



THE
**STRATEGIC
COUNSEL**

TORONTO | OTTAWA | CALGARY | HOUSTON

www.thestrategiccounsel.com



ACCÈS AUX SERVICES-CONSEILS

Principales conclusions
janvier 2020

TABLE DES MATIÈRES

1. Objectifs	3
2. Besoins et souhaits des investisseurs	5
3. Modèles numériques	15
4. Obstacles à l'accès aux services-conseils	21
5. Réglementation	24
6. Profil des investisseurs actuels et potentiels	26
7. Méthodologie	28

1

OBJECTIFS DE LA RECHERCHE

À propos de la recherche

Objectifs

- Analyser l'accès aux services-conseils en placement du point de vue des investisseurs actuels (qui détiennent au moins un instrument de placement) et des investisseurs potentiels (qui ne détiennent pas de placements et affirment que leur situation financière n'est pas un obstacle aux placements).
- Repérer les obstacles qui empêchent les investisseurs actuels et potentiels d'avoir accès aux services-conseils en placement.
- Analyser le niveau de connaissance et d'utilisation des outils et des services de placement automatisés en ligne et les opinions à propos de ces services et outils.

Pour atteindre ces objectifs, un groupe en ligne de Canadiens a été créé à l'échelle nationale, et **1 507** investisseurs actuels et **501** investisseurs potentiels ont été sondés. Pour en savoir plus, consultez la section 7.

2

BESOINS ET SOUHAITS DES INVESTISSEURS

Les investisseurs attachent de l'importance à l'**accessibilité**, à la souplesse et à la personnalisation des conseils qu'ils reçoivent.

L'**accessibilité** signifie obtenir des conseils au moment et de la façon qui conviennent aux investisseurs, par l'intermédiaire d'un seul point de contact, et par un être humain.

Investisseurs actuels	Investisseurs potentiels	
90 %	71 %	Important : Je peux obtenir des conseils financiers <u>quand je le veux et quand j'en ai besoin.</u>
86 %	68 %	Important : Je peux accéder à une vaste gamme de produits et de services financiers <u>sans devoir faire appel à divers fournisseurs ni ouvrir de nouveaux comptes.</u>
74 %	62 %	déclarent vouloir recevoir des conseils d'un <u>être humain.</u>

Q. Veuillez indiquer l'importance que vous accordez personnellement à chacun des aspects suivants.

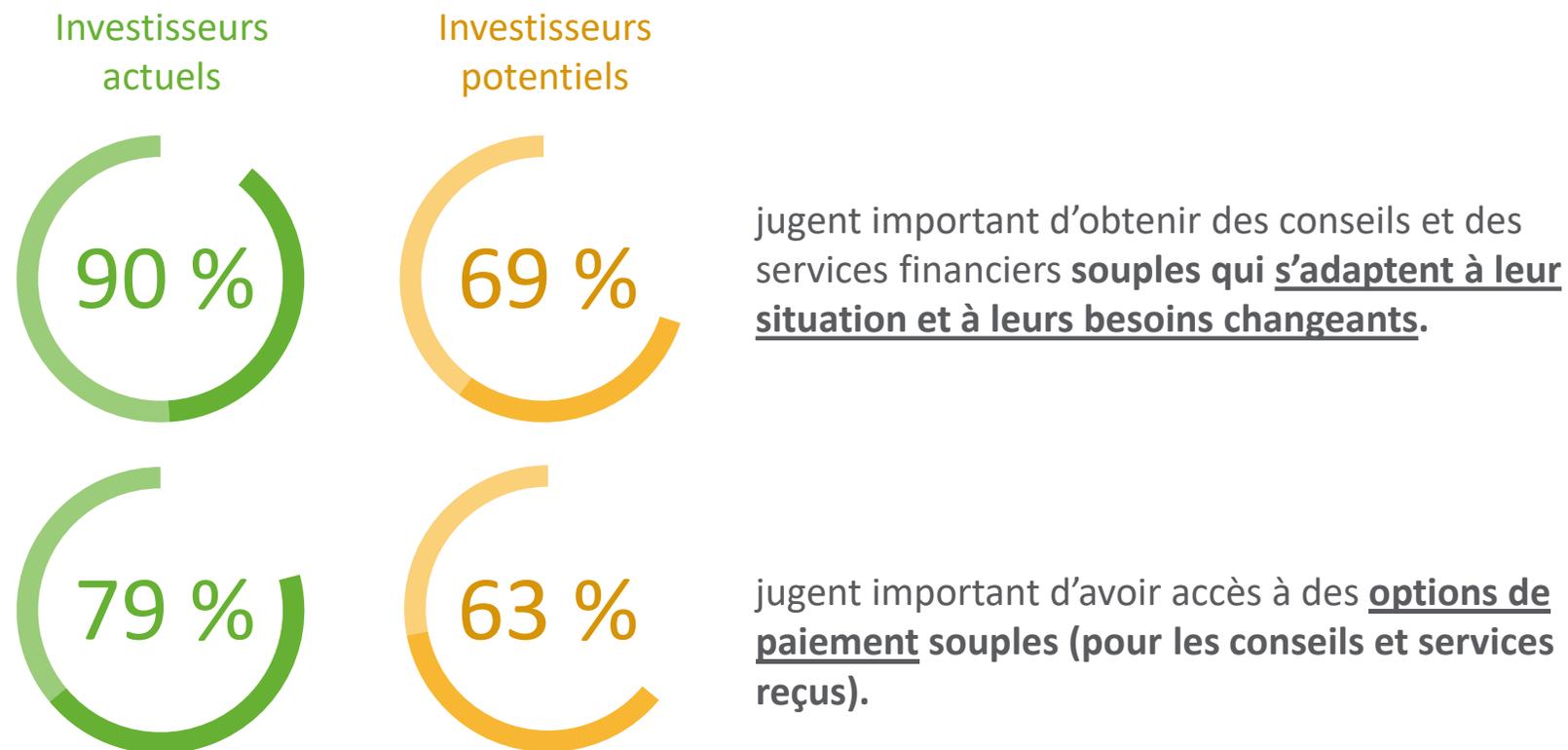
Base : Totalité de l'échantillon (n=2 008), investisseurs actuels (n=1 507), investisseurs potentiels (n=501)

