiche de renseignements du contrat d'assurance.

À qui le fonds est-il destiné?
Aux investisseurs qui :

- cherchent un placement à long terme;
- désirent investir dans un large éventail d'entreprises canadiennes;
- peuvent supporter les hauts et les bas du marché boursier.

Il n'achetez pas ce fonds si vous avez besoin d'une source de revenu régulière.

APERÇU DU FONDS

XYZ Fonds d'actions canadiennes – Garantie de la catégorie B suite

Quels sont les frais d'acquisition?
Vous pourriez avoir à payer des frais d'acquisition. Le tableau qui suit donne un aperçu de vos options. Demandez à votre conseiller de vous expliquer le pour et le contre de chaque option et d'établir une comparaison avec des fonds semblables.

Option de frais d'acquisition	Ce que vous payez	Ce que vous devriez également savoir	
Frais d'acquisition initiaux	(En pourcentage %) Entre 0 % et 4 % au moment de l'achat	(En dollars \$) Jusqu'à 40 \$ sur chaque tranche de 1 000 \$ achetée	<ul style="list-style-type: none"> • Vous négociez le taux avec votre conseiller. • Les frais d'acquisition sont déduits du montant acheté, ce qui signifie qu'une somme moins importante travaille pour vous. • Demandez à votre conseiller de vous informer des frais d'acquisition à payer sur le montant acheté.
Frais d'acquisition différés	Si vous vendez après : moins de 1 an : 6,0 % moins de 2 ans : 5,0 % moins de 3 ans : 4,0 % moins de 4 ans : 3,0 % moins de 5 ans : 2,0 % moins de 6 ans : 1,0 % 6 ans ou plus : 0,0 %	Jusqu'à 60 \$ sur chaque tranche de 1 000 \$ vendue	<ul style="list-style-type: none"> • Il s'agit d'un tarif fixe. • Les frais d'acquisition sont déduits du montant vendu, ce qui signifie que vous récupérez une somme moins importante à la vente.

Comment mon conseiller est-il rémunéré?

- Votre conseiller touche une commission lorsque vous achetez, sauf s'il choisit d'y renoncer.
- Il touche également sur une base continue une commission tant que vous détenez le fonds. Cette commission peut augmenter avec le temps.
- Votre conseiller peut vous informer des taux de commission associés à ce fonds et établir une comparaison avec des fonds semblables.

Et si je change d'idée?

- Vous pouvez annuler votre achat en envoyant à votre conseiller un avis écrit dans les deux jours ouvrables suivant la date d'achat.
- Vous récupérez le montant investi, ou moins si la valeur du fonds a baissé.
- Vous récupérez également les frais d'acquisition payés.

Renseignements
 Pour de plus amples renseignements sur le fonds, adressez-vous à votre conseiller ou contactez :
 Fonds communs XYZ Inc.
 123, rue Répartition de l'Art#
 Toronto (Ontario) M1A 2B3
 Téléphone : 416-555-5555
 Sans frais : 1-800-555-5556
 Courriel : placement@fondxyz.com
 Site Web : www.fondxyz.com
 Pour de plus amples renseignements au sujet de votre contrat d'assurance, contactez votre conseiller ou consultez la fiche de renseignements du contrat d'assurance.

© Marques déposées de XYZ Compagnie.

Premières réactions – Investisseurs

- ✓ Les premières réactions des investisseurs aux deux documents ont été positives à Toronto et à Montréal pour l'essentiel, surtout parce que la mise en page les rend facile à parcourir et que l'information y est relativement pertinente. Les investisseurs ont donné spontanément un avis positif sur –
 - le diagramme circulaire et le diagramme en bandes
 - la case intitulée « Bref aperçu »
 - les titres sous forme de questions, suivis de réponses
 - l'emploi de sections distinctes
 - la concision du document
- Il semble que le document soit facile à lire grâce aux sections bien délimitées, aux titres sous forme de questions, aux diagrammes et graphiques et au langage simple.
- Il semble aussi que l'*Aperçu du fonds* contienne de l'information importante. Les participants ont rapidement compris qu'on y présente la taille du fonds, les sociétés et les secteurs d'activité englobés, le degré de risque, l'historique du rendement, les dépenses annuelles, les coûts ainsi que les coordonnées du fonds. Plusieurs investisseurs ont aussi remarqué les rubriques portant sur le gestionnaire de portefeuille et le rendement moyen ainsi que la mention concernant la possibilité pour eux de changer d'idée.
- Dans l'ensemble, la longueur du texte – qui tient sur une feuille – a été très bien accueillie.

Premières réactions (suite)



« On y présente tout ce qu'on veut savoir de prime abord; c'est bien fait, clair, concis. Tout y est. Chacun y trouve l'information voulue pour prendre une décision... très facile à lire. »

« Tout ce que je recherche s'y trouve – la composition du fonds, la répartition des placements, le risque, les garanties, le rendement, l'âge du fonds, le gestionnaire, les frais et les commissions; en plus, c'est facile à lire. »

« Ce sont des points très importants... C'est bien fait, bien pensé. »

« La présentation des titres sous forme de questions est une bonne idée pour les gens comme moi, qui ne connaissent pas très bien les placements. »

« Un document qui donne les faits. On y présente tout ce qu'on veut savoir de prime abord ... J'y vois tout ce dont j'ai besoin, et je peux approfondir mes recherches ailleurs si je le souhaite. »

« Pas besoin de lire entre les lignes. On n'essaye pas de nous cacher des choses... les pages ne sont pas trop chargées. »

« J'aime bien le diagramme circulaire et la rubrique "Combien est-ce que le fonds peut me rapporter?" Je peux facilement emporter la fiche au bureau. »

« J'aime bien l'aspect visuel. Je vois tout de suite le diagramme circulaire... la présentation est attrayante. »

« J'apprécie la présentation de la page 1. C'est ce que les gens veulent savoir. »

Premières réactions (suite)

- ✓ Ceux qui sont moins satisfaits ont fait observer qu'il y a beaucoup d'information sur la première page, et un petit nombre ont admis ne pas priser les graphiques.
 - « Il y a beaucoup d'information... ce qui n'est pas bon. »
 - « Les chiffres et moi, ça fait deux. Ça me bloque... Quant aux frais d'acquisition – je n'aime pas ça. Ça à l'air compliqué. »
- Après avoir lu le document, toutefois, bon nombre de ces mêmes participants ont convenu qu'il est informatif et facile à lire et à comprendre.
- Plusieurs ont également qualifié de confuse la présentation des frais au verso. Les interviewés ont réussi à se débrouiller avec la rubrique, mais il y a place à amélioration.
 - « Pour ce qui est de la moitié supérieure [de la page 2]; je laisserais tomber ».
 - « Je n'ai pas envie de lire le tableau [de la page 2]. C'est pas clair. »
 - « Le tableau des frais d'acquisition est difficile à lire. »
- Les opinions sont partagées quant à la taille du caractère, plusieurs investisseurs ayant fait spontanément remarquer qu'ils le trouvaient trop petit.

Premières réactions – Conseillers

- ✓ Les premières réactions des conseillers à Toronto et à Montréal sont positives et reprennent beaucoup des observations des investisseurs.
- Les conseillers apprécient l'emploi de questions en guise de titres, la mise en page comprenant des cases et la rubrique « Bref aperçu ». Certains accueillent favorablement la manière ouverte de présenter les frais.
- Les conseillers aiment aussi beaucoup la concision du document. Il semble que la fiche de renseignements soit facile à lire.

« Le document aborde certaines des questions que se poserait l'investisseur moyen... les titres. J'apprécie la rubrique sur le risque, les coûts... Cela me semble plutôt cohérent. »

« Les pages ne sont pas trop chargées. Les principaux faits y sont donnés sans détour. »

« Bon aspect visuel. Les dépenses sont clairement présentées au haut de la page... facile à lire. »

« J'aime bien le document. Il est beaucoup plus informatif que tout ce que j'ai vu jusqu'à maintenant. »

3.2 Détail des réactions – Investisseurs Bloc générique

CVMO
La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

Fonds distincts



APERÇU DU FONDS

Contrat d'assurance Assurisque
XYZ Fonds d'actions canadiennes – Garantie de la catégorie B
au 30 juin 2006

Noté

Moins
évident

Peu vu

Bref aperçu

Date de création	1 ^{er} janvier 1996	Dépenses annuelles, en % de la valeur totale du fonds pour l'exercice terminé le 30 juin 2006	3,10 %
Valeur totale au 30 juin 2006	1 milliard de dollars	Composition :	
Gestionnaire de portefeuille	Gestion de capitaux Ltée	Dépenses du fonds	2,25 %
Distributions	Annuelles, le 15 décembre	Frais d'assurance	0,85 %

- ✓ Le bloc générique signale efficacement la source et l'objet du document.
- Les investisseurs ont repéré rapidement le titre, « Aperçu du fonds », et ont saisi l'objet du document. Le nom du fonds est moins évident, mais cela peut tenir au choix des couleurs du document mis à l'essai.
- Certains participants qui investissent dans les fonds distincts ne comprennent pas la mention « Garantie de la catégorie B », mais bon nombre n'ont pas été décontenancés par cette mention.
- On a peu remarqué la date, « au 30 juin 2006 », dans le bloc générique, mais on l'a notée dans le corps du texte. Certains investisseurs avertis voulaient savoir s'il s'agissait de la date d'émission, et la fréquence à laquelle le document sera mis à jour. Si la mise à jour n'est pas fréquente, certains n'auront pas confiance dans l'information.

Détail des réactions – Conseillers Bloc générique



- ✓ Les observations des conseillers sont semblables à celles des investisseurs.
- Certains veulent que le nom du fonds soit mis plus en évidence. [Il se peut que la couleur claire ait rendu le nom moins apparent.]
- Comme le prospectus a normalement une durée de validité de un an, certains considèrent que l'*Aperçu du fonds* est un document plus souple.
- Dans ce contexte, un petit nombre de conseillers ont signalé ce qui suit au sujet de la date :
 - Ils sont préoccupés par la fréquence de la mise à jour de l'information. Un petit nombre d'entre eux ont indiqué qu'un délai de 30 à 45 jours serait trop long. Ils consulteraient d'autres sources pour le risque et le rendement.
 - Certains se demandent aussi à quelle fréquence ils devraient commander le document.
- Certains conseillers en fonds distincts ont également fait remarquer que les investisseurs ne comprendront pas la mention « Garantie de la catégorie B ». Ils pensent que cela pourrait inciter les investisseurs à poser des questions au sujet des garanties de la catégorie A.

Détail des réactions – Investisseurs

Bref aperçu

CVMO
La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

Fonds distincts

Compris

Certains lecteurs avertis préfèrent un nom personnel



APERÇU DU FONDS

Contrat d'assurance Assurisques
XYZ Fonds d'actions canadiennes – Garantie de la catégorie B
au 30 juin 2006

Bref aperçu

Date de création	1 ^{er} janvier 1996	Dépenses annuelles, en % de la valeur totale du fonds pour l'exercice terminé le 30 juin 2006	3,10 %
Valeur totale au 30 juin 2006	1 milliard de dollars	Composition :	
Gestionnaire de portefeuille	Gestion de capitaux Ltée	Dépenses du fonds	2,25 %
Distributions	Annuelles, le 15 décembre	Frais d'assurance	0,85 %

- ✓ Le *Bref aperçu* est accueilli très favorablement, car la rubrique contient la plupart des renseignements souhaités. Certains voudraient y voir ajouté le degré de risque et le rendement moyen.
- « Date de création » – parfois compris comme étant la date d'établissement du document. Solution possible : « Date de création du fonds ».
- « Distributions » – l'intention est habituellement comprise, mais certains se demandent s'il s'agit de dividendes, d'intérêts, de gains en capital, etc.
- « Dépenses annuelles » – particulièrement bien accueilli pour la fiche de renseignements sur les fonds distincts, parce qu'on en donne une ventilation. La plupart des participants sont capables de faire l'addition, quoique certains portaient du haut plutôt que du bas.

Détail des réactions – Investisseurs

Bref aperçu (suite)

CVMO
La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

OPC



APERÇU DU FONDS

XYZ Fonds d'actions canadiennes au 30 juin 2006

Bref aperçu

Date de création	1 ^{er} janvier 1996	Gestionnaire de portefeuille	Gestion de capitaux Ltée
Valeur totale au 30 juin 2006	1 milliard de dollars	Distributions	Annuelles, le 15 décembre
Dépenses annuelles, en % de la valeur totale du fonds pour l'exercice terminé le 30 juin 2006	2,25 %		

- ✓ Les réactions des participants qui investissent dans les OPC sont semblables à celles de ceux qui investissent dans les fonds distincts. Ils ont tout de suite compris en quoi consistait le document et ont bien accueilli l'information donnée dans le *Bref aperçu*.
- Les participants qui investissent dans les OPC n'ont eu aucune difficulté avec le nom du fonds.
- Tous les participants qui investissent dans les OPC aiment bien le fait que les dépenses annuelles soient incluses dans le *Bref aperçu*, quoique certains voudraient plus d'information, car ils ne savent pas en quoi consistent les dépenses. Certains ont demandé si les dépenses annuelles étaient la même chose que le RFG.

Détail des réactions – Conseillers

Bref aperçu



- ✓ Les conseillers apprécient beaucoup l'information donnée dans le *Bref aperçu* et sa présentation dans une case ombrée au haut de la page.
- Certains voudraient voir le nom du gestionnaire de portefeuille plutôt que celui de la société.
- Certains sont d'avis que leurs clients ne sauraient pas ce que sont des distributions.
- Au sujet de la fiche de renseignements sur les fonds distincts, plusieurs ont loué la ventilation des dépenses – « *C'est une ventilation bien faite. C'est direct et bien mis en évidence, ce qui facilite les comparaisons.* »
- Au sujet de la fiche de renseignements sur les OPC, certains conseillers voudraient une ventilation des dépenses annuelles – « *Frais de gestion, d'administration, de négociation...* ». Ils semblent penser que cela aiderait à justifier les coûts.
- Certains ont proposé d'ajouter le rendement moyen dans le *Bref aperçu*.

