



Canadian Securities
Administrators

Autorités canadiennes
en valeurs mobilières

Sondage d'opinion des utilisateurs SEDI

Faits saillants
Juin 2006

Don Hameluck Usability Consulting Inc.
en collaboration avec **Collis & Reed Research**

Introduction et méthode

Les initiés des sociétés ouvertes doivent, en vertu des lois provinciales régissant les valeurs mobilières, déclarer les opérations touchant leur emprise sur les titres de la société qu'ils effectuent. Le Système Électronique de Déclaration des Initiés (SEDI) a été élaboré en 2001 par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM). Opérationnel depuis 2003, il permet aux initiés de déposer leurs déclarations et au public de consulter ces déclarations par voie électronique.

SEDI a pour but de permettre aux initiés de déclarer plus facilement et plus efficacement leurs opérations. Il permet aussi au public en général d'avoir aisément accès à ces renseignements, puisqu'il peut les consulter dans les minutes suivant le dépôt.

Les utilisateurs SEDI comprennent :

- les utilisateurs inscrits, qui doivent s'inscrire pour se servir de SEDI afin de déposer des déclarations d'initiés et/ou toute activité pertinente des émetteurs¹. À la fin de 2005, près de 17 000 utilisateurs inscrits procédaient à des dépôts pour plus de 37 000 initiés;
- les utilisateurs publics, qui peuvent consulter les déclarations d'initiés déposées et d'autres renseignements sur les initiés et les émetteurs sans avoir à s'inscrire. Près de 1,5 million de déclarations publiques ont été consultées en 2005, par un nombre inconnu d'utilisateurs publics.

Les ACVM ont reçu un certain nombre de plaintes de la part des utilisateurs SEDI, principalement liées à sa difficulté d'utilisation; elles prévoient une restructuration du système.

Sondage auprès des utilisateurs du SEDI

En octobre 2005, la Caisse canadienne de dépôt de valeurs (CDS INC.) et les ACMV renaient les services de Don Hameluck Usability Consulting Inc. pour évaluer la facilité d'utilisation de SEDI dans le cadre d'un sondage en ligne². Ce sondage avait pour objectif de mieux comprendre qui sont les utilisateurs SEDI, comment ils s'en servent, quels sont leurs besoins importants et jusqu'à quel point ils sont satisfaits du système.

Deux sondages en ligne ont été effectués, l'un à l'intention des utilisateurs inscrits et l'autre auprès des utilisateurs publics. Le sondage réalisé auprès des utilisateurs inscrits comportait 41 questions alors que le sondage auprès des utilisateurs publics en comprenait 27.

Le sondage a été annoncé à plus de 20 000 utilisateurs inscrits dans le cadre d'une campagne par courriel. Tous les visiteurs de SEDI pouvaient y accéder au moyen de liens facilement visibles dans la page d'accueil de SEDI et à d'autres endroits du site. Les deux sondages ont été diffusés en anglais et en français, entre le 10 décembre 2005 et le 7 janvier 2006.

¹ Société cotée en bourse qui émet des actions.

² Le Dr Don Hameluck (www.dh-usability.com) a mandaté Collis & Reed Research (www.collis-reed.com) pour la réalisation des sondages SEDI en ligne, la préparation des données et l'exécution de l'analyse préliminaire.

Au total, 2 102 personnes ont répondu au sondage. De ce nombre, 1 752 étaient des utilisateurs inscrits (1 612 en anglais et 140 en français) et 350, des utilisateurs publics (317 en anglais et 33 en français). Les pourcentages obtenus pour l'échantillon complet des utilisateurs inscrits est précis à $\pm 2,25 \%$, 19 fois sur 20³ et à $\pm 4,96 \%$ pour ce qui est des utilisateurs publics.

Le principal rapport décrit les faits saillants et les résultats détaillés de chaque sondage.

³ Les chiffres fournis font partie de la « marge d'erreur » ou de « l'intervalle de confiance à 95 % » de l'échantillon complet de réponses. La précision est inférieure lorsque les résultats portent sur un sous-ensemble des données échantillonnées.

Table des matières

Introduction et méthode	2
Utilisateurs inscrits	6
Caractéristiques des utilisateurs inscrits	7
Inscription, profils et ouverture de session.....	8
Facilité de déposer des déclarations d’initiés	17
Améliorations à apporter à SEDI.....	24
Soutien.....	28
Fréquence des appels au soutien.....	28
Soldes calculés	34
Analyse des utilisateurs inscrits.....	40
Utilisateurs publics.....	53
Contexte	54
Profil des utilisateurs publics.....	54
Résultats chez les utilisateurs publics	55
Rapports publics SEDI – Fréquence d’utilisation et classement des utilisateurs	61
Besoins des utilisateurs en matière de recherche d’information	64
Améliorations des renseignements SEDI accessibles au public.....	67
Saisie manuelle de données pour les renseignements SEDI accessibles au public	69
Données démographiques générales.....	74
Terminologie utilisée dans le rapport	78

Faits saillants

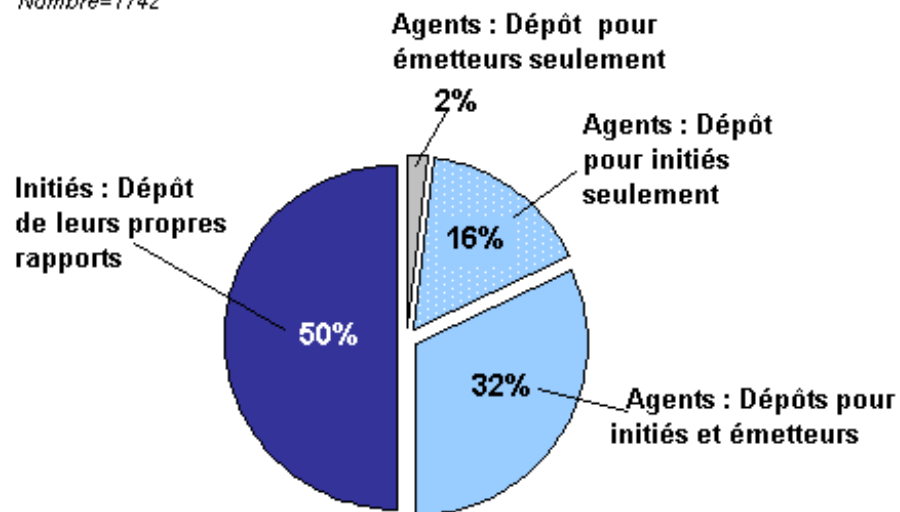
Utilisateurs inscrits

SEDI comporte deux grands types d'utilisateurs inscrits : les initiés et les agents dont les besoins en ce qui a trait au système et l'expérience avec celui-ci sont très différents.

- La moitié des utilisateurs inscrits SEDI sont des initiés qui déposent leurs propres déclarations d'initiés. Comme la plupart d'entre eux ont déposé très peu de déclarations, ils ont peu d'expérience en matière d'utilisation du système.
- La moitié des utilisateurs inscrits SEDI sont des agents qui déposent des déclarations au nom d'initiés et/ou d'émetteurs. La majorité des agents travaillent dans des services juridiques ou des services de conformité d'émetteurs ou occupent le poste de secrétaire ou d'assistant administratif de l'initié. D'autres travaillent comme agents représentant un émetteur pour une entreprise externe. La plupart des agents effectuent fréquemment des ouvertures de session dans SEDI et ont déposé de nombreuses déclarations pour différents initiés. Près de la moitié des agents déposent des déclarations pour les initiés de plus d'un émetteur.
- Les initiés et les agents sont très à l'aise avec l'utilisation des ordinateurs et l'Internet, et se considèrent eux-mêmes comme relativement bien au courant des exigences relatives aux déclarations d'initiés.

Utilisateurs inscrits

Nombre=1742



Les initiés n'ont pas d'expérience avec SEDI. Ils ne comprennent pas ou ont peu de tolérance envers ce qu'ils considèrent comme une complexité excessive.

- Les initiés ne comprennent pas la logique de fonctionnement des processus d'inscription, des profils et des clés d'accès de SEDI. Ils considèrent que les codes d'utilisateur, les mots de passe et les clés d'accès produits par le système sont difficiles à se rappeler et compliqués à utiliser, tout spécialement lorsqu'ils effectuent une ouverture de session seulement deux ou trois fois par année.
- Les initiés considèrent que le système de déclaration SEDI est beaucoup trop complexe, que sa terminologie porte à confusion et qu'il y a beaucoup d'écrans à utiliser. Ils considèrent en outre que le système est très difficile à apprendre. Ils n'ont pas déposé suffisamment de déclarations d'initiés pour se familiariser avec les complexités du système et se sentent obligés de reprendre toute la procédure à zéro chaque fois qu'ils ouvrent une nouvelle session pour déposer une déclaration. Ils ne sont pas du tout à l'aise avec SEDI.
- Il faut beaucoup plus de temps à un initié qu'à un agent pour déposer une déclaration. Ils échouent d'ailleurs dans la tentative de dépôt beaucoup plus souvent que les agents. Les trois quarts des initiés qui ont dû modifier une déclaration d'initié affirment que c'est en raison de la difficulté d'utilisation de SEDI.
- De nombreux utilisateurs comparent SEDI aux systèmes bancaires en ligne, qui doivent permettre l'exécution de transactions financières complexes et dont les besoins de sécurité sont plus élevés, tout en étant plus faciles à utiliser que SEDI. Ils attribuent leur frustration à l'égard de SEDI à des problèmes de conception de l'interface utilisateur.

Les agents ont beaucoup plus d'expérience avec SEDI et ont fini par comprendre comment l'utiliser, mais ils pensent quand même qu'il est inefficace et très peu pratique.

- Les agents trouvent que SEDI est difficile à apprendre, mais après avoir déposé de nombreuses déclarations, ils deviennent beaucoup plus à l'aise avec le système.
- Comme de nombreux agents se servent fréquemment de SEDI et qu'ils assurent la gestion de nombreux utilisateurs et, parfois aussi, d'émetteurs, ils savent comment se servir efficacement des profils et des clés d'accès.
- La plupart des agents croient tout de même que SEDI n'est pas particulièrement convivial. Ils croient en outre que le processus de dépôt est inefficace parce que chaque déclaration d'initié doit être déposée séparément, ce qui est tout spécialement peu pratique lorsque l'on prend en considération le grand nombre d'écrans nécessaires pour exécuter chaque dépôt.
- Les agents chargés du dépôt pour les initiés et les émetteurs apprécieraient en outre une amélioration en ce qui a trait au dépôt de déclarations pour de plusieurs initiés d'un même émetteur.

Les utilisateurs inscrits utilisent considérablement le soutien téléphonique.

- Plus des trois quarts des utilisateurs inscrits ont contacté le centre d'assistance SEDI ou leurs organismes provinciaux de réglementation en valeurs mobilières pour obtenir du soutien. Plus de la moitié d'entre eux ont d'ailleurs appelé trois fois ou plus.
- Les appels étaient à peu près également répartis entre deux types de demandes : de l'aide pour accéder à SEDI (c.-à-d. problème de profil, de mot de passe ou de clé d'accès) et de l'aide pour déposer une déclaration d'initié (p. ex. : quelle nature de l'opération faut-il utiliser? Définition d'un contrôle direct, etc.).
- Soixante-dix pour cent des utilisateurs qui ont fait appel au soutien étaient satisfaits des services reçus. Les 30 % qui n'étaient pas satisfaits du service se plaignaient du fait que le personnel de soutien ne possédait pas les connaissances requises ou n'était pas en mesure de les aider, qu'ils devaient constamment passer du centre d'assistance SEDI à leurs organismes provinciaux de réglementation en valeurs mobilières, que le personnel n'était pas amical ou ne pouvait apporter de l'aide, que le temps de réponse était très long ou qu'ils n'obtenaient pas de réponse du tout.

Utilisateurs publics

Les utilisateurs publics aimeraient avoir des fonctions de recherche moins fastidieuses et des rapports plus conviviaux.

- Près des trois quarts des utilisateurs publics sont des investisseurs alors que les utilisateurs du quart restant font partie du personnel d'un organisme d'application de la loi ou d'une agence de conformité, ou encore sont analystes de marché ou membres des médias.
- La majorité des utilisateurs publics affirmaient être à l'aise avec les ordinateurs et l'Internet, mais seulement deux tiers d'entre eux affirmaient être à l'aise avec SEDI. La moitié ont dit que SEDI n'était pas facile à apprendre. Ces résultats sont plus favorables que ceux obtenus auprès des utilisateurs inscrits, mais sont tout de même relativement peu élevés.
- Les utilisateurs publics ont donné systématiquement des cotes très faibles relativement aux sept attributs liés à la facilité de trouver de l'information et à l'utilité des rapports SEDI. Les investisseurs ont accordé à ces attributs des cotes considérablement moins élevées que celles données par les autres utilisateurs publics.
- Les utilisateurs ont indiqué qu'il est difficile de trouver l'information, que la recherche d'information est trop compliquée et qu'elle prend trop de temps, que SEDI comprend beaucoup trop de critères de recherche et que le passage d'un rapport à l'autre pourrait être amélioré. Plus de la moitié des suggestions des utilisateurs quant à la facilité de recherche de l'information à l'intérieur d'un rapport, portaient sur la possibilité de sauvegarder des critères de recherche ou de

- récupérer les recherches fréquemment effectuées. Près d'un tiers des utilisateurs ont demandé des menus et des critères de recherche améliorés.
- Pour ce qui est des renseignements SEDI accessibles au public, les utilisateurs considèrent qu'ils ne sont pas clairement formatés, que les caractères sont petits et difficiles à lire, que les titres et les en-têtes devraient être mieux expliqués, qu'il y manque l'information souhaitée, que les rapports ne peuvent pas être facilement imprimés et qu'il serait souhaitable d'avoir accès à d'autres formats de données (p. ex. pour exportation vers Excel).
 - Près de 60 % des utilisateurs publics ont dit que les deux rapports les plus fréquemment utilisés – *Description des opérations d'initiés* et *Renseignements sur les initiés par émetteur* – devraient ou doivent être améliorés.

Soldes calculés

SEDI calcule automatiquement le solde de clôture des titres d'un initié pour chaque déclaration d'initié⁴. Cette fonction a influencé la conception de l'architecture actuelle de SEDI et de son interface utilisateur. Toute restructuration de SEDI doit reposer sur une meilleure compréhension des besoins des utilisateurs en ce qui a trait à cette fonction. Selon les résultats du sondage, les besoins des utilisateurs en ce qui concerne la fonction des soldes calculés actuels ne sont pas faciles à identifier. La question mériterait un examen approfondi dans le cadre de recherches supplémentaires auprès des utilisateurs.

- L'interface utilisateur nécessaire au dépôt des déclarations d'initiés a guidé, jusqu'à un certain point, la façon dont SEDI calcule les soldes à chacune des dates de dépôt. Un des commentaires suggère l'affichage de listes déroulantes d'items à sélectionner (p. ex. : désignations de titre; type d'emprise) plutôt que d'offrir des cases de saisie en texte libre. Le recours à des listes assurerait un degré élevé d'uniformité dans les rapports SEDI. La simplification de SEDI pourrait être en partie influencée par les besoins des utilisateurs inscrits et des utilisateurs publics en ce qui concerne les soldes calculés ainsi que l'uniformité.

⁴ Lorsqu'une déclaration précédente est modifiée (c.-à-d. corrigée), le solde de clôture calculé pour les déclarations déposées *après* la déclaration initiale est basé sur de l'information erronée, déclarée auparavant. Lorsqu'une déclaration est modifiée, SEDI recalcule et corrige le solde de clôture de chaque déclaration effectuée après la déclaration initiale, de sorte que le solde de clôture soit basé sur de l'information exacte.

Utilisateurs inscrits

- Plus des trois quarts des utilisateurs inscrits ont affirmé que les soldes calculés étaient importants. Ces soldes étaient tout particulièrement importants pour les agents qui déposent des déclarations pour plusieurs initiés.
- Toutefois, près d'un tiers des utilisateurs inscrits qui affirmaient que les soldes calculés étaient importants mais étaient prêts à les abandonner au profit de la saisie manuelle des soldes si le résultat avait pour conséquences que le processus de dépôt soit simplifié et rationalisé. Un autre tiers n'abandonnerait *pas* les soldes calculés en échange d'un processus de dépôt simplifié; quant au tiers restant des répondants, ils n'avaient aucune préférence.
- Les mêmes résultats ont été observés chez les utilisateurs inscrits quant au choix entre les soldes calculés et la possibilité de sauvegarder des brouillons de leurs dépôts.

Utilisateurs publics

- Près de la moitié des utilisateurs publics n'exprimaient aucune préférence entre les soldes calculés par SEDI ou la saisie manuelle des soldes par l'utilisateur. Parmi les utilisateurs qui ont indiqué une préférence, un nombre deux fois supérieur préférait le solde calculé en raison de l'intégrité et de l'uniformité accrues des données attribuées aux renseignements contenus dans SEDI. Les utilisateurs qui n'étaient pas des investisseurs, habituellement le personnel d'agences de réglementation ou d'organismes d'application de la loi, montraient pour les soldes calculés une préférence de loin supérieure à celle manifestée par les investisseurs.

Utilisateurs inscrits

Caractéristiques des utilisateurs inscrits

Sur les 1 752 personnes qui ont répondu au sondage à l'intention des utilisateurs inscrits, la moitié des répondants (50 %) était des initiés qui déposent leurs propres déclarations d'initiés. Les utilisateurs inscrits qui déposent des déclarations pour les initiés et pour les émetteurs (au moyen d'un profil SEDI d'agent) constituaient le groupe suivant le plus important (32 %), suivi des utilisateurs qui déposent seulement pour les initiés, et non pas pour les émetteurs (16 % des répondants faisant partie des utilisateurs inscrits sont aussi considérés comme des « agents »). Seuls 2 % des utilisateurs affirmaient déposer des déclarations pour les émetteurs seulement et ne déposaient pas de déclarations d'initiés⁵.

Près des deux tiers (64 %) des initiés qui déposent leurs propres déclarations affirmaient être des initiés d'un seul émetteur. Quarante-et-un pour cent des agents qui déposent pour les initiés et pour les émetteurs, et 52 % des agents qui déposent seulement pour les initiés affirmaient que ces dépôts concernaient les initiés d'un seul émetteur. Les autres répondants affirmaient déposer pour les initiés de plus d'un émetteur.

Dix-sept pour cent des initiés qui déposent leurs propres déclarations affirmaient qu'ils ont aussi fait des dépôts pour d'autres initiés, la majorité d'entre eux (66 %) pour un seul autre initié, alors que 30 % indiquaient avoir fait des dépôts pour deux à cinq autres initiés.

La moitié (50 %) des agents qui déposent pour les initiés et pour les émetteurs affirmaient déposer pour 6 à 20 initiés; un quart (23 %) affirmaient déposer pour 2 à 5 initiés; 16 % déposaient pour 21 à 50 initiés; 8 % déposaient pour plus de 50 initiés et seulement 3 % déposaient des déclarations pour un seul initié.

Trente-neuf pour cent des agents qui déposent seulement pour les initiés affirmaient déposer pour 6 à 20 initiés, 32 % pour deux à cinq initiés, 20 % pour un seul initié, 6 % pour 21 à 50 initiés et 3 % pour 50 initiés ou plus.

Les agents occupent les postes suivants :

- Près d'un tiers (36 %) travaillent au sein des services de conformité ou juridiques de l'entreprise pour laquelle travaillent les initiés. Dix-sept pour cent de ces utilisateurs déposent pour les initiés et pour les émetteurs.
- Un autre tiers (33 %) des agents occupent des postes de secrétaires ou d'adjoints administratifs des initiés. Près de la moitié (54 %) affirmaient déposer seulement pour les émetteurs.
- Quatorze pour cent travaillent dans des firmes d'avocats qui déposent des déclarations pour les initiés et les émetteurs. Soixante-dix-neuf pour cent d'entre eux déposent pour les initiés et pour les émetteurs.
- Six pour cent sont des agents qui ne travaillent pas pour un cabinet d'avocats.

⁵ En raison du faible pourcentage d'utilisateurs inscrits (2 %) qui déposent seulement pour les émetteurs, les données de ce groupe sont exclues d'un grand nombre de tableaux.

- Trois pour cent travaillent au département des finances de l'émetteur.
- Huit pour cent n'entraient dans aucune catégorie mentionnée ci-haut.

Inscription, profils et ouverture de session

Six questions destinées aux utilisateurs inscrits leur demandaient d'apprécier⁶ l'inscription, les profils d'utilisateur ainsi que les clés d'accès, de même que le processus d'ouverture de session dans le système. Un espace a été prévu pour recueillir les commentaires après chaque question permettant ainsi aux répondants d'expliquer l'attribution d'une cote défavorable. Chaque énoncé est ci-après énuméré dans l'ordre, commençant par celui ayant reçu les commentaires les plus favorables à celui faisant l'objet des commentaires les moins favorables :

1. Je comprends la différence entre les divers statuts d'utilisateurs SEDI (Agent/Initié/Émetteur).
2. Je comprends la différence entre l'inscription d'un utilisateur et la création d'un profil d'initié SEDI.
3. Il est facile d'ouvrir une session SEDI.
4. Il est facile d'accéder au profil d'initié dont j'ai besoin pour déposer une déclaration.
5. Il est facile de créer un profil d'initié.
6. Le processus d'inscription SEDI est logique et facile à compléter (c'est-à-dire parcourir les écrans d'inscription et télécopier un formulaire à CDS INC. pour vérification et activation).

La tendance qui se dégage du classement ci-haut ainsi qu'à travers le sondage à l'intention des utilisateurs inscrits en général, est que pris dans un groupe, les initiés qui déposent leurs propres déclarations d'initiés trouvent SEDI beaucoup plus difficile à comprendre et à utiliser que les deux groupes d'agents (les agents qui déposent pour les initiés et les émetteurs ainsi que les agents qui déposent pour les initiés seulement). Il s'agit d'une grande préoccupation puisque la moitié (50 %) des utilisateurs inscrits qui ont répondu au sondage étaient des initiés qui déposent leurs déclarations d'initiés eux-mêmes⁷.