Q. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord (ou en désaccord) avec les énoncés suivants concernant les renseignements et les conseils financiers obtenus par l'intermédiaire d'un service de placement en ligne.

Base : Totalité de l'échantillon (n=2 008), investisseurs actuels (n=1 507), investisseurs potentiels (n=501)

Les investisseurs attachent de l'importance à l'accessibilité, à la **souplesse** et à la personnalisation des conseils qu'ils reçoivent.

La **souplesse** est un élément clé en ce qui a trait aux niveaux de service et aux options de paiement.



Q. Veuillez indiquer l'importance que vous accordez personnellement à chacun des aspects suivants.
Base : Totalité de l'échantillon (n=2 008), investisseurs actuels (n=1 507), investisseurs potentiels (n=501)

Un quart des investisseurs ne savent pas comment ils paient les services-conseils qu'ils reçoivent

La plupart des investisseurs qui le savent sont satisfaits, bien que leur niveau de satisfaction à l'égard des méthodes de paiement actuelles soit peu élevé (33 % se disent très satisfaits).

24 %

ne savent pas comment ils paient les services-conseils qu'ils reçoivent.

88 %

sont « satisfaits » de la façon dont ils paient les services-conseils qu'ils reçoivent.

33 % se disent « très » satisfaits

12 %

ne sont « pas satisfaits » de la façon dont ils paient les services-conseils qu'ils reçoivent.

Les investisseurs attachent de l'importance à l'accessibilité, à la souplesse et à la **personnalisation** des conseils qu'ils reçoivent.

Investisseurs
actuels



Investisseurs
potentiels

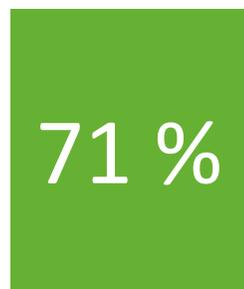


jugent important que les conseils financiers qu'ils reçoivent soient **personnalisés en fonction de leurs objectifs et besoins.**



jugent important de pouvoir **évaluer leurs progrès dans la réalisation de leurs objectifs de vie.**

Une majorité des investisseurs reçoivent des conseils en placement; la plupart affirment que ces conseils répondent à leurs besoins.



reçoivent des conseils en placement d'un professionnel



Fréquence de la demande de conseils



■ Chaque mois ou plus souvent ■ Chaque année ■ Moins d'une fois par année

Principaux sujets des conseils

- 1 Planification en vue d'atteindre certains objectifs (56 %)
- 2 Planification fiscale et successorale (43 %)