Détail des réactions – Investisseurs

Répartition des placements

CVMO
La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

Fonds distincts

Noté et compris

Habituellement compris

Dans quoi le fonds investit-il?

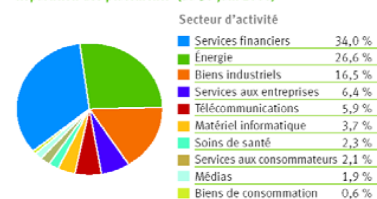
Le fonds investit dans des entreprises canadiennes de toutes tailles et de tous secteurs. Les graphiques qui suivent vous donnent un aperçu des placements du fonds au 30 juin 2006. Ces placements sont appelés à changer, parfois fréquemment.

Dix principaux placements (au 30 juin 2006)

1. Banque Royale du Canada
2. Encana Corp.
3. Petro-Canada
4. Alcan Inc.
5. Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada
6. Goldcorp Inc.
7. Extencare Inc.
8. Husky Energy
9. Open Text
10. Thomson Corp.

Nombre total de placements 126
Les dix principaux placements représentent 32% du fonds.

Répartition des placements (au 30 juin 2006)



Compris, mais pas toujours remarqué. Le diagramme attire le regard.

Certains éléments sont ambigus – matériel informatique, services aux consommateurs, biens de consommation

- ✓ Les investisseurs aiment bien et comprennent l'information sur les sociétés et les secteurs d'activité. Ils y voient que le fonds investit dans des sociétés solides, qu'ils connaissent souvent, et qu'il y a une bonne diversification par secteur d'activité.
- Le diagramme circulaire a attiré fortement l'attention, surtout celui en couleur; on apprécie la vue d'ensemble rapide qu'il donne de la diversité du fonds. Un petit nombre d'investisseurs n'ont jamais recours aux graphiques et diagrammes.
- Plusieurs voudraient qu'on ajoute un lien Internet qui donnerait de l'information sur les 116 autres sociétés.
- Seuls quelques investisseurs voudraient que le pourcentage de titres détenus soit indiqué en regard de chaque société.
- L'expression « parfois fréquemment » inquiète quelques investisseurs qui y voient l'indication d'un fonds volatil. D'autres ont fait remarquer qu'il s'agit là d'une information importante et exacte.

Détail des réactions – Investisseurs Répartition des placements (suite)

CVMO
La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

FPC

Habituellement vu

Dans quoi le fonds investit-il?

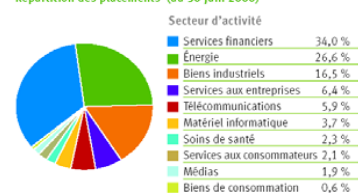
Le fonds investit dans des entreprises canadiennes de toutes tailles et de tous secteurs. Les graphiques qui suivent vous donnent un aperçu des placements du fonds au 30 juin 2006. Ces placements sont appelés à changer, parfois fréquemment.

Dix principaux placements (au 30 juin 2006)

1. Banque Royale du Canada
2. Encana Corp.
3. Petro-Canada
4. Alcan Inc.
5. Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada
6. Goldcorp Inc.
7. Extencare Inc.
8. Husky Energy
9. Open Text
10. Thomson Corp.

Nombre total de placements 126
Les dix principaux placements représentent 32% du fonds.

Répartition des placements (au 30 juin 2006)



- Les sociétés et la répartition des placements indiquées sont identiques pour les deux documents, sauf que, dans la version anglaise du document sur les fonds distincts (mais non dans sa version française), le paragraphe sous le titre « Dans quoi le fonds investit-il? » est présenté en deux colonnes.
- Dans le document sur les OPC, comme les deux dernières phrases sont plus susceptibles d'être lues, on a remarqué davantage l'expression « parfois fréquemment ».

Détail des réactions – Conseillers Répartition des placements



- De nombreux conseillers apprécient la liste des dix principaux placements. Ils estiment que des noms connus rassurent les clients – « *La reconnaissance de la marque les met à l'aise* ». Certains sont d'avis que leurs clients ne seraient pas très intéressés par le pourcentage de titres détenus.
- Ils aiment bien le diagramme circulaire, qui est clair et attire l'attention – « *Les clients aiment bien les diagrammes circulaires, même si cela n'est pas très parlant pour eux.* »
- L'affirmation « Ces placements sont appelés à changer, parfois fréquemment. » est en général considérée comme un rappel utile aux clients. Un petit nombre de conseillers sont d'avis que cette affirmation donne l'impression que le fonds est volatil – « *que sa composition change constamment... sans plan de match bien clair* ».
- Un conseiller a proposé de présenter sur Internet un glossaire des secteurs d'activité, avec des exemples à l'appui.

Détail des réactions – Investisseurs

Rendement

CVMO
La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

Fonds distincts

Important

Compris

Combien est-ce que le fonds peut me rapporter?

Voici les résultats obtenus par le fonds dans le passé. Les rendements indiqués sont ceux après déduction des dépenses annuelles. Toutes choses étant égales par ailleurs, plus les dépenses sont élevées, plus le rendement est faible.

Il importe de noter que ces résultats ne vous permettent pas de prévoir le rendement du fonds dans l'avenir.

Rendements annuels

Ce graphique montre le rendement annuel du fonds pour les dix dernières années terminées le 30 juin. On note trois années durant lesquelles les détenteurs ont perdu une partie des sommes détenues au début de l'année.



Rendement moyen

La personne qui a investi 1 000 \$ dans le fonds il y a dix ans détient aujourd'hui 2 682 \$, ce qui correspond à un rendement annuel moyen de 10 %.

OPC – « les propriétaires du fonds »

- ✓ Les investisseurs conviennent que cette rubrique est très importante pour eux et qu'il y est clairement énoncé que le rendement futur n'est pas garanti; il peut y avoir des pertes tout autant que des gains.
 - À quelques exceptions près, les investisseurs sont d'avis que ce rappel important au sujet des pertes possibles doit figurer dans le document. Un petit nombre d'entre eux ont demandé pourquoi les bonnes années n'avaient pas aussi été soulignées.
 - Le diagramme en bandes a été facilement compris, quoique certains préféreraient un graphique linéaire. L'étiquette de l'axe vertical n'est pas nécessaire.
 - Un petit nombre d'investisseurs ont demandé qu'on présente des rendements annualisés plutôt que le rendement annuel, mais d'autres ont signalé que les rendements annualisés peuvent « cacher beaucoup d'information ». On a qualifié le diagramme en bandes de « *factuel... réaliste* ».
 - Le terme « rendement moyen » est compris; plusieurs veulent que l'expression soit mise davantage en évidence. Un petit nombre ont demandé d'ajouter le mot « composé ».
 - À Montréal, certains investisseurs ont demandé que ce rendement soit comparé à celui d'un indice, par exemple.

Research Strategy Group

Recherche – Fiches de renseignements sur les fonds

34

Détail des réactions – Conseillers Rendement



- ✓ Nombre de conseillers aiment bien la rubrique sur le rendement du fonds, la qualifiant d'honnête, d'informatrice et de bonne explication.
- Certains sont d'avis qu'il est important de préciser que les dépenses et les frais sont prélevés sur les gains afin de les aider à gérer les attentes --
« *Cela m'aide à donner des explications aux clients.* »
- Plusieurs sont favorables à ce qu'il y ait des mises en garde au sujet du rendement futur et des trois années de pertes. Un des conseillers a déclaré que, dans le texte anglais, « On note trois années... » est une phrase sympathique sans fioritures.
- Certains, surtout à Montréal, voudraient un relevé plus équilibré qui signale tout autant les années de gains que les trois années de pertes. Ils considèrent que la présentation actuelle est biaisée. Un conseiller de Toronto a fait remarquer qu'il est inexact de dire que les investisseurs ont perdu de l'argent étant donné que les pertes ne se matérialisent que lorsque les parts sont rachetées. Il préfère parler de la « valeur du compte ».
- Les conseillers aussi aiment bien le diagramme en bandes, bien qu'un petit nombre d'entre eux préfèrent présenter des rendements annualisés.
- Certains ont proposé d'inclure des comparaisons de rendements.

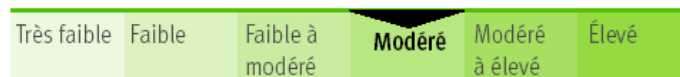
Détail des réactions – Investisseurs

Degré de risque

CVMO
La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

Quel est le degré de risque?

Le risque associé au fonds est modéré. Lorsque vous investissez dans un fonds, la valeur de votre placement peut augmenter ou diminuer.



Bon rappel

- ✓ Les investisseurs ont bien accueilli la rubrique sur le risque et jugent la légende facile à parcourir et à comprendre. Pour bon nombre d'entre eux, le terme « modéré » est significatif et usité.
 - Certains, cependant, voudraient que le terme « modéré » soit expliqué.
 - Un petit nombre d'entre eux estiment que le terme porte à confusion, car on pourrait entendre « risque moyen » mais constater qu'il ne se situe pas au milieu du graphique, ce qui laisse penser qu'il s'agit d'un risque supérieur à la moyenne.
 - Certains sont aussi d'avis que la mise en garde selon laquelle le « placement peut augmenter ou diminuer » est contraire à l'idée d'un fonds modéré. Une solution pourrait être de dire : « Lorsque vous investissez dans un fonds, même à risque modéré... », pour rattacher les deux phrases, ou encore de les inverser.
 - Certains, plus particulièrement à Montréal, voudraient que soit présentée une comparaison quelconque avec d'autres types de fonds, voire de placements.

Détail des réactions – Conseillers Degré de risque



- ✓ Beaucoup de conseillers apprécient cette approche du risque. Selon eux, le terme « modéré » est approprié; ils sont à l'aise avec ce mot de la langue courante. Ils ont aussi fait les remarques suivantes :
 - « *Il est bon d'avoir cette discussion.* »
 - « *C'est la façon la plus facile d'aborder le sujet.* »
- De nombreux conseillers supposent qu'ils examineront cette rubrique avec leurs clients et qu'ils compléteront l'information au besoin.
- Un petit nombre de conseillers, toutefois, voudraient qu'on donne plus d'explications sur la signification du mot « modéré ». L'un d'eux a proposé de présenter une comparaison avec d'autres fonds ou types de placements, des liquidités, des fonds équilibrés, des fonds conservateurs, etc.
- À Montréal, certains trouvent que les mises en garde sont trop fortes pour un fonds « modéré ».

Détail des réactions – Investisseurs Garanties

CVMO
La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

Fonds distincts

Y a-t-il des garanties?

Vous bénéficiez d'une garantie de 75 % du montant investi, moins les retraits et les frais, si vous conservez le contrat pendant dix ans. Si vous conservez le contrat jusqu'à votre décès, vos bénéficiaires recevront 100 % du montant investi, moins les retraits et les frais.

Vous payez des frais d'assurance annuels pour obtenir ces garanties. Pour plus de détails, contactez votre conseiller ou consultez la fiche de renseignements du contrat d'assurance.

- ✓ Les investisseurs ont eu du mal à comprendre le premier paragraphe de cette rubrique. Bon nombre ne savent pas ce qu'est un fonds distinct et n'en connaissent pas le fonctionnement. Ils relisent le paragraphe plusieurs fois pour tenter de le comprendre, en essayant d'analyser l'impact des conditions, soit les membres de phrase commençant par « si ».
- Ils ne comprennent pas ce que signifie « montant investi » – cela inclut-il les gains ou s'agit-il uniquement du capital? Ils ne sont pas toujours certains de comprendre les restrictions.
- À Montréal, certains ont demandé pourquoi la garantie porte sur 75 %, et non sur 100 %, du montant investi.
- Le deuxième paragraphe est clair et de nombreux investisseurs voudraient que les frais d'assurance soient indiqués dans le *Bref aperçu*.
- Certains ont demandé où ils pourraient trouver le détail du contrat d'assurance.

Détail des réactions – Investisseurs Garanties (suite)

CVMO
La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

OPC

Y a-t-il des garanties?

Les fonds communs de placement n'offrent aucune garantie. Vous ne récupérez pas nécessairement le montant investi.

- ✓ Cette rubrique est considérée directe et sans détour.
- Un certain nombre d'investisseurs ont loué la franchise et l'honnêteté de l'*Aperçu du fonds* en raison de déclarations comme celles-ci.
- Seul un petit nombre d'investisseurs trouvent qu'on répète trop souvent qu'il y a possibilité de perte.

Détail des réactions – Conseillers Garanties



- ✓ Les conseillers ont eu très peu de commentaires au sujet de la rubrique sur les garanties des OPC. Plusieurs conseillers ont dit qu'il s'agissait d'une bonne idée, tandis qu'un petit nombre d'entre eux trouvent qu'« elle fait peur ».
- Les conseillers aiment bien aussi l'explication qui est donnée au sujet des garanties relatives aux fonds distincts, mais ils ne pensent pas que cela soit suffisant.
 - « *C'est aussi bon que ce qu'on utilise actuellement.* »
- Plusieurs ont dit qu'ils examineraient la rubrique avec leurs clients.

Détail des réactions – Investisseurs

À qui le fonds est-il destiné?

CVMO
La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

À qui le fonds est-il destiné?

Aux investisseurs qui :

- cherchent un placement à long terme;
- désirent investir dans un large éventail d'entreprises canadiennes;
- peuvent supporter les hauts et les bas du marché boursier.

! **N'achetez pas ce fonds si vous avez besoin d'une source de revenu régulier.**

Particulièrement important

- ✓ Information considérée utile tant par les participants qui investissent dans des OPC que par ceux qui investissent dans des fonds distincts.
- Les investisseurs ont noté que le fonds est à long terme, canadien et diversifié, et qu'il fluctue selon le marché boursier.
- La mise en garde en caractères gras marquée d'un « ! » est remarquée et considérée comme une information très pertinente.
- Seuls quelques participants ne sont pas à l'aise avec la mise en garde ou encore considèrent qu'elle est tellement forte qu'elle contredit la nature « modérée » du risque associé au fonds.

Détail des réactions – Conseillers

À qui le fonds est-il destiné?