⁶ Les questions étaient formulées de façon à ce que les répondants indiquaient s'ils étaient en accord ou en désaccord sur une échelle de sept. Les sept échelons étaient libellés comme suit : Vivement en désaccord, En désaccord, Plus ou moins en désaccord, Neutre, Plus ou moins en accord, En accord et Vivement en accord. Aux fins du rapport, les réponses ont été regroupées en trois catégories : En désaccord, Neutre et En accord. Toujours aux fins de la qualification, les éléments pour lesquels les répondants disaient être en accord ont été classés comme étant « favorables ».

⁷ En 2005, moins d'un quart (22%) des déclarations d'initiés SEDI ont été déposées par des utilisateurs inscrits comme étant des « initiés » dans SEDI; le reste (78 %) a été déposé par des utilisateurs inscrits à titre « d'agents » dans SEDI. Les données recueillies sur SEDI indiquent que 69 % des utilisateurs actifs sont inscrits à titre d'initiés, mais que cette catégorie est trompeuse puisqu'elle signifie seulement que l'utilisateur inscrit est *en mesure* de déposer pour un seul initié (lui-même ou quelqu'un d'autre) et qu'un agent inscrit a la possibilité de déposer pour un ou plusieurs initiés et/ou émetteurs. Les deux types d'inscription sont à la disposition de tout utilisateur au moment de l'inscription dans SEDI. Dans ce rapport, le terme « initié » désigne les initiés et le terme « agent » désigne les utilisateurs qui ne sont pas des initiés, mais qui déposent pour les initiés ou les émetteurs.

Parmi les six énoncés, celui qui a obtenu les résultats les plus favorables était « Je comprends la différence entre les divers statuts d'utilisateurs SEDI (Agent/Initié/Émetteur) », avec 85 % des utilisateurs inscrits qui étaient en accord avec l'énoncé. Plus de 90 % des agents affirmaient comprendre la différence, mais seulement 76 % des initiés le faisaient, ce qui est tout de même un pourcentage relativement élevé. Les utilisateurs qui ne comprenaient pas la différence entre les statuts d'utilisateurs affirmaient que les définitions étaient ambiguës, qu'elles n'étaient pas clairement définies et qu'elles étaient beaucoup trop compliquées.

La cote accordée par les agents à l'énoncé « Je comprends la différence entre l'inscription d'un utilisateur et la création d'un profil d'initié SEDI » était plutôt favorable, atteignant presque 90 %. Toutefois, seulement 57 % des initiés affirmaient qu'ils comprenaient la différence. En plus des commentaires de nombreux utilisateurs qui ne comprenaient pas la différence, nombre d'utilisateurs affirmaient que le fait d'avoir une inscription et un profil portait à confusion et qu'ils ne comprenaient pas pourquoi les deux étaient requis.

Les initiés étaient plus en désaccord (46 %) qu'en accord (40 %) avec l'énoncé « Il est facile d'ouvrir une session SEDI », même si les deux types d'agents ont répondu plutôt favorablement (79 % à 85 % étaient en accord). De nombreux initiés ont indiqué que l'ouverture d'une session comprenait beaucoup trop d'étapes (nom d'utilisateur, mot de passe, clé d'accès) et qu'il était facile de confondre les mots de passe et les clés d'accès attribués par le système; en outre, il n'était pas facile de se rappeler ces mots de passe et clés d'accès, tout particulièrement pour les utilisateurs, habituellement des initiés, qui effectuaient rarement des ouvertures de session pour déposer des déclarations d'initiés.

Les deux énoncés suivants ont reçu une cote un peu moins favorable que l'énoncé précédent, avec la même tendance générale, les initiés classant l'énoncé beaucoup moins favorablement que les agents. Les classements favorables pour les énoncés « Il est facile d'accéder au profil de l'initié dont j'ai besoin pour déposer une déclaration » et « Il est facile de créer un profil d'initié » variaient entre 75 % et 81 % pour les deux groupes d'agents, mais obtenaient seulement 34 % à 40 % du côté des initiés. Les commentaires de la part des utilisateurs insatisfaits consistaient généralement en des plaintes quant à la complexité des profils, à la non-convivialité du système ou à l'inefficacité de la terminologie, qui porte à confusion.

L'énoncé qui a reçu le moins bon classement en ce qui a trait à l'inscription, au profil et à l'ouverture de session était : « Le processus d'inscription de SEDI est logique et facile à compléter (c.-à-d. parcourir les écrans d'inscription et télécopier un formulaire à CDS INC. pour vérification et activation) ». Le classement obtenu des trois groupes d'utilisateurs inscrits était considérablement inférieur à celui des autres énoncés.

Soixante pour cent des initiés ont attribué une cote défavorable au processus d'inscription SEDI, soit plus du double de la note favorable (25 %). Les agents ont également accordé leur cote la moins élevée à cet énoncé : 65 % étaient favorables, ce qui était de loin supérieur au taux chez les initiés, mais tout de même la cote la moins élevée par rapport aux autres énoncés pour les groupes d'agents.

Commentaires - Inscription, profils et ouverture de session

La plupart des commentaires fournis par les répondants afin d'expliquer les cotes défavorables étaient liés à la complexité du système et à son manque de convivialité. Certains commentaires précis ont permis de tirer les conclusions suivantes :

Processus d'inscription

- Certains utilisateurs n'ont pas remarqué qu'il fallait télécopier l'information pour compléter le processus d'inscription, ce qui a entraîné l'imposition de pénalités imprévues pour le dépôt de déclarations d'initiés en retard.
- Certains utilisateurs se sont retrouvés avec de nombreuses inscriptions et ne savaient pas comment supprimer les codes d'utilisateur en double.
- La réception de multiples courriels de CDS avec des mots de passe et des numéros d'accès distincts portait à confusion.

Profil d'initié

- Il n'est pas possible de supprimer les profils de personnes qui ne sont plus initiées.
- Les utilisateurs sont confus car ils croient s'inscrire à deux reprises, une première fois pour le code d'utilisateur et une seconde fois pour le profil d'initié.
- Des profils en double sont parfois créés pour les initiés qui sont reliés à plus d'un émetteur.
- Certains utilisateurs signalent qu'ils ne peuvent modifier leur profil ou les renseignements fournis quant à leur personne contact.
- Le système a de la difficulté à gérer les initiés inscrits qui obtiennent une dispense et qui redeviennent simplement des utilisateurs inscrits.

Ouverture de session

- Les codes d'utilisateur, mots de passe et clés d'accès plus ou moins clairs ont grandement aggravé la situation. Les utilisateurs ne savent pas vraiment quel code utiliser, ce qui entraîne des erreurs et les sort du système.
- Les utilisateurs ne comprennent pas pourquoi ils ont besoin d'un code d'utilisateur et une clé d'accès pour chaque initié. Une fois dans le système, ils souhaiteraient être en mesure d'accéder à tous les initiés sans avoir besoin d'une clé.
- On fait souvent la comparaison avec les systèmes de transactions bancaires en ligne : si une simple association code d'utilisateur/mot de passe est suffisante pour ces systèmes, cela devrait être la même chose pour SEDI. SEDI cause beaucoup de soucis pour rien.
- Les utilisateurs ont de la difficulté avec les codes sensibles à la casse et peu clairs, produits par le système:
- Les utilisateurs confondent le 0 (zéro) avec la lettre O et le un (1) avec la lettre I.

- Les utilisateurs n’arrivent pas à se rappeler les nombreux codes et doivent donc les écrire, ce qui met en danger la sécurité de l’information.
- Les utilisateurs aimeraient choisir leur propre code d’utilisateur et/ou mot de passe.
- Il n’existe pas de mécanisme automatisé pour récupérer un code d’utilisateur ou un mot de passe perdu.
- La modification de clés d’accès peut être faite par d’autres personnes sans que l’utilisateur soit mis au courant.
- Certains utilisateurs ont suggéré de recourir à des termes plus courants plutôt que d’utiliser les termes : initié, émetteur, agent, mot de passe, clé d’accès.

Commentaire final - Inscription, profils et ouverture de session

Après avoir coté les différents énoncés, les utilisateurs inscrits devaient décrire les problèmes rencontrés au moment de l'inscription, de l'ouverture de session ou de l'utilisation des clés d'accès ou des profils pour lesquels ils n'avaient pas encore émis de commentaires. Les commentaires les plus fréquents portaient sur la difficulté de se rappeler ou de gérer les mots de passe et les clés d'accès. Un grand nombre de commentaires indiquaient également que cette partie de SEDI, ou encore SEDI en général, était trop complexe et portait souvent à confusion.

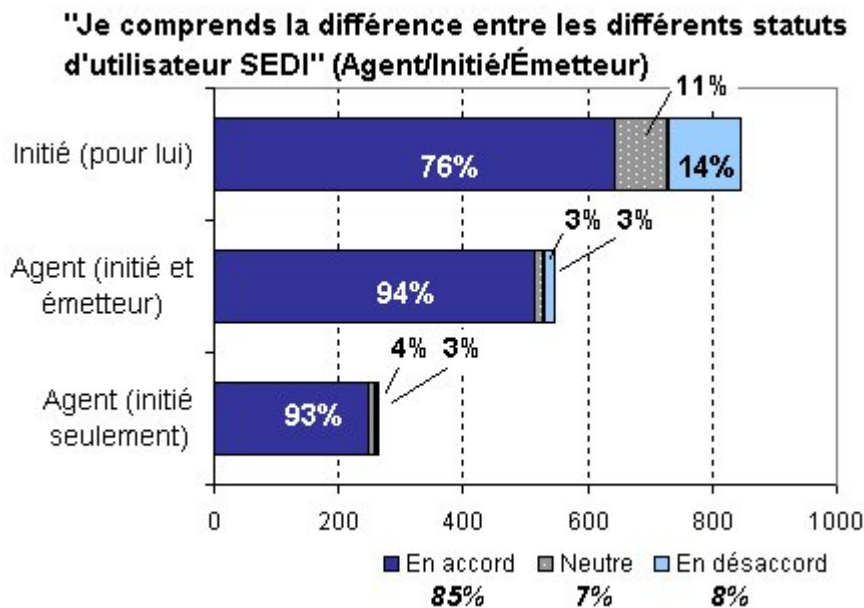
Commentaire final – Inscription, profils et ouverture de session 219 commentaires sur 350 ont pu être répertoriés /	Pourcentage de réponses
Difficile de se rappeler et de gérer les différents mots de passe et clés d'accès.	34 %
De façon globale, le processus au complet est complexe et porte à confusion.	22 %
Certaines des activités effectuées ont entraîné le blocage de l'accès au système.	12 %
Le recours aux minuscules et aux majuscules complique l'ouverture de session.	10 %
SEDI crée beaucoup de confusion chez l'utilisateur occasionnel, qui doit « réapprendre » chaque fois.	10 %
Non convivial.	9 %
La suppression d'un ancien profil est un processus fort complexe.	6 %
Je ne comprends pas la terminologie.	5 %
J'ai reçu des messages d'erreur qui portaient à confusion et/ou le système est tombé en panne au moment de l'ouverture de session.	5 %

Tableaux – Inscription, profils et ouverture de session SEDI

Les pourcentages suivants sont indiqués séparément : 1) Les initiés qui déposent leurs propres déclarations; 2) Les agents qui déposent pour les initiés et les émetteurs; 3) Les agents qui déposent pour les initiés seulement. Le pourcentage de réponses pour les trois groupes ensemble est inscrit au bas de chaque tableau.

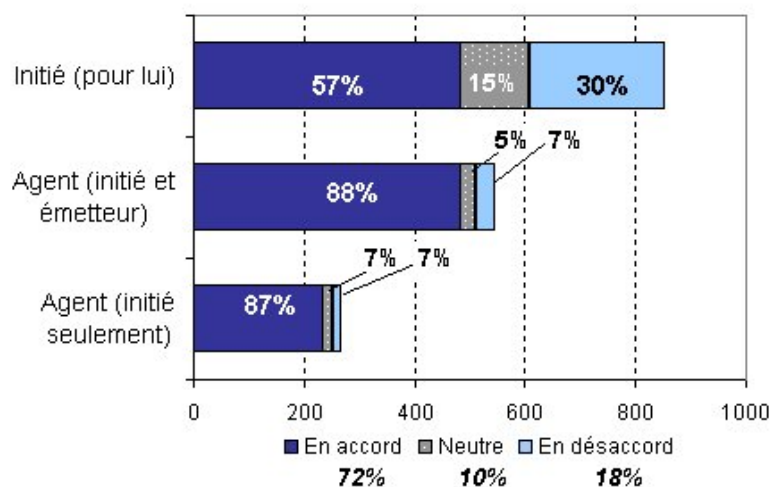
On a demandé aux répondants qui n'étaient pas d'accord avec un énoncé (Vivement en désaccord, En désaccord, Plus ou moins en désaccord) d'expliquer leurs cotes. Les commentaires individuels ont été répertoriés dans le tableau correspondant.

Les cinq tableaux sont classés en ordre, de l'énoncé ayant reçu les commentaires les plus favorables à celui ayant reçu les commentaires les moins favorables dans le sondage.



Commentaires
 43 commentaires sur 57 ont été répertoriés
 32 % - Définitions ambiguës/peu claires.
 23 % - Définitions trop compliquées et portant à confusion.
 23 % - Je suis peu familier avec les différentes catégories.
 12 % - Les définitions semblent se chevaucher.

"Je comprends la différence entre l'inscription d'un utilisateur et la création d'un profil d'initié SEDI"

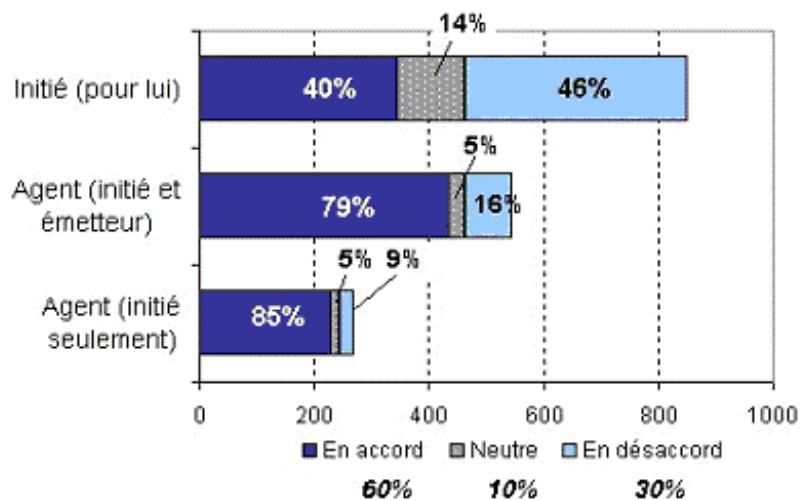


Commentaires

96 commentaires sur 120 ont été répertoriés

- 45 % - Je ne comprends généralement pas la différence entre les deux.
- 22 % - Cela porte à confusion : pourquoi avons-nous besoin des deux?
- 21 % - La terminologie sème la confusion.

"Il est facile d'ouvrir une session SEDI"

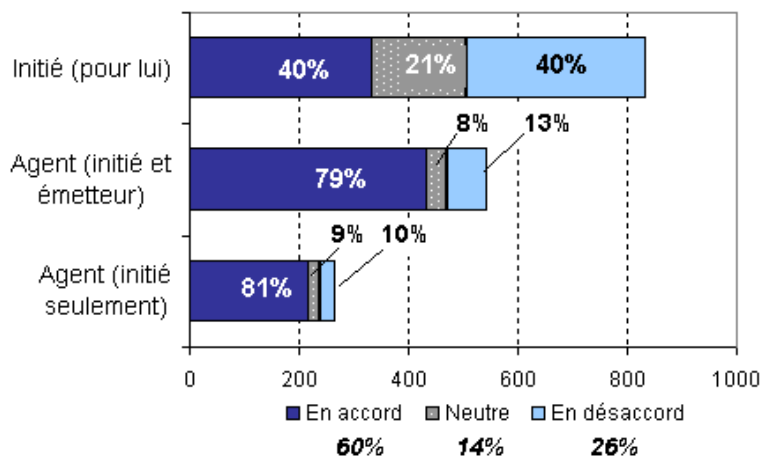


Commentaires

201 commentaires sur 289 ont été répertoriés

- 34 % - Trop d'étapes requises.
- 24 % - Les mots de passe et les clés d'accès attribués sont difficiles à retenir.
- 17 % - Les mots de passe et les clés d'accès sont redondants.
- 16 % - Non convivial.
- 10 % - Blocage de mot de passe.
- 8 % - Les utilisateurs devraient pouvoir créer leurs propres mots de passe.
- 8 % - Les mots de passe ne devraient pas être sensibles à la casse.

"Il est facile d'accéder au profil de l'initié dont j'ai besoin pour déposer une déclaration"

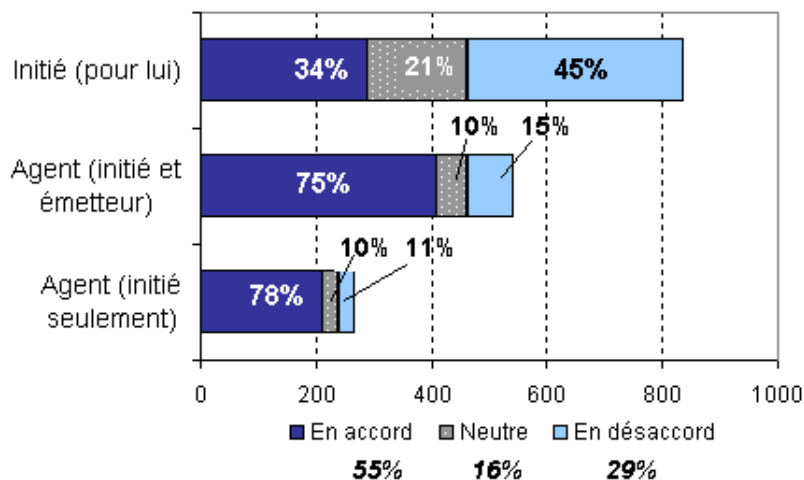


Commentaires

107 commentaires sur 166 ont été répertoriés

- 30 % - En général, le système est complexe et peu convivial pour les utilisateurs.
- 23 % - Le système est mal conçu et il est difficile de s'y déplacer.
- 19 % - Le processus n'est pas efficace et il est fastidieux.
- 14 % - J'ai de la difficulté avec les mots de passe et les clés d'accès.

"Il est facile de créer un profil d'initié"

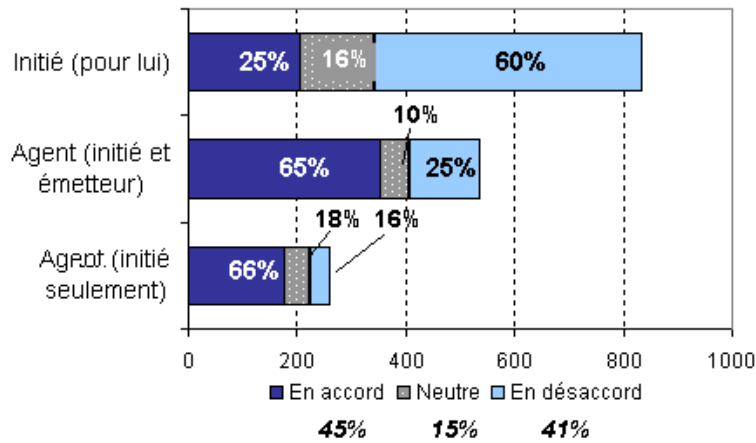


Commentaires

149 commentaires sur 207 ont été répertoriés

- 54 % - Le processus est compliqué.
- 20 % - La terminologie est difficile à comprendre.
- 19 % - Les écrans ne sont pas conviviaux.
- 7 % - Le processus exige trop de temps.
- 6 % - Il y a beaucoup trop d'écrans à utiliser.

"Le processus d'inscription de SEDI est logique et facile à compléter"



Commentaires

297 commentaires sur 373 ont été répertoriés

- 72 % - Le système et la disposition des écrans sont compliqués, non conviviaux.
- 16 % - Le jargon et la terminologie nuisent à la compréhension.
- 9 % - Le processus est beaucoup trop lent.
- 7 % - Le processus exige beaucoup trop de temps.
- 7 % - Je ne savais pas qu'il fallait que j'envoie une télécopie à CDS; Qu'est-ce que CDS?
- 5 % - J'ai dû m'inscrire à plusieurs reprises.

Facilité de déposer des déclarations d'initiés

Cinq questions du sondage demandaient aux utilisateurs inscrits d'évaluer le processus de dépôt des déclarations d'initiés dans SEDI. Les cotes accordées par les utilisateurs aux différentes questions étaient très semblables et, de façon générale, elles indiquent un degré de satisfaction peu élevé des utilisateurs en ce qui a trait à la facilité de compréhension et d'utilisation ainsi qu'à l'efficacité du processus de dépôt SEDI. Les questions du sondage étaient (classées dans l'ordre de celles ayant reçu la cote la plus favorable à celles ayant reçu la cote la moins favorable) :

1. Je comprends quelle information je dois entrer à chaque étape du processus de déclaration d'initié.
2. La procédure de déclaration d'initié de SEDI est efficace.
3. La terminologie, les instructions et les explications fournies dans les écrans SEDI de déclaration d'initié sont faciles à comprendre et utiles.
4. La modification d'une déclaration d'initié est facile à réaliser.
5. La procédure de déclaration d'initié de SEDI est facile à comprendre et à faire.

Comme c'était le cas avec les cotes des procédures d'ouverture de session et d'inscription SEDI, les initiés déposant pour eux-mêmes ont accordé une cote beaucoup moins élevée pour le dépôt des déclarations d'initiés. Entre 21 % et 33 % seulement des initiés ont accordé une cote favorable aux cinq éléments, par opposition à 51 % à 66 % de cotes défavorables. Les cotes octroyées par les deux groupes d'agents étaient très similaires et de loin beaucoup plus favorables à celles des initiés, mais il y a encore place pour amélioration. Pour les cinq questions, les cotes favorables variaient de 57 % à 66 % chez les deux groupes d'agents et les cotes défavorables, de 19 % à 31 %.

Les répondants ont fait près de 1 700 commentaires à l'égard des cinq questions du sondage portant sur le processus de dépôt SEDI. La plupart était des plaintes sur la complexité de SEDI, qui comporte trop d'écrans; sur la terminologie qui crée de la confusion et sur les directives non appropriées, difficiles à suivre.

Commentaires – Facilité de dépôt des déclarations d'initiés

Les commentaires fournis révèlent les éléments suivants quant au processus de dépôt :

On observe un consensus quant au fait que le processus de dépôt multi-étapes crée de la confusion et prend beaucoup trop de temps.