Q. Obtenez-vous des conseils en matière de placement auprès d'un professionnel? Base : Investisseurs (n=1 507)

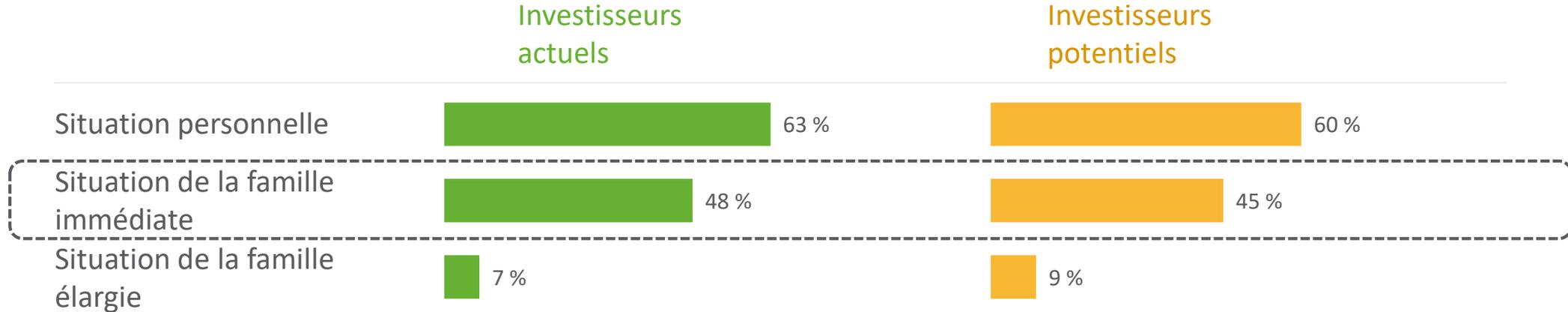
Q. Ces conseils répondent-ils à vos besoins? Base : Investisseurs qui ont répondu « Oui » (n=828)

Q. À quelle fréquence faites-vous les activités suivantes? Obtenir des conseils sur mes placements auprès d'un professionnel. Base : Investisseurs (n=1 507)

Q. Sur quels sujets aimeriez-vous obtenir des renseignements ou des conseils? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.) Base : Investisseurs (n=1 507)

Près de la moitié des investisseurs veulent obtenir des conseils professionnels qui tiennent compte de leur famille immédiate dans le processus de planification.

70 % des investisseurs qui ont des enfants de moins de 21 ans veulent obtenir des conseils qui tiennent compte de leur famille immédiate.



Q. Lorsque vous effectuez votre planification financière, préférez-vous recevoir des conseils sur votre situation personnelle, sur la situation de votre famille immédiate (conjoint, enfants, personnes qui vivent avec vous) ou sur la situation de votre famille élargie (parents, enfants adultes ou membres de la famille qui ne vivent pas avec vous)? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.)

Base : Totalité de l'échantillon (n=2 008), investisseurs actuels (n=1 507), investisseurs potentiels (n=501)

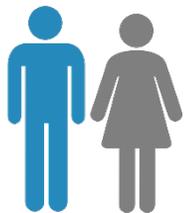
Parmi les investisseurs actuels, le niveau de confiance et de connaissance concernant divers aspects semble élevé, mais il est en fait plus faible qu'il n'y paraît.

Confiance	Confiance (%)	Grande confiance (%)
Capacité de prendre des décisions sur la façon d'investir mon argent	80 %	28 %
Capacité de prendre des décisions en matière de placement	72 %	21 %
Compréhension du rendement de mes placements actuels	77 %	23 %
Compréhension des frais que je paie	72 %	25 %

Connaissance	Bonne (%)	Excellente (%)
Façons d'obtenir des conseils et des renseignements sur les placements	67 %	15 %
Produits et services financiers offerts	67 %	13 %

Q. Dans quelle mesure êtes-vous convaincu de ce qui suit?
 Q. Quel est votre niveau de connaissance des aspects suivants?
 Base : Investisseurs (n=1 507)

Les hommes ont tendance à manifester un niveau de confiance et de connaissance plus élevé que les femmes en ce qui concerne plusieurs aspects des placements.



* Hommes Femmes

Confiance dans leur capacité à prendre des décisions

Décisions financières

*80 % c. 72 %

Décisions de placement

*72 % c. 57 %

Confiance dans leur compréhension du rendement de leurs placements et des frais payés

Rendement des placements

*84 % c. 70 %

Frais

*75 % c. 68 %

Connaissance des options liées aux renseignements, aux conseils, aux produits et aux services offerts

Renseignements et conseils

*66 % c. 54 %

Produits et services

*66 % c. 52 %

Les investisseurs âgés (65 ans ou plus) manifestent un niveau de confiance et de connaissance plus élevé et accordent une plus grande importance aux relations interpersonnelles lorsqu'il s'agit des services-conseils.