- ✓ Certains conseillers considèrent cette rubrique comme utile. Ils ont dit pouvoir l'utiliser pour découvrir les objectifs du client.
- Certains pensent qu'elle est trop générale pour être vraiment utile.
- Les réactions à l'énoncé final – « N'achetez pas ce fonds si vous avez besoin d'une source de revenu régulier. » – sont assez partagées.
 - Plusieurs l'apprécient beaucoup et y voient une mise en garde nécessaire aux clients, soulignant même que les clients pensent souvent que les OPC sont sûrs et oublient que ces fonds sont investis sur le marché boursier et comportent donc des risques.
 - Certains, surtout à Montréal, pensent que l'énoncé est trop fort et que cela empêcherait les clients de souscrire des titres du fonds même si le placement leur convenait.

Détail des réactions – Investisseurs

Frais d'acquisition

Page 2

APERÇU DU FOND

XYZ Fonds d'actions canadiennes – Garantie de la catégorie B suite

Quels sont les frais d'acquisition?

Vous pourriez avoir à payer des frais d'acquisition. Le tableau qui suit donne un aperçu de vos options. Demandez à votre conseiller de vous expliquer le pour et le contre de chaque option et d'établir une comparaison avec des fonds semblables.

Option de frais d'acquisition	Ce que vous payez		Ce que vous devriez également savoir
	(En pourcentage %)	(En dollars \$)	
Frais d'acquisition initiaux	Entre 0 % et 4 % au moment de l'achat	Jusqu'à 40 \$ sur chaque tranche de 1 000 \$ achetée	<ul style="list-style-type: none"> Vous négociez le taux avec votre conseiller. Les frais d'acquisition sont déduits du montant acheté, ce qui signifie qu'une somme moins importante travaille pour vous. Demandez à votre conseiller de vous informer des frais d'acquisition à payer sur le montant acheté.
Frais d'acquisition différés	Si vous vendez après : moins de 1 an 6,0 % moins de 2 ans 5,0 % moins de 3 ans 4,0 % moins de 4 ans 3,0 % moins de 5 ans 2,0 % moins de 6 ans 1,0 % 6 ans ou plus 0,0 %	Jusqu'à 60 \$ sur chaque tranche de 1 000 \$ vendue	<ul style="list-style-type: none"> Il s'agit d'un tarif fixe. Les frais d'acquisition sont déduits du montant vendu, ce qui signifie que vous récupérez une somme moins importante à la vente.

- ✓ L'aspect visuel du tableau des frais d'acquisition l'a rendu confus pour certains investisseurs, et le tableau n'a pas été compris de tous immédiatement.
- Les investisseurs --
 - n'ont pas tous compris qu'ils ont le choix de payer soit des frais d'acquisition initiaux, soit des frais d'acquisition différés, et
 - confondent parfois dans la version anglaise l'achat et la vente, car le terme « sale » est employé dans les deux cas.
- Il pourrait être utile d'ajouter dans la version anglaise les termes « initial » et « deferred » lorsque « sales charge » est employé pour éviter toute confusion avec le mot « sales ».
- La plus importante amélioration visuelle pourrait venir d'une délimitation plus forte des blocs, notamment d'une séparation horizontale plus marquée entre les deux types de frais.
- L'information est très importante pour les investisseurs car ils en ignoraient de nombreux détails, notamment que les frais d'acquisition initiaux peuvent être négociés et que le tarif fixe concerne les frais d'acquisition différés.

« Cette information est habituellement présentée de façon à dorer la pilule. Ici, c'est plus factuel et direct, ce qui est une bonne chose. »

Détail des réactions – Investisseurs

Frais d'acquisition (suite)

CVMO
La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

Page 2

Ont bien aimé la mention
claire du conseiller

APERÇU DU FONDS XYZ Fonds d'actions canadiennes – Garantie de la catégorie B suite

Quels sont les frais d'acquisition?
Vous pourriez avoir à payer des frais d'acquisition. Le tableau qui suit donne un aperçu de vos options. Demandez à votre conseiller de vous expliquer le pour et le contre de chaque option et d'établir une comparaison avec des fonds semblables.

Option de frais d'acquisition	Ce que vous payez		Ce que vous devriez également savoir														
	(En pourcentage %)	(En dollars \$)															
Frais d'acquisition initiaux	Entre 0 % et 4 % au moment de l'achat	Jusqu'à 40 \$ sur chaque tranche de 1 000 \$ achetée	<ul style="list-style-type: none"> Vous négociez le taux avec votre conseiller. Les frais d'acquisition sont déduits du montant acheté, ce qui signifie qu'une somme moins importante travaille pour vous. Demandez à votre conseiller de vous informer des frais d'acquisition à payer sur le montant acheté. 														
Frais d'acquisition différés	Si vous vendez après : <table border="1"> <tr><td>moins de 1 an</td><td>6,0 %</td></tr> <tr><td>moins de 2 ans</td><td>5,0 %</td></tr> <tr><td>moins de 3 ans</td><td>4,0 %</td></tr> <tr><td>moins de 4 ans</td><td>3,0 %</td></tr> <tr><td>moins de 5 ans</td><td>2,0 %</td></tr> <tr><td>moins de 6 ans</td><td>1,0 %</td></tr> <tr><td>6 ans ou plus</td><td>0,0 %</td></tr> </table>	moins de 1 an	6,0 %	moins de 2 ans	5,0 %	moins de 3 ans	4,0 %	moins de 4 ans	3,0 %	moins de 5 ans	2,0 %	moins de 6 ans	1,0 %	6 ans ou plus	0,0 %	Jusqu'à 60 \$ sur chaque tranche de 1 000 \$ vendue	<ul style="list-style-type: none"> Il s'agit d'un tarif fixe. Les frais d'acquisition sont déduits du montant vendu, ce qui signifie que vous récupérez une somme moins importante à la vente.
moins de 1 an	6,0 %																
moins de 2 ans	5,0 %																
moins de 3 ans	4,0 %																
moins de 4 ans	3,0 %																
moins de 5 ans	2,0 %																
moins de 6 ans	1,0 %																
6 ans ou plus	0,0 %																

Ont bien aimé avoir les % et les \$

Tarif fixe -- « obligatoire en droit et clair comme de l'eau de roche »

- Les en-têtes de colonne sont difficiles à voir.
- « Jusqu'à... » devrait se lire « entre 0 \$ et... » pour reprendre la formule de la colonne précédente.
- Les investisseurs ont trébuché sur les termes « Jusqu'à 60 \$... », car ils figurent à côté de « moins de 1 an » mais semblent s'appliquer à 6 ans. Pour clarifier : « Entre 0 \$ et 60 \$ sur chaque tranche de 1 000 \$ vendue ».
- La phrase figurant à la 2^e puce des deux sections est un peu difficile à comprendre. Le membre de phrase qui suit la virgule déconcerte le lecteur, qui doit reprendre la phrase du début pour saisir le lien causal. Cet effet pourrait être atténué.
- Plusieurs investisseurs aiment qu'on leur propose des questions à poser à leurs conseillers, car ils ne savent pas toujours quoi leur demander.

Détail des réactions – Conseillers Frais d'acquisition



- ✓ Bien des conseillers sont d'avis qu'il est important d'informer les clients des frais d'acquisition et ils ont signalé que c'est ce qu'ils font. Plusieurs trouvent que cette rubrique est claire et sans ambiguïté et qu'elle est utile pour expliquer les frais d'acquisition à leurs clients.
- Les conseillers apprécient qu'on recommande aux clients de demander des explications à leur conseiller.
- Certains se demandent pourquoi on conseille aux clients de comparer les frais d'acquisition de fonds semblables, alors que ces frais sont à peu près les mêmes.
- Certains ont remarqué qu'il n'est pas clair que les clients doivent choisir entre les deux types de frais et non payer les deux.
- Les conseillers aiment bien que les frais soient présentés en % et en \$ – « le calcul est simple ».
- Certains sont aussi d'avis que le résumé « Jusqu'à 60 \$... » peut porter à confusion, mais l'ont compris après réflexion. Ces termes s'appliquent à l'ensemble de la colonne qui précède, mais ne paraissent qu'en regard de la première ligne.
- Les conseillers ont commenté amplement la phrase « Vous négociez le taux avec votre conseiller ». Certains ont signalé qu'ils ne négocient pas et d'autres ont affirmé que cet énoncé incitera les clients à tenter de négocier.
- Les conseillers n'ont aucun problème avec les énoncés des 2^e puces et ont affirmé en général qu'il est bon que les clients disposent de cette information.

Détail des réactions – Investisseurs Commissions

CVMO
La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

Page 2

Comment mon conseiller est-il rémunéré?

- Votre conseiller touche une commission lorsque vous achetez, sauf s'il choisit d'y renoncer.
- Il touche également sur une base continue une commission tant que vous détenez le fonds. Cette commission peut augmenter avec le temps.
- Votre conseiller peut vous informer des taux de commission associés à ce fonds et établir une comparaison avec des fonds semblables.

« Est-ce la commission de suivi? »

« Pourquoi touchent-ils deux commissions? »

- ✓ Les investisseurs sont très intéressés par le sujet, mais n'ont pas tous compris l'explication. Le gros de cette information leur est inconnu. Après lecture, ils ne savaient toujours pas comment la commission s'intègre aux dépenses annuelles mentionnées dans le *Bref aperçu* ni qui verse la commission – « *Cela fait-il partie des 3,10 % ?* ». Cela semble aussi faire double emploi avec les frais d'acquisition.
- Certains s'inquiètent de ce que la commission puisse augmenter avec le temps. Quelques-uns voulaient savoir de combien la commission augmenterait, pour quelles raisons et s'ils en seraient avertis.
- Un petit nombre d'entre eux voulaient aussi avoir un moyen pour se faire une opinion sur les frais, comme une comparaison avec d'autres fonds.
- Lorsqu'on leur a posé la question cependant, la plupart d'entre eux ont affirmé que le document leur donnait assez d'information sur les coûts dans l'ensemble.

Détail des réactions – Conseillers Commissions



- ✓ Les conseillers ont eu plus de difficulté avec cette rubrique qu'avec toute autre de la fiche de renseignements. Certains ont indiqué qu'ils informent toujours leurs clients dès le départ de la commission demandée; d'autres ont signalé que les clients ne s'en informent pas.
- Les conseillers ont fait valoir que les pratiques en matière de commission sont si différentes d'un bout à l'autre du Canada qu'il est difficile de les résumer clairement et succinctement aux investisseurs.
- Plusieurs conseillers ont déclaré que cette rubrique ne se traduira pour le conseiller que par « d'autres explications à donner si je fonctionne différemment ».
 - Certains ont particulièrement en aversion le membre de phrase « sauf s'il choisit d'y renoncer ».
 - « *Je devrai expliquer pourquoi je n'y renonce pas.* »
 - « *C'est mon courtier qui en bénéficie, pas moi.* »
 - « *Supprimez cet énoncé. Je ne connais personne qui fasse cela.* »
- Plusieurs conseillers ont cherché le terme « commission de suivi » et, ne le trouvant pas, ont conclu que ces frais n'étaient pas abordés. Ils ont aussi signalé que l'on devrait lire : « Il peut également toucher sur une base continue une commission... », car ce ne sont pas tous les conseillers qui touchent une commission de suivi.
- Quelques conseillers sont mécontents de l'énoncé de la dernière puce qui leur demande d'établir une comparaison de leur commission avec celle de fonds semblables.
- Globalement, cette rubrique devrait être presque entièrement réécrite, tant pour les investisseurs que pour les conseillers.

Détail des réactions – Investisseurs Et si je change d'idée?

CVMO
La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

Page 2

Et si je change d'idée?

- Vous pouvez annuler votre achat en envoyant à votre conseiller un avis écrit dans les deux jours ouvrables suivant la date d'achat.
- Vous récupérez le montant investi, ou moins si la valeur du fonds a baissé.
- Vous récupérez également les frais d'acquisition payés.

- ✓ Les investisseurs sont heureux que cette information paraisse dans la fiche de renseignements et n'ont eu aucune difficulté à la comprendre.
- Certains étaient au courant de l'existence d'un délai de réflexion, mais ne savaient pas qu'il était de deux jours.
- Plusieurs ont été surpris de constater qu'en cas d'annulation, ils risquent de récupérer une somme inférieure au montant investi si la valeur du fonds a baissé, mais ils ont accepté ce fait après réflexion.
- Bon nombre ne savaient pas qu'ils récupèrent les frais d'acquisition dans un tel cas.

Détail des réactions – Conseillers Et si je change d'idée?



- ✓ Cette rubrique est claire et informative. Plusieurs conseillers ont admis qu'ils discutent rarement de cette question avec leurs clients.
- Les conseillers étaient habituellement au courant du délai de réflexion mais ne savaient pas tous qu'il est de deux jours et que les investisseurs récupèrent leurs frais d'acquisition.
- Bien des conseillers ont dit ne pas être dérangés par cette rubrique, puisqu'ils supposent que beaucoup d'investisseurs sont au courant de toute façon.
 - « Ça ne joue pas contre moi si j'exécute correctement le processus de vente. »
- Seuls quelques conseillers ont objecté que –
 - « Cela permet à l'acheteur de commencer à avoir des regrets. Plus on met cet énoncé en évidence, plus l'acheteur reconsidérera sa décision. L'énoncé figure déjà dans le prospectus. »
- Un conseiller a signalé qu'à sa connaissance, « dans 90 % des cas, les clients peuvent retirer jusqu'à 10 % de leurs fonds sans pénalité », et que cette information devrait être ajoutée.

Détail des réactions – Renseignements



Fonds distinct

Renseignements

Pour de plus amples renseignements sur le fonds, adressez-vous à votre conseiller ou contactez :

Fonds communs XYZ Inc.
123, rue Répartition de l'actif
Toronto (Ontario) M1A 2B3

Téléphone : 416-555-5555
Sans frais : 1-800-555-5556

Courriel : placement@fondsxzy.com
Site Web : www.fondsxzy.com

Pour de plus amples renseignements au sujet de votre contrat d'assurance, contactez votre conseiller ou consultez la fiche de renseignements du contrat d'assurance.



© Marques déposées de XYZ Compagnie.

