THE STRATEGIC COUNSEL 25

TORONTO | OTTAWA | CALGARY

www.thestrategiccounsel.com

IIROC Investment Industry Regulatory Organization of Canada

RAPPORT DESTINÉ À l'OCRCVM

Sondage de suivi sur la compréhension des investisseurs

Mai 2020

1

À PROPOS DE L’ÉTUDE

Objectifs et méthodologie

L'objectif général de cette étude est de permettre à l'OCRCVM de déterminer la mesure dans laquelle les investisseurs connaissent et comprennent la réglementation du secteur des valeurs mobilières ainsi que la façon dont ils la perçoivent. L'OCRCVM a retenu les services de The Strategic Counsel, qui a été chargé de mener un sondage quantitatif auprès d'investisseurs d'un bout à l'autre du Canada. Ce sondage constitue un suivi des mesures de référence prises en 2017, mais porte aussi sur de nouveaux éléments.

- Les répondants ont été recrutés aux fins de ce sondage au moyen d'un panel d'investisseurs en ligne.
- On a utilisé à la fois le « suréchantillonnage » et l'échantillonnage par quotas pour obtenir des échantillons adéquats dans certaines provinces et régions, afin que l'analyse pour chaque province et territoire soit fondée sur des données statistiquement fiables.
- Au total, 2 501 investisseurs ont participé au sondage. Pour l'obtention de résultats « nationaux », les données ont ensuite été pondérées pour tenir compte d'une répartition régionale proportionnelle à la population du Canada (en fonction des données du recensement de Statistique Canada).
- Dans chaque province, la répartition hommes-femmes est d'environ 50-50. Les autres facteurs démographiques (revenu, niveau de scolarité) n'ont pas été pris en considération. En revanche, des quotas ont été fixés pour l'âge, notamment pour assurer un suréchantillonnage des investisseurs de 75 ans et plus. Les données sur l'âge ont également été pondérées pour tenir compte de la répartition des groupes dans la population.
- Il fallait une quinzaine de minutes environ pour répondre aux questions du sondage, et celui-ci a été réalisé en français et en anglais (et mené dans la langue choisie par chaque répondant).
- Le sondage a été réalisé du 15 au 24 février 2020.

	Données non pondérées (taille des échantillons déterminée par quotas)	**Données pondérées**	**Pourcentage de l'échantillon pondéré**
Atlantique	176	223	9
Québec	594	562	22
Ontario	955	926	37
Manitoba	92	116	5
Saskatchewan	78	92	4
Alberta	278	261	10
C.-B./Territoires	328	320	13
TOTAL	**2 501**	**2 500**	**100**

2

SOMMAIRE

Principales conclusions

1 En ce qui a trait à leur protection, les investisseurs canadiens font avant tout confiance aux conseillers en placement et aux sociétés de courtage avec lesquels ils ont établi des relations.

- Lorsqu'on leur demande d'indiquer leur degré de confiance à l'égard des personnes ou sociétés, du système ou du marché pour ce qui est de leur protection, les investisseurs accordent clairement une plus grande confiance aux conseillers et aux sociétés avec lesquels ils font affaire.
- En majorité, les investisseurs croient à l'intégrité de leur conseiller en placement (72 %) et de la société avec laquelle ils font affaire (71 %) et ils pensent que leur conseiller agit toujours au mieux de leurs intérêts (63 %). Ils sont légèrement moins nombreux à faire confiance à leur conseiller et à la société pour laquelle il travaille pour protéger leurs intérêts en tant qu'investisseurs (respectivement 48 % et 42 %). Peu d'entre eux disent craindre que leur conseiller fasse passer ses propres besoins avant les leurs (33 %) ou agisse de façon répréhensible ou contraire à l'éthique (26 %).
  - Si les investisseurs font *relativement* plus confiance à leur conseiller qu'aux organismes de réglementation, aux gouvernements ou aux marchés eux-mêmes, il est à noter noter que ce degré de confiance ne correspond pas totalement à la mesure dans laquelle ils s'en remettent aux conseillers. Ils sont 95 % à indiquer qu'ils se fient beaucoup ou assez aux conseils et aux recommandations de leur conseiller, ce qui est nettement plus élevé que le degré de confiance qu'ils affichent envers leur conseiller pour ce qui est de la protection de leurs placements.
- La confiance accordée aux organismes de réglementation en matière de protection des investisseurs atteint des degrés modérés et variés. Les deux tiers (67 %) des personnes interrogées disent avoir confiance dans les organismes de réglementation à cet égard. En revanche, moins de la moitié (45 %) des personnes interrogées sont d'accord avec l'énoncé suivant : « En tant qu'investisseur, je crois que le régime de réglementation en place au Canada va me protéger ».
- Ce sont les gouvernements et les marchés eux-mêmes qui inspirent le moins confiance. À peine 29 % des personnes interrogées font confiance à un ordre de gouvernement pour protéger les investisseurs. De même, elles ne sont que 42 % à avoir confiance dans l'intégrité des marchés, leurs plus grandes craintes étant de subir des pertes causées par le repli des marchés ou par des atteintes à la sécurité en ligne.