- L'un des commentaires les plus fréquents était à l'effet que les utilisateurs qui ne se servent pas souvent du système doivent réapprendre chaque fois qu'ils déposent une déclaration. Les personnes qui se servent souvent du système ont fini par l'apprendre, mais elles se souviennent que cela n'a pas été facile au début.

- De nombreuses plaintes portaient sur le besoin d’entrer constamment les mêmes renseignements dans les champs, tout en ayant accès à différentes options plus ou moins pertinentes, voire pas du tout.
- La plupart des utilisateurs croient que le dépôt d’une déclaration devrait exiger une ou deux pages au maximum : saisie, revue/correction, transmission, comme c’est le cas avec les systèmes bancaires.
- Lorsque les utilisateurs ne savent plus où ils en sont dans le processus (ce qui est souvent le cas), ils essaient de retourner à l’étape précédente en cliquant sur le bouton «Précédent». Il en résulte l’affichage d’un message par le système et l’impossibilité de poursuivre le dépôt. L’utilisateur ne sait pas trop à quoi s’en tenir quant à l’état du dépôt et se fait souvent sortir du système. Il faut parfois effectuer une modification pour régler le problème, ce qui suppose d’avoir à repasser par tout un ensemble d’écrans SEDI.

Le modèle de dépôt de type « une opération à la fois » est inefficace et irritant.

- Les utilisateurs aimeraient bien être en mesure de déposer de nombreuses déclarations d’initiés comprenant différentes natures d’opération pour un initié donné, dans une seule déclaration et idéalement en une page ou deux.
- Compte tenu du modèle actuel « une opération à la fois », le processus de dépôt multi-étapes devient très fastidieux lorsqu’il faut déclarer plusieurs opérations. Le dépôt d’opérations distinctes pour des blocs de titres vendus, la même journée, à des prix différents est encore plus irritant.
- Le dépôt des options et des bons de souscription au moyen de deux ou trois opérations porte à confusion et est inefficace.
- Le besoin de déclarer les options non levées à l’échéance est ennuyant.

Besoins en matière de consultation de rapports.

- Des utilisateurs ont demandé de pouvoir consulter les déclarations déposées précédemment au moment de déposer une nouvelle déclaration d’initié. Actuellement, l’utilisateur ne peut voir les déclarations précédentes lorsqu’il a ouvert une session en tant qu’utilisateur inscrit.
- De nombreux utilisateurs aimeraient pouvoir consulter le rapport public intégrant leur nouvelle déclaration de façon à pouvoir la passer en revue et la corriger avant de la déposer. Cela éviterait d’avoir à faire une modification.

Confusion quant aux données à entrer au moment du dépôt

Les utilisateurs ne savent pas quoi entrer :

- Prix unitaire ou prix d’exercice?
- Propriété directe ou indirecte?
- Solde d’ouverture et dates appropriées?
- Titre sous-jacent?
- Consolidation des unités (10:1)?

- Date de l’opération, p. ex. quelle est la date exacte de l’attribution d’option – à partir de quel moment le délai de 10 jours débute-t-il à courir?
- Fusions et acquisitions?
- Fraction d’actions?
- Transfert du nom du porteur indirect (correspondant à une compagnie à numéro) sans exécuter d’opération?
- Quelle est la nature de l’opération?
- Le solde est incertain ou porte à confusion lorsque les opérations ne sont pas déclarées dans l’ordre.
- Un titre défini par l’initié, comptabilisé par la suite sous la forme d’un titre défini par l’émetteur, doit faire l’objet d’une modification manuelle.

Les modifications sont peu pratiques.

- Certains utilisateurs sont ennuyés par le fait d’avoir à repasser tous les écrans de déclaration au complet et non pas seulement ceux qui comprenaient des erreurs.
- Les modifications multiples (p. ex. nature de l’opération erronée) exigent la recherche de chaque déclaration, puis l’exécution des modifications une à la fois en passant d’une page à l’autre, comme lors du dépôt d’une déclaration d’initié.
- Les utilisateurs souhaiteraient avoir de meilleures fonctions incluant les calculs de soldes plutôt que d’avoir à exécuter chaque modification une à la fois et ensuite constater les résultats.
- Il n’est pas possible de modifier le solde d’ouverture : l’utilisateur doit créer un nouveau solde avant de supprimer l’ancien.
- Préoccupations quant au solde calculé lorsqu’une modification a été apportée à une opération précédente.
- Même problème qu’avec les dépôts : l’utilisateur doit vérifier le rapport public pour être certain à 100 % des résultats.
- Le retard dans le dépôt des déclarations d’initiés est parfois attribuable aux modifications apportées.
- La modification d’une déclaration d’initié n’entraîne pas l’établissement d’un lien avec la déclaration initiale, ce qui entraîne l’imposition d’une pénalité.
- Une modification rapide (dans les 48 heures) correspond parfois à la correction d’une erreur admise, par exemple dans le champ de la date : il ne faudrait pas imposer de pénalité.

Commentaires – Facilité de dépôt des déclarations d’initiés

Après avoir évalué chacun des énoncés liés au dépôt des déclarations d’initiés, il a été demandé aux utilisateurs de décrire les problèmes rencontrés qui n’avaient pas encore été abordés. Les commentaires répertoriés sont indiqués ci-après. Là encore, près de la moitié des commentaires (47 %) prenaient la forme de plaintes générales sur la facilité d’utilisation du système, mais un nombre considérable de plaintes ont été formulées sur

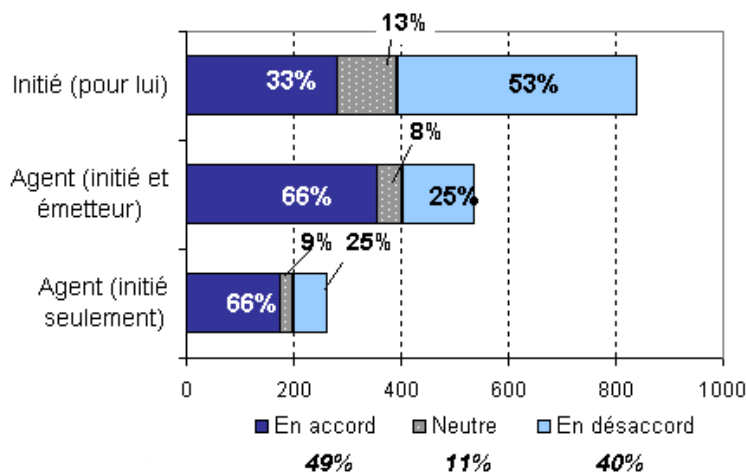
l'utilisation du bouton « Précédent » du navigateur lors du passage d'un écran de dépôt à l'autre, sur les sorties du système pour écoulement du temps alloué et sur différentes autres fonctions du système entraînant des problèmes lors du dépôt des déclarations d'initiés.

Commentaire final – Facilité de dépôt des déclarations d'initiés 88 commentaires sur 154 ont pu être répertoriés	Pourcentage de réponses
De façon générale, le système porte à confusion, est difficile à utiliser et à comprendre.	47 %
Problèmes de correction d'erreur et d'utilisation du bouton «Précédent».	22 %
Problèmes trop fréquents de sorties du système pour écoulement du temps alloué ou de blocage du système.	16 %
Préoccupations quant à l'impression des déclarations et d'autres documents du système SEDI.	6 %
Le nombre d'écrans à utiliser est trop élevé, ce qui est fastidieux, non nécessaire et difficile à gérer.	5 %
Les mots de passe et les clés d'accès constituent une préoccupation de base.	4 %
Problèmes lors de la suppression d'initié.	4 %

Tableaux – Facilité de dépôt de déclarations d'initiés

Les cinq tableaux sont classés en ordre, de l'énoncé ayant reçu les commentaires les plus favorables à celui ayant reçu les commentaires les moins favorables dans les résultats du sondage⁸.

"Je comprends quelle information je dois entrer à chaque étape du processus de déclaration d'initié"



Commentaires

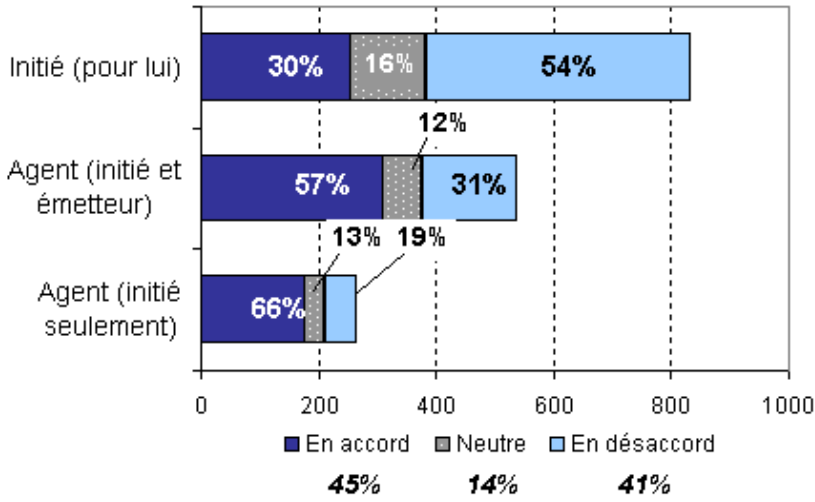
280 commentaires sur 301 ont été répertoriés

- 31 % - Le système porte à confusion et est mal conçu.
- 29 % - Les instructions sont inappropriées et peu claires.
- 17 % - Options, bons de souscription, unités, conversions, etc. sont beaucoup trop complexes pour rien.
- 12 % - La terminologie utilisée porte à confusion et n'est pas bien définie.
- 8 % - On en vient à s'améliorer, mais après de nombreuses tentatives.
- 8 % - Trop de fenêtres prêtent à confusion.
- 5 % - J'ai dû m'inscrire à plusieurs reprises.

⁸ Les pourcentages sont indiqués séparément pour : 1) Les initiés qui déposent leurs propres déclarations; 2) Les agents qui déposent pour les initiés et les émetteurs; 3) Les agents qui déposent pour les initiés seulement. Le pourcentage des réponses pour les trois groupes ensemble est inscrit au bas de chaque tableau.

On a demandé aux répondants qui n'étaient pas d'accord avec l'énoncé (Vivement en désaccord, En désaccord, Plus ou moins en désaccord) d'expliquer leurs réponses. Les commentaires ont été répertoriés et sont indiqués à chaque tableau.

"La procédure de déclaration d'initié de SEDI est efficace"

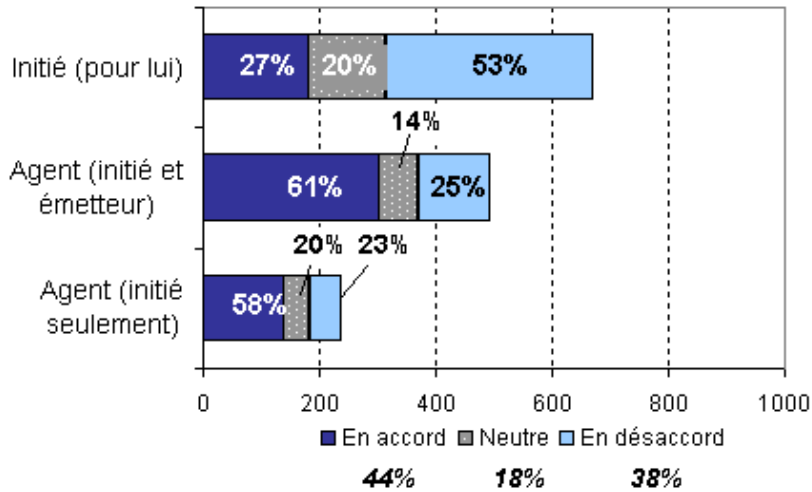


Commentaires

372 commentaires sur 402 ont été répertoriés

- 49 % - Le système porte à confusion et n'est pas convivial pour les utilisateurs.
- 29 % - Tout le processus est lent et fastidieux.
- 13 % - Le processus de déclaration d'opérations multiples doit être simplifié.
- 11 % - Le nombre d'écrans consultés doit être réduit.
- 6 % - Je ne comprends pas la terminologie.
- 6 % - Les problèmes d'accès affectent grandement l'efficacité de SEDI.

"La terminologie, les instructions et les explications fournies sur les écrans SEDI de déclaration d'initié sont faciles à comprendre et utiles"

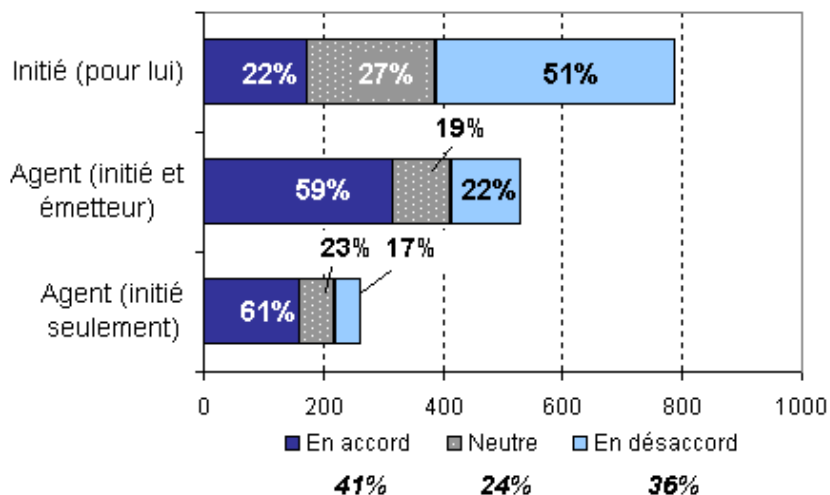


Commentaires

306 commentaires sur 333 ont été répertoriés

- 52 % - Les instructions ne sont pas claires, utiles ni faciles à suivre.
- 28 % - SEDI fait appel à une terminologie et à un jargon complexes, inconnus de l'utilisateur moyen.
- 23 % - Les écrans et leur disposition sont illogiques et peu conviviaux.
- 11 % - Le nombre d'écrans consultés doit être réduit.
- 3 % - Seulement après le dépôt de nombreuses déclarations.

"La modification de déclarations d'initiés est facile"

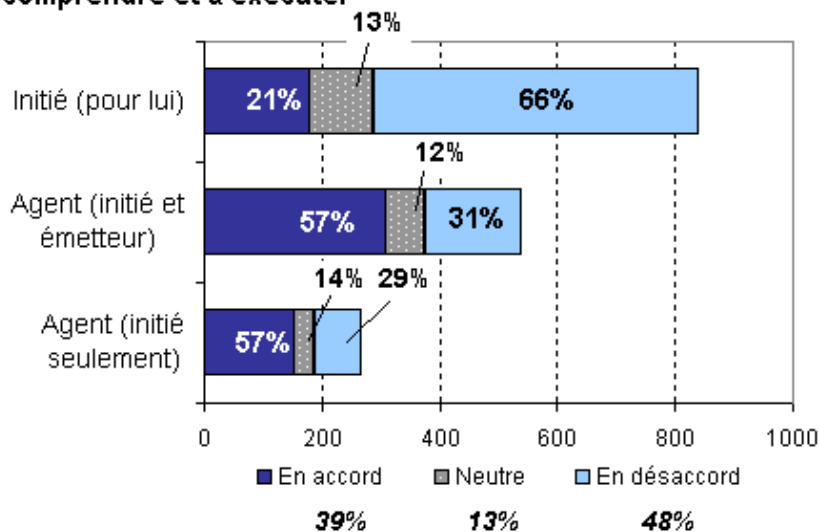


Commentaires

201 commentaires sur 233 ont été répertoriés

- 70 % - Les modifications des déclarations d'initiés est en général un processus complexe.
- 10 % - J'ai pu effectuer des modifications seulement avec l'assistance du Service d'aide SEDI ou de l'organisme de réglementation en valeurs mobilières.
- 9 % - Souvent je ne sais pas si je modifie correctement la déclaration.
- 6 % - Je dois m'y reprendre à plusieurs reprises avant de réussir.

"La procédure de déclaration d'initié de SEDI est facile à comprendre et à exécuter"



Commentaires

362 commentaires sur 408 ont été répertoriés

- 60 % - En général, le système porte à confusion et n'est pas convivial.
- 18 % - Le trop grand nombre d'étapes et d'écrans complique beaucoup le processus.
- 18 % - Le processus de dépôt n'est pas convivial; je dois le réapprendre chaque fois.
- 9 % - La terminologie et le jargon nuisent à la compréhension.

Améliorations à apporter à SEDI

Commentaires des utilisateurs

Une liste de neuf améliorations pouvant être apportées à SEDI a été présentée aux utilisateurs inscrits qui devaient en sélectionner trois. On demandait aussi aux participants d'indiquer toute autre modification ou amélioration qu'ils aimeraient voir apporter.

Le choix le plus populaire⁹ (30 % de tous les utilisateurs inscrits) portait sur la possibilité de déclarer plusieurs opérations à l'intérieur d'une même déclaration d'initié. C'était, et de loin, le choix le plus populaire auprès des agents qui déposent pour les initiés seulement (premier choix à 33 % chez ces utilisateurs, par rapport à 14 % pour le choix le plus populaire suivant). Il s'agissait également d'un choix populaire pour les agents qui déposent pour les initiés et les émetteurs (premier choix à 22 % pour ces utilisateurs, à égalité avec le choix le plus populaire) et pour les initiés qui déposent leurs propres déclarations (premier choix à 28 % pour ces utilisateurs, seulement 5 % derrière le premier choix le plus populaire pour ces agents).

La simplification du processus d'obtention des mots de passe et des clés d'accès était le second choix le plus populaire (22 % de tous les utilisateurs inscrits). Cette amélioration était la plus populaire chez les initiés qui déposent leurs propres déclarations d'initiés et qui effectuent rarement des ouvertures de session dans SEDI (premier choix à 33 % chez les initiés), mais constitue une préoccupation de loin inférieure pour les deux groupes d'agents (premier choix chez seulement 10 % et 12 % de ces utilisateurs).

Les agents qui déposent pour les initiés et les émetteurs – soit les personnes qui déposent le plus grand nombre de déclarations SEDI – étaient également intéressés par les améliorations portant sur la possibilité de faire plusieurs dépôts pour un seul initié (premier choix à 33 % chez ces utilisateurs) et par la possibilité de faire de nombreux dépôts pour un certain nombre d'initiés d'un même émetteur (premier choix à 22 % chez ces utilisateurs).

⁹ D'autres analyses de ces données ont fourni des résultats très similaires.

Demandes d'améliorations supplémentaires

On a demandé aux répondants d'indiquer jusqu'à trois autres modifications ou améliorations qu'ils aimeraient voir apporter à SEDI. Un quart des répondants (25 %) ont fait des commentaires qui portaient en général sur la simplification et la rationalisation du processus de dépôt pour rendre SEDI plus convivial et sur des demandes de meilleures instructions, aide et matériels de formation.

Demande de modifications et de d'améliorations supplémentaires 431 commentaires sur 684 ont été répertoriés	Pourcentage des réponses
Rendre le système plus simple et plus convivial.	38 %
Fournir de meilleures instructions, formation et aide.	16 %
Réduire le nombre d'écrans et/ou les simplifier.	13 %
Réduire la complexité des mots de passe et/ou des clés d'accès et en faciliter la gestion.	8 %
Réduire le jargon et la terminologie légale, simplifier le langage utilisé.	6 %
Améliorer la fonctionnalité et l'apparence d'impression des documents.	6 %
Permettre l'utilisation du bouton « Précédent » pour faciliter les corrections ou les modifications.	6 %
Faire parvenir des avis par courriel aux utilisateurs.	4 %
Permettre aux utilisateurs de créer, sauvegarder et imprimer des brouillons de leurs déclarations.	4 %

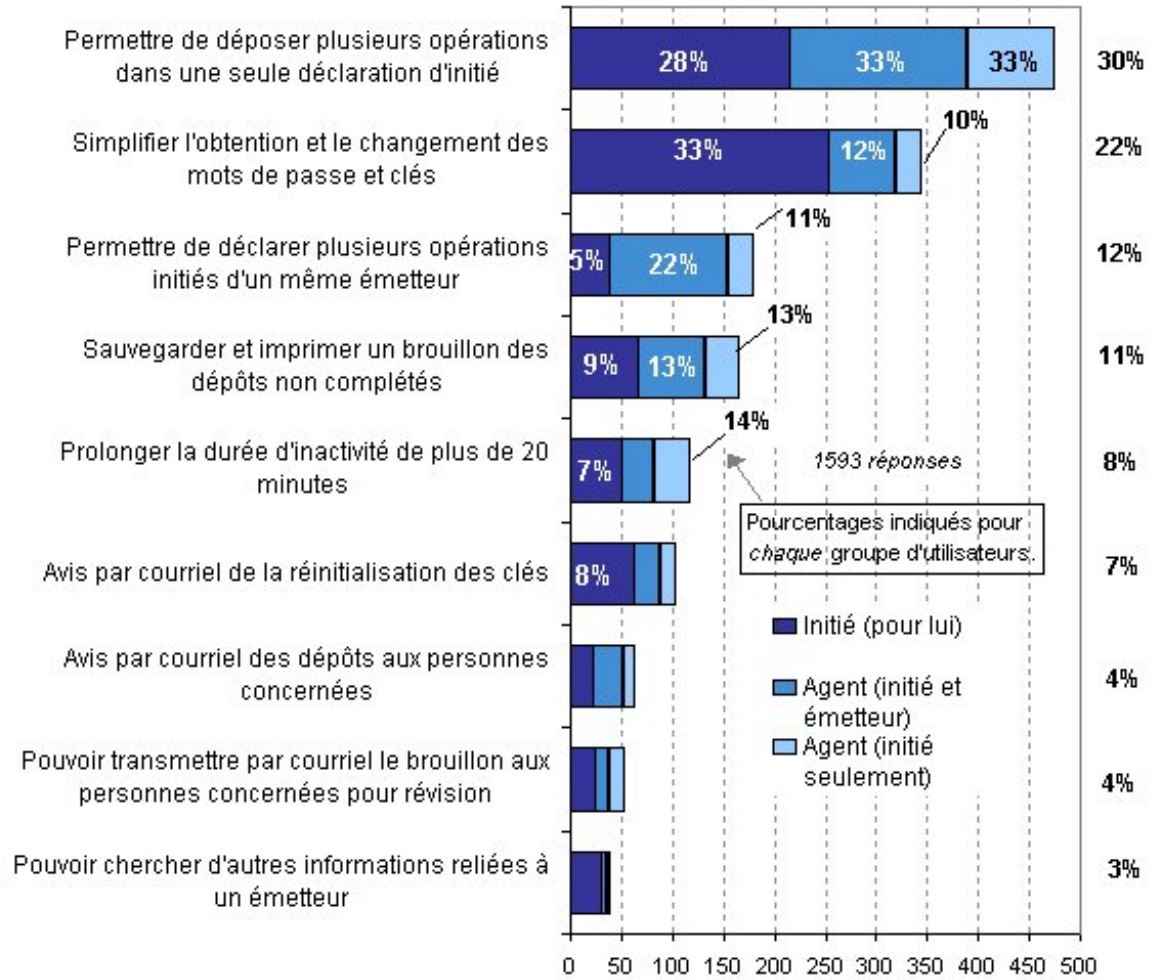
Commentaire final à propos de SEDI

Plus du tiers des répondants au sondage (38 %) ont fait des commentaires sur la question finale du sondage : « Y a-t-il quelque chose en particulier que vous aimez ou n'aimez pas quant à l'utilisation du système SEDI? Tous les commentaires seront lus par l'équipe des ACVM et CDS INC., administrateurs SEDI. » Là encore, la plupart des commentaires portaient sur l'amélioration de la convivialité de SEDI. D'autres commentaires visaient des problèmes précis, comme le nombre excessif d'écrans et les problèmes liés aux mots de passe et aux clés d'accès. Six pour cent des commentaires répertoriés venaient de personnes qui affirmaient être satisfaites de SEDI.