OPC

Renseignements

Pour de plus amples renseignements sur le fonds ou pour obtenir un exemplaire du prospectus simplifié, adressez-vous à votre conseiller ou contactez :

Fonds communs XYZ Inc.
123, rue Répartition de l'actif
Toronto (Ontario) M1A 2B3

Téléphone : 416-555-5555
Sans frais : 1-800-555-5556

Courriel : placement@fondsxzy.com
Site Web : www.fondsxzy.com



© Marques déposées de XYZ Compagnie.

- ✓ La rubrique « Renseignements » a été bien accueillie; les investisseurs et les conseillers la jugent complète.
- Les participants qui investissent dans les fonds distincts ont voulu savoir où trouver la fiche de renseignements du contrat d'assurance.
- Certains investisseurs voudraient qu'on ajoute les heures d'ouverture.

3.3 Langue française



APERÇU DU FONDS
 XYZ Compagnie
 Contrat d'assurance A sous-jacent
 XYZ Fonds d'actions canadiennes – Garantie de la catégorie B
 au 30 juin 2006

Brief aperçu
 Date de création: 27 janvier 1996
 Valeur nette au 30 juin 2006: 1 milliard de dollars
 Gestionnaire de portefeuille: Gestion de capitaux Lité
 Distribution: Annuelle, le 15 décembre
 Dépenses annuelles, en % de la valeur totale du fonds pour l'exercice terminé le 30 juin 2006: 3,10 %
 Composition: 2,25 %
 Dépenses du fonds: 2,25 %
 Frais d'assurance: 0,85 %

Dans quel le fonds investit-il?
 Le fonds investit dans des entreprises canadiennes de toutes tailles et de tous secteurs. Les graphiques qui suivent vous donnent un aperçu des placements de fonds au 30 juin 2006. Ces placements sont sujets à des changements fréquents.

Dix principaux placements (au 30 juin 2006)

1. Banque Royale du Canada
2. Enbridge Corp.
3. RBC Banque
4. Alcan Inc.
5. Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada
6. Goldcorp Inc.
7. Suncoast Inc.
8. Husky Energy
9. Open Text
10. Thomson Corp.

Répartition des placements (au 30 juin 2006)

Secteur d'activité	34,0 %
Services financiers	34,0 %
Énergie	26,6 %
Divers industriels	16,4 %
Services aux entreprises	6,4 %
Télécommunications	5,9 %
Médias/Information	3,2 %
Secteur de santé	2,3 %
Services aux consommateurs	2,1 %
Métaux	1,9 %
Biens de consommation	0,6 %

Combien est-ce que le fonds peut me rapporter?
 Voir les données obtenues par le fonds dans le passé. Les rendements indiqués sont sans apprêt déduction des dépenses annuelles. Tous les chers étant égaux par ailleurs, plus les dépenses sont élevées, plus le rendement est faible.

Quel est le degré de risque?
 Le risque associé au fonds est modéré. Lorsqu'un investisseur dans un fonds, la valeur de votre placement peut augmenter ou diminuer.

Y a-t-il des garanties?
 Vous bénéficiez d'une garantie de 75 % du montant investi, moins les intérêts et les frais, si vous conservez le contrat pendant six ans. Si vous conservez le contrat jusqu'à votre décès, vos bénéficiaires recevront 100 % du montant investi, moins les intérêts et les frais.

À quel le fonds est-il destiné?
 Aux investisseurs qui :
 • cherchent un placement à long terme
 • désirent investir dans un large éventail d'entreprises canadiennes
 • peuvent supporter les fluctuations des marchés boursiers.
 Il n'existe pas de fonds si vous avez besoin d'une source de revenus régulières.

APERÇU DU FONDS
 XYZ Fonds d'actions canadiennes – Garantie de la catégorie B

Quels sont les frais d'acquisition?
 Vous pouvez avoir à payer des frais d'acquisition. Le tableau qui suit donne un aperçu des options. Demandez à votre conseiller de vous expliquer le pour et le contre de chaque option et d'évaluer vos options avec vos fonds sélectionnés.

Option de frais d'acquisition	Coût moyen payé	Coût moyen déduit (abattement) payé
Frais d'acquisition inclus (Revenu net) 0 % Coût à 0 % et à 4 % au moment de l'achat	(Revenu net) 0 % Coût à 4 \$ sur chaque tranche de 2 000 \$ achetée	• Vous n'avez à payer aucun frais. • Les frais d'acquisition sont déduits du montant investi, ce qui signifie que vous conservez moins de fonds au jour de l'achat. • Demandez à votre conseiller de vous expliquer les avantages et les inconvénients de cette option.
Frais d'acquisition offerts Si vous achetez : moins de 2 ans : 0,0 % moins de 3 ans : 0,0 % moins de 4 ans : 0,0 % moins de 5 ans : 0,0 % moins de 6 ans : 0,0 % 6 ans et plus : 0,0 %	Coût à 4 \$ sur chaque tranche de 2 000 \$ achetée	• Il n'y a pas de frais. • Les frais d'acquisition sont déduits du montant investi, ce qui signifie que vous conservez une somme moins importante à l'achat.

Comment mon conseiller est-il rémunéré?
 • Votre conseiller touche une commission lorsque vous achetez, sauf s'il choisit l'option « sans frais ».
 • Il touche également une base continue une commission tant que vous détenez le fonds. Cette commission peut augmenter avec le temps.
 • Votre conseiller peut vous offrir des frais de commission associés à ce fonds et à d'autres produits offerts par XYZ Compagnie.

Et si je change d'idée?
 • Vous pouvez annuler votre achat et envoyer à votre conseiller un avis écrit dans les deux jours ouvrables suivant le date d'achat.
 • Vous recevrez le montant investi, au moins, si le valeur du fonds à l'achat.
 • Vous recevrez également les frais d'acquisition payés.

Renseignements
 Pour de plus amples renseignements sur les fonds, adressez-vous à votre conseiller ou contactez :
 Fonds communs XYZ Inc.
 123, rue Riparian de l'Est
 Toronto (Ontario) M5A 2E3
 Téléphone : 416-555-5555
 Sans frais : 1-800-555-5556
 Courriel : gpk@xyz.com
 Site Web : www.xyz.com
 Pour de plus amples renseignements au sujet de votre contrat d'assurance, contactez votre conseiller ou consultez la fiche de renseignements du contrat d'assurance.

XYZ Compagnie
 1000 Avenue du Commerce

- ✓ Dans l'ensemble, la traduction française du document a été très bien reçue. L'animatrice francophone, qui a une vaste expérience des recherches dans le secteur financier au Québec, a signalé qu'il s'agit de l'une des meilleures traductions qu'elle ait jamais vu.
- La plupart des observations des investisseurs et des conseillers au sujet de la langue ont porté sur des questions mineures ou des préférences personnelles.
- On a toutefois noté une erreur à la page 2, dans le tableau des frais d'acquisition, où le mot « après » (« Si vous vendez après... ») aurait dû se lire « avant » (« Si vous vendez avant... »).
- Des commentaires détaillés sur le français suivent. Ces commentaires sont semblables pour les deux fiches (fonds distincts et OPC). Le document sur les fonds distincts est utilisé à titre d'illustration.

Langue française – page 1

CVMO
La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario



XYZ Compagnie

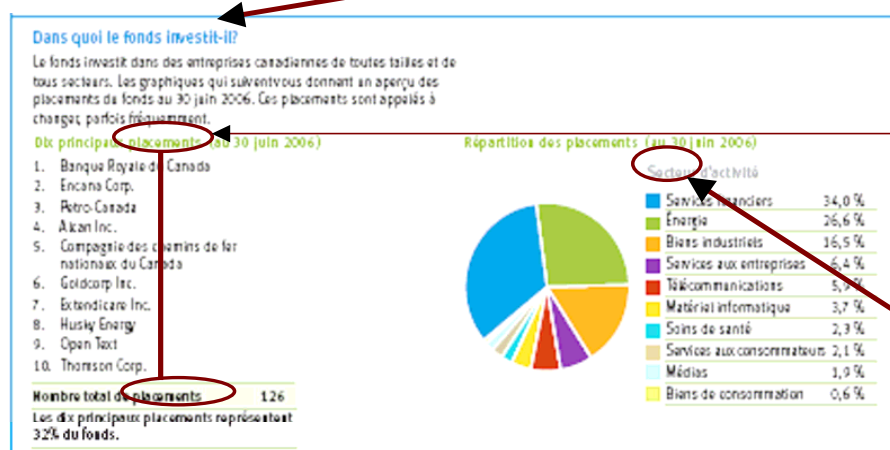
APERÇU DU FONDS

Contrat d'assurance Assurisque
XYZ Fonds d'actions canadiennes – Garantie de la catégorie B
au 30 juin 2006

Bref aperçu		Dépenses annuelles, en % de la valeur totale du fonds pour l'exercice terminé le 30 juin 2006	
Date de création	1 ^{er} janvier 1995		3,10 %
Valeur totale au 30 juin 2006	1 milliard de dollars	Composition :	
Gestionnaire de portefeuille	Gestionnaire capital, Ltée	Dépenses du fonds	2,25 %
Distributions	Annuelles, le 15 décembre	Frais d'assurance	0,85 %

- Certains participants sont déconcertés par le fait qu'on qualifie le document de « contrat d'assurance » et qu'il soit question de « fiche de renseignements du contrat d'assurance » ailleurs (2^e paragraphe de la rubrique sur les garanties et dernier paragraphe de la rubrique ombrée intitulée « Renseignements » à la page 2). Au haut de la 1^{ère} page figure la mention « contrat d'assurance », tandis que le document a tout d'une « fiche de renseignements ».

Langue française – page 1



- Un investisseur trouve que la formulation de ce titre est quelque peu maladroite. Il propose la formulation suivante : « Quels sont les investissements du fonds? »
- Le terme « Placements » est clair pour la plupart des participants, mais un conseiller, ne le connaissant pas, a proposé d'employer plutôt le terme anglais « holdings ».
- Un participant signale que le terme « secteur d'activité » pourrait/devoir être mis au pluriel puisque la liste comporte plusieurs secteurs d'activité. On lirait ainsi « secteurs d'activité ».

Langue française – page 1

Combien est-ce que le fonds peut me rapporter?

Voici les résultats obtenus par le fonds dans le passé. Les rendements indiqués sont ceux après déduction des dépenses annuelles. Toutes choses étant égales par ailleurs, plus les dépenses sont élevées, plus le rendement est faible.

Il importe de noter que ces résultats ne vous permettent pas de prévoir le rendement du fonds dans l'avenir.

Rendements annuels
Ce graphique montre le rendement annuel du fonds pour les dix dernières années terminées le 30 juin. On note trois années durant lesquelles les détenteurs ont perdu une partie des sommes détenues au début de l'année.

Année	Rendement annuel (%)
1997	23,9%
1998	22,8%
1999	-5,8%
2000	24,4%
2001	18,2%
2002	-5,7%
2003	-7,0%
2004	20,1%
2005	22,2%
2006	21,8%

Rendement moyen
La personne qui a investi 1 000 \$ dans le fonds il y a dix ans détient aujourd'hui 2 682 \$, ce qui correspond à un rendement annuel moyen de 10 %.

- Un conseiller estime que ce titre promet que le fonds générera des revenus. Le verbe « rapporter » suggère un gain. Le terme « Rendement », utilisé à deux occasions dans les sous-titres, serait plus neutre.
- Le membre de phrase « Toutes choses étant égales par ailleurs... » sème la confusion. Il a souvent dû être relu.
- Un petit nombre de conseillers ont contesté cet énoncé, faisant valoir que malgré des frais de gestion élevés, un fonds peut produire de très bons rendements.
- Selon un investisseur (averti) et un conseiller, cette phrase est typique de ce genre de texte et se lit habituellement comme ceci : « Les rendements passés ne sont pas garants des rendements futurs. » Un conseiller est d'avis qu'il est plus approprié d'employer le terme « rendements » que « résultats. »

Langue française – page 1

Quel est le degré de risque?

Le risque associé au fonds est modéré. Lorsque vous investissez dans un fonds, la valeur de votre placement peut augmenter ou diminuer.

Très faible	Faible	Faible à modéré	Modéré	Modéré à élevé	Élevé
-------------	--------	-----------------	---------------	----------------	-------

- Dans cette rubrique du document, le libellé est clair, quoiqu'un petit nombre d'investisseurs ont demandé que le risque « modéré » soit expliqué.
- Un participant voudrait qu'une comparaison avec d'autres fonds soit présentée.

Langue française – page 1

Y a-t-il des garanties?

Vous bénéficiez d'une garantie de 75 % du montant investi, moins les retraits et les frais, si vous conservez le contrat pendant dix ans. Si vous conservez le contrat jusqu'à votre décès, vos bénéficiaires recevront 100 % du montant investi, moins les retraits et les frais.

Vous payez des frais d'assurance annuels pour obtenir ces garanties. Pour plus de détails, contactez votre conseiller ou consultez la fiche de renseignements du contrat d'assurance.

- Comme il a été mentionné précédemment, certains participants sont déconcertés par la mention « contrat d'assurance ». S'il ne s'agit pas de la « fiche de renseignements du contrat d'assurance », de quoi s'agit-il alors? Au haut de la page figure la mention « contrat d'assurance », tandis que le document a tout d'une « fiche de renseignements ».

Langue française – page 1

À qui le fonds est-il destiné?

Aux investisseurs qui :

- cherchant un placement à long terme;
- désirent investir dans un large éventail d'entreprises canadiennes;
- peuvent supporter les hauts et les bas du marché boursier.

N'achetez pas ce fonds si vous avez besoin d'une source de revenu régulier.

- Le libellé de cette rubrique est clair pour la plupart des participants.
- Quelques conseillers sont cependant d'avis que le verbe « cherchent » devrait être remplacé par « désirent », parce que les investisseurs pourraient ne pas chercher un placement en tant que tel, mais plutôt s'en faire proposer.
- Selon certains investisseurs, la dernière phrase semble contradictoire parce que le fonds en cause est censé s'adresser aux investisseurs prêts à s'exposer à un risque modéré.

Langue française – page 2

APERÇU DU FONDS

XYZ Fonds d'actions canadiennes – Garantie de la catégorie B

Quels sont les frais d'acquisition?