Principales conclusions

2

Le faible degré de connaissance et de compréhension du cadre réglementaire du secteur des valeurs mobilières en général influe considérablement sur les évaluations de la confiance et des connaissances sur l'OCRCVM.

- Sept investisseurs sur dix savent généralement que le secteur des valeurs mobilières est réglementé (70 %), mais 41 % admettent qu'ils ne comprennent pas vraiment comment il est réglementé. À peine 16 % des personnes ayant un conseiller ont discuté avec lui de la réglementation.
- Les degrés de compréhension du rôle des organismes de réglementation et de la façon dont le secteur protège les investisseurs sont variés. Les investisseurs semblent établir une corrélation plus étroite entre les organismes de réglementation et l'établissement et l'application des règles, l'importance de la conformité, les enquêtes et la prise de mesures disciplinaires en cas d'infraction, et la protection des investisseurs contre les comportements illégaux ou contraires à l'éthique des conseillers. Ils établissent une corrélation moins étroite entre les organismes de réglementation et le versement d'une indemnisation financière aux investisseurs pour les pertes subies, ou la protection des investisseurs contre des recommandations inadéquates ou les replis du marché (et ont probablement des attentes plus faibles à cet égard).
- Les investisseurs ignorent généralement que les conseillers ne peuvent recommander ou vendre que des produits qu'ils sont autorisés à négocier.
- Le fait que les gens ne savent pas trop qui réglemente quoi et de quelle façon les organismes de réglementation protègent les investisseurs explique probablement le degré de confiance des investisseurs à l'égard du système et du marché, ainsi que la connaissance qu'ont les investisseurs des organismes de réglementation comme l'OCRCVM.

Principales conclusions

3

Les connaissances qu'ont les investisseurs sur l'OCRCVM restent faibles à tous les égards : ils connaissent mal l'organisme lui-même ainsi que le cadre réglementaire du secteur des valeurs mobilières dans son ensemble.

- Les investisseurs ont du mal à replacer le nom de l'OCRCVM sans aucune aide (4 %), mais aussi lorsqu'on le leur présente (16 %) ou avec de l'aide (20 %). Il est toutefois important d'évaluer la reconnaissance du nom de l'OCRCVM dans un contexte plus large. Près de huit investisseurs sur dix (78 %) n'ont pu nommer **aucun** organisme de réglementation sans aide. Avec de l'aide, ils reconnaissent le mieux la SADC et la SEC (qui n'est même pas canadienne).
- Leurs connaissances sur l'OCRCVM sont tout aussi faibles. À peine 6 % disent très bien ou assez bien connaître l'organisme, et 22 % seulement de ceux qui connaissent assez bien l'OCRCVM réussissent à associer la description de l'OCRCVM à son nom. Les connaissances à propos de ceux qui sont réglementés par l'OCRCVM (sociétés/institutions et personnes) sont également modérées ou faibles. Globalement, sept investisseurs sur dix ont une idée du rôle que joue l'OCRCVM pour protéger les investisseurs et veiller à l'équité des marchés. En revanche, il est troublant de constater qu'ils restent nombreux à croire que l'un des rôles de l'OCRCVM est de défendre les intérêts du secteur.
- Les investisseurs ont beaucoup de mal à reconnaître les identifiants de l'OCRCVM (prescrits par les règles sur la communication de 2018) qu'on leur présente, exception faite du logo figurant sur les relevés de compte (24 % le reconnaissent). Moins d'un sur dix reconnaît les autres identifiants, comme le dépliant (6 %), l'autocollant au bureau du conseiller (7 %), le logo et le lien menant au site Web de l'OCRCVM sur la page d'accueil du site Web de la société de courtage (9 %), et le renvoi aux rapports *Info-conseiller* et le lien vers ces rapports (8 %).
- Seulement 33 % savaient avant le sondage que leur société (de courtage direct/en ligne ou de courtage traditionnel) était réglementée par l'OCRCVM.

