

Des études au service de la protection des consommateurs

L'ARSF publie son étude 2023 sur les conseils financiers

Après son [Étude des besoins des consommateurs de 2022](#) qui portait sur les relations des consommateurs avec les services financiers réglementés, l'ARSF a lancé une seconde étude en janvier 2023 visant à mieux comprendre la relation entre le consommateur et son conseiller financier, ainsi que le mode de paiement qu'il privilégie pour payer les services reçus.

Les conclusions de cette étude orienteront les efforts de l'ARSF en matière de réglementation ainsi que ses projets de politique. En tant qu'organisme de réglementation centré sur les consommateurs, axé sur les résultats et fondé sur des principes, l'ARSF se servira de cet éclairage pour mieux comprendre comment répondre aux besoins des consommateurs de l'Ontario et aux risques auxquels ils s'exposent, en particulier concernant l'accès des groupes vulnérables à des conseils financiers.

Dans cette nouvelle étude, l'ARSF a employé l'expression « conseils financiers » pour rendre son sondage plus accessible et permettre aux participants d'y répondre en se fondant sur leur expérience de conseil concernant un large éventail de produits. L'expression est aussi mieux comprise, de manière générale, que les termes complexes de l'assurance, tels que « contrats d'assurance individuels à prestations variables » ou « fonds distincts ». En outre, l'ARSF a employé le terme « conseiller financier » dans son sondage, ce qui désigne généralement, pour le grand public, une personne qui donne des recommandations sur les placements et la planification de la retraite.

Principaux éléments à retenir

La source la plus courante de conseils financiers est le bouche-à-oreille.

Seul un tiers des participants se procure des conseils financiers auprès d'un professionnel/consultant, comme un conseiller ou un planificateur financier.

Les plus vulnérables sont ceux qui sont le moins susceptibles de faire appel à un professionnel. Ils sont aussi plus nombreux à déclarer ne pas se procurer de conseils financiers.

Les deux tiers environ affirment posséder les connaissances requises pour prendre leurs propres décisions financières et se disent convaincus de leur capacité à le faire.

Moins de la moitié des participants vulnérables affirment posséder les connaissances requises pour prendre leurs propres décisions financières.

La plupart des participants paient actuellement les conseils financiers offerts par leur conseiller de façon indirecte, et c'est aussi leur mode de paiement privilégié.

Les plus vulnérables sont plus susceptibles de déclarer qu'ils paient actuellement leurs conseils financiers directement de leur poche. Le mode de paiement privilégié dépend toutefois du montant investi.

Le rapport complet [Sondage 2022 auprès des consommateurs : Les conseils financiers](#) présente les résultats du sondage.

Mettre les résultats de notre étude en application

L'ARSF participe actuellement à des projets sur les mécanismes de rémunération dans le secteur de l'assurance, menés à l'échelle nationale en coordination avec le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et les Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA). La [Directive sur la gestion des incitatifs](#) est au nombre de ces projets.

L'ARSF a mené ce sondage afin d'appuyer sa participation à ces projets de politique menés par le CCRRA et les OCRA, et de mieux comprendre la façon dont les consommateurs préfèrent payer leurs conseils financiers. Par exemple, le sondage a révélé que, pour la plupart des participants, le coût des conseils obtenus auprès d'un conseiller devrait dépendre de la quantité de temps et d'efforts déployés.

L'étude permet aussi de mieux comprendre l'expérience vécue par les consommateurs vulnérables dans le secteur. Il ressort des conclusions que, même s'ils ont besoin de conseils financiers, les groupes vulnérables sont moins susceptibles de faire appel à un professionnel de la finance. En outre, comparativement aux moins vulnérables, ils font état d'un degré moindre de connaissance et de confiance quand il s'agit de prendre leurs propres décisions financières. Selon l'ARSF, ces consommateurs vulnérables devraient pouvoir bénéficier de conseils financiers. L'ARSF va donc continuer de chercher des moyens d'éliminer les éventuels obstacles et problèmes qui les empêchent d'accéder à des conseils financiers.

Enfin, les conclusions de l'étude orienteront les futures campagnes de sensibilisation menées par l'ARSF auprès des consommateurs de l'Ontario visant à leur permettre de prendre des décisions éclairées lorsqu'ils cherchent à se procurer des conseils financiers dans les secteurs réglementés par l'ARSF.