Vous pourriez avoir à payer des frais d'acquisition. Le tableau qui suit donne un aperçu de vos options. Demandez à votre conseiller de vous expliquer le pour et le contre de chaque option et d'établir une comparaison avec des fonds semblables.

Option de frais d'acquisition	Ce que vous payez		Ce que vous obtenez en plus
	(En pourcentage %)	(En dollars \$)	
Frais d'acquisition initiaux	Entre 0 % et 4 % au moment de l'achat	Jusqu'à 40 \$ sur chaque tranche de 1 000 \$ achetée	• Vous négociez le taux avec votre conseiller. • Les frais d'acquisition sont déduits du montant acheté, ce qui signifie qu'une somme moins importante travaille pour vous. • Demandez à votre conseiller de vous informer des frais d'acquisition à payer sur le montant acheté.
Frais d'acquisition différés	Si vous vendez après : moins de 1 an 4,0 % moins de 2 ans 3,0 % moins de 3 ans 4,0 % moins de 4 ans 3,0 % moins de 5 ans 2,0 % moins de 6 ans 1,0 % 6 ans ou plus 0,0 %	Jusqu'à 60 \$ sur chaque tranche de 1 000 \$ vendue	• Il s'agit d'un tarif fixe. • Les frais d'acquisition sont déduits du montant vendu, ce qui signifie que vous récupérez une somme moins importante à la vente.

- Un participant, dont la langue maternelle n'est pas le français, est d'avis que le terme « frais d'acquisition » n'est pas idiomatique et relève d'un niveau de langue supérieur à la langue de tous les jours. Le titre n'est pas aussi simple que les autres titres du document, qui sont formulés à la première personne. Un titre plus conforme au reste du document serait : « Combien ça vas [sic] me coûter? »
- Selon un conseiller, il serait peut-être plus simple d'utiliser partout dans le document le terme « frais d'achat » plutôt que « frais d'acquisition ».
- Certains pensent que les énoncés des premier et troisième puces de cette section du tableau sont contradictoires. Comme l'a fait remarquer l'un des investisseurs : « Soit c'est ouvert à la négociation, soit le conseiller vous fait part des coûts. »
- Un investisseur pense qu'il serait plus clair d'ajouter les mots « suite à mon achat ».
- Comme il a été mentionné précédemment, il y a une erreur dans ce titre. On devrait lire : « Si vous vendez avant », et non « après ».

Langue française – page 2

Comment mon conseiller est-il rémunéré?

- Votre conseiller touche une commission lorsque vous achetez, sauf s'il choisit d'y renoncer.
- Il touche également sur une base continue une commission tant que vous détenez le fonds. Cette commission peut augmenter avec le temps.
- Votre conseiller peut vous informer des taux de commission associés à ce fonds et établir une comparaison avec des fonds semblables.

- Le libellé de cette rubrique est clair pour tous les participants.

Langue française – page 2

Et si je change d'idée?

- Vous pouvez annuler votre achat en envoyant à votre conseiller un avis écrit dans les deux jours ouvrables suivant la date d'achat.
- Vous récupérez le montant investi, ou moins si la valeur du fonds a baissé.
- Vous récupérez également les frais d'acquisition payés.

-
- Le libellé de cette rubrique est clair.

Langue française – page 2

Renseignements

Pour de plus amples renseignements sur le fonds, adressez-vous à votre conseiller ou contactez :

Fonds communs XYZ Inc.
123, rue Répartition de l'actif
Toronto (Ontario) M1A 2B3

Téléphone : 416-555-5555
Sans frais : 1-800-555-5556

Courriel : placement@fondsoyz.com
Site Web : www.fondsoyz.com

Pour de plus amples renseignements au sujet de votre contrat d'assurance, contactez votre conseiller ou consultez la fiche de renseignements du contrat d'assurance.



XYZ Compagnie

© Marques déposées de XYZ Compagnie.

- Le texte de la case des renseignements est clair pour tous les participants. Cependant, comme on l'a fait remarquer précédemment à propos de la fiche de renseignements sur les fonds distincts, certains sont déconcertés par la désignation « fiche de renseignements du contrat d'assurance ». Le document qu'ils ont entre les mains est-il la fiche de renseignements ou s'agit-il d'un autre document; si tel est le cas, où peuvent-ils se le procurer?

3.4 Impact de la couleur

- Les versions noir et blanc et couleur des documents ont été remises en alternance aux interviewés. Ceux qui travaillaient avec la version noir et blanc se faisaient présenter la version couleur à la fin de l'interview, et inversement.
- Les participants préfèrent presque à l'unanimité la version couleur. Ils font valoir que la fiche de renseignements en couleur semble plus professionnelle, plus digne de foi, plus fiable et plus compréhensible. Les graphiques et diagrammes, les titres et la case du *Bref aperçu* attirent davantage l'attention. De plus, la couleur les incite à lire le document.
 - « *Il y a une grande différence entre le noir et blanc et la couleur. [Le document noir et blanc] me fait l'effet d'une photocopie qui traîne. Il n'a pas de valeur; il ne fait pas professionnel. Pourquoi le lirais-je? »*
 - « *Un document noir et blanc est anonyme comme une brochure publicitaire envoyée par la poste. Pourquoi le lirais-je s'il n'est pas en couleurs? »*
 - « *Un document couleur m'aide à me concentrer davantage. On y met en évidence les zones sur lesquelles je veux porter mon attention et c'est plus plaisant à lire. »*
 - « *C'est [la couleur] plus digne de foi. »*



4.0 Impressions générales



4.0 Impressions générales – Investisseurs

- Après examen, les participants qui investissent dans des OPC et ceux qui investissent dans des fonds distincts ont eu dans l'ensemble des commentaires très positifs au sujet de la fiche de renseignements sur les fonds, soulignant –
 - la facilité de lecture
 - l'exhaustivité de l'information
 - la pertinence de l'information pour leur décision d'achat
 - l'intégrité et l'honnêteté du texte
 - sa concision
- Les investisseurs ont déclaré qu'en raison de la clarté, de la facilité de lecture et de la concision de l'*Aperçu du fonds*, ils liraient le document s'ils investissaient dans le fonds. À Montréal, quelques-uns ont affirmé que le document les rendrait plus prudents.
- Parallèlement, bon nombre ont admis ne pas lire le prospectus et se fier plutôt à ce que leur dit leur conseiller. Ceux qui actuellement ne font que survoler le prospectus se fieraient vraisemblablement à l'information donnée dans l'*Aperçu du fonds*. Quelques investisseurs avertis utiliseraient les deux, mais sont heureux de pouvoir compter sur le résumé que leur donne l'*Aperçu du fonds*.

Impressions générales (suite)

- « Ce n'est pas la seule chose dont je me servais pour prendre une décision, mais cela me fait réfléchir et mieux comprendre... une sorte de sensibilisation. »
- « Ce document m'a appris des choses sur les fonds distincts. »
- « Oui, je le lirais si j'investissais. Je ne comprends pas parfaitement les placements, mais j'essaie de les comprendre le plus possible. J'ai besoin qu'on m'en parle comme à un profane. »
- « Je ne lis jamais ces documents. Ils sont si superficiels. C'est le premier dont je constate l'intégrité. »
- « Quel outil... quel cadeau du ciel... remercions le Canada, une fiche de renseignements au lieu d'un prospectus. »
- « Ils n'ont pas le choix dans ce document. J'ai assez d'information pour prendre une décision... mais il n'y a pas assez de données sur le risque. J'irais chercher des renseignements ailleurs à ce sujet. »
- « C'est bien. En ce moment, je reçois trop d'information... Ça prend du temps et c'est difficile à lire. En revanche, ce document-ci est fantastique. »
- « Je suis occupé mais j'ai assez de temps pour ce document... cet outil... intègre. »
- « Ici, on me met en garde, on n'essaie pas de m'avoir. »
- « Je le lirais du premier au dernier mot. »

Impressions générales – Conseillers



- Après examen exhaustif, tous les conseillers, à une exception près, étaient en faveur de l'adoption du document. Beaucoup ont loué l'honnêteté de l'information. Ils ont décrit le document comme informatif, court et facile à lire. Ils estiment que les clients le liraient et en tireraient de l'information utile et pertinente. Plusieurs pensent aussi que l'*Aperçu du fonds* faciliterait leur travail.
 - « On y trouve la plupart des renseignements que recherchent les gens, et il ne fait pas 50 ou 60 pages. C'est de l'information propre au fonds et les clients le liraient. »
 - « Les clients seront plus enclins à lire ce document que le prospectus. »
 - « Je suis content d'avoir pu m'exprimer sur le sujet. Personne ne pose de questions et tout reste caché. Je serais plus intéressé à offrir plus d'organismes de placement collectif si j'avais cet outil. »
 - « C'est fantastique, époustouflant. C'est exactement ce dont je parle. »
 - « Réfléchi et complet. »
 - « Je l'ai trouvé très bon. Je rédige déjà moi-même une fiche de renseignements d'une page pour mes clients, le Morning Star. Le travail est donc déjà fait. »
 - « Il était temps qu'ils s'y mettent... On devrait l'envoyer à tous ceux qui envisagent d'acheter; personne ne devrait avoir à le demander au conseiller. »
 - « Je ne vois aucun problème à ce qu'on fournisse plus d'information aux clients. »
- Les réserves concernent principalement le traitement des commissions et, pour quelques-uns, surtout à Montréal, l'adoucissement ou un meilleur équilibre des mises en garde et l'ajout de données comparatives. Bien des conseillers discuteraient des points soulevés dans le document avec leurs clients et le compléteraient. Ils ne souhaitent pas que le document soit plus long.



5.0 Rôle dans le processus de vente



5.0 Rôle dans le processus de vente – Investisseurs



- ✓ Les investisseurs veulent recevoir l'*Aperçu du fonds* avant d'acheter, ou examiner le document avec leur conseiller financier. Il serait inutile de le recevoir après l'achat.
- Plusieurs ont également affirmé que le conseiller qui leur communiquerait cette information leur semblerait plus fiable.
 - « *Le conseiller financier devrait utiliser ce document. Il nous aide à décider si on investira ou non. Il est court et simple et couvre les points essentiels.* »
 - « *Je veux travailler avec un représentant en assurances qui me remet un document comme celui-ci. Il prendrait le temps d'expliquer... m'accorde de la valeur comme client.* »
 - « *Si cela devient une norme dans le secteur des assurances, je m'attendrais à ce que tous les conseillers présentent l'information de cette façon. Il ne faudrait pas que l'un d'eux fasse bande à part. Si un conseiller ne me remettait pas la fiche de renseignements, je ne le trouverais pas fiable.* »
- Certains ont dit qu'ils emporteraient le document pour l'étudier plus à fond et prendre une décision et d'autres qu'ils auraient assez d'information pour prendre une décision sur le coup.
 - « *Mon conseiller examinerait le document avec moi, puis je l'emporterais à la maison, l'étudierais avec mon mari et déciderais ensuite si j'achète ou non.* »
 - « *Je voudrais que mon conseiller me l'envoie à l'avance, puis nous pourrions en discuter.* »

Rôle dans le processus de vente (suite)



- Il arrive souvent à certains investisseurs qui ont une relation établie avec leur conseiller financier de prendre des décisions au téléphone. Ils aimeraient quand même voir la fiche de renseignements avant de prendre une décision finale.
- S'ils ne rencontrent pas leur conseiller, les investisseurs préfèrent recevoir le document par courriel ou le télécharger sur Internet. Personne ne veut le recevoir par télécopieur parce qu'on perd la couleur, et personne ne veut le recevoir par la poste parce que la livraison est trop lente.
- On a présenté en même temps de trois à cinq fiches aux investisseurs et on leur a demandé s'ils utiliseraient l'*Aperçu du fonds*, et, le cas échéant, de quelle manière, dans le cas où ils envisageraient de faire plus d'un placement à la fois.
- Les investisseurs ont étalé les fiches sur la table et ont facilement comparé les divers fonds en se fondant sur la mise en page, les titres, les graphiques et diagrammes et la couleur.
 - « *Je saurais toujours où trouver ce dont j'ai besoin et laisser tomber le reste. Je lirais bien les 4 ou 5 fiches. Je ne me sens pas submergé. Quand on s'est habitué au document, on trouve facilement et rapidement l'information qu'on cherche.* »
 - « *Je ne trouverais pas astreignant d'en lire plusieurs. Je pourrais ainsi établir des comparaisons... ce n'est pas un problème.* »
 - « *L'information serait uniforme; ça me convient.* »

Rôle dans le processus de vente – Conseillers



- ✓ Tous les conseillers à Montréal et à Toronto, à une exception près, ont affirmé qu'ils utiliseraient l'*Aperçu du fonds* dans le cadre du processus de prévente. Dans le cas d'une vente par téléphone, bon nombre l'enverraient par courriel ou communiqueraient le lien Internet à leurs clients avant ou pendant l'entretien. Quelques conseillers l'examineraient tranquillement chez le client.
- Beaucoup estiment que le document faciliterait leur travail. Ce ne serait pas pour eux une formation sur les fonds – sauf un rappel des dépenses propres au fonds, RFG ou FAD – mais il pourrait fournir des sujets sur lesquels s'entretenir avec les clients.
- Les conseillers aiment bien l'idée d'une fiche de renseignements s'ils doivent présenter plus d'un fonds à un client. Selon eux, les clients pourraient l'étudier facilement et établir sans problème des comparaisons grâce au format uniforme.
- Un conseiller préfère continuer d'utiliser *Morningstar* car on y trouve plus de détails. Il n'aime pas beaucoup non plus le fait que le document ne présente qu'un seul OPC, préférant proposer des portefeuilles à ses clients.
- Les conseillers ont été heureux d'apprendre que l'on envisage de réglementer l'*Aperçu du fonds* à la place du prospectus, mais souhaitent toutefois que le prospectus puisse être remis à ceux qui le demandent. Plusieurs ont fait remarquer que peu de leurs clients lisent le prospectus.