Confiance dans leur capacité à **prendre des décisions** à propos de leur argent (83 %) et de leurs placements (71 %)

Confiance dans leur **compréhension** du rendement de leurs placements (88 %) et des frais qu'ils paient (84 %)

- Plus susceptibles de collaborer avec un conseiller en placement (53 %)
- Jugent important que les conseils financiers leur soient transmis par un être humain (82 %)
- Jugent important que les conseils soient donnés par une société ou un professionnel réglementé (81 % important; 62 % « très » important)

3

MODÈLES NUMÉRIQUES

L'aisance avec les technologies ne se traduit pas encore par un plus grand recours aux services de placement en ligne.

La plupart des investisseurs semblent être à l'aise avec les affaires financières en ligne.



Pourtant, peu d'entre eux disent avoir déjà fait l'essai d'un service de placement automatisé.



Q. Parmi les obstacles suivants, lesquels vous empêchent d'obtenir les conseils financiers dont vous avez besoin? (Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.) : Je ne suis pas à l'aise avec les affaires financières en ligne (comme les services bancaires ou les achats en ligne). Base : Totalité de l'échantillon (n=2 008), investisseurs actuels (n=1 507), investisseurs potentiels (n=501)

Q. Auxquelles des options suivantes avez-vous recours pour obtenir des renseignements ou des conseils financiers? (Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.) Base : Totalité de l'échantillon (n=2 008), investisseurs actuels (n=1 507), investisseurs potentiels (n=501)

Q. Sur quels sujets vous renseignez-vous au moyen d'un service de placement en ligne? Base : Service de placement en ligne à la question 22 (n=301), investisseurs (n=255), investisseurs potentiels (n=46)

Parmi ceux qui disent avoir déjà fait l'essai d'un service de placement automatisé en ligne, moins de 40 % affirment qu'ils sont satisfaits des conseils reçus.

Satisfaits des conseils

39 % Investisseurs actuels
37 % Investisseurs potentiels

51 % ont ouvert un compte ou fait un placement à la suite des conseils reçus

Principaux sujets des conseils – outil en ligne

	Investisseurs actuels	Investisseurs potentiels
1 Planification en vue d'atteindre certains objectifs	63 %	39 %
2 Planification fiscale et successorale	31 %	30 %
3 Établissement d'un budget ou gestion des dettes	23 %	20 %