« Y a-t-il quelque chose en particulier que vous aimez ou n'aimez pas quant à l'utilisation du système SEDI »	Pourcentage de réponses
604 commentaires sur 883 ont été répertoriés	
En général, SEDI est complexe et peu pratique et devrait être plus convivial.	48 %
Le nombre d'écrans est trop élevé, inefficace et porte à confusion.	8 %
Les mots de passe et les clés d'accès constituent l'aspect le plus frustrant de SEDI.	6 %
De façon globale, je suis satisfait du système de déclaration en ligne SEDI.	6 %
De façon globale, le système est très lent et fastidieux.	5 %
Le dépôt de déclarations d'initiés est une source de complications.	4 %
Le dépôt de nombreuses opérations devrait être rationalisé et facilité.	4 %
Il faudrait clarifier les termes et le langage utilisés.	4 %
SEDI n'est pas vraiment souple quand vient le temps de corriger les erreurs de saisie.	3 %
J'ai eu d'excellentes expériences avec l'assistance téléphonique.	3 %
Il n'est pas facile d'imprimer de l'information dans SEDI et celle-ci n'est pas facile à lire.	2 %

Tableaux – Améliorations SEDI

"Veillez choisir trois améliorations que vous aimeriez voir instaurer sur SEDI qui le rendraient plus convivial?"



Soutien

Fréquence des appels au soutien

Quatre-vingt pour cent des utilisateurs inscrits ont dit avoir fait appel au Service d'aide SEDI ou à leur organisme de réglementation des valeurs mobilières au moins une fois pour obtenir de l'assistance sur SEDI ou sur le dépôt de leurs déclarations. La majorité d'entre eux (59 %) ont dit avoir contacté le Service d'aide SEDI parce qu'ils avaient besoin d'assistance, alors que 30 % d'entre eux affirment avoir communiqué avec l'organisme de réglementation en valeurs mobilières de leur province. Seulement 14 % des répondants ont affirmé avoir pu contacter le Service d'aide SEDI ou l'organisme de réglementation provincial; les autres ont composé seulement l'un des numéros de soutien affiché au moment où ils ont eu besoin d'assistance.

Cinquante-huit pour cent des initiés qui déposent leurs propres déclarations ont affirmé avoir communiqué avec le soutien téléphonique entre une et quatre fois. Ce chiffre est très élevé, compte tenu du fait que 41 % de ces utilisateurs affirment avoir déposé entre une et cinq déclarations et 73 % affirment avoir déposé moins de dix déclarations. (Un grand nombre d'appels portaient sur des problèmes d'accès/ouverture de session et non pas de dépôt de déclarations d'initiés.)

Trente-huit pour cent des agents qui déposent pour les initiés et les émetteurs ont affirmé avoir appelé le Service d'aide ou l'organisme provincial de réglementation au moins cinq fois. Ces personnes déposent le plus grand nombre de déclarations (62 % d'entre elles affirment avoir déposé plus de 25 déclarations).

Les autres sources de soutien fréquemment sollicitées étaient les suivantes: un conseiller juridique ou un représentant du département de la conformité chez l'émetteur – 13 % des répondants; un collègue ou un supérieur – 12 % des répondants.

Près du quart (24 %) de tous les utilisateurs inscrits ont affirmé ne pas avoir communiqué avec le Service d'aide ou un organisme provincial de réglementation; ils ont plutôt obtenu du soutien d'autres sources. Les appels au Service d'aide SEDI et aux organismes provinciaux de réglementation étaient respectivement le premier et le second choix les plus populaires pour les trois principaux types d'utilisateurs inscrits, bien qu'un nombre supérieur d'initiés (32 %) aient contacté des représentants de l'émetteur ou des collègues, ce qui est supérieur aux autres groupes d'utilisateurs inscrits (16 % et 23 %).

Raison de communiquer avec le soutien

Au total, 1 434 utilisateurs inscrits ont expliqué pourquoi ils avaient communiqué avec le soutien. Puisque plus d'une réponse était permise, 2 612 réponses ont été compilées¹⁰. Les raisons des appels n'étaient pas vraiment différentes d'un groupe d'utilisateurs inscrits à l'autre.

La majorité des répondants (60 %) ont dit avoir communiqué avec le soutien pour des problèmes d'accès à SEDI (profil, mot de passe ou clé d'accès), puis 58 % des répondants ont appelé le Service d'aide pour déposer une déclaration d'initié. Les difficultés techniques (34 % des répondants) et les demandes d'éclaircissement quant au statut d'un initié ou quant à la définition des porteurs (24 % des répondants) ont également généré un nombre élevé d'appels.

Satisfaction quant au soutien

Soixante-dix pour cent des répondants ont indiqué qu'ils étaient satisfaits du soutien reçu au moment où ils ont communiqué avec le Service d'aide ou avec l'organisme provincial de réglementation en valeurs mobilières. Les personnes les moins satisfaites du soutien étaient les initiés qui déposent leurs propres déclarations d'initiés. Près d'une personne sur quatre (23 %) chez ces utilisateurs affirmait n'être pas satisfaite.

Commentaires – Plaintes sur le soutien

Les utilisateurs qui n'étaient pas satisfaits du soutien reçu ont donné les raisons suivantes :

Commentaires – Plaintes quant au soutien	Pourcentage de réponses
190 commentaires sur 244 ont pu être répertoriés	
Le personnel ne connaissait rien / ne pouvait pas m'aider.	31 %
J'ai dû faire la navette à de nombreuses reprises entre le Service d'aide SEDI et l'organisme provincial de réglementation en valeurs mobilières.	18 %
Le personnel n'était pas amical ni utile.	18 %
Temps de réponse très lent.	16 %
Pas de réponse du tout.	14 %
Conseils non uniformes.	14 %
J'avais de la difficulté à comprendre le personnel.	7 %
On m'a dit de consulter le manuel.	6 %
Je suis satisfait du service obtenu de l'organisme provincial de réglementation, mais le Service d'aide SEDI n'était pas amical ni utile.	6 %

¹⁰ Le petit nombre d'utilisateurs qui déposent pour les émetteurs seulement ont été exclus des analyses subséquentes.

Impossible d'avoir de l'aide après les heures habituelles.	3 %
--	-----

Guide de l'utilisateur SEDI

Le guide de l'utilisateur SEDI est un document PDF de 214 pages qui peut être téléchargé du site Web des ACMV¹¹, mais pas du site Web SEDI lui-même. Un exemplaire papier du guide est posté aux nouveaux déposants de déclaration dans un document qui comprend d'autres renseignements. Le guide d'utilisateur fournit des directives détaillées pour l'exécution des différentes tâches proposées par le site Web SEDI.

Plus du tiers (35 %) des initiés qui déposent leurs propres déclarations d'initiés n'étaient pas au courant de l'existence du guide. Cette proportion était de loin inférieure chez les deux groupes d'agents (seulement 9 % et 15 % n'étaient pas au courant de l'existence du guide).

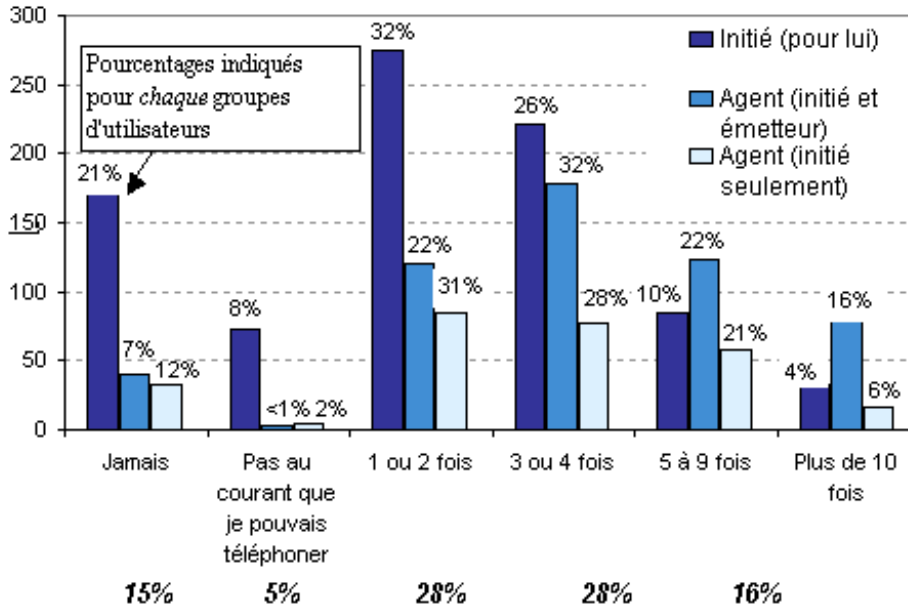
Chez les initiés qui déposent leurs propres déclarations d'initiés, 82 % des utilisateurs qui l'ont consulté n'y font plus référence et seulement 9 % affirment toujours s'en servir. Compte tenu des autres données colligées lors du sondage, il est peu probable que les initiés puissent apprendre le fonctionnement de SEDI à un point tel qu'ils n'aient plus besoin de se servir du guide. Il n'a pas été demandé aux utilisateurs d'évaluer l'utilité du guide.

Près du quart (29 % et 23 %) des agents des deux groupes affirment qu'ils consultent toujours le guide de l'utilisateur.

¹¹ <http://www.csa-acvm.ca/pdfs/SEDI/SEDIUserGuideAug2005.pdf>

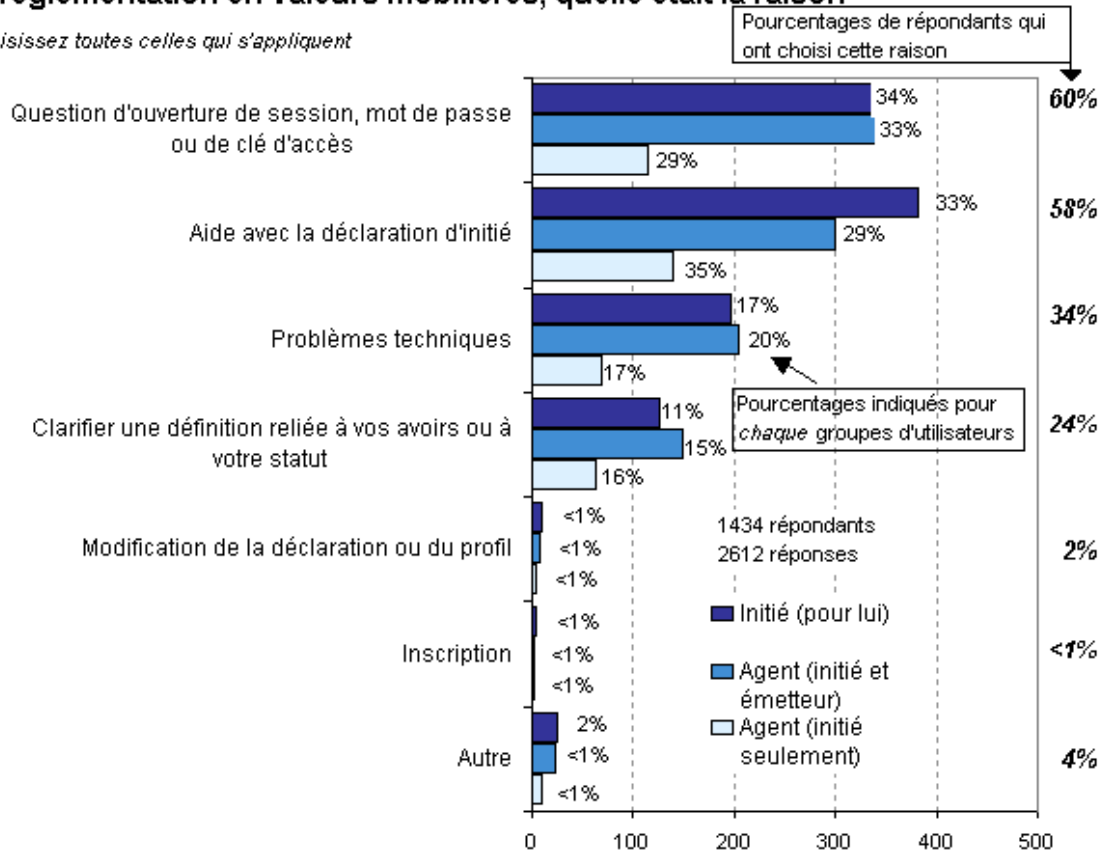
Tableaux – Soutien

"Combien de fois avez-vous appelé le centre d'aide SEDI et/ou votre organisme de réglementation en valeurs mobilières?"

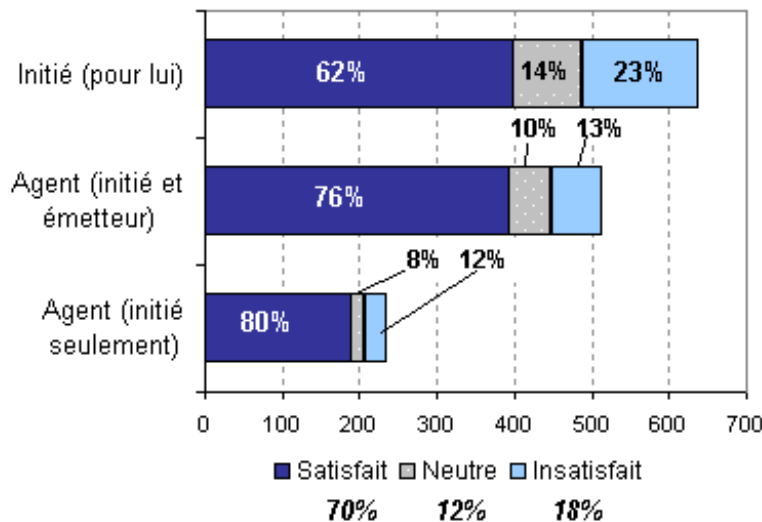


"Si vous avez contacté le centre d'aide SEDI et/ou votre organisme de réglementation en valeurs mobilières, quelle était la raison"

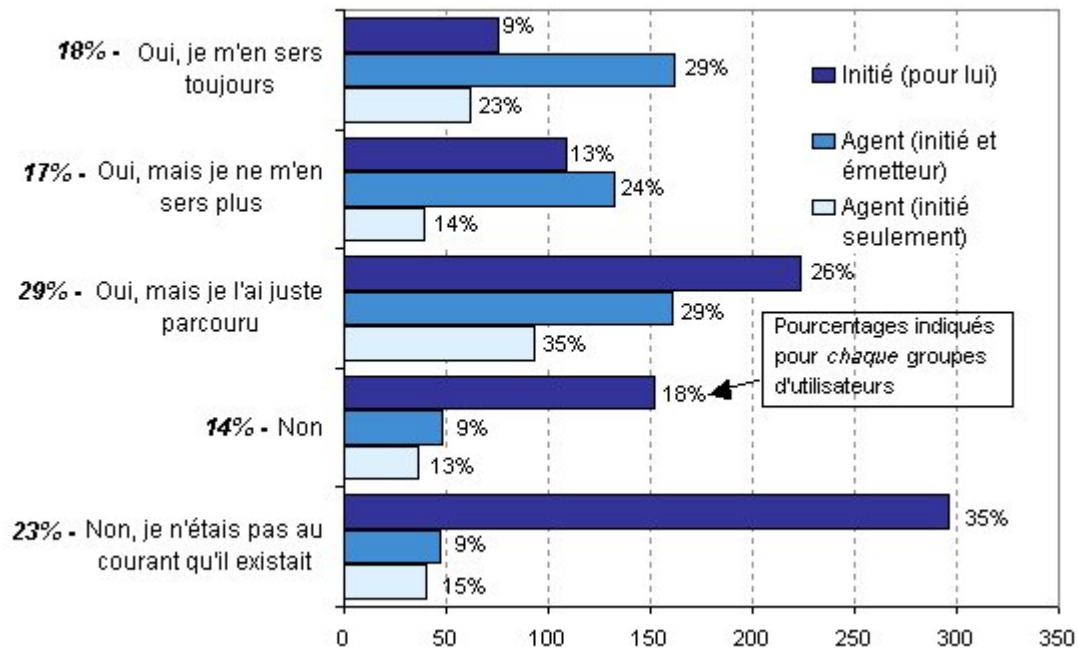
Choisissez toutes celles qui s'appliquent



"Si vous avez appelé le centre d'aide SEDI et/ou votre organisme de réglementation en valeurs mobilières, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du service que vous avez reçu?"



"Avez-vous lu le Guide de l'utilisateur SEDI?"



Soldes calculés

Contexte

Les renseignements SEDI accessibles au public proposent un solde cumulatif des titres de chaque initié pour chaque *date d'opération*. Un solde distinct est calculé pour chaque désignation de titre détenue par l'initié. Lorsqu'un utilisateur inscrit dépose une déclaration d'initié, SEDI calcule et affiche les soldes d'ouverture et de clôture pour la désignation de titre, et le solde de clôture est disponible dans les renseignements SEDI accessibles au public. Lorsqu'un utilisateur modifie une déclaration déjà déposée, SEDI recalculé et affiche le nouveau solde pour chaque opération¹² modifiée. Les soldes sont alors conformes à l'information modifiée plutôt que d'être conformes à l'information déposée initialement.

SEDI offre une liste d'éléments (p. ex. la désignation de titre) afin d'assurer un degré élevé d'uniformité dans les déclarations et plus particulièrement dans les soldes calculés.

Besoins des utilisateurs

Le sondage auprès des utilisateurs inscrits comprenait un ensemble d'énoncés visant à recueillir de l'information quant aux besoins de l'utilisateur en ce qui a trait à la fonction de calcul des soldes et à comprendre en quoi cette fonction influe sur leur expérience avec SEDI.

Ces énoncés, dans l'ordre, étaient :

1. Je comprends et apprécie le fait qu'il y ait de nombreux écrans requis pour le dépôt de déclarations d'initié et que ces écrans soient nécessaires pour assurer l'exactitude de l'information divulguée au public.
2. J'accepterais d'entrer manuellement mon solde de clôture après chaque opération si cela avait pour conséquence de simplifier et de diminuer le nombre d'écrans.
3. J'accepterais d'entrer manuellement mon solde de clôture pour chaque opération si cela m'offrait la possibilité de sauvegarder un brouillon lors de mes dépôts.
4. C'est important pour moi que SEDI calcule automatiquement le solde de clôture pour chaque opération que je dépose, et ce, basé sur mes déclarations passées.

Chacun des énoncés du sondage liés aux soldes calculés a reçu un pourcentage élevé de réponses neutres, variant de 21 % à 33 % pour tous les types d'utilisateurs inscrits. Parfois, la cote neutre a été utilisée parce que le répondant n'était ni d'accord ni en désaccord avec

¹² Chaque fois que SEDI affiche un solde sur le site public ou le site des utilisateurs inscrits, il utilise le solde d'ouverture indiqué dans le profil d'initié et calcule chacun des soldes finaux en fonction des opérations d'achat ou de vente indiquées dans la déclaration d'initié.

l'énoncé ou tout simplement parce qu'il n'avait aucune opinion sur l'énoncé. Comme il est essentiel que les utilisateurs comprennent les « pour » et les « contre » de la fonction des soldes calculés en rapport avec leur expérience SEDI, la question a été analysée en profondeur dans le cadre d'autres recherches auprès des utilisateurs.

Écrans multiples

Une question du sondage demandait aux utilisateurs s'ils acceptaient que « de multiples écrans soient nécessaires pour assurer l'exactitude de l'information divulguée au public? » La question est pertinente puisque, selon la nature de l'opération déclarée, l'utilisateur doit remplir entre dix et 17 écrans.

Le concept de base consistait à présenter un seul des champs obligatoires de la déclaration d'initié à chaque page. En effet, si l'utilisateur devait prendre une seule décision ou faire un seul choix à la fois, il y avait plus de chance qu'il réussisse à compléter la déclaration d'initié. La question du sondage visait à déterminer si les utilisateurs actuels de SEDI acceptaient la saisie page par page actuelle ou s'ils ne l'appréciaient pas.

Les initiés qui déposent leurs propres déclarations acceptaient beaucoup moins la saisie page par page actuelle de SEDI (29 % des initiés l'acceptaient) que les groupes d'agents (56 % et 58 % acceptaient la saisie page par page).