Rôle dans le processus de vente (suite)

« Si je montais un portefeuille, j'en examinerais cinq rapidement... Le premier servirait surtout à expliquer comment tout ça fonctionne, puis je passerais aux sociétés... Voilà ce que je ferais. C'est utile. Cela m'aide. »

« Je choisirais le fonds et j'utiliserais la fiche pour en discuter, puis je leur dirais où ils peuvent trouver un complément d'information... pré-vente. »

« Si l'entretien avait lieu au téléphone, je leur dirais de consulter le document à l'ordinateur... et je les rappellerais le lendemain. »

« Pour provoquer la discussion, la deuxième page est utile. »

« Je lirais le document avec mes clients et leur signalerais l'information clé. »

« Ils sont plus susceptibles de lire cette fiche qu'un prospectus. »



Annexe



Organismes de placement collectif – Anglais



FUND FACTS

XYZ Canadian Equity Fund (June 30, 2006)

Quick facts

Date created	January 1, 1996	Portfolio manager	Capital Asset Management Ltd.
Total value on June 30, 2006	\$1 billion	Distributions	Annually, on December 15
Annual expenses, as a % of the fund's total value for the year ended June 30, 2006	2.25%		

What does the fund invest in?

The fund invests in Canadian companies. They can be of any size and from any industry. The charts below give you a snapshot of the fund's investments on June 30, 2006. The fund's investments will change, sometimes frequently.

Top 10 Investments (June 30, 2006)

- Royal Bank of Canada
- Encanto Corp.
- Petro-Canada
- Alexco Inc.
- Canadian National Railway Company
- Goldcorp Inc.
- Exandicare Inc.
- Husky Energy
- Open Text
- Thomson Corp.

Total investments: 126
The top 10 investments make up 32% of the fund.

Investment mix (June 30, 2006)

Industry	Percentage
Financial services	34.0%
Energy	26.6%
Industrial goods	16.5%
Business services	6.4%
Telecommunication	5.9%
Hardware	3.7%
Healthcare services	2.3%
Consumer services	2.1%
Media	1.9%
Consumer goods	0.6%

How much can I make?

Here's how the fund has performed in the past. Returns are after the annual expenses have been deducted. All things being equal, the higher the expenses, the lower your return.

It's important to note that this doesn't tell you how the fund will perform in the future.

Year-by-year returns

This chart shows how the fund has performed in each of the past 10 years ending on June 30. There were three years when people who owned this fund lost some of the money they had at the start of the year.

Average return

A patron who invested \$1,000 in the fund 10 years ago now has \$2,663. This works out to an average of 10% a year.

How risky is it?

The fund has moderate risk. When you invest in a fund, the value of your investment can go down as well as up.

Very low Low Low to moderate **Moderate** Moderate to high High

Are there any guarantees?

Mutual funds don't have any guarantees. You may not get back the amount of money you invest.

Who is this fund for?

Investors who:

- are looking for a long-term investment
- want to invest in a broad range of Canadian companies
- can handle the ups and downs of the stock market.

Don't buy this fund if you need a steady source of income from your investment.

FUND FACTS

XYZ Canadian Equity Fund (cont.)

How much does it cost to buy?

You may have to pay a sales charge. The table below outlines your options. Ask your adviser to explain the pros and cons of each option, and how they compare with similar funds.

Sales charge option	What you pay	What else you should know
Initial sales charge	(In percent %) 0.4% when you buy	(In dollars \$) Up to \$40 on any \$1,000 you buy
Deferred sales charge	If you sell within: 1 year of buying 6.0% 2 years of buying 5.0% 3 years of buying 4.0% 4 years of buying 3.0% 5 years of buying 2.0% 6 years of buying 1.0% After 6 years none	Up to \$60 on any \$1,000 you sell

How does my adviser get paid?

- Your adviser gets a commission when you buy, unless they choose to waive it.
- Your adviser also gets an ongoing commission for as long as you hold the fund. This commission may increase over time.
- Your adviser can tell you the commission rates for this fund, and how they compare with similar funds.

What if I change my mind?

- You can cancel your purchase by notifying your adviser in writing within two business days after you buy.
- You'll get back the amount you invested or less if the value of the fund has gone down.
- You'll also get back any sales charges you paid.

For more information

For more information about this fund or for a copy of the simplified prospectus, speak to your adviser or contact:

XYZ Mutual Funds Inc.
123 Asset Allocation St.
Toronto, ON M1A 2B3

Phone: (416) 555-5555
Toll-free: 1-800-555-5556

Email: investing@xyzfunds.com
www.xyzfunds.com

© Registered adviser of XYZ Company

Fonds distincts – Anglais



FUND FACTS

Choice Insurance Contract
XYZ Canadian Equity Fund Class B Guarantee
June 30, 2006

Quick facts

Date created:	January 1, 1995	Annual expenses, as a % of the fund's total value for the year ended June 30, 2006:	3.10%
Total value on June 30, 2006:	\$1 billion	Made up of:	
Portfolio manager:	Capital Asset Management Ltd.	Fund expenses:	2.25%
Distributions:	Annually, on December 15	Insurance costs:	0.85%

What does the fund invest in?
The fund invests in Canadian companies. They can be of any size and from any industry.

Top 10 Investments (June 30, 2006)

- Royal Bank of Canada
- Encana Corp.
- Petro-Canada
- Alcan Inc.
- Canadian National Railway Company
- Calscorp Inc.
- Ixtandine Inc.
- Husky Energy
- Open Text
- Thomson Corp.

Total Investments 126
The top 10 investments make up 32% of the fund.

Investment mix (June 30, 2006)

Industry	Percentage
Financial services	34.0%
Energy	26.6%
Industrial goods	16.5%
Business services	6.4%
Telecommunication	5.9%
Hardware	3.7%
Healthcare services	2.3%
Consumer services	2.1%
Media	1.9%
Consumer goods	0.6%

How much can I make?
Here's how the fund has performed in the past. Returns are after the annual expenses have been deducted. All things being equal, the higher the expenses, the lower your return. It's important to note that this doesn't tell you how the fund will perform in the future.

Year-by-year returns
This chart shows how the fund has performed in each of the past 10 years ending on June 30. There were three years when people who held this fund lost some of the money they had at the start of the year.

Year	Return
1997	26.2%
1998	12.9%
1999	-26%
2000	28.0%
2001	14.3%
2002	8%
2003	-5.7%
2004	-11.5%
2005	29.3%
2006	12.2%
2006*	21.8%

Average return
A person who invested \$1,000 in the fund 10 years ago now has \$2,682. This works out to an average of 10% a year.

How risky is it?
The fund has moderate risk. When you invest in a fund, the value of your investment can go down as well as up.

Very low Low Low to moderate **Moderate** Moderate to High High

Are there any guarantees?
You are guaranteed to receive 75% of the amount you invest, less any withdrawals and fees, if you hold the contract for 10 years. If you hold the contract until you die, your beneficiaries will receive 100% of the amount you invest, less any withdrawals and fees. You pay annual insurance costs to get these guarantees. For more details, ask your adviser or see the insurance contract fact sheet.

Who is this fund for?
Investors who:
• are looking for a long-term investment
• want to invest in a broad range of Canadian companies
• can handle the ups and downs of the stock market.

Don't buy this fund if you need a steady source of income from your investment.

FUND FACTS

XYZ Canadian Equity Fund Class B Guarantee cont'd

How much does it cost to buy?

You may have to pay a sales charge. The table below outlines your options. Ask your adviser to explain the pros and cons of each option, and how they compare with similar funds.

Sales charge option	What you pay	What else you should know	
Initial sales charge	(In per cent %)	(In dollars \$)	
	0.4% when you buy	Up to \$40 on every \$1,000 you buy	
Deferred sales charge	If you sell within:	Up to \$60 on every \$1,000 you sell	
	1 year of buying		6.0%
	2 years of buying		5.0%
	3 years of buying		4.0%
	4 years of buying		3.0%
	5 years of buying		2.0%
	6 years of buying		1.0%
After 6 years	none		

How does my adviser get paid?

- Your adviser gets a commission when you buy, unless they choose to waive it.
- Your adviser also gets an ongoing commission for as long as you hold the fund. This commission may increase over time.
- Your adviser can tell you the commission rates for this fund, and how they compare with similar funds.

For more information

For more information about this fund, speak to your adviser or contact:
XYZ Mutual Funds Inc.
123 Asset Allocation St.
Toronto, ON M1A 2B3
Phone: (416) 555-5555
Toll-free: 1-800-555-5556

What if I change my mind?

- You can cancel your purchase by notifying your adviser in writing within two business days after you buy.
- You'll get back the amount you invested unless if the value of the fund has gone down.
- You'll also get back any sales charges you paid.

Email: investing@xyzfunds.com
www.xyzfunds.com
For more information about your insurance contract, speak to your adviser or see the insurance contract fact sheet.



Organismes de placement collectif – Français



APERÇU DU FONDS

XYZ Fonds d'actions canadiennes au 30 juin 2006

Bref aperçu

Date de création	1 ^{er} janvier 1996	Gestionnaire de portefeuille	Gestion de capitaux Ltée
Valeur totale au 30 juin 2006	1 milliard de dollars	Distributions	Annuelles, le 15 décembre
Dépenses annuelles, en % de la valeur totale du fonds pour l'exercice terminé le 30 juin 2006	2,25 %		

Dans quoi le fonds investit-il?
Le fonds investit dans des entreprises canadiennes de toutes tailles et de tous secteurs. Les graphiques qui suivent vous donnent un aperçu des placements de fonds au 30 juin 2006. Ces placements sont appelés à changer, parfois fréquemment.

Dix principaux placements (au 30 juin 2006)

1. Banque Royale du Canada
2. Encana Corp.
3. Petro-Canada
4. Alcan Inc.
5. Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada
6. Goldcorp Inc.
7. Extensicare Inc.
8. Husky Energy
9. Open Text
10. Thomson Corp.

Nombre total de placements 126
Les dix principaux placements représentent 32% du fonds.

Répartition des placements (au 30 juin 2006)

Secteur d'activité	Pourcentage
Services financiers	24,0 %
Énergie	26,6 %
Biens industriels	16,5 %
Services aux entreprises	6,4 %
Télécommunications	5,9 %
Matériel informatique	3,7 %
Soins de santé	2,3 %
Services aux consommateurs	2,1 %
Médias	1,9 %
Biens de consommation	0,6 %

Combien est-ce que le fonds peut me rapporter?
Voici les résultats obtenus par le fonds dans le passé. Les rendements indiqués sont ceux après déduction des dépenses annuelles. Toutes choses étant égales par ailleurs, plus les dépenses sont élevées, plus le rendement est faible.
Il importe de noter que ces résultats ne vous permettent pas de prévoir le rendement du fonds dans l'avenir.

Rendements annuels
Ce graphique montre le rendement annuel du fonds pour les dix dernières années terminées le 30 juin. On note trois années durant lesquelles les détenteurs ont perdu une partie des sommes obtenues au début de l'année.

Rendement moyen
La personne qui a investi 1 000 \$ dans le fonds il y a dix ans obtient aujourd'hui 2 682 \$, ce qui correspond à un rendement annuel moyen de 10 %.

Quel est le degré de risque?
Le risque associé au fonds est modéré. Lorsque vous investissez dans un fonds, la valeur de votre placement peut augmenter ou diminuer.

Très faible	Faible	Faible à modéré	Modéré	Modéré à élevé	Élevé
-------------	--------	-----------------	---------------	----------------	-------

Y a-t-il des garanties?
Les fonds communs de placement n'offrent aucune garantie. Vous ne récupérez pas nécessairement le montant investi.

À qui le fonds est-il destiné?
Aux investisseurs qui :
• cherchent un placement à long terme;
• désirent investir dans un large éventail d'entreprises canadiennes;
• peuvent supporter les hauts et les bas du marché boursier.

N'achetez pas ce fonds si vous avez besoin d'une source de revenu régulier.

APERÇU DU FONDS

XYZ Fonds d'actions canadiennes suite

Quels sont les frais d'acquisition?
Vous pourriez avoir à payer des frais d'acquisition. Le tableau qui suit donne un aperçu de vos options. Demandez à votre conseiller de vous expliquer le pour et le contre de chaque option et d'établir une comparaison avec des fonds semblables.

Option de frais d'acquisition	Ce que vous payez	Ce que vous devriez également savoir																
Frais d'acquisition initiaux	<table border="1" style="width: 100%; font-size: small;"> <tr> <th>(En pourcentage %)</th> <th>(En dollars \$)</th> </tr> <tr> <td>Entre 0 % et 4 % au moment de l'achat</td> <td>Jusqu'à 40 \$ sur chaque tranche de 1 000 \$ achetée</td> </tr> </table>	(En pourcentage %)	(En dollars \$)	Entre 0 % et 4 % au moment de l'achat	Jusqu'à 40 \$ sur chaque tranche de 1 000 \$ achetée	<ul style="list-style-type: none"> • Vous négociez le taux avec votre conseiller. • Les frais d'acquisition sont déduits du montant acheté, ce qui signifie qu'une somme moins importante travaille pour vous. • Demandez à votre conseiller de vous informer des frais d'acquisition à payer sur le montant acheté. 												
(En pourcentage %)	(En dollars \$)																	
Entre 0 % et 4 % au moment de l'achat	Jusqu'à 40 \$ sur chaque tranche de 1 000 \$ achetée																	
Frais d'acquisition différés	<table border="1" style="width: 100%; font-size: small;"> <tr> <th>Si vous vendez après :</th> <th>Jusqu'à 60 \$ sur chaque tranche de 1 000 \$ vendue</th> </tr> <tr> <td>moins de 1 an</td> <td>6,0 %</td> </tr> <tr> <td>moins de 2 ans</td> <td>5,0 %</td> </tr> <tr> <td>moins de 3 ans</td> <td>4,0 %</td> </tr> <tr> <td>moins de 4 ans</td> <td>3,0 %</td> </tr> <tr> <td>moins de 5 ans</td> <td>2,0 %</td> </tr> <tr> <td>moins de 6 ans</td> <td>1,0 %</td> </tr> <tr> <td>6 ans ou plus</td> <td>0,0 %</td> </tr> </table>	Si vous vendez après :	Jusqu'à 60 \$ sur chaque tranche de 1 000 \$ vendue	moins de 1 an	6,0 %	moins de 2 ans	5,0 %	moins de 3 ans	4,0 %	moins de 4 ans	3,0 %	moins de 5 ans	2,0 %	moins de 6 ans	1,0 %	6 ans ou plus	0,0 %	<ul style="list-style-type: none"> • Il s'agit d'un tarif fixe. • Les frais d'acquisition sont déduits du montant vendu, ce qui signifie que vous récupérez une somme moins importante à la vente.
Si vous vendez après :	Jusqu'à 60 \$ sur chaque tranche de 1 000 \$ vendue																	
moins de 1 an	6,0 %																	
moins de 2 ans	5,0 %																	
moins de 3 ans	4,0 %																	
moins de 4 ans	3,0 %																	
moins de 5 ans	2,0 %																	
moins de 6 ans	1,0 %																	
6 ans ou plus	0,0 %																	

Comment mon conseiller est-il rémunéré?