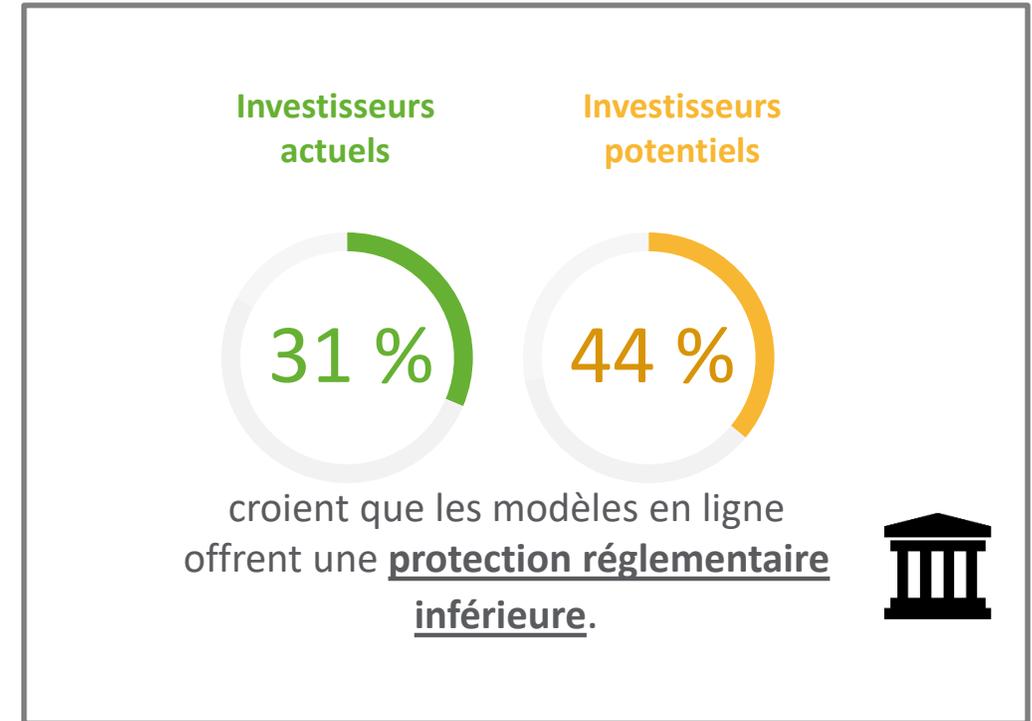
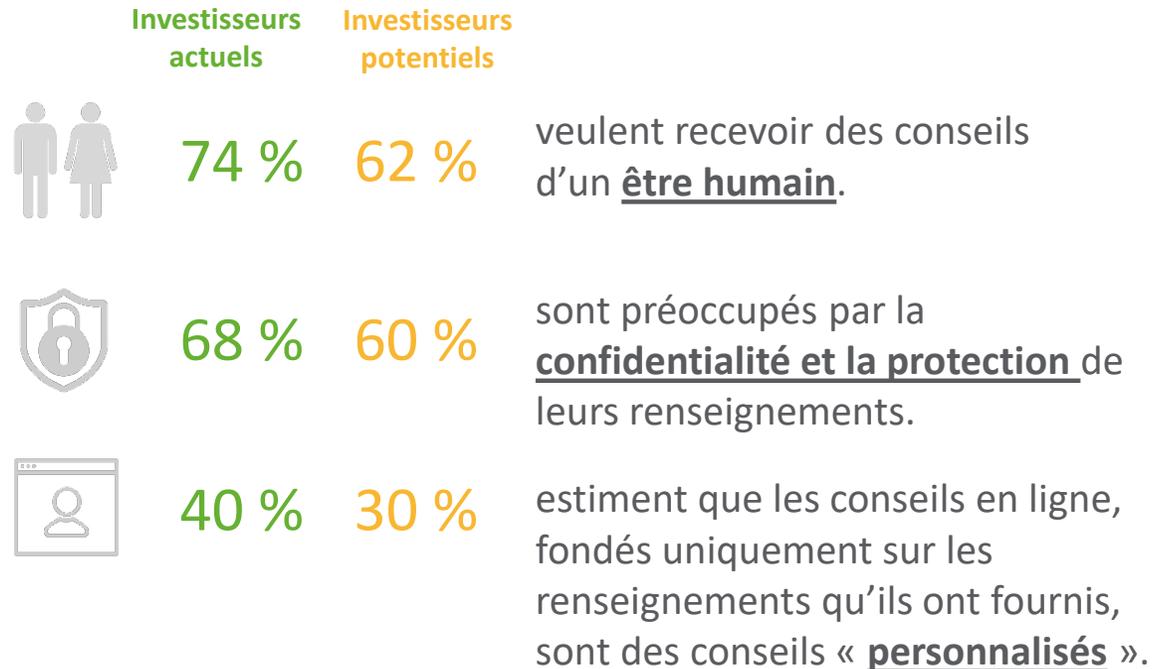
Q. Après avoir entré vos renseignements personnels dans l'outil en ligne, êtes-vous passé à l'action, par exemple en ouvrant un compte ou en effectuant un placement?

Q. Sur une échelle de 1 à 10 (10 = totalement satisfait, 1 = totalement insatisfait), dans quelle mesure êtes-vous satisfait des conseils reçus par l'intermédiaire du service de placement en ligne?

Base : Service de placement en ligne à la question 22, investisseurs (n=255), investisseurs potentiels (n=46)

Q. Sur quels sujets vous renseignez-vous au moyen d'un service de placement en ligne? Base : Service de placement en ligne à la question 22 (n=301), investisseurs (n=255), investisseurs potentiels (n=46)

L'ouverture d'esprit des investisseurs au sujet des modèles numériques s'accompagne d'un fort désir de contacts humains et de conseils personnalisés, et de préoccupations liées à la protection des renseignements.

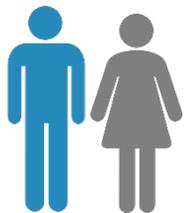


Q. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord (ou en désaccord) avec les énoncés suivants concernant les renseignements et les conseils financiers obtenus par l'intermédiaire d'un service de placement en ligne.