Est-ce important que SEDI calcule automatiquement le solde de clôture pour chaque opération?¹³

Près des trois quarts de tous les utilisateurs inscrits (72 %) ont indiqué qu'il « est important pour moi que SEDI calcule automatiquement le solde de clôture pour chaque opération que je dépose (sic) ». Un nombre inférieur d'initiés (59 %) qui déposent leurs propres déclarations ont indiqué que cela était important par rapport aux agents (81 % et 82 %). Ce résultat de 80 % parmi les deux groupes d'agents qui ont indiqué qu'il était important d'obtenir les soldes calculés était l'un des résultats les plus élevés, toute question confondue, dans le sondage auprès des utilisateurs inscrits de SEDI. Cependant, le nombre exceptionnellement élevé de réponses neutres (30 %) chez les initiés laisse croire que nombre d'entre eux ne s'en soucient pas ou apprécient que SEDI calcule automatiquement leurs soldes.

¹³ Dans le sondage, cet énoncé était présenté après les autres questions. Les résultats sont affichés ici parce qu'ils sont importants lorsque l'on tient compte des autres éléments du sondage.

Soldes calculés vs déclaration simplifiée

Quarante-deux pour cent de tous les utilisateurs inscrits ont affirmé qu'ils seraient prêts à saisir manuellement les soldes de clôture de chaque opération si cela devait permettre de simplifier et de réduire le nombre d'écrans de déclaration¹⁴. Les trois groupes d'utilisateurs inscrits ont donné une réponse relativement similaire à cette question. Toutefois, les agents qui déposent pour les initiés et pour les émetteurs étaient les moins enclins (36 %) parmi les trois groupes d'utilisateurs à souhaiter saisir manuellement les soldes. Parmi ces groupes, la répartition était presque égale entre ceux qui étaient prêts à saisir les soldes manuellement et ceux qui ne l'étaient pas.

L'analyse en profondeur a révélé que les soldes calculés sont importants pour les utilisateurs inscrits, mais qu'un nombre important d'entre eux seraient prêts à abandonner cette fonction si cela permettait de simplifier le processus et de réduire le nombre d'écrans de déclaration.

Vingt-deux pour cent de tous les utilisateurs inscrits ont évalué les soldes calculés comme *très importants*¹⁵ pour eux. Alors que plus de la moitié (55 %) des répondants au sondage n'étaient pas prêts à abandonner les soldes calculés pour obtenir des écrans de déclaration simplifiés, il est intéressant de constater qu'environ le tiers d'entre eux (32 %) étaient tout de même prêts à annuler la fonction des soldes calculés pour procéder eux-mêmes au calcul et à la saisie manuelle des soldes. Treize pour cent n'avaient aucune préférence.

Quatre-vingt-deux pour cent des agents qui déposent pour les initiés et pour les émetteurs ont indiqué qu'il était *important*¹⁶ pour eux que SEDI calcule le solde de clôture. Près du tiers (31 %) de ces agents abandonneraient toutefois cette fonction si cela permettait de simplifier le processus de déclaration. Mais la moitié d'entre eux (45 %) n'étaient *pas* prêts à abandonner la fonction des soldes de clôture calculés en faveur d'un processus de déclaration simplifiée. Les autres répondants qui ont indiqué que les soldes calculés étaient importants pour eux n'ont montré aucune préférence pour l'abandon de cette fonction au profit d'écrans de déclaration simplifiés (23 % ont donné un résultat neutre).

Cinquante-neuf pour cent des initiés ont dit que les soldes de clôture étaient importants. Mais parmi ces personnes, 41 % étaient tout de même prêts à abandonner cette fonction au profit d'un processus de déclaration simplifié. Vingt-neuf pour cent aimeraient conserver la fonction des soldes calculés au lieu de la simplification. Trente pour cent des initiés qui ont affirmé que les soldes calculés étaient importants n'indiquaient aucune préférence entre les deux options.

¹⁴ Comme de nombreux répondants l'ont indiqué, il ne s'agit pas nécessairement de procéder à un simple échange.

¹⁵ « C'est important pour moi que SEDI calcule automatiquement le solde de clôture pour chaque opération que je dépose, et ce, basé sur mes déclarations passées » = Vivement en accord

¹⁶ « C'est important pour moi que SEDI calcule automatiquement le solde de clôture pour chaque opération que je dépose, et ce, basé sur mes déclarations passées » = Plus ou moins en accord + En accord + Vivement en accord

Soldes calculés vs brouillons de déclaration

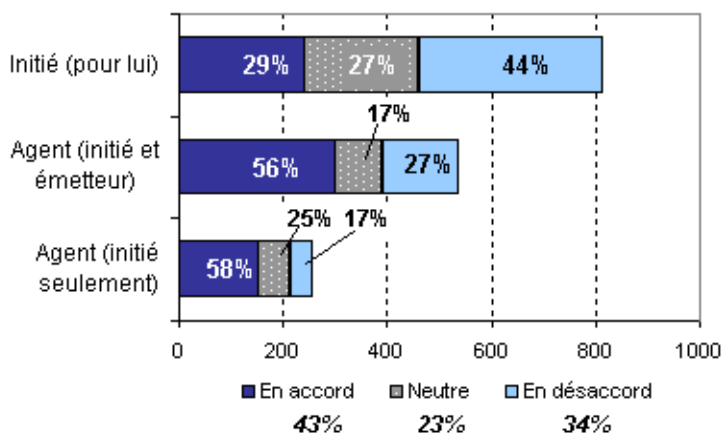
Quarante-deux pour cent de tous les utilisateurs inscrits étaient prêts à laisser tomber la fonction des soldes calculés pour en effectuer la saisie manuelle, s'ils pouvaient sauvegarder un brouillon de leurs déclarations. Près du double des utilisateurs (42 %) étaient prêts à abandonner les soldes calculés pour sauvegarder un brouillon de déclaration si on les compare à ceux qui n'étaient pas prêts à le faire (24 %).

Parmi les 72 % d'utilisateurs inscrits qui ont affirmé que les soldes calculés étaient importants pour eux, 31 % n'étaient pas prêts à abandonner la fonction des soldes calculés pour avoir accès à une fonction de sauvegarde de brouillon. Quarante pour cent étaient cependant prêts à abandonner cette fonction des soldes calculés en faveur de la possibilité de sauvegarder un brouillon de déclaration. Le pourcentage était à peu de chose identique dans les trois groupes d'utilisateurs.

Tableaux – Soldes calculés

Les quatre tableaux sont inscrits dans l'ordre où ils ont été cités plus haut.¹⁷

"Je comprends que de nombreux écrans soient requis pour le dépôt des déclarations d'initiés et que ces écrans soient nécessaires pour assurer l'exactitude de l'information divulguée au public"

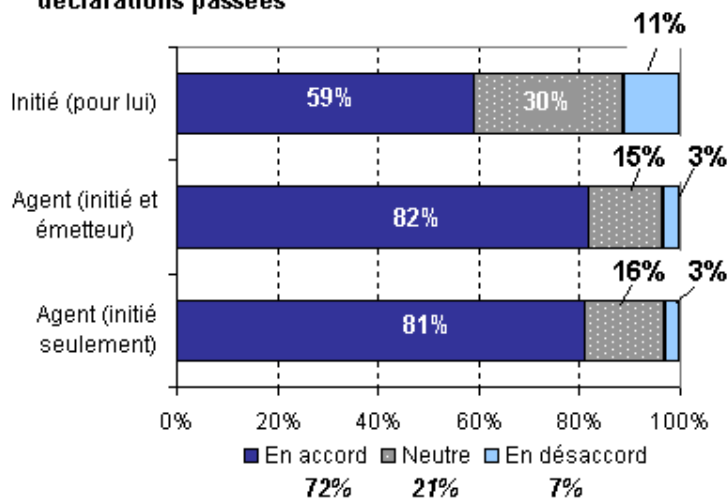


Commentaires

202 commentaires sur 341 ont été répertoriés

- 42 % - Je ne crois pas que plus d'un écran soit nécessaire.
- 29 % - Il doit exister une procédure plus simple (et suggestions).
- 13 % - Je crois que le nombre d'écrans pourrait être réduit et simplifié.
- 10 % - Des écrans multiples sont peut-être nécessaires, mais ils portent également à confusion.
- 8 % - SEDI devrait retourner à l'ancienne méthode de dépôt papier.

"C'est important pour moi que SEDI calcule automatiquement le solde de clôture pour chaque opération que je dépose, et ce, en fonction de mes déclarations passées"



Commentaires

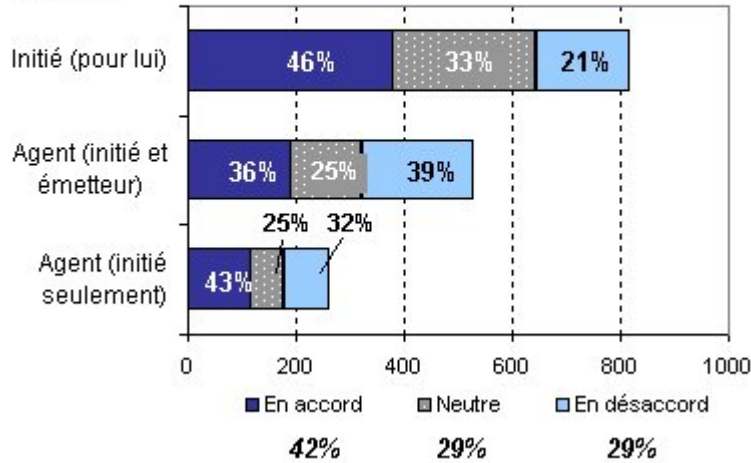
83 commentaires sur 118 ont été répertoriés

- 41 % - J'aime bien comparer les calculs de SEDI et les miens.
- 30 % - Je préférerais faire mes propres calculs.
- 29 % - J'aime bien que SEDI fasse les calculs à ma place.
- 13 % - Je n'ai pas confiance aux calculs de SEDI/j'ai trouvé des erreurs.

¹⁷ Les pourcentages de réponse sont indiqués séparément pour : 1) les initiés qui déposent leurs propres déclarations, 2) les agents qui déposent pour les initiés et les émetteurs; et 3) les agents qui déposent pour les initiés seulement. Le pourcentage de réponses combinées pour les trois groupes est inscrit au bas de chaque tableau.

On a demandé aux répondants qui n'étaient pas d'accord avec l'énoncé (Vivement en désaccord, En désaccord, Plus ou moins en désaccord) d'expliquer leurs réponses. Les commentaires ont été répertoriés et sont indiqués avec chaque tableau.

"J'accepterais d'entrer manuellement mon solde de clôture après chaque opération si cela avait pour conséquence de simplifier et de diminuer le nombre d'écrans"

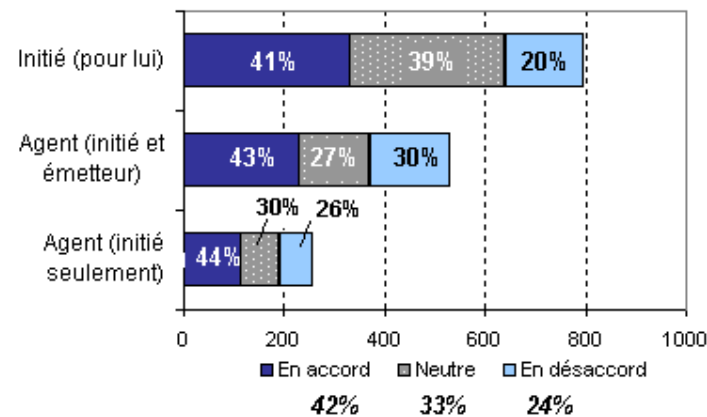


Commentaires

234 commentaires sur 319 ont été répertoriés

- 44 % - Je préfère que SEDI calcule et vérifie les soldes pour en assurer l'exactitude.
- 27 % - Je ne crois pas que cela soit nécessaire.
- 13 % - Je crois que le nombre d'écrans pourrait être réduit et que les écrans pourraient être simplifiés.
- 16 % - Le système est suffisamment simple tel qu'il est.
- 16 % - Je ne comprends pas la question.

"J'accepterais d'entrer manuellement mon solde de clôture pour chaque opération si cela m'offrait la possibilité de sauvegarder un brouillon lors de mes dépôts"



Commentaires

163 commentaires sur 222 ont été répertoriés

- 38 % - J'aime bien que SEDI calcule mes soldes/le système actuel laisse moins de place à l'erreur.
- 36 % - Je ne vois pas pourquoi il serait nécessaire d'avoir accès à des brouillons de déclaration/je n'ai pas besoin de travail supplémentaire.
- 21 % - J'aimerais les deux options/Je ne comprends pas pourquoi nous ne pouvons actuellement pas sauvegarder des brouillons.
- 7 % - Je préférerais sauvegarder des brouillons de déclaration/Je serais prêt à sacrifier les calculs automatiques au profit des brouillons de déclaration.

Analyse des utilisateurs inscrits

Connaissance des lois sur les valeurs mobilières

Les utilisateurs inscrits (42 %) affirmaient posséder des « connaissances générales » sur les exigences des déclarations des initiés et les dispenses permises en vertu des lois sur les valeurs mobilières. Quatorze pour cent d'entre eux affirmaient posséder une connaissance approfondie de ces exigences. Seulement un répondant sur dix (11 %) affirmait avoir peu de connaissances et un tiers (33 %) indiquaient posséder quelques connaissances.

Les résultats obtenus indiquent que les agents qui déposent pour les initiés et pour les émetteurs possédaient le plus de connaissances (66 % - connaissances générales ou connaissances approfondies), suivis des initiés (56 %) et des agents qui déposent pour les initiés seulement (40 %).

Expérience en matière d'utilisation de SEDI

La majorité des utilisateurs inscrits (82 %) se servaient de SEDI depuis plus d'un an. Près de la moitié d'entre eux (49 %) utilisaient SEDI depuis plus de deux ans. L'importance de ces résultats pour ce qui est du sondage, c'est que la majorité des répondants étaient des utilisateurs inscrits de SEDI depuis une période considérable, quoique leur degré de familiarisation avec le système dépend également de leur fréquence d'utilisation de SEDI.

Degré de confort des utilisateurs avec les ordinateurs et Internet

Quatre-vingt-quatorze pour cent de tous les utilisateurs inscrits affirmaient être confortables¹⁸ avec l'utilisation d'ordinateurs, et quatre-vingt-quinze pour cent indiquaient être confortables avec l'utilisation d'Internet. La seule dérogation à ces résultats élevés provenait des initiés qui déposent leurs propres déclarations : 8 % affirmaient ne pas être confortables avec l'utilisation d'ordinateurs et 7 %, ne pas l'être avec Internet.

Degré de confort des utilisateurs avec SEDI

Seulement 47 % de tous les utilisateurs inscrits indiquaient être confortables avec l'utilisation de SEDI, ce qui contraste avec les résultats élevés enregistrés quant à l'utilisation des ordinateurs et d'Internet. Seulement 27 % des initiés qui déposent leurs propres déclarations affirmaient être confortables avec l'utilisation de SEDI. Les résultats étaient beaucoup plus élevés chez les deux groupes d'agents (69 % et 65 %), quoique ces

¹⁸ Confortable = Très confortable + Confortable + Plus ou Moins Confortable
Inconfortable = Très inconfortable + Inconfortable + Plus ou Moins Inconfortable + Neutre

résultats indiquent un degré de confort de loin inférieur à celui signalé quant à l'utilisation des ordinateurs ou d'Internet.

Facilité d'apprentissage de SEDI

Les trois quarts (76 %) de tous les utilisateurs inscrits ont indiqué que SEDI n'était pas facile à apprendre¹⁹. Cela est principalement dû au pourcentage élevé (89 %) d'initiés qui déposent leurs propres déclarations et qui ont affirmé que SEDI n'est pas facile à apprendre. Alors que les deux groupes d'agents ont répondu de façon plus favorable que les initiés, la majorité d'entre eux (62 % et 63 %) indiquaient tout de même que SEDI n'était pas facile à apprendre.

Près de la moitié de tous les utilisateurs inscrits (46 %) ont affirmé avoir appris par eux-mêmes l'utilisation de SEDI. Un quart (24 %) ont indiqué avoir appris à se servir de SEDI au moyen du guide d'utilisateur et 21 %, auprès d'un collègue.

Fréquence d'utilisation

Les initiés qui déposent leurs déclarations d'initiés effectuaient des ouvertures de session dans SEDI beaucoup moins fréquemment que les deux autres types d'utilisateurs inscrits. En effet, les deux tiers des initiés (67 %) indiquaient entrer dans SEDI seulement une, deux ou trois fois par année pour déposer une déclaration. Quatre-vingt-onze pour cent d'entre eux ont indiqué effectuer des ouvertures de session pour déposer une déclaration quatre fois par année au moins et seulement 15 % pour les agents qui déposent pour les initiés et les émetteurs, et 30 % pour les agents qui déposent pour les initiés seulement, effectuaient les ouvertures de session une, deux ou trois fois par année seulement.

Nombre de déclarations déposées dans SEDI

Parmi les initiés qui déposent leurs déclarations d'initiés, 41 % affirment avoir déposé seulement entre une et cinq déclarations. Près des trois quarts d'entre eux (73 %) affirment qu'ils ont déposé moins de dix déclarations.

Par opposition, 80 % des agents²⁰ affirmaient avoir déposé au moins onze déclarations (par rapport à seulement 26 % chez les initiés qui déposent leurs propres déclarations). Soixante pour cent des agents indiquaient qu'ils déposent plus de 25 déclarations (par rapport à seulement 8 % chez les initiés).

¹⁹ *Facile* = Très facile + Facile + Plus ou moins facile. *Pas facile* = Très difficile + Difficile + Plus ou moins difficile + Neutre

²⁰ Données regroupées : ces données ne font pas l'objet d'un tableau.

Lorsque l'on considère toutes les réponses au sondage, il est évident que le plus important groupe d'utilisateurs de SEDI, soit les initiés qui déposent leurs propres déclarations (qui représentent 50 % des utilisateurs inscrits), effectuent moins fréquemment une ouverture de session dans SEDI et déposent un nombre de loin inférieur de déclarations que les utilisateurs qui déposent pour les initiés ou pour les initiés et les émetteurs.

Nombre de déclarations SEDI vs degré de confort quant à l'utilisation de SEDI

Parmi les répondants au sondage qui affirmaient avoir déposé entre une et cinq déclarations, seulement 23 % indiquaient être confortables²¹ avec l'utilisation de SEDI.

Le pourcentage d'utilisateurs affirmant être confortables avec SEDI augmente de façon proportionnelle au nombre de déclarations déposées. Quatre-vingt-neuf pour cent des utilisateurs qui ont déposé plus de 250 déclarations affirment être confortables avec SEDI. Il est cependant intéressant de constater qu'un pourcentage considérable d'utilisateurs ne sont toujours pas confortables avec SEDI, même après avoir déposé entre onze et 25 déclarations (48 % sont inconfortables), 26 à 100 déclarations (24 % sont inconfortables), 101 à 250 déclarations (17 % sont inconfortables), et plus de 250 déclarations (11 % sont inconfortables).

Un examen détaillé de ces données révèle qu'un tiers des utilisateurs (32 %) qui ont déposé seulement une à cinq déclarations d'initiés dans SEDI affirment ne pas être confortables avec l'utilisation. (« Inconfortable » était la cote la moins élevée pouvant être accordée sur une échelle de sept points.) Seulement 2 % à 4 % des utilisateurs qui ont déposé cinq déclarations ou moins affirmaient être très confortables avec SEDI. Ce pourcentage demeure peu élevé jusqu'à ce que les utilisateurs aient déposé entre 26 et 100 déclarations. Ainsi, après le dépôt de 100 déclarations, 14 % d'utilisateurs affirment être très confortables avec SEDI. Le pourcentage d'utilisateurs qui sont très confortables avec SEDI passe à près de 44 % chez ceux qui ont déposé plus de 250 déclarations.

Plus les utilisateurs utilisent SEDI, plus ils se sentent confortables avec l'utilisation du système, ce qui n'est pas vraiment surprenant. Le problème avec les initiés, c'est qu'ils ne peuvent pas apprendre à se servir du système SEDI actuel parce qu'ils n'effectuent pas suffisamment d'ouverture de session. En d'autres termes, le système doit être beaucoup plus convivial pour répondre aux besoins d'utilisation des initiés.

Il est intéressant de constater qu'en vertu des résultats élevés quant au degré de confort obtenu chez les groupes d'utilisateurs qui déposaient plus de 250 déclarations SEDI par année, 9 % d'entre eux affirment tout de même être inconfortable avec SEDI.

Combien de temps exige le dépôt d'une déclaration?

Vingt-sept pour cent des utilisateurs inscrits affirment qu'ils arrivent à déposer relativement rapidement une déclaration, en moins de cinq minutes, après avoir sélectionné l'initié souhaité dans le profil d'utilisateur²². Quarante-quatre pour cent des utilisateurs qui

²¹ Confortable = Très confortable + Confortable + Plus ou Moins Confortable
Inconfortable = Très inconfortable + Inconfortable + Plus ou Moins Inconfortable + Neutre

²² Les options de réponse étaient : 1) Moins de 5 minutes; 2) 6 à 10 minutes; 3) 11 à 20 minutes; 4) Plus de 20 minutes.

effectuent fréquemment des ouvertures de session déposent aussi assez rapidement.²³ Seulement 18 % des utilisateurs qui effectuent rarement une ouverture de session arrivent à faire des dépôts assez rapidement. Les trois quarts (77 %) des initiés qui ne déposent pas fréquemment de déclarations sont des initiés qui déposent leurs propres déclarations.

Quarante-trois pour cent des utilisateurs inscrits qui effectuent peu fréquemment des ouvertures de session signalent prendre plus de dix minutes pour déposer une déclaration. Seulement 18 % des utilisateurs qui utilisent fréquemment SEDI affirment qu'il leur faut ce temps pour déposer une déclaration. Un de ces utilisateurs sur cinq (20 %) indique que cela lui prend habituellement plus de 20 minutes pour déposer une déclaration. Tandis que seulement un utilisateur sur 25 (4 %), chez les utilisateurs qui utilisent fréquemment SEDI, affirme que cela exige plus de 20 minutes pour déposer.

Abandon d'une déclaration

Trente pour cent de tous les utilisateurs inscrits indiquent qu'ils abandonnent le dépôt d'une déclaration plus de 33 % des fois parce que SEDI est difficile à utiliser. La majorité des utilisateurs (87 %) qui abandonnent souvent leur déclaration effectuent rarement une ouverture de session dans SEDI. Il s'agit principalement d'initiés qui déposent leurs propres déclarations.