- Votre conseiller touche une commission lorsque vous achetez, sauf s'il choisit d'être nommé.
- Il touche également sur une base continue une commission fixe que vous déduisez le fonds. Cette commission peut augmenter avec le temps.
- Votre conseiller peut vous informer des taux de commission associés à ce fonds et établir une comparaison avec des fonds semblables.

Renseignements

Pour de plus amples renseignements sur le fonds ou pour obtenir un exemplaire du prospectus simplifié, adressez-vous à votre conseiller ou contactez :

Fonds communs XYZ Inc.
123, rue Repartition de l'actif
Toronto (Ontario) M1A 2E3
Téléphone : 416-555-5555
Sans frais : 1-800-555-5556
Courriel : placement@fondxyz.com
Site Web : www.fondxyz.com

Et si je change d'idée?

- Vous pouvez annuler votre achat en envoyant à votre conseiller un avis écrit dans les deux jours ouvrables suivant la date d'achat.
- Vous récupérez le montant investi, ou moins si la valeur du fonds a baissé.
- Vous récupérez également les frais d'acquisition payés.

© Marques déposées de XYZ Compagnie.

Fonds distincts – Français



APERÇU DU FONDS

Contrat d'assurance Assurés XYZ Fonds d'actions canadiennes – Garantie de la catégorie B au 30 juin 2006

Bref aperçu

Date de création	1 ^{er} janvier 1996	Dépense annuelle, en % de la valeur totale du fonds pour l'exercice terminé le 30 juin 2006	3,10 %
Valeur totale au 30 juin 2006	1 milliard de dollars	Composition :	
Gestionnaire de portefeuille	Gestion de capitaux Life	Dépenses du fonds	2,25 %
Distributeurs	Annuelles, le 15 décembre	Frais d'assurance	0,85 %

Dans quoi le fonds investit-il?

Le fonds investit dans des entreprises canadiennes de toutes tailles et de tous secteurs. Les graphiques qui suivent vous donnent un aperçu des placements du fonds au 30 juin 2006. Ces placements sont appelés à changer parfois fréquemment.

Dix principaux placements (au 30 juin 2006)

1. Banque Royale du Canada
2. Encana Corp.
3. Petro-Canada
4. Alcan Inc.
5. Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada
6. Goldcorp Inc.
7. Extendicare Inc.
8. Husky Energy
9. Open Text
10. Thomson Corp.

Nombre total de placements : 126
Les dix principaux placements représentaient 32% du fonds.

Répartition des placements (au 30 juin 2006)

Secteur d'activité	Pourcentage
Services financiers	34,0 %
Énergie	26,6 %
Biens industriels	16,3 %
Services aux entreprises	6,4 %
Télécommunications	5,9 %
Matériel informatique	3,7 %
Soins de santé	2,3 %
Services aux consommateurs	2,1 %
Médias	1,9 %
Biens de consommation	0,6 %

Combien est-ce que le fonds peut me rapporter?

Voici les résultats obtenus par le fonds dans le passé. Les rendements indiqués sont ceux après déduction des dépenses annuelles. Toutes choses étant égales par ailleurs, plus les dépenses sont élevées, plus le rendement est faible.

Il importe de noter que ces résultats ne vous permettent pas de prévoir le rendement du fonds dans l'avenir.

Rendement annuel

Ce graphique montre le rendement annuel du fonds pour les dix dernières années terminées le 30 juin. On note trois années durant lesquelles les détenteurs ont perdu une partie des sommes déversées au début de l'année.

Rendement moyen

La personne qui a investi 1 000 \$ dans le fonds il y a dix ans détiendrait aujourd'hui 2 682 \$, ce qui correspond à un rendement annuel moyen de 10 %.

Quel est le degré de risque?

Le risque associé au fonds est modéré. Lorsque vous investissez dans ce fonds, le valeur de votre placement peut augmenter ou diminuer.

Tris faible Faible Faible à modéré **Modéré** Modéré à élevé Élevé

Y a-t-il des garanties?

Vous bénéficiez d'une garantie de 75 % du montant investi, moins les retards et les frais, si vous conservez le contrat pendant dix ans. Si vous conservez le contrat jusqu'à votre décès, vos bénéficiaires recevront 100 % de montant investi, moins les retards et les frais.

Vous payez des frais d'assurance annuels pour obtenir ces garanties. Pour plus de détails, contactez votre conseiller ou consultez la fiche de renseignements du contrat d'assurance.

À qui le fonds est-il destiné?

Aux investisseurs qui :

- cherchent un placement à long terme;
- désirent investir dans un large éventail d'entreprises canadiennes;
- peuvent supporter les hauts et les bas du marché boursier.

Il n'achetez pas ce fonds si vous avez besoin d'une source de revenu régulier.

APERÇU DU FONDS

XYZ Fonds d'actions canadiennes – Garantie de la catégorie B suite

Quels sont les frais d'acquisition?

Vous pourriez avoir à payer des frais d'acquisition. Le tableau qui suit donne un aperçu de vos options. Demandez à votre conseiller de vous expliquer le pour et le contre de chaque option et d'établir une comparaison avec des fonds semblables.

Option de frais d'acquisition	Ce que vous payez	Ce que vous devriez également savoir	
Frais d'acquisition initiaux	(En pourcentage %) Entre 0 % et 4 % au moment de l'achat	(En dollars \$) Jusqu'à 40 \$ sur chaque tranche de 1 000 \$ achetée	<ul style="list-style-type: none"> • Vous négociez le tout avec votre conseiller. • Les frais d'acquisition sont déduits du montant acheté, ce qui signifie qu'une somme moins importante travaille pour vous. • Demandez à votre conseiller de vous informer des frais d'acquisition à payer sur le montant acheté.
Frais d'acquisition différés	Si vous vendez après : moins de 1 an : 6,0 % moins de 2 ans : 5,0 % moins de 3 ans : 4,0 % moins de 4 ans : 3,0 % moins de 5 ans : 2,0 % moins de 6 ans : 1,0 % 6 ans ou plus : 0,0 %	Jusqu'à 60 \$ sur chaque tranche de 1 000 \$ vendue	<ul style="list-style-type: none"> • Il s'agit d'un tarif fixe. • Les frais d'acquisition sont déduits du montant vendu, ce qui signifie que vous récupérez une somme moins importante à la vente.

Comment mon conseiller est-il rémunéré?

- Votre conseiller touche une commission lorsque vous achetez, sauf s'il choisit d'y renoncer.
- Il touche également sur une base continue une commission tant que vous détenez le fonds. Cette commission peut augmenter avec le temps.
- Votre conseiller peut vous informer des taux de commission associés à ce fonds et établir une comparaison avec des fonds semblables.

Et si je change d'idée?

- Vous pouvez annuler votre achat et envoyer à votre conseiller un avis écrit dans les deux jours ouvrables suivant la date d'achat.
- Vous récupérez le montant investi, ou moins si la valeur du fonds a baissé.
- Vous récupérez également les frais d'acquisition payés.

Renseignements

Pour de plus amples renseignements sur le fonds, adressez-vous à votre conseiller ou contactez :

Fonds communs XYZ Inc.
123, rue Ripartition de l'actif
Toronto (Ontario) M1A 2B3

Téléphone : 416-555-5555
Sans frais : 1-800-555-5556

Courriel : placement@fondxyz.com
Site Web : www.fondxyz.com

Pour de plus amples renseignements au sujet de votre contrat d'assurance, contactez votre conseiller ou consultez la fiche de renseignements du contrat d'assurance.

© Marques déposées de XYZ Compagnie.

Guide d'interview – Investisseurs

Research | Strategy Group

Recherche sur les documents – CVMO Guide d'interview des investisseurs

1. Présentation de la recherche

- Rôle de l'intervieweur
- Outils – magnétophone / miroir sans tain
- Objet de la recherche – Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières et les responsables canadiens de la réglementation d'assurance veulent s'assurer, d'une part, que les investisseurs canadiens obtiennent toute l'information dont ils ont besoin pour prendre une décision de placement et, d'autre part, que l'information est présentée d'une manière facile à comprendre, qui incite les investisseurs à la lire.
- Je vous rappelle que je fais cette recherche au nom de tous les investisseurs canadiens et que je ne vous demanderai pas de renseignements personnels.
- *Insistez sur le fait que c'est le document que vous mettez à l'épreuve, et non le participant.*

2. Expérience actuelle en placements

- Pour comprendre votre base de connaissance, quels types de placements possédez-vous en général?
APPROFONDIR : CPG, FCP dans un RER, FCP hors RER, titres détenus hors RER, autres
- Quand avez-vous fait votre plus récent placement? Pouvez-vous en décrire le processus?
APPROFONDIR : canal, type de placement
- Information reçue, examinée
APPROFONDIR : pour l'information sur les fonds – contenu et format
- SI DE L'INFORMATION ÉCRITE A ÉTÉ REMISE : Avez-vous lu l'information sur les fonds? Pour quelle raison?
- Autres sources d'information utilisées
- Avez-vous assez d'information pour prendre une décision? Pour comprendre la recommandation de votre conseiller? Quelle était pour vous l'information clé au sujet des fonds?
- Conservation de l'information sur les fonds; autre utilisation de cette information
- Degré de satisfaction par rapport au processus; motifs

Page 1

3. Premières impressions face à l'Aperçu du fonds

EXPLIQUER : FICHE DE RENSEIGNEMENTS DESTINÉE À CEUX QUI INVESTISSENT POUR LA PREMIÈRE FOIS DANS UN FONDS DONT ILS N'ONT PAS DE TITRES

MONTRER BRIÈVEMENT L'APERÇU DU FONDS

- Premières impressions
- Quels éléments l'interviewé remarque-t-il? Ce qu'il aime, n'aime pas
- Titres, taille des caractères, emploi des caractères gras, mise en page, graphiques et diagrammes, tableaux
- Capacité de trouver l'information clé
- Facile ou difficile à lire

4. Détail des réactions au nouvel énoncé – Protocole verbal

PAGE 1

Bloc générique

- Titre – Compréhension de la nature du document?
- Date – Remarquée?
- Source?

Bref aperçu

- Compréhension des termes – Dépenses annuelles, gestionnaire de portefeuille, distributions
- Est-ce là l'information que vous voulez retrouver dans le « Bref aperçu »?

Dans quoi le fonds investit-il?

- Qu'avez-vous appris? Quelle proportion du fonds cela représente-t-il? Combien de placements y a-t-il?
- Est-ce que c'est utile? Est-ce suffisant?

Répartition des placements

- Date remarquée?
- Catégories comprises?
- Information recherchée ou non?
- Comprenez-vous le diagramme circulaire?
- Le diagramme circulaire vous aide-t-il à comprendre l'information donnée dans le tableau?

Page 2

Guide d'interview – Investisseurs

Page 1 (suite)

Combien est-ce que le fonds peut me rapporter?

- Compréhension des paragraphes, surtout « Les rendements indiqués sont ceux après déduction des dépenses annuelles. »
- L'interviewé a-t-il remarqué la phrase : « Il importe de noter... »?

Rendements annuels

- Si vous le voulez bien, expliquez-moi le diagramme en bandes dans vos propres mots.
APPROFONDIR : compréhension du signe moins

Rendement moyen

Dites-moi dans vos propres mots en quoi consiste le rendement moyen dans ce contexte.

Quel est le degré de risque?

- Qu'est-ce que le risque en parlant d'un placement?
- Quel est le degré de risque associé à ce fonds?

FONDS COMMUN DE PLACEMENT

Y a-t-il des garanties?

Expliquez

- Saviez-vous que les fonds communs de placement n'offrent aucune garantie?

GARANTIE DE LA CATÉGORIE B

Y a-t-il des garanties?

- Ces paragraphes sont-ils clairs? Y a-t-il des mots que vous ne comprenez pas?
- Qu'est-ce qu'une garantie, dans vos propres mots?
- De quel type de *fonds* parlons-nous ici?
APPROFONDIR : contrat/fonds L'interviewé a-t-il déjà investi dans ce type de fonds? Connaît-il le terme « fonds distincts »?
- Savez-vous que des conditions sont rattachées à la garantie?
- Savez-vous si vous payez ou non des frais pour bénéficier de la garantie qu'offre le fonds?
Quelle information vous permet-elle de donner cette réponse?
- Les paragraphes sont-ils présentés dans le bon ordre?

LES DEUX FICHES

À qui le fonds est-il destiné?

- Veuillez m'expliquer le membre de phrase « peuvent supporter les hauts et les bas du marché boursier »
- L'interviewé a-t-il remarqué la mise en garde – « N'achetez pas ce fonds si... »? Pourquoi?
- L'information sur le risque vous aide-t-elle à répondre à cette question?

Page 3

PAGE 2

Quels sont les frais d'acquisition?

- Qu'est-ce qu'on acquiert au juste?

TABLEAU

- Pouvez-vous m'expliquer ce tableau? NOTE : lecture de toutes les colonnes, réaction aux caractères gras
- Compréhension des termes « frais d'acquisition initiaux » et « frais d'acquisition différés »?
- Fourchettes?
APPROFONDIR : « Vous négociez le taux avec votre conseiller. »
- Si vous achetez pour 2 000 \$ de titres, quels seront vos frais d'acquisition initiaux?
- Liste des frais d'acquisition différés?
- Demandez-vous à votre conseiller de vous indiquer quels sont les frais d'acquisition?
- Compréhension de la phrase « Les frais d'acquisition sont déduits du montant vendu, ce qui... »?

Comment mon conseiller est-il rémunéré?