Q. Croyez-vous qu'un outil en ligne offre une protection réglementaire supérieure, identique ou inférieure à celle offerte par un être humain comme un conseiller en placement?

Base : Investisseurs (n=1 507), investisseurs potentiels (n=501)

Les hommes manifestent un plus grand intérêt pour les modèles numériques que les femmes.



* Hommes Femmes

Ont utilisé un service de placement automatisé en ligne (17 % c. 13 %)

Croient que les outils de placement en ligne offrent des services-conseils personnalisés, efficaces et pratiques

- 41 % c. 35 % estiment que les conseils sont personnalisés.
- 51 % c. 44 % estiment que les services-conseils en ligne sont efficaces.
- 61 % c. 56 % estiment que le recours aux services-conseils en ligne est pratique.

Estiment que les conseils en ligne sont de bonne qualité

- 48 % c. 35 % estiment que les conseils en ligne fondés sur les renseignements qu'ils fournissent sont de bonne qualité.

Les jeunes investisseurs sont les plus susceptibles d'être ouverts aux modèles numériques.

Les investisseurs de moins de 45 ans sont les plus susceptibles :

d'avoir utilisé un outil ou un service automatisé en ligne pour obtenir des renseignements ou des conseils

(22 % moins de 35 ans; 19 % de 35 à 44 ans)

d'être à l'aise avec la technologie

(62 % moins de 35 ans; 60 % de 35 à 44 ans)

d'estimer que les conseils reçus sont de bonne qualité

(51 % moins de 35 ans; 50 % de 35 à 44 ans)

d'estimer que les conseils sont personnalisés

(50 % moins de 35 ans; 48 % de 35 à 44 ans)

d'affirmer qu'ils passeraient à l'action à la suite des conseils reçus

(47 % moins de 35 ans; 44 % de 35 à 44 ans)

Les investisseurs âgés sont :

les moins susceptibles d'utiliser un outil ou un service de placement automatisé en ligne pour obtenir des renseignements ou des conseils (8 %)

les moins susceptibles d'estimer que les modèles numériques sont pratiques (39 %) et efficaces (30 %)

les plus susceptibles de croire que les outils et les services en ligne offrent une protection réglementaire inférieure à celle de services-conseils en personne (43 %)

4

OBSTACLES À L'ACCÈS AUX SERVICES-CONSEILS

Le manque de connaissances et de confiance en soi représente un obstacle pour les investisseurs potentiels.



49 %

Près de la moitié affirment que la principale raison est que **leurs connaissances en placement sont insuffisantes.**

- 25 %
préfèrent investir leur argent autrement.
- 26 %
estiment qu'investir est trop risqué.

60 % **ne sont pas convaincus** de leur capacité à prendre des décisions de placement.

61 % **ne savent pas comment ni où obtenir** des conseils et des renseignements sur les placements.

65 % **ne connaissent pas les produits et services financiers** qui sont à leur disposition.

Q. Quelle est la principale raison pour laquelle vous n'avez pas encore effectué de placements?

Q. Dans quelle mesure êtes-vous convaincu de ce qui suit?

Q. Quel est votre niveau de connaissance des aspects suivants?

Base : investisseurs (n=1 507), investisseurs potentiels (n=501)

La capacité financière représente aussi un obstacle pour les investisseurs potentiels et, dans une moindre mesure, pour les investisseurs actuels.

41 % (23 % des investisseurs actuels)

ne croient pas avoir assez d'argent pour avoir recours aux services d'un conseiller en placement.



28 % (18 % des investisseurs actuels)

ne pensent pas pouvoir se payer les services-conseils d'un conseiller en placement.

Bien que le revenu de leur ménage soit généralement inférieur au revenu des investisseurs actuels :

- 70 % des investisseurs potentiels ont un diplôme d'études postsecondaires
- près de la moitié d'entre eux fait partie de la population active
- près de 70 % d'entre eux sont âgés de plus de 40 ans
- 30 % sont à la retraite

5

RÉGLEMENTATION

La réglementation joue un rôle clé dans la confiance qu'ont les investisseurs dans les conseils reçus.