Raison pour modifier des déclarations d'initiés

En 2005, des modifications ont été apportées à près de 6 % des déclarations d'initiés déjà déposées.. Près des deux tiers des utilisateurs inscrits (64 %) indiquent qu'ils ont rarement (52 %) ou n'ont jamais (12 %) besoin de modifier des déclarations d'initiés. Seulement 12 % des utilisateurs ont dû modifier plus du tiers des déclarations déposées. La fréquence de modifications des déclarations déposées était comparable chez les initiés et les agents.

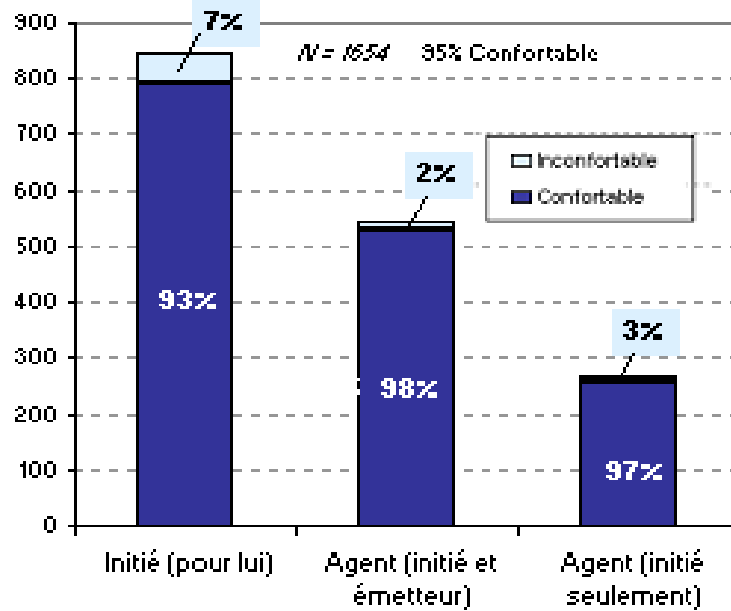
Plus de la moitié (53 %) des utilisateurs qui ont modifié une déclaration affirmaient qu'ils avaient dû faire ces modifications parce que SEDI est difficile à utiliser. Les trois quarts des initiés (74 %) qui déposent leurs propres déclarations ont modifié une déclaration parce que SEDI est difficile à utiliser, par rapport à un peu plus du tiers chez les groupes d'agents (37 % et 38 %).

²³ *Fréquemment* = Presque chaque jour + Au moins une fois par semaine en moyenne + Au moins une fois par mois en moyenne.

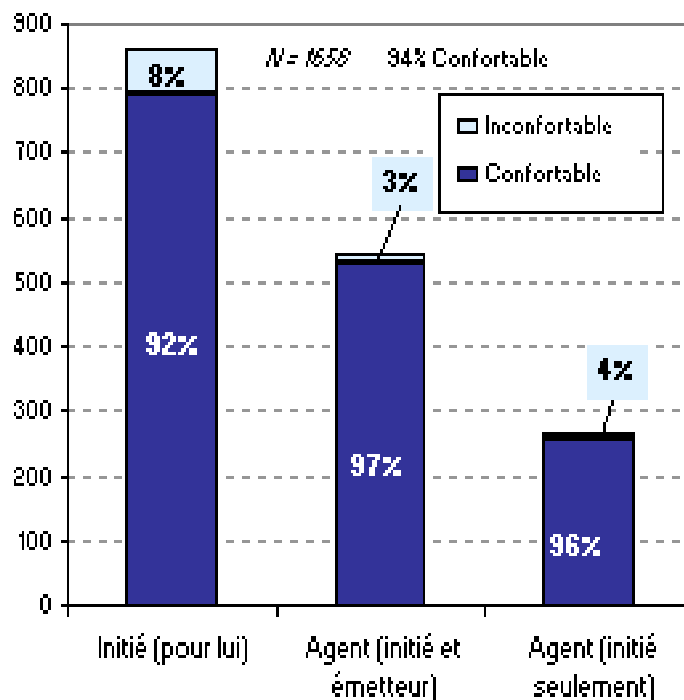
Rarement = Au moins une fois tous les trois mois en moyenne + Seulement deux à trois fois par année + Une fois par année ou moins.

Tableaux – Analyse des utilisateurs inscrits

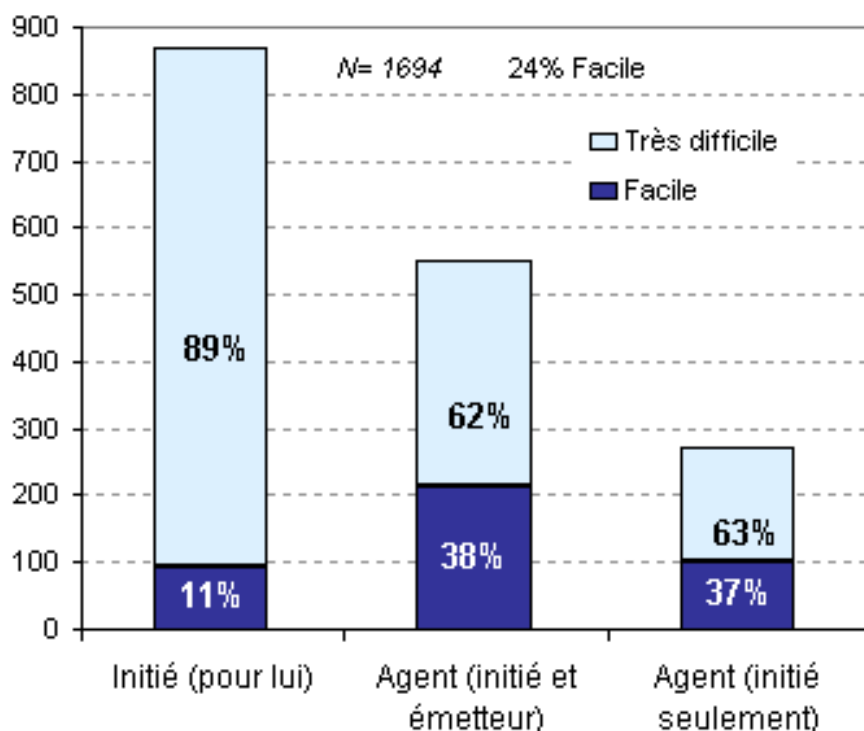
"Dans quelle mesure êtes-vous confortable d'utiliser l'Internet?"



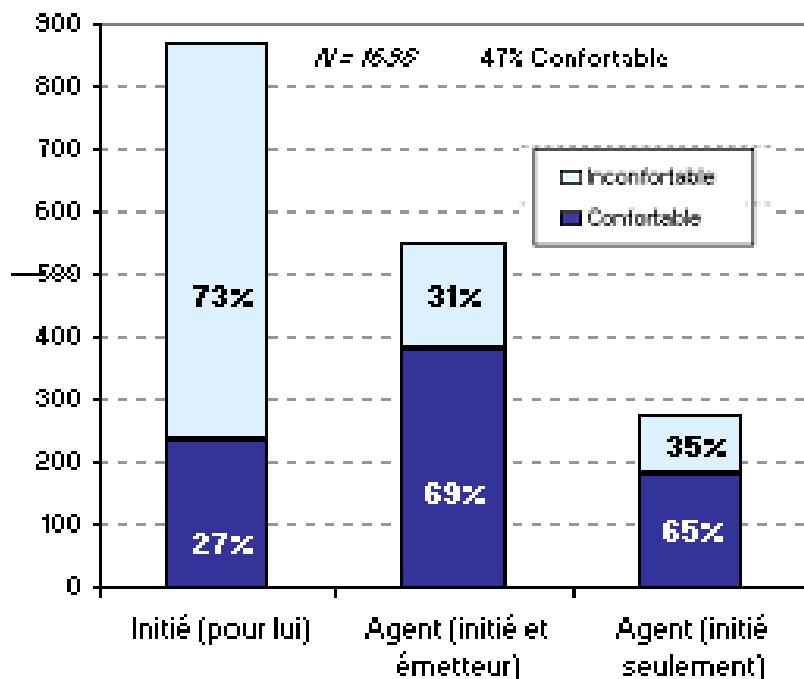
"Dans quelle mesure êtes-vous confortable d'utiliser un ordinateur?"



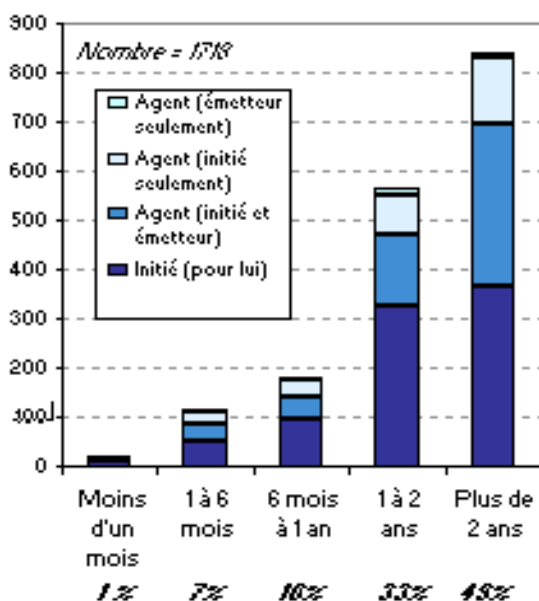
"A-t-il été facile d'apprendre à utiliser SEDI?"



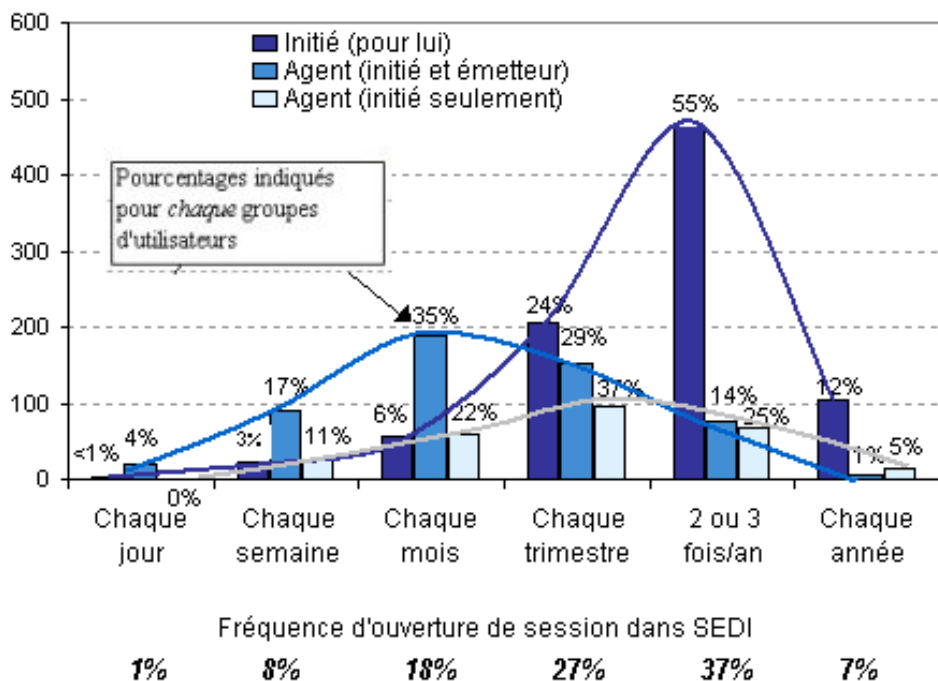
"Dans quelle mesure êtes-vous confortable d'utiliser SEDI?"



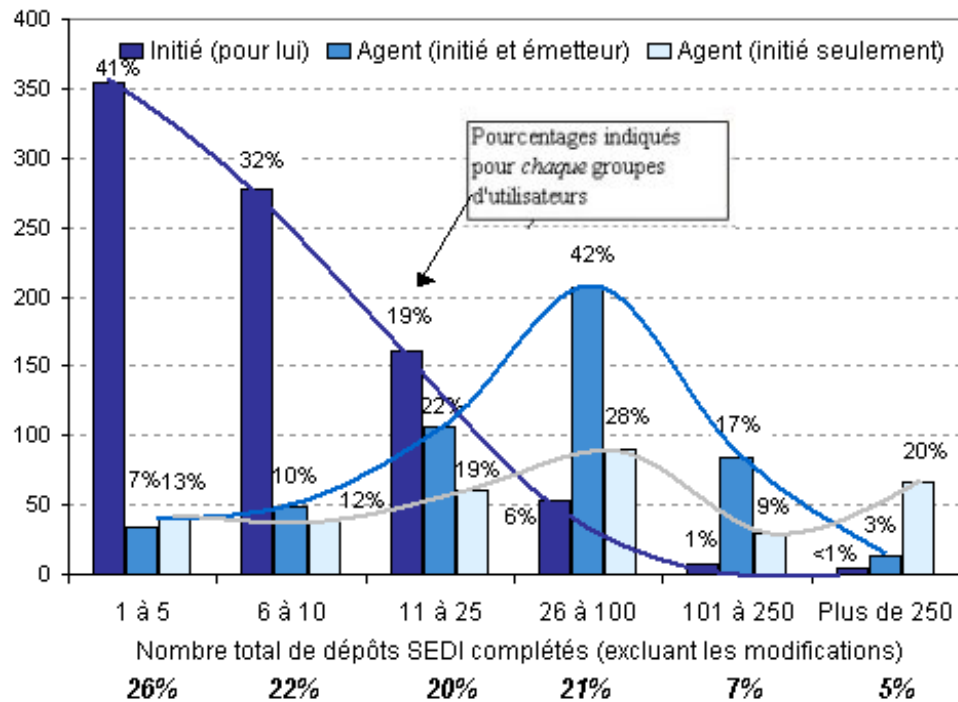
"Depuis combien de temps utilisez-vous SEDI?"



"Combien de fois ouvrez-vous une session dans SEDI pour faire un dépôt?"



Type d'utilisateur inscrit vs Nombre total de dépôts complétés



Nombre total de dépôts faits vs Niveau de confort avec l'utilisation de SEDI

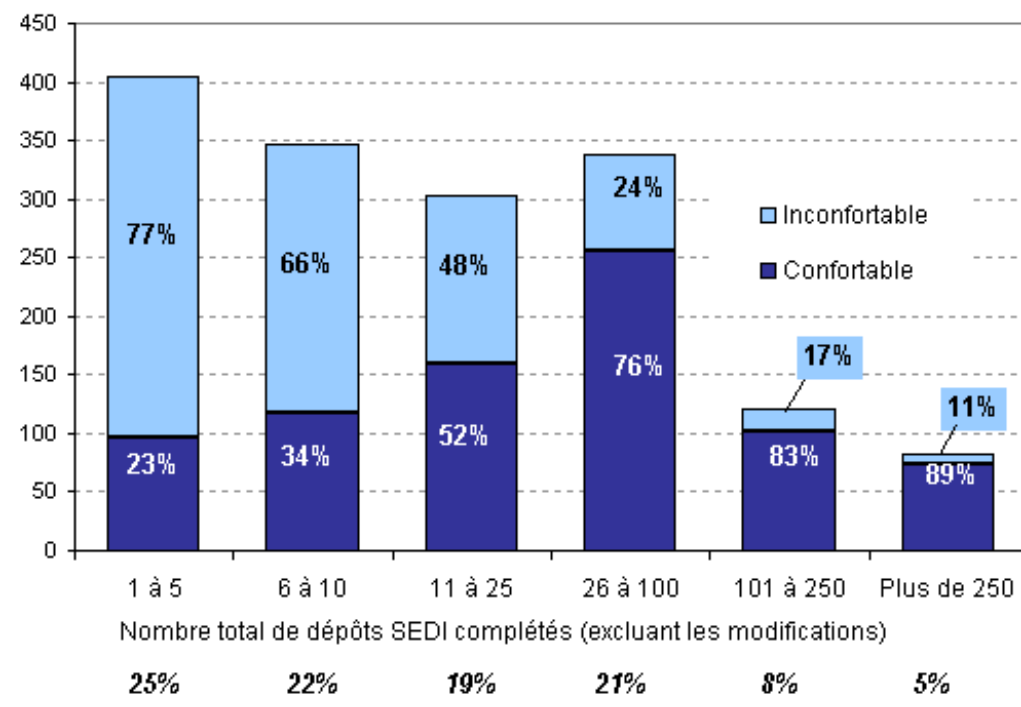
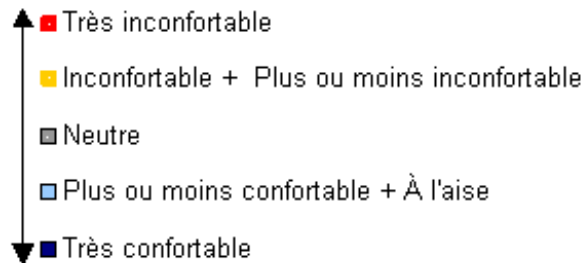
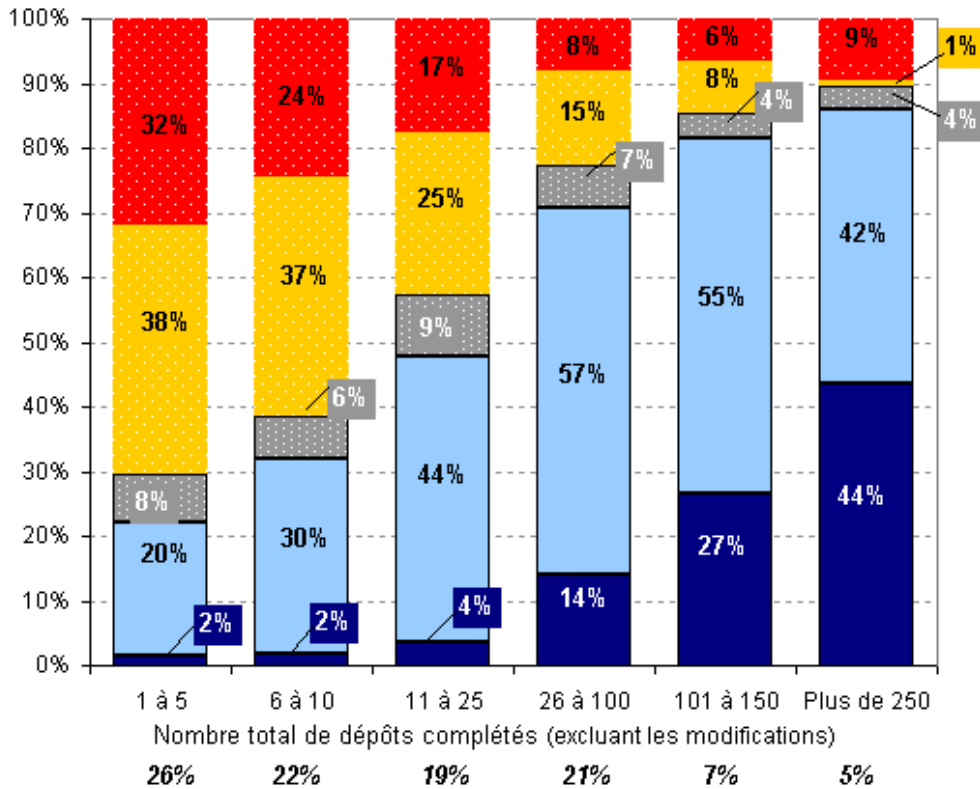
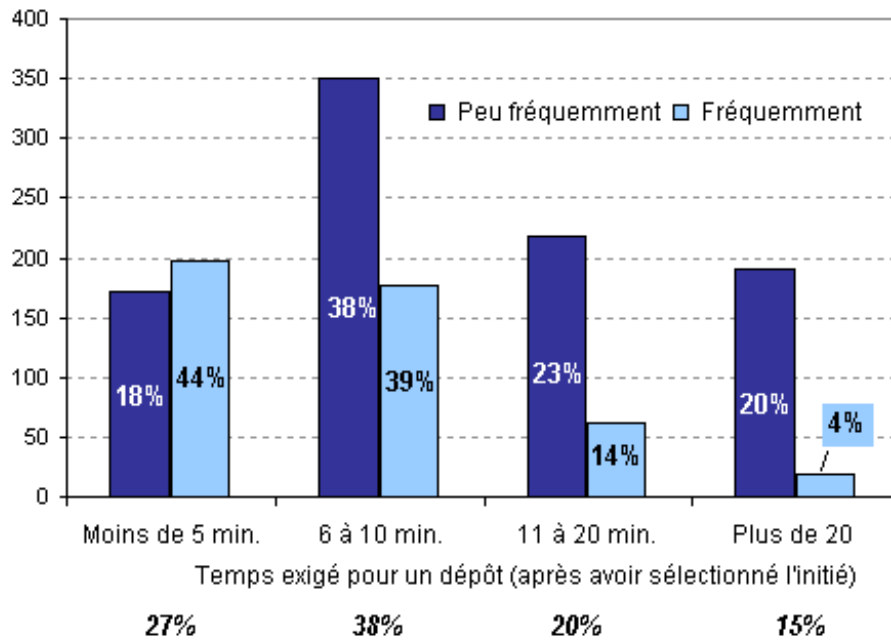


Tableau détaillé

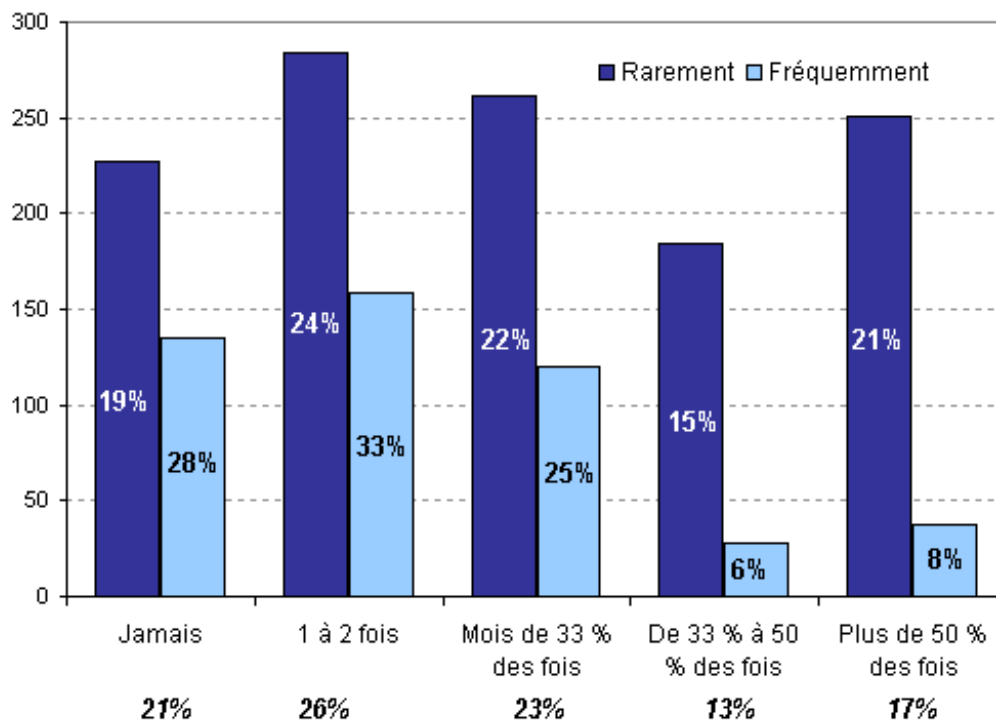
Nombre total de dépôts faits vs. Niveau de confort avec l'utilisation de SEDI