Principales conclusions

4

Les clients des sociétés réglementées par l'OCRCVM tendent à être mieux informés sur les placements et la réglementation en général et ils font plus confiance aux organismes de réglementation que ceux des sociétés non réglementées par l'OCRCVM. Sans surprise, ils connaissent mieux l'OCRCVM.

- Les investisseurs qui font affaire avec des sociétés réglementées par l'OCRCVM ont tendance à avoir de meilleures connaissances sur les placements (58 % contre 39 %) et à mieux savoir que le secteur est réglementé (81 % contre 65 %) que ceux qui font affaire avec des sociétés non réglementées par l'OCRCVM. Ils sont également moins susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé « Je ne comprends pas vraiment comment le secteur des placements est réglementé » (34 % contre 44 %).
  - Ils sont en outre plus conscients du fait que les conseillers en placement ne peuvent recommander que des produits qu'ils sont autorisés à négocier (52 % contre 41 %) et qu'ils peuvent avoir besoin de comptes et de conseillers différents pour accéder à la gamme complète des produits et services de placement (39 % contre 29 %).
- Les investisseurs qui font affaire avec des sociétés réglementées par l'OCRCVM ont aussi tendance à faire davantage confiance aux organismes de réglementation pour protéger les investisseurs (71 % contre 65 %), à faire confiance au régime réglementaire pour protéger leurs intérêts (48 % contre 36 %) et à avoir confiance dans l'intégrité des marchés (50 % contre 38 %).
- Enfin, les personnes qui investissent auprès de sociétés réglementées par l'OCRCVM sont plus susceptibles que celles qui investissent auprès de sociétés non réglementées par l'OCRCVM de reconnaître l'OCRCVM lorsqu'on mentionne son nom et qu'ils obtiennent de l'aide, de reconnaître le mandat de l'organisme et de savoir ce que l'OCRCVM réglemente et qui est visé par sa réglementation. **La connaissance assistée qu'ont de l'OCRCVM les investisseurs qui font affaire avec des sociétés réglementées par l'OCRCVM a augmenté de 10 points de pourcentage, passant de 19 % à 29 %, et dépasse l'objectif interne de 22 % pour cette cohorte.**
  - Cette hausse peut être en partie attribuable à une exposition accrue à des documents contenant des identifiants de l'OCRCVM, le pourcentage des investisseurs qui ont déclaré avoir reçu des documents de l'OCRCVM étant plus élevé (il est passé de 7 à 11 %), ce qui dépasse aussi l'objectif interne fixé à cet égard.

Principales conclusions

5

Les investisseurs souhaiteraient améliorer leur connaissance et leur compréhension de la réglementation du secteur des valeurs mobilières, et il existe des moments propices à l'apprentissage.