	Investisseurs actuels	Investisseurs potentiels
Confiance		
Convaincus que le secteur des valeurs mobilières au Canada est bien réglementé	76 %	48 %
Importance		
Estiment important que les conseils qu'ils reçoivent proviennent d'une société ou d'un professionnel réglementé	87 %	67 %
Modèles numériques		
Pensent qu'un outil en ligne offre une protection réglementaire inférieure à celle offerte par un être humain	31 %	44 %

Q. Dans quelle mesure êtes-vous convaincu de ce qui suit?

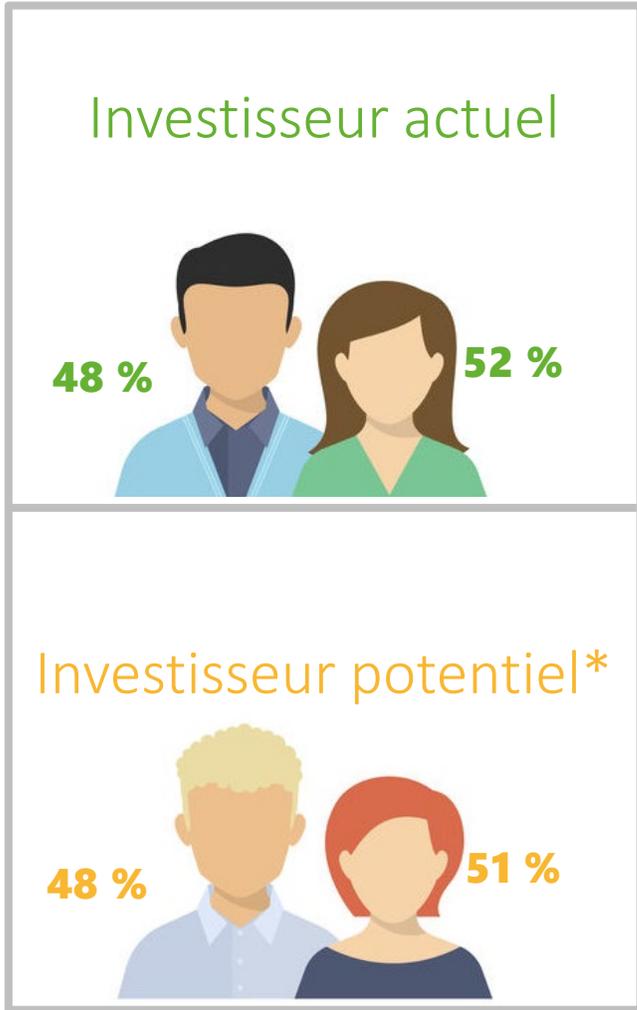
Q. Veuillez indiquer l'importance que vous accordez personnellement à chacun des aspects suivants.

Q. Croyez-vous qu'un outil en ligne offre une protection réglementaire supérieure, identique ou inférieure à celle offerte par un être humain comme un conseiller en placement?

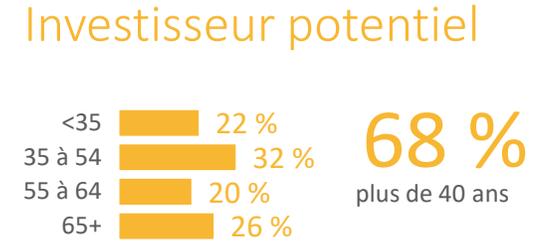
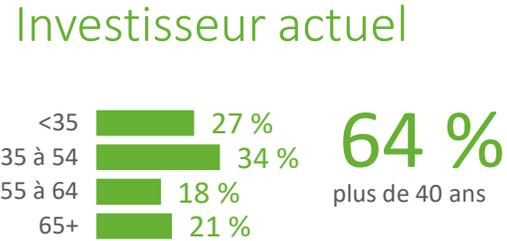
Base : Investisseurs (n=1 507), investisseurs potentiels (n=501)

6

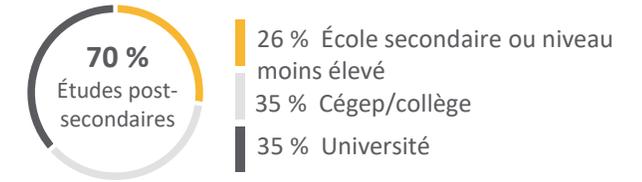
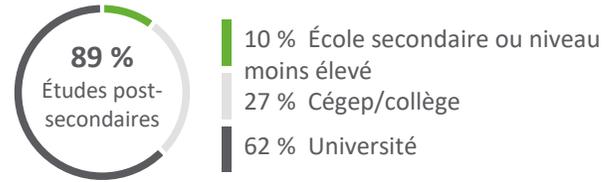
PROFIL DES INVESTISSEURS ACTUELS ET POTENTIELS