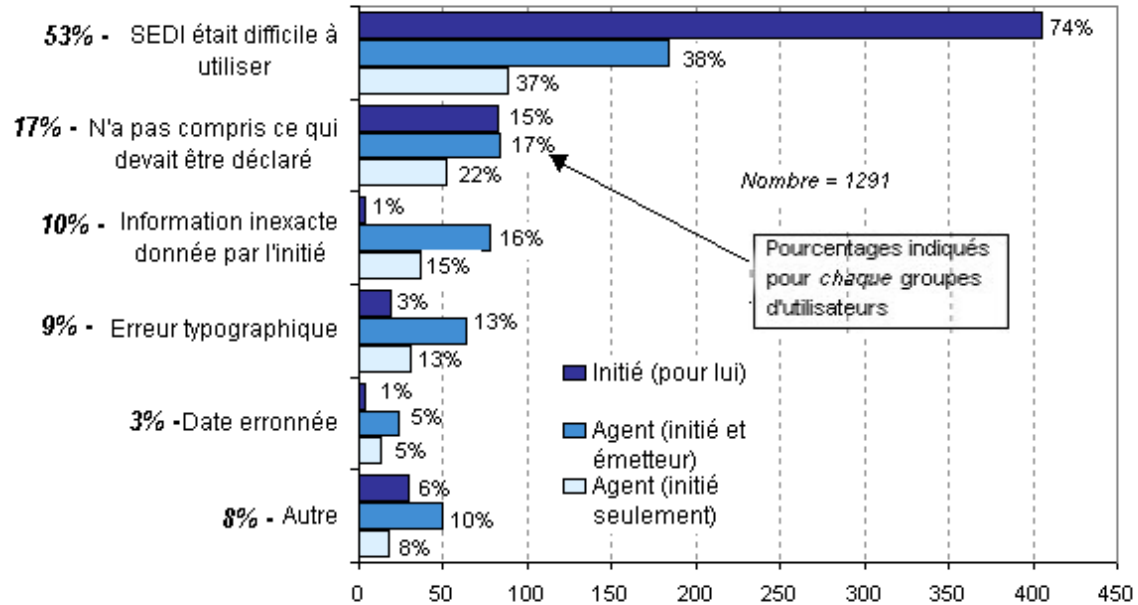
Nombre d'ouvertures d'une session SEDI vs temps exigé pour faire le dépôt (minutes)



"Combien de fois avez-vous commencé à déposer une déclaration d'initié et puis vous avez abandonné parce que SEDI était trop difficile à comprendre ou à utiliser?"



"Quelle est votre raison principale de modifier une déclaration d'initié?"



Utilisateurs publics

Contexte

Le public en général peut accéder aux déclarations d'initiés et aux données sur les émetteurs sur SEDI sans avoir à s'inscrire. Les visiteurs peuvent visualiser les déclarations d'initiés pour certains initiés en particulier ainsi que les renseignements sur un émetteur au moyen de différents paramètres de recherche. Quatre types de rapports sont proposés par le système, dont un *Sommaire hebdomadaire* qui dresse la liste de toutes les déclarations d'initiés effectuées au cours de la semaine.

Les utilisateurs publics ont été avisés du sondage au moyen d'avis et de liens affichés en évidence sur les sites des organismes de réglementation provinciaux et sur le site SEDI. Les utilisateurs publics n'ont pas été ciblés par une campagne courriel. Trois cent quarante-cinq personnes ont répondu au sondage SEDI à l'intention des utilisateurs publics. Le sondage à l'intention des utilisateurs inscrits au SEDI comprenait également quelques points relatifs au site public.

Profil des utilisateurs publics

Près des trois quarts des utilisateurs publics (77 %) ont été classés comme des « investisseurs ». Ce groupe était principalement formé d'investisseurs privés (54 % de l'échantillon total des utilisateurs publics), mais comprenait aussi des initiés (11 %), des conseillers financiers et des courtiers de firmes d'investissement (9 %) ainsi que des investisseurs institutionnels (4 %).

Les 23 % résiduels d'utilisateurs publics ont été classés comme « autres ». Ce groupe comprenait des personnes employées par des organismes d'application de la loi (4 % de l'échantillon total des utilisateurs publics), occupant un poste d'agent de conformité (4 %), travaillant dans des cabinets d'avocats (2 %) ou encore comme analyste de marché (2 %) ou pour les médias (2 %). Huit pour cent occupaient d'autres rôles.

Une bonne partie des utilisateurs publics (69 %) utilisaient SEDI depuis plus d'un an, mais 20 % ne s'en servaient que depuis six mois ou moins. Plus du tiers (38 %) des participants au sondage public affirmaient visiter SEDI au moins une fois par semaine pour consulter les déclarations d'initiés. Un autre tiers (33 %) indiquait visiter SEDI au moins une fois par mois. Pour ce qui est du sondage, cela signifie que la majorité des répondants étaient des personnes qui avaient une bonne expérience du système.

Comme c'était le cas pour les utilisateurs inscrits, 95 % des utilisateurs publics étaient confortables avec l'utilisation d'ordinateurs et Internet. Seulement 70 % de tous les utilisateurs publics indiquaient être confortables avec SEDI. Un nombre inférieur d'investisseurs étaient confortables avec SEDI (66 %) par rapport au reste des utilisateurs publics (81 %). Les cotes attribuées au « confort » pour le site public étaient de loin plus

favorables que celles du site des utilisateurs inscrits, où seulement 47 % de tous les utilisateurs et 27 % des initiés indiquaient être confortables avec SEDI.

Les utilisateurs publics ont accordé une cote plus favorable que les utilisateurs inscrits quant à la facilité d'apprentissage du système, mais quand même la moitié (49 %) des utilisateurs publics ont indiqué que SEDI n'était pas facile à apprendre (les interfaces de SEDI mises à la disposition des utilisateurs inscrits et des utilisateurs publics sont très différentes.)

Résultats chez les utilisateurs publics

Les utilisateurs publics ont évalué sept énoncés portant sur la facilité de trouver l'information et sur l'utilité des rapports. Ces énoncés étaient les suivants (répertoriés de l'énoncé ayant obtenu la cote la plus favorable à celui ayant obtenu la cote la moins favorable) :

1. Les critères de recherche pour trouver les déclarations d'initiés sont efficaces : Je retrouve l'information sur l'initié dont j'ai besoin.
2. Les données contenues dans les divers rapports SEDI que j'utilise me fournissent toute l'information dont j'ai besoin.
3. Les données contenues dans les divers rapports SEDI que j'utilise sont faciles à comprendre.
4. Les données contenues dans les divers rapports SEDI que j'utilise sont bien formatées.
5. Les divers critères de recherche pour trouver les déclarations d'initiés sont faciles à utiliser.
6. L'information que je cherche est promptement accessible : Je n'ai pas besoin de chercher et de naviguer à divers endroits sur SEDI pour obtenir l'information complète.
7. La navigation entre les divers rapports sur SEDI est facile et efficace.

De façon globale, les pourcentages favorables étaient peu élevés pour ce qui est des différents énoncés. En effet, l'énoncé « Les critères de recherche pour trouver les déclarations d'initié sont efficaces... » a reçu la cote la plus favorable, près de 63 % des utilisateurs publics étant d'accord. « La navigation entre les divers rapports sur SEDI est facile et efficace » a reçu la cote la moins favorable parmi les énoncés; en effet, seulement 31 % des utilisateurs publics étaient d'accord. Les éléments du sondage portant sur la facilité de recherche et de navigation d'un rapport à l'autre (points 5 et 7 plus haut) ont reçu des cotes plutôt défavorables; soit entre 27 % et 31 % des utilisateurs étaient favorables alors qu'entre 42 % et 45 % étaient plutôt défavorables.

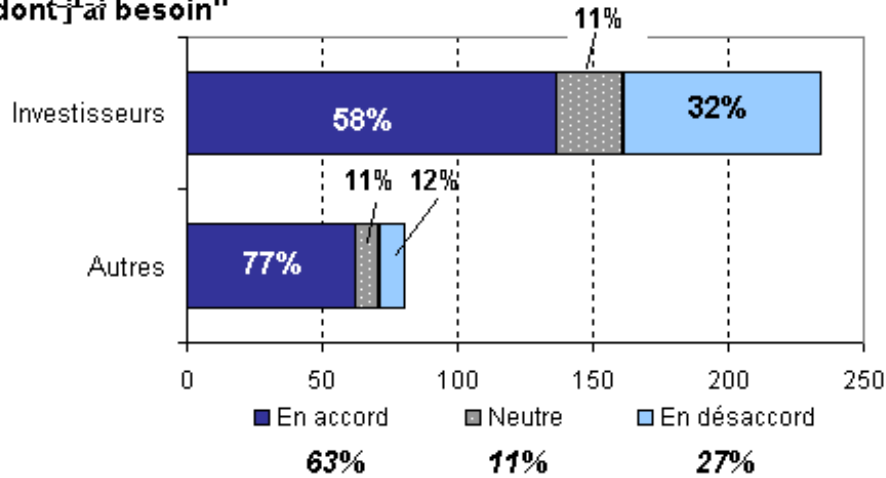
Les investisseurs ont attribué des cotes beaucoup moins favorables que les autres utilisateurs publics. La seule exception portait sur l'énoncé « Les données contenues dans les divers rapports SEDI que j'utilise sont bien formatées. » En effet, 48 % des investisseurs ont accordé une cote favorable, par rapport à 52 % des autres utilisateurs publics.

Les commentaires des utilisateurs qui accompagnaient les cotes défavorables en ce qui a trait à la localisation de l'information publique étaient en général une répétition de ce qui avait déjà été dit : il est difficile de trouver l'information, la recherche d'information est trop compliquée et fastidieuse, il y a trop de critères de recherche et la navigation entre les rapports pourrait être améliorée. Les utilisateurs indiquent que les rapports ne sont pas bien formatés : qu'il y manque l'information souhaitée, que la disposition devrait être améliorée, que les caractères sont petits et difficiles à lire, que les titres et les en-têtes pourraient être mieux expliqués, que les rapports ne sont pas faciles à imprimer et qu'il serait apprécié d'avoir accès à d'autres formats de données (p. ex. rapport Excel).

Tableaux – Classement des utilisateurs publics

Les sept tableaux sont classés depuis l'énoncé ayant reçu la cote la plus favorable jusqu'à celui ayant reçu la cote la moins favorable²⁴.

"Les critères de recherche pour trouver des déclarations d'initiés sont efficaces : Je retrouve l'information sur l'initié dont j'ai besoin"



Commentaires

26 commentaires sur 51 ont été répertoriés

46 % - La recherche est beaucoup trop compliquée et fastidieuse.

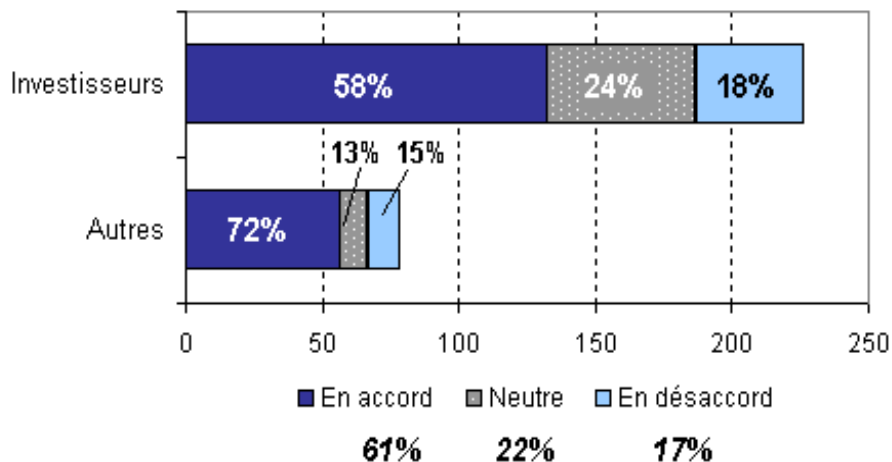
19 % - Il y a beaucoup trop de critères de recherche/les critères de recherche créent de la confusion.

15 % - Je dois souvent m'y reprendre à plusieurs reprises avant de trouver l'information dont j'ai besoin.

15 % - Les critères de recherche et la terminologie sont difficiles à comprendre.

12 % - Je peux trouver l'information dont j'ai besoin, mais le processus pourrait être plus efficace.

"Les données contenues dans les divers rapports SEDI que j'utilise me fournissent toute l'information dont j'ai besoin"



Commentaires

25 commentaires sur 31 ont été répertoriés

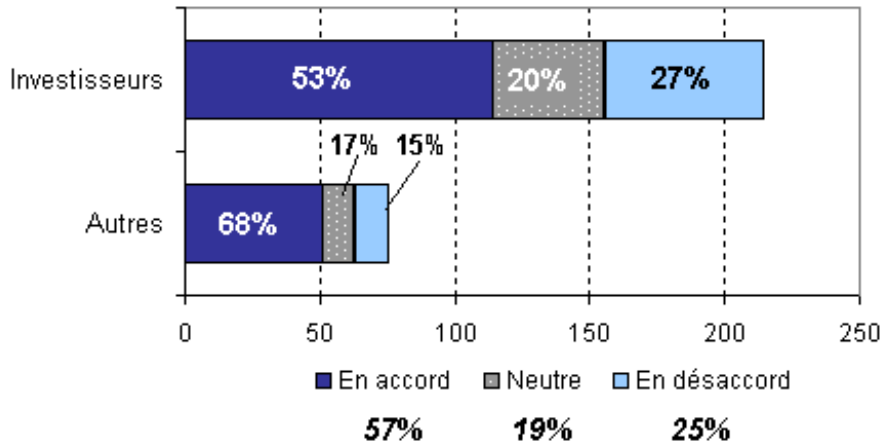
50 % - L'information est là, mais elle n'est pas clairement formatée.

50 % - Toute l'information dont j'ai besoin n'est pas disponible.

²⁴ Les pourcentages de classement sont indiqués séparément pour : 1) Les initiés qui déposent leurs propres déclarations; 2) Les agents qui déposent pour les initiés et pour les émetteurs; 3) Les agents qui déposent pour les initiés seulement. Les pourcentages de réponses des trois groupes ensemble sont indiqués au bas du tableau.

On a demandé aux répondants qui n'étaient pas d'accord avec l'énoncé (Vivement en désaccord, En désaccord, Plus ou moins en désaccord) d'expliquer leurs réponses. Les commentaires ont été répertoriés et sont indiqués avec chaque tableau.

"Les données contenues dans les divers rapports SEDI que j'utilise sont faciles à comprendre"

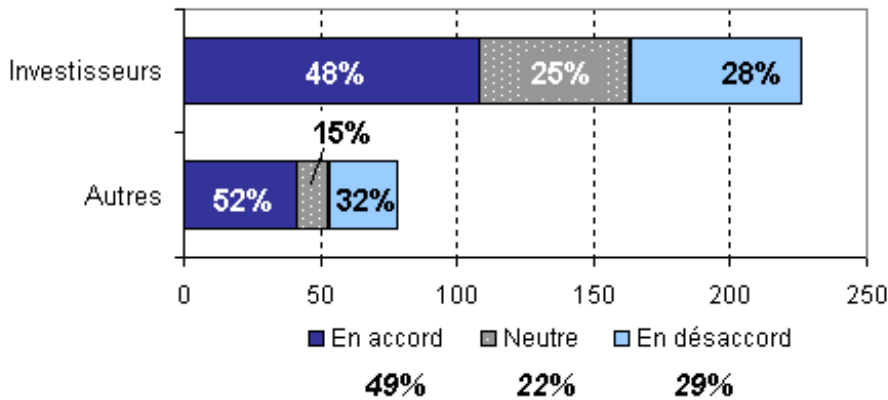


Commentaires

22 commentaires sur 31 ont été répertoriés

- 45 % - Je trouve que les données du rapport sont en général peu claires et créent de la confusion.
- 41 % - Le langage utilisé dans les rapports doit être simplifié.
- 14 % - La disposition de la page n'est pas conviviale – trop large, etc.
- 9 % - J'ai découvert des erreurs dans les rapports.

"Les données contenues dans les divers rapports SEDI que j'utilise sont bien formatées"

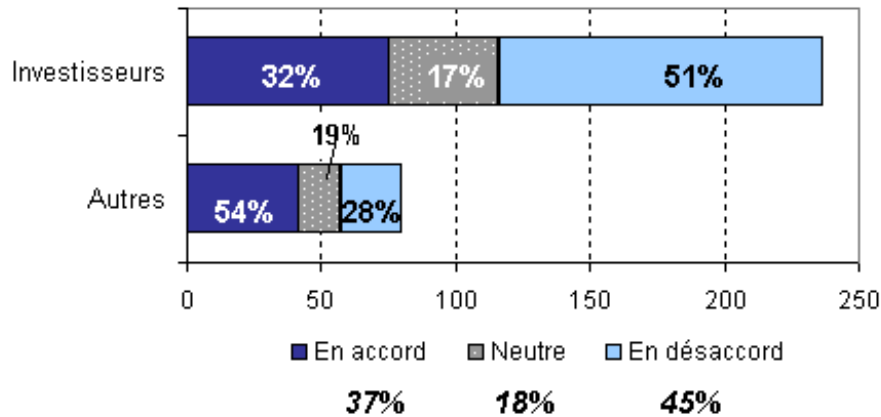


Commentaires

31 commentaires sur 48 ont été répertoriés

- 58 % - La disposition de la page n'est pas conviviale – trop large.
- 29 % - Le caractère utilisé dans les rapports est trop petit/difficile à lire.
- 16 % - Les rapports ne sont pas faciles à imprimer.
- 16 % - Les titres et les en-têtes doivent être simplifiés.
- 13 % - Un autre format de fichier serait apprécié (p. ex. Excel)

"Les divers critères de recherche pour trouver les déclarations d'initiés sont faciles à utiliser"

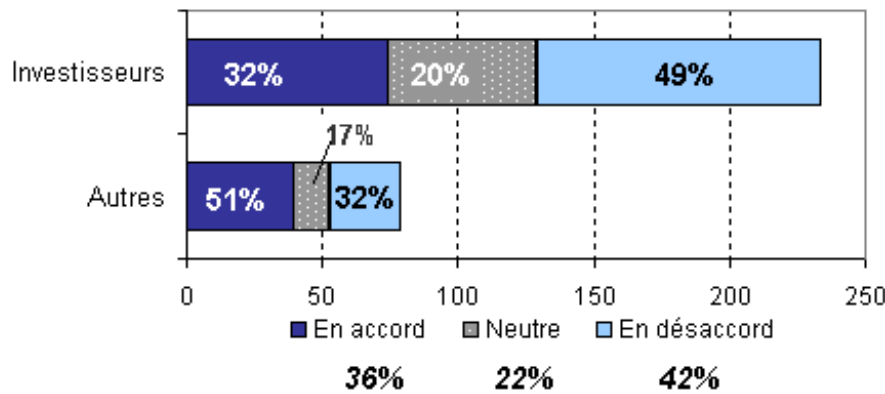


Commentaires

51 commentaires sur 82 ont été répertoriés

- 33 % - Il faudrait améliorer l'apparence générale de l'interface.
- 27 % - Je n'arrive pas à trouver ce que je cherche.
- 24 % - Tout le processus de recherche devrait être simplifié.
- 14 % - Il y a beaucoup trop de critères de recherche.

"L'information que je cherche est promptement accessible : Je n'ai pas besoin de chercher et de naviguer à divers endroits sur SEDI pour obtenir l'information complète."

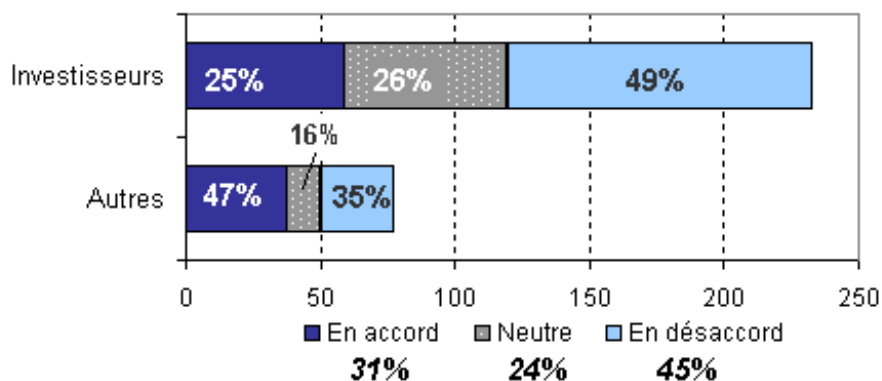


Commentaires

21 commentaires sur 50 ont été répertoriés

- 57 % - J'ai des problèmes simplement à trouver l'information que je cherche.
- 29 % - Les profils d'initiés devraient être améliorés et liés à d'autres détails.
- 10 % - Tout le processus est lent et/ou peu commode et/ou difficile.

"La navigation entre les divers rapports sur SEDI est facile et efficace. "



Commentaires

22 commentaires sur 48 ont été répertoriés

50 % - Je trouve qu'il est extrêmement difficile et frustrant de naviguer d'un rapport à l'autre.

27 % - La navigation entre les rapports est satisfaisante, mais pourrait être améliorée.

9 % - En général, j'évite de passer d'un rapport à l'autre et je recommence simplement au début.