- En majorité (85 %), les investisseurs estiment qu'il est important de comprendre les organismes de réglementation, et 73 % souhaiteraient en apprendre davantage sur la réglementation du secteur des valeurs mobilières. Une proportion similaire, 72 %, souhaiterait consulter une base de données pour faire des recherches sur les conseillers.
- Les investisseurs se tourneraient vers les institutions financières, le gouvernement, le spécialiste auprès duquel ils obtiennent des conseils en placement et les organismes de réglementation pour obtenir des renseignements et de la formation sur la réglementation.
- Il existe des moments propices à l'apprentissage : lors de l'établissement d'une nouvelle relation, comme lors de l'ouverture d'un nouveau compte (83 % des investisseurs trouveraient utile d'obtenir des renseignements sur la réglementation à ce moment-là) ou d'un changement de conseiller (62 % trouveraient les renseignements de la base de données sur les conseillers plus utiles dans ces circonstances); ou lors de l'examen des renseignements sur le compte – avec le conseiller ou non (79 % et 71 % trouveraient utile d'obtenir des renseignements sur la réglementation à ce moment-là).

Principales conclusions

6

La protection offerte par les organismes de réglementation et l'OCRCVM est importante aux yeux des investisseurs. L'amélioration de la connaissance et de la compréhension de la réglementation influera sur la confiance.

- Une liste des neuf façons dont l'OCRCVM protège les investisseurs (tirées du dépliant *Comment l'OCRCVM protège les investisseurs*) a été présentée aux personnes interrogées. En majorité, les investisseurs ont jugé les neuf mesures de protection « très » importantes, le degré d'importance de ces mesures ne variant pas ou variant peu selon les investisseurs. Ces résultats indiquent que les mesures de protection de l'OCRCVM sont utiles aux yeux des investisseurs. Le défi évident est de nouer le dialogue avec eux.
- Par ailleurs, 72 % des personnes qui ne savaient pas avant le sondage que la société de courtage avec laquelle elles font affaire est réglementée par l'OCRCVM déclarent que le fait de savoir qu'elle l'est leur donne plus de confiance pour investir. Ce qui tend aussi à indiquer que les mesures de protection de l'OCRCVM sont utiles aux yeux des investisseurs.
- L'amélioration de la connaissance et de la compréhension de la réglementation du secteur des valeurs mobilières en général, et le renforcement du rôle et des mesures de protection de l'OCRCVM en particulier, influeront sur la confiance des investisseurs à l'égard du système et des organismes de réglementation. Les investisseurs auront davantage confiance en leur conseiller s'ils sont plus conscients de la façon dont il est réglementé.
- En outre, si les investisseurs en général comprennent mieux le rôle de l'OCRCVM, ils pourraient être plus enclins à faire affaire avec une société réglementée par l'OCRCVM.

Principales conclusions

7

Les hommes connaissent mieux les placements et le cadre réglementaire que les femmes et ont plus confiance qu'elles à cet égard; ces connaissances et cette confiance tendent aussi à augmenter avec l'âge.

- Les hommes sont plus susceptibles que les femmes de dire qu'ils s'y connaissent en placements et qu'ils connaissent certains aspects du cadre réglementaire en général.
  - 56 % des hommes disent avoir de bonnes connaissances en matière de placement, contre 35 % des femmes.
  - 78 % des hommes disent savoir que le secteur des valeurs mobilières est réglementé, contre 63 % des femmes. En outre, les hommes sont plus susceptibles que les femmes de décrire le rôle des organismes de réglementation en général et certains des rôles propres à l'OCRCVM. Les hommes sont un peu plus nombreux à savoir que les conseillers ne peuvent recommander que des produits qu'ils sont autorisés à négocier et que les investisseurs peuvent avoir besoin de comptes ou de conseillers différents pour accéder à toute la gamme des produits de placement.
  - De plus, l'idée de consulter une base de données permettant d'obtenir des renseignements sur les conseillers et l'idée d'en apprendre davantage sur la réglementation du secteur des valeurs mobilières intéressent plus les hommes que les femmes.
- La confiance à l'égard du régime réglementaire en général et des conseillers en placement tend à augmenter avec l'âge.
  - Les investisseurs plus âgés ont tendance à mieux comprendre le cadre réglementaire et le rôle des organismes de réglementation.
  - Les jeunes investisseurs sont plus sceptiques à l'égard de la réglementation et craignent davantage de se faire exploiter. Ils sont aussi les plus susceptibles de dire qu'ils ne comprennent pas vraiment la réglementation, ce qui explique probablement en partie leurs doutes et leurs inquiétudes.