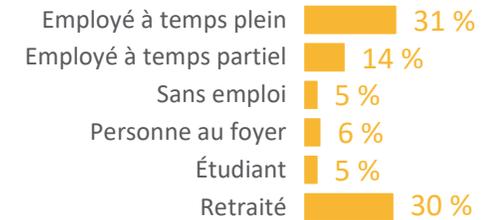
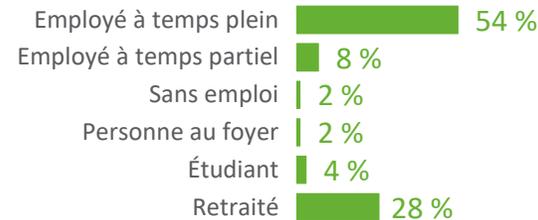
ÂGE



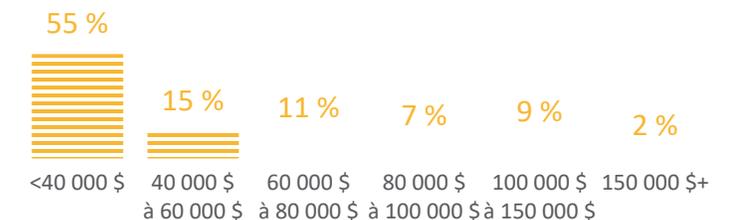
FORMATION



EMPLOI



REVENU DU MÉNAGE



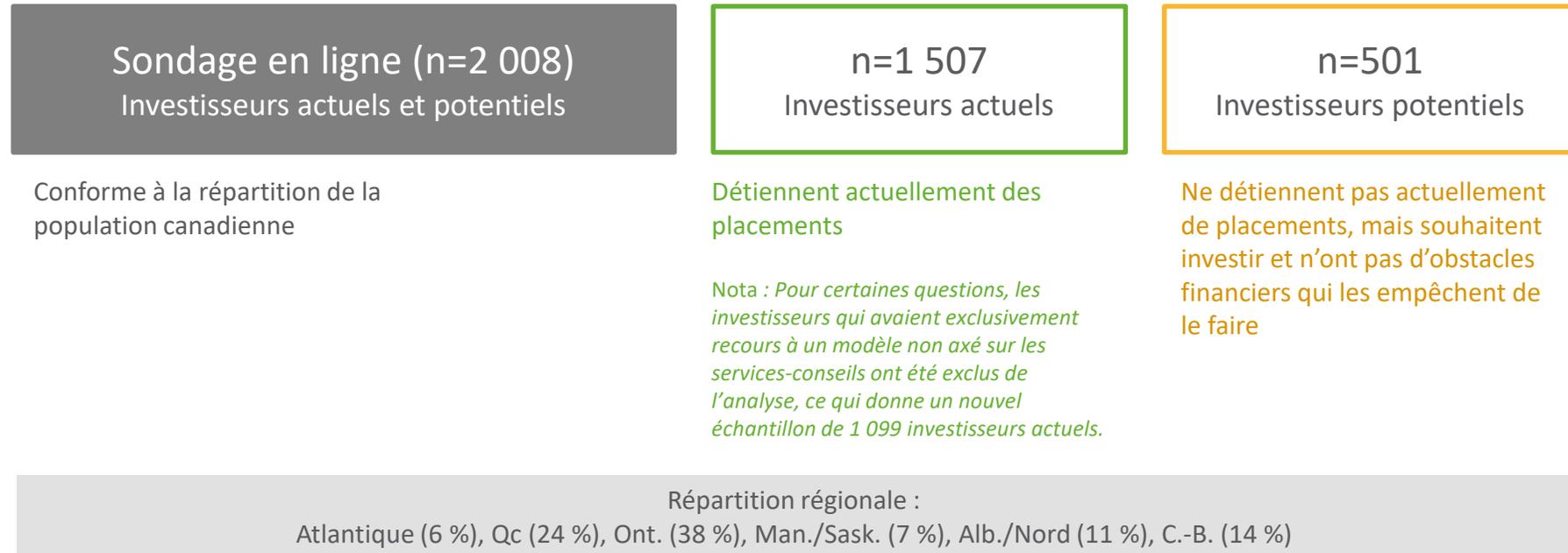
* 1 % des investisseurs potentiels ont choisi « Je préfère ne pas répondre » à la question leur demandant d'indiquer leur sexe.

7

MÉTHODOLOGIE

À propos de la recherche

Méthodologie



Le sondage a été réalisé du 14 au 23 août 2019.