Rapports publics SEDI – Fréquence d'utilisation et classement des utilisateurs

Plus d'un tiers des répondants au sondage public (38 %) affirment visiter SEDI au moins une fois par semaine pour consulter des déclarations d'initiés. Un autre tiers (33 %) des répondants affirment visiter SEDI au moins une fois par mois. On a demandé aux répondants d'indiquer à quelle fréquence ils utilisaient les différents rapports, et si SEDI répondait à leurs besoins ou s'il fallait l'améliorer.

Quatre-vingt-treize pour cent des utilisateurs publics qui ont répondu à cet énoncé indiquaient utiliser le rapport *Description des opérations d'initiés*²⁵. Plus du tiers (37 %) des personnes affirmant utiliser le rapport indiquaient qu'elles le consultaient chaque fois qu'elles visitaient SEDI. Un autre tiers (34 %) affirmaient l'utiliser, mais pas à chaque visite.

Près de 88 % des utilisateurs ayant répondu au sondage indiquaient se servir du rapport *Renseignements sur les initiés par émetteur* plus souvent que du rapport *Description des opérations d'initiés*.

Les rapports *Historique des opérations sur titres* et *Sommaire hebdomadaire* sont utilisés par un moins grand nombre de répondants publics (respectivement 65 % et 46 %). Près des deux tiers des personnes qui utilisent ces rapports (70 % et 66 %) affirmaient s'en servir seulement à l'occasion.

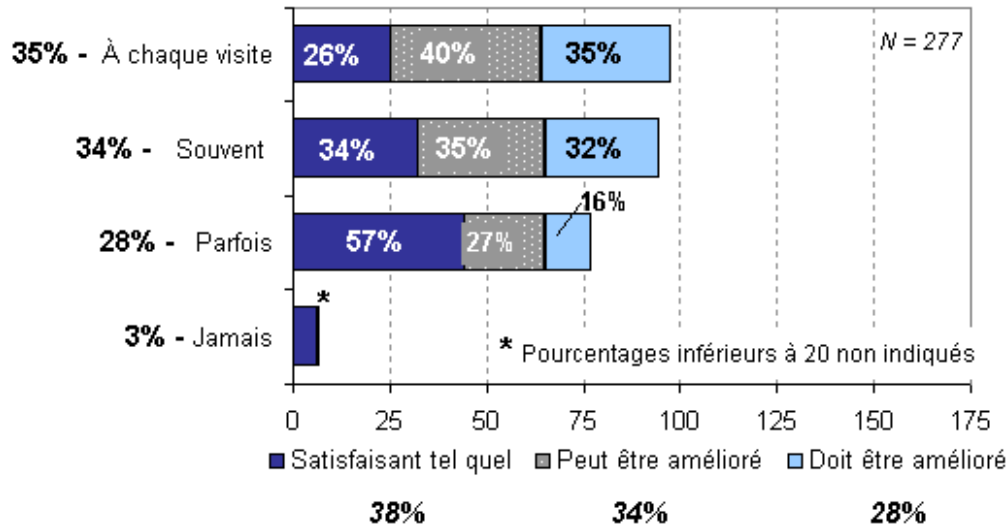
À peine plus du tiers des utilisateurs publics affirment que les rapports utilisés sont « corrects tels qu'ils sont » : seulement 38 % ont classé la *Description des opérations d'initiés* comme « correct » et 40 % ont accordé la même cote aux *Renseignements sur les initiés par émetteur*. La plupart des utilisateurs utilisant fréquemment des renseignements sur SEDI accessibles au public ont également indiqué que ces rapports avaient besoin de beaucoup d'améliorations.

²⁵ Entre 10 % et 20 % des répondants au sondage ont choisi de ne pas répondre à ces questions. Les pourcentages indiqués ont donc été calculés seulement pour les utilisateurs qui avaient répondu aux questions. Par conséquent, le pourcentage du nombre de personnes qui utilisent les rapports pourrait varier si tous les utilisateurs qui n'ont pas répondu utilisent vraiment ce rapport. Les cotes des utilisateurs pour ce qui est des rapports reposent sur les réponses individuelles fournies en matière de fréquence et de qualité.

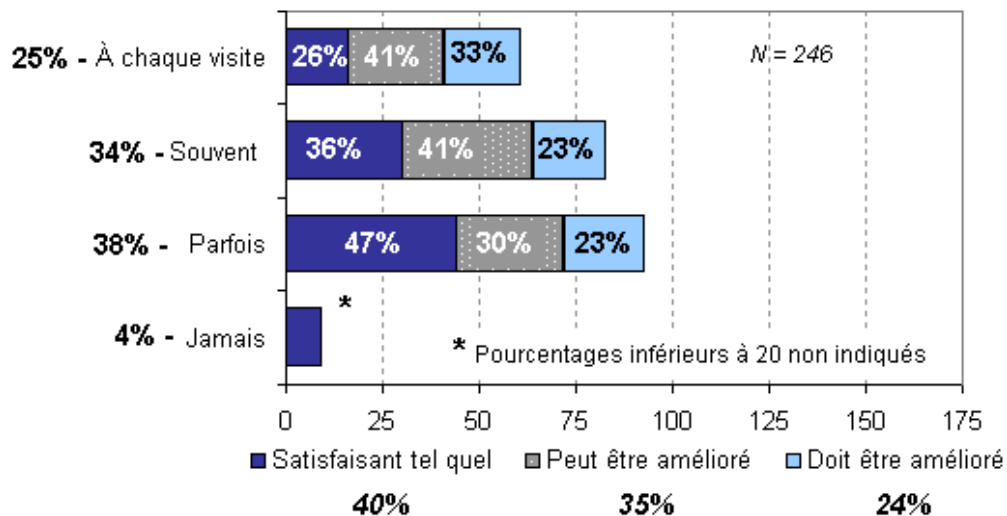
Tableaux – Renseignements SEDI accessibles au public– Fréquence d'utilisation et classement des utilisateurs

Les quatre tableaux sont classés dans l'ordre, depuis le rapport le plus utilisé jusqu'au rapport le moins utilisé. Les pourcentages indiqués sont fournis pour les investisseurs et les autres utilisateurs publics combinés.

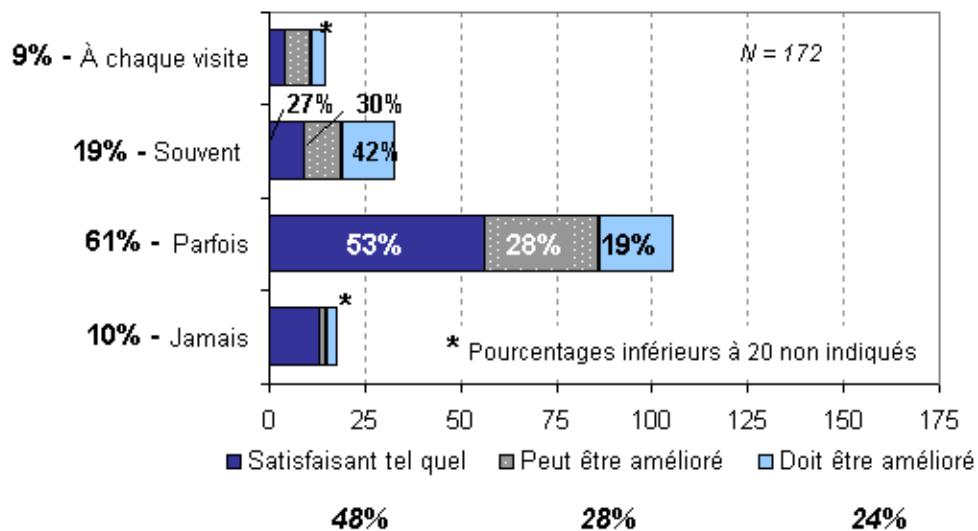
Description des opérations d'initiés



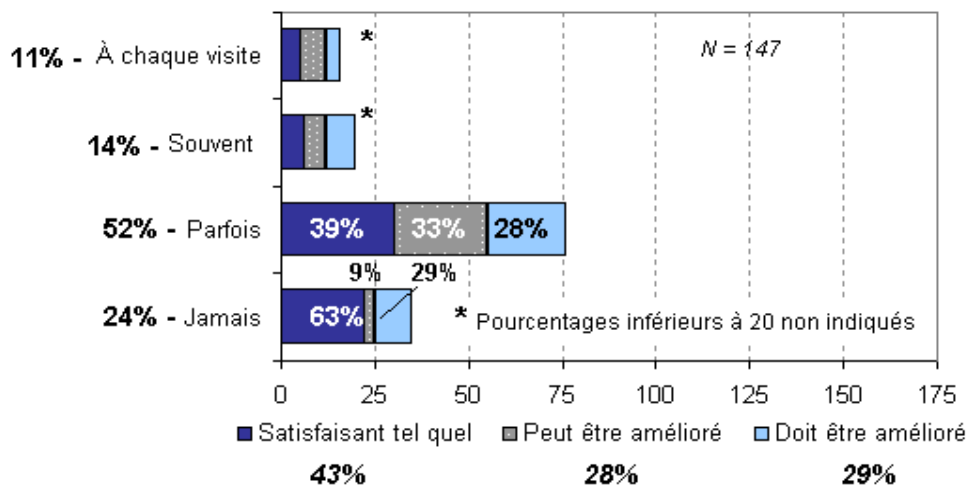
Renseignements sur les initiés par émetteur



Historique des opérations sur titres



Sommaire hebdomadaire



Besoins des utilisateurs en matière de recherche d'information

Près des deux tiers des utilisateurs publics (65 %) ont indiqué consulter habituellement entre deux et cinq rapports différents lors de leur visite de SEDI. Dix-neuf pour cent des utilisateurs ont indiqué consulter seulement un rapport par visite, alors que 17 % indiquaient consulter au moins six rapports différents par visite.

Soixante-et-douze pour cent des répondants ont indiqué consulter le même rapport lors de leur visite sur SEDI, et la moitié d'entre eux (54 %) indiquaient devoir saisir les mêmes critères de recherche chaque fois qu'ils consultaient ce rapport. Plus de la moitié de leurs suggestions (55 %) portant sur l'amélioration de la facilité de recherche d'information consistaient à donner un accès plus facile aux rapports fréquemment produits en permettant la sauvegarde des critères de recherche ou la récupération des recherches récentes. Un tiers des répondants (34 %) ont demandé des menus et des critères de recherche améliorés.

On a demandé aux utilisateurs publics d'indiquer si un accès de base aux rapports, par exemple en recherchant seulement l'initié ou l'émetteur qui les intéresse, suffirait à répondre à leurs besoins. Près de la moitié des répondants (49 %) ont indiqué que l'accès aux rapports en précisant simplement un initié en particulier suffirait à leurs besoins, alors que 61 % précisaient que l'accès aux rapports en indiquant seulement un émetteur en particulier serait suffisant. Environ le quart des répondants indiquaient que cela ne serait pas suffisant (« recherche par initié » - 26 % en désaccord; « recherche par émetteur » - 19 % en désaccord). Les autres répondants étaient neutres. Les participants au sondage public n'ont pas fait beaucoup de commentaires, mais un grand nombre de ces commentaires provenaient d'utilisateurs qui apprécieraient des critères de recherche de base, mais souhaiteraient également la possibilité de faire des recherches détaillées.

La majorité des utilisateurs publics (82 %) indiquent qu'ils consultent seulement l'information publiée d'un rapport dont ils ont besoin avant de passer au rapport suivant. La majorité d'entre eux indiquaient que rarement ils prennent en note ou impriment l'information trouvée (35 % des répondants - rarement; 32 % - jamais). La majorité n'effectue jamais de « copier-coller » de rapport (68 %). Vingt-deux pour cent des utilisateurs procèdent seulement occasionnellement au « copier-coller » de rapport.

Fait à noter : deux tiers des utilisateurs inscrits sur SEDI (67 %) affirmaient consulter aussi les renseignements SEDI accessibles au public²⁶. La moitié (52 %) des initiés qui déposent leurs propres déclarations et 86 % des agents affirmaient consulter les renseignements SEDI accessibles au public. Le motif le plus fréquemment donné par les utilisateurs inscrits pour consulter les renseignements SEDI accessibles au public : vérifier si les déclarations d'initiés étaient déposées correctement. Les utilisateurs inscrits doivent trouver cette information au moyen de l'interface mise à la disposition du public, cette information ne faisant pas partie de l'interface de dépôt des déclarations SEDI.

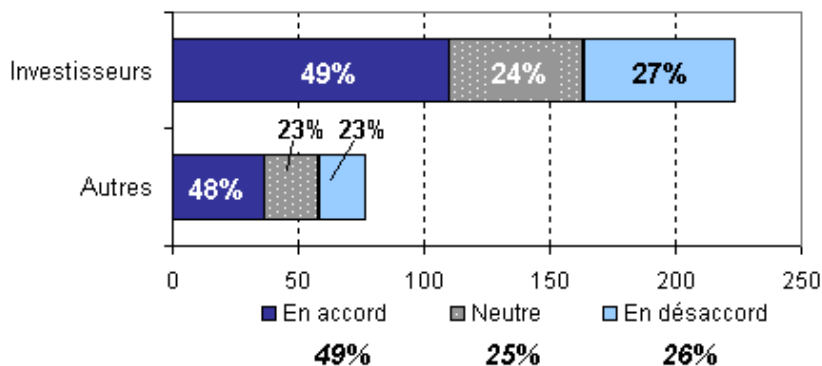
²⁶ Les utilisateurs inscrits ont répondu au sondage, qui comprenait un petit nombre de questions sur les renseignements SEDI accessibles au public. Huit pour cent des répondants au sondage public semblent être des initiés.

Tableaux – Besoins en matière de recherche d'information

Les pourcentages de classement sont indiqués séparément pour les investisseurs et pour les autres utilisateurs publics. Le pourcentage des réponses des deux groupes combinés est inscrit au bas de chaque tableau.

On a demandé aux répondants qui donnaient une cote défavorable (Vivement en désaccord, En désaccord, Plus ou moins en désaccord) d'en fournir l'explication. Les commentaires ont été répertoriés et inscrits avec les tableaux.

"Je n'ai pas besoin de tous les critères de recherche offerts sur SEDI. Il suffirait que SEDI me donne accès aux déclarations par initié, et ce, en ordre chronologique."

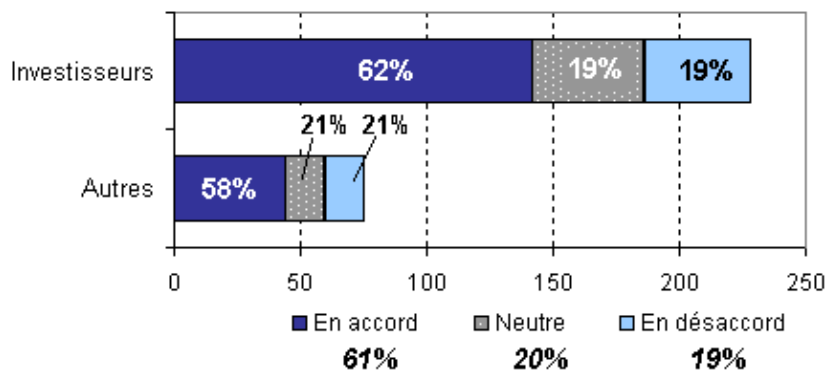


Commentaires

40 commentaires sur 50 ont été répertoriés

- 40 % - La recherche par émetteur/entreprise est une fonction importante.
- 35 % - SEDI devrait proposer toute une gamme d'options/critères de recherche.
- 28 % - C'est bon, mais ça ne suffit pas comme tel.
- 15 % - J'effectue très rarement des recherches de cette façon.
- 8 % - Cela pourrait être une méthode de recherche importante ou utile.

"Je n'ai pas besoin de tous les critères de recherche offerts sur SEDI. Il suffirait que SEDI me donne accès aux déclarations d'initiés par émetteur, et ce, en ordre chronologique"



Commentaires

32 commentaires sur 47 ont été répertoriés

- 56 % - Cela pourrait être utile, mais avec d'autres fonctions de recherche.
- 28 % - Cela pourrait être utile.
- 22 % - J'effectue des recherches dans SEDI de différentes façons.

Améliorations des renseignements SEDI accessibles au public

Près de la moitié des utilisateurs publics (45 %) ont fait des suggestions quant à la façon dont les rapports pourraient être améliorés. La plupart de ces suggestions (39 %) consistaient à faciliter la recherche de l'information ou à simplifier les fonctions de recherche. En outre, de nombreuses demandes portaient sur l'amélioration du format, de la disposition des renseignements (16 %) et sur la simplification de la terminologie et du langage utilisé dans les renseignements (12 %).

Améliorations suggérées aux renseignements SEDI accessibles au public	Pourcentage de réponses
134 suggestions sur 177 ont été répertoriées	
L'information sur les initiés et les émetteurs devrait être plus facile à trouver.	24 %
Amélioration du format/disposition de la page.	16 %
Simplification des fonctions et/ou des menus de recherche.	15 %
Simplification de la terminologie et du langage.	12 %
Rendre le système plus convivial.	11 %
Ajouter les symboles de la bourse.	5 %
Restructurer tout le système au complet.	3 %

Les commentaires de certains utilisateurs recueillis dans le cadre du sondage auprès des utilisateurs publics ont révélé les données suivantes :

Problèmes de recherche / demande d'améliorations

- Les noms attribués aux quatre rapports dans le menu principal sont trompeurs.
- La recherche d'information est beaucoup trop compliquée pour la plupart des besoins essentiels des utilisateurs : « Montrez-moi toutes les opérations d'initiés sur les marchés ouverts pour cet émetteur ».
- Établissement de liens entre les profils d'initiés, les opérations sur titres et les opérations d'initiés, c.-à-d. permettre la navigation sur tous les renseignements en sélectionnant un émetteur en particulier plutôt que de forcer l'utilisateur à revenir au menu de recherche pour consulter d'autres informations sur le même émetteur.
- Il n'y a pas de fonction de recherche axée sur les opérations; p. ex. : Peu importe l'initié ou l'émetteur, pouvoir faire une recherche sur les opérations importantes comme par exemple fournir les opérations de plus de 10 000\$ au cours du dernier mois.
- Le fait d'avoir à reprendre certaines requêtes au complet pour effectuer des recherches dans toute la base de données est plutôt ridicule.
- La recherche par nom exige l'établissement d'une concordance exacte.
- Possibilité d'utiliser le symbole du titre de la bourse pour effectuer des recherches.
- Permettre d'avoir accès aux recherches les plus fréquemment utilisées plutôt que d'avoir à recommencer à zéro chaque fois. Certains utilisateurs sont même prêts à s'inscrire, au besoin, pour avoir accès à cette fonction.

- Le fait d’avoir à préciser une fourchette de dates est très ennuyeux; il serait utile d’avoir des fourchettes prédéfinies (par exemple le mois précédent) .
- Donner un accès rapide aux principales opérations jugées plus pertinentes (Nature 10) et à d’autres requêtes prédéfinies. Un plus grand nombre de détails pourraient être disponibles, sans toutefois surcharger l’interface pour tous les utilisateurs.
- Possibilité de sélectionner des requêtes enregistrées par d’autres utilisateurs.
- Utilisation de critères par défaut , p. ex. sélection de dates.
- Permettre les sélections de plusieurs émetteurs sur un même rapport.
- Fournir un système d’alerte par émetteur et initié , un peu comme la liste d’action globeinvestor.com.
- Diffuser des alertes par courriel pour certaines opérations .

Amélioration du format des rapports

- Les rapports imprimés en format PDF sont difficiles à lire à l’écran.
- Assurer l’affichage des en-têtes de colonne à l’écran en tout temps.
- Explication des en-têtes de colonne.
- Les soldes ne sont pas faciles à comprendre.
- Éliminer le défilement horizontal.
- Augmenter la taille des caractères.
- Optimiser les rapports pour permettre leur impression en mode « portrait ».
- Formater l’information pour affichage en ligne et tirer profit de l’interactivité pour faciliter l’analyse.
- Offrir la possibilité de faire des tris par champ (p. ex. par type de porteur, par opération, par date), et d’obtenir des totaux partiels pour ces tris.
- Rendre plus évident ce qui a été acquis ou aliéné par un initié.
- Faire une distinction plus apparente entre les opérations publiques et les opérations sur titres « passives ».
- Formater les renseignements pour faciliter la distinction entre les différentes catégories de titres.
- Classer les renseignements par date d’opération plutôt que par date de dépôt ou offrir une fonction de tri.
- Inscire les modifications suivant les dépôts initiaux.
- Difficile de trouver de l’information intéressante dans le *Sommaire hebdomadaire* avec la fonction de recherche PDF.
- Utiliser un format plus facile de recherche : p. ex. : lorsqu’un initié cesse d’être initié et qu’un autre devient initié.
- Offrir la possibilité de télécharger des fichiers Excel /.csf pour les renseignements afin d’en permettre l’analyse en différé, ce qui répondrait à des besoins beaucoup plus complexes.

Demandes de rapports plus détaillés

- Inclure le prix d’exercice, le prix de vente, la valeur d’actif net, le profit et les options non levées.

- Indiquer le nombre d’actions émises et en circulation.
- Retirer les initiés ayant cessé de l’être du solde total des actions de l’émetteur.
- Les renseignements par initié devraient fournir d’autre information en plus des soldes.
- Fournir d’autres écrans au *Sommaire hebdomadaire*.
- Fournir certains renseignements sous forme de pourcentage (emprise).
- Ajouter de l’information pour indiquer si un initié est la personne qui contrôle les titres.
- Fournir toutes les natures de titres détenues par l’initié.
- Soldes d’ouverture pour l’initié.
- Nombre d’actions en circulation par émetteur.
- Occupation exacte de l’initié (chef de la direction, chef des finances, etc.)

Saisie manuelle de données pour les renseignements SEDI accessibles au public

Contexte

Comme abordé dans les discussions précédentes portant sur le sondage destiné aux utilisateurs inscrits, certains aspects techniques de SEDI et de l’interface utilisateur sont influencés sur la façon dont SEDI calcule automatiquement le solde pour chaque opération, à partir du solde d’ouverture.

Les sondages destinés aux utilisateurs inscrits et publics comprenaient un ensemble de questions visant à recueillir de l’information sur les besoins en matière de soldes calculés et à comprendre en quoi cette fonction influait sur l’expérience des utilisateurs SEDI.

Soldes calculés vs soldes manuels