- Lecture et compréhension de tous les paragraphes; capacité de comprendre toutes les implications?
- Étiez-vous au courant de ces faits?
- Ces paragraphes vous donnent-ils l'information dont vous avez besoin?
- Plusieurs rubriques de ce document portent sur les frais et dépenses. Le document vous donne-t-il toute l'information dont vous avez besoin à ce sujet? DANS LA NÉGATIVE, quels autres renseignements devraient être communiqués aux investisseurs canadiens?

Et si je change d'idée?

Capacité de comprendre, notamment qu'il peut récupérer une somme moindre? Le savait-il déjà?

FONDS COMMUN DE PLACEMENT

Renseignements

- Qu'est-ce qu'un prospectus?
- Ces renseignements et coordonnées sont-ils tels que vous les souhaitez?

GARANTIE DE LA CATÉGORIE B

Renseignements

- Ces renseignements et coordonnées sont-ils tels que vous les souhaitez?
- Compréhension de la différence entre un fonds et un contrat d'assurance?

Page 4

Guide d'interview – Investisseurs

4. Examen du document

Prenez quelques minutes et revoyez la fiche de renseignements sur les fonds.

- Dans quelle mesure le document répond-il à vos besoins à titre d'investisseur qui envisagerait de faire un placement dans un nouveau fonds?
- Quel élément vous plaît particulièrement, le cas échéant?
- Quel élément vous déplaît particulièrement, le cas échéant?
- Y a-t-il ici de l'information dont vous n'avez pas besoin? Quelles rubriques vous semblent cruciales?
- Manque-t-il un renseignement que vous aimeriez avoir?
- L'information est-elle présentée dans le bon ordre? À la bonne page?
- Longueur?
- De quelle manière aimeriez-vous recevoir cette information?

APPROFONDIR : du conseiller [quand], sur Internet, par courriel, par la poste.

5. Conclusion

- Quelle est la probabilité que vous lisiez cette information? Pourquoi?
 - Quand? Peut-on faire quoi que ce soit pour vous inciter à lire le document ou à le lire plus attentivement?
- BIEN APPROFONDIR : COULEUR, CARACTÈRE, MISE EN PAGE, PROMOTEUR, TITRE, ETC.
- Comme utiliseriez-vous cette information?
- APPROFONDIR : pour prendre votre décision de placement? Pour confirmer la recommandation du conseiller? À titre de référence?
- Si vous receviez ce document, voudriez-vous ou vous faudrait-il de la documentation supplémentaire?
 - Comprenez-vous comment obtenir d'autres renseignements si vous le désirez?
 - Ce document remplacerait-il de l'information que vous utilisez maintenant?
 - Seriez-vous à l'aise de décider d'investir dans ce fonds en vous fondant sur l'information donnée dans ce document? Dans la négative, quels autres renseignements aimeriez-vous avoir ou vous faudrait-il?
 - Comment vous attendriez-vous à ce que votre conseiller utilise ce document?
 - Quelle serait votre réaction envers un conseiller qui vous fournirait ce document?

MONTREZ 4 ou 5 fiches de renseignements sur les fonds

- Votre réaction serait-elle différente si vous investissiez d'un coup dans plusieurs nouveaux fonds? - Vous recevriez une fiche pour chaque nouveau fonds.
 - Traiteriez-vous les fiches différemment? Les liriez-vous? Quand? Pourrait-on faire quoi que ce soit pour vous faciliter la tâche?
- APPROFONDIR : Couleurs, titres, etc.
- Suggestions d'amélioration

Guide d'interview – Conseillers

Research | Strategy Group

Recherche sur les documents – CVMO Guide d'interview des conseillers

1. Présentation de la recherche

- Rôle de l'intervieweur
- Outils – magnétophone / miroir sans tain
- Anonymat
- Objet de la recherche – Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières et les responsables canadiens de la réglementation d'assurance veulent s'assurer, d'une part, que les investisseurs canadiens obtiennent toute l'information dont ils ont besoin pour prendre une décision de placement et, d'autre part, que l'information est présentée d'une manière qui aide les conseillers dans le processus de vente.

Insistez sur le fait que c'est le document que vous mettez à l'épreuve, et non le participant.

2. Activités actuelles du conseiller

- Pour permettre de comprendre votre travail, avec quels types de clients faites-vous surtout affaire?
APPROFONDIR : caractéristiques démographiques, niveau de connaissance, buts
- Avec quels types de placements travaillez-vous la plupart du temps?
APPROFONDIR : CPG, FCP dans un RER, FCP hors RER, titres détenus dans un RER, titres détenus hors RER, obligations, billets à capital protégé, assurance-vie universelle, autres
- Pouvez-vous décrire votre façon de fonctionner lorsque vous travaillez avec un client existant qui veut investir dans un nouveau fonds, c.-à-d. un fonds dans lequel il n'a encore jamais investi? Quelle information lui fournissez-vous?
APPROFONDIR : détail du contenu [placements, historique, dépenses, commission, droit d'annulation], format, canal, moment
- Source de cette information
- Fonctionnez-vous différemment s'il s'agit d'un nouveau client ou d'un client assez récent? EXPLIQUEZ.
- Fonctionnez-vous différemment selon le type de fonds?
- Remettez-vous/envoyez-vous à vos clients de l'information écrite sur les fonds qu'ils peuvent emporter/conserver?
- DANS L'AFFIRMATIVE : Pensez-vous qu'ils lisent cette documentation? Pour quelle raison?
- Leur donnez-vous accès à de l'information par voie électronique? Pour quelle raison?
- DANS L'AFFIRMATIVE : Pensez-vous qu'ils consultent l'information? Pour quelle raison?

- Combien de nouveaux fonds présentez-vous normalement à un client en une rencontre?
- Selon vous, quel rôle joue l'information sur les fonds dans la décision de placement d'un client?
- Quel est votre degré de satisfaction par rapport à l'information sur les fonds que vous utilisez actuellement? EXPLIQUEZ
- Quels changements faudrait-il apporter, le cas échéant?

3. Premières impressions face à l'*Aperçu du fonds*

EXPLIQUER : FICHE DE RENSEIGNEMENTS DESTINÉE À CEUX QUI INVESTISSENT POUR LA PREMIÈRE FOIS DANS UN FONDS DONT ILS N'ONT JAMAIS EU DE TITRES; SOCIÉTÉ DE PLACEMENT FICTIVE; ON SUPPOSE QUE LA SOCIÉTÉ UTILISERA SON PROPRE LOGO

ALTERNER LES FICHES À CHAQUE INTERVIEWÉ; TRAVAILLER AVEC LA MÊME FICHE PENDANT TOUTE L'INTERVIEW; COUVRIR LES DIFFÉRENCES À LA FIN [Seulement pour les conseillers détenant deux permis].

MONTRER BRIÈVEMENT L'APERÇU DU FONDS

- Premières impressions
- Quels éléments l'interviewé remarque-t-il? Ce qu'il aime, n'aime pas
- Titres, taille des caractères, emploi des caractères gras, mise en page, graphiques et diagrammes, tableaux
- Capacité de trouver l'information clé
- Facile à lire ou difficile à lire
- Selon vous, comment réagiront les clients à cette fiche? Pour quelle raison?

4. Détail des réactions au nouvel énoncé – Protocole verbal

PAGE 1

Bloc générique

- Titre – Compréhension de la nature du document?
- Date – Remarquée?
- Source?

Bref aperçu

- Est-ce là l'information que vous voulez retrouver dans le « Bref aperçu »?
- La terminologie employée dans le document n'est peut-être pas identique à ce que vous voyez ou utilisez vous-même. Comprenez-vous comment les termes tels que dépenses annuelles, distributions et gestionnaire de portefeuille sont utilisés dans ce document?

Page 2

Guide d'interview – Conseillers

Dans quoi le fonds investit-il?

- Que pensez-vous de l'organisation de cette information? Note : Quelle proportion du fonds cela représente-t-il? Combien de placements y a-t-il?
- L'information présentée rivalise-t-elle favorablement ou défavorablement avec celle que vous avez déjà vue?
- Est-ce que c'est utile pour les clients? Est-ce suffisant? Pour vous?

Page 1 (suite)

Répartition des placements

- Date remarquée?
- Information voulue ou non pour les clients? Utile pour vous?
- Le diagramme circulaire aidera-t-il vos clients à comprendre l'information donnée dans le tableau?

Combien est-ce que le fonds peut me rapporter?

- Quelles sont les réactions de l'intervé aux paragraphes, surtout « Les rendements indiqués sont ceux après déduction des dépenses annuelles? »
- L'intervé a-t-il remarqué la phrase : « Il importe de noter... »?

Rendements annuels

- Afin de vous familiariser avec notre exemple, veuillez m'expliquer le diagramme à bandes dans vos propres mots.
- Pensez-vous que vos clients comprendront de quoi il s'agit?
- Cette information est-elle utile?
- Utilisez-vous quelque chose de semblable? Cela rivalise-t-il favorablement ou défavorablement avec ce que vous avez déjà?

Rendement moyen

- Cette présentation et cet exemple vous conviennent-ils?
- Pour quelle raison?

Quel est le degré de risque?

- Que pensez-vous de la façon dont le risque est expliqué ici?
- Cela vous aide-t-il en tant que conseiller?
- Comment expliquez-vous le risque à l'heure actuelle?
- Quelle impression cette rubrique fera-t-elle sur vos clients?

FONDS COMMUN DE PLACEMENT

Y a-t-il des garanties?

- Réactions aux explications données
- Comment présentez-vous cette information à vos clients?
- Est-ce utile ici?
- Vos clients comprennent-ils déjà qu'il n'y a aucune garantie?

GARANTIE DE LA CATÉGORIE B

Y a-t-il des garanties?

- Ces paragraphes sont-ils clairs? Selon vous, y a-t-il des mots que vos clients auront de la difficulté à comprendre?
APPROFONDIR : contrat/fonds
- Trouvez-vous cette notion difficile à expliquer à vos clients? L'explication donnée ici vous aide-t-elle? Employez-vous le terme « fonds distinct » avec vos clients?
- Les paragraphes sont-ils présentés dans le bon ordre?
- Vos clients savent-ils déjà qu'ils doivent payer des frais pour bénéficier de la garantie?
- Ce document aidera-t-il vos clients à mieux comprendre les garanties?

LES DEUX FICHES

À qui le fonds est-il destiné?

- Cette description est-elle utile pour les clients, notamment le membre de phrase « peuvent supporter les hauts et les bas du marché boursier »? Et pour vous?
- L'intervé a-t-il remarqué – « N'achetez pas ce fonds si... »? Réactions?

PAGE 2

Quels sont les frais d'acquisition?

- La mention du conseiller vous convient-elle?

TABLEAU

- Pouvez-vous examiner ce tableau avec moi? NOTE : lecture de toutes les colonnes, réaction aux caractères gras
- Compréhension par les clients des termes « frais d'acquisition initiaux », « frais d'acquisition différés » et « tarif des frais d'acquisition différés »?
- Fourchettes?
APPROFONDIR : « Vous négociez le taux avec votre conseiller. »
- Vos clients vous posent-ils des questions sur les frais d'acquisition? Comment leur répondez-vous?
- Dans l'ensemble, ce tableau est-il clair? Est-il utile pour vos clients? Et pour vous?

Page 4

Guide d'interview – Conseillers

Comment mon conseiller est-il rémunéré?

- Veuillez m'expliquer tous les paragraphes. Réactions?
- Ces paragraphes donnent-ils aux clients l'information dont ils ont besoin?
- La façon dont le sujet est expliqué vous convient-elle?
- Plusieurs rubriques de ce document portent sur les frais et dépenses. Que pensez-vous de la manière dont cette information est présentée? Que devrait-on dire aux investisseurs canadiens? Comment vous y prendriez-vous?

Et si je change d'idée?

- Réactions
- Donnez-vous cette information à vos clients ou présumez-vous qu'ils sont au courant?

FONDS COMMUN DE PLACEMENT

Renseignements

- Qu'est-ce qu'un prospectus simplifié?
- Ces renseignements et coordonnées sont-ils tels que vous les souhaitez? Pensez-vous que vos clients communiqueraient directement avec le fonds pour obtenir plus de renseignements?

GARANTIE DE LA CATÉGORIE B

Renseignements

- Ces renseignements et coordonnées sont-ils tels que vous les souhaitez?
- Compréhension de la différence entre un fonds et un contrat d'assurance?

➤ Examiner les différences entre les deux documents

4. Examen du document

Prenez quelques minutes pour revoir la fiche de renseignements sur les fonds.

- Dans quelle mesure le document répond-il aux besoins d'un client qui envisagerait de faire un placement dans un nouveau fonds?
- Quelles rubriques considérez-vous comme cruciales?
- Quel élément vous plaît-il particulièrement, le cas échéant?
- Quel élément vous déplaît-il particulièrement, le cas échéant?
- Y a-t-il ici de l'information dont vous-même ou vos clients n'avez pas besoin? Manque-t-il un renseignement que vous-même ou vos clients aimeriez avoir?
- L'information est-elle présentée dans le bon ordre? À la bonne page?
- Longueur du document?

Page 5

- De quelle manière utiliseriez-vous cette information dans votre processus de vente?
 - BIEN APPROFONDIR : quand, comment, pourquoi
 - APPROFONDIR : Pour aider les clients à prendre leur décision de placement? Pour confirmer votre recommandation? À titre de référence? À titre de formation ou de rappel pour vous?
 - Croyez-vous que la fiche de renseignements vous sera utile?
 - APPROFONDIR : pour économiser du temps, comme complément d'information, autres?
 - Remettez-vous ce document à vos clients en mains propres, par courriel, par la poste; le mettriez-vous à leur disposition sur Internet?
 - La situation serait-elle différente si vous travailliez avec un client sur plus d'un nouveau fonds? L'*Aperçu du fonds* vous servirait-il différemment?
5. Conclusion
- Peut-on faire quoi que ce soit pour rendre le document plus utile ou plus attrayant pour les conseillers?
 - BIEN APPROFONDIR : CONTENU, COULEUR, CARACTÈRE, PROMOTEUR, TITRE, ETC.
 - Suggestions d'amélioration

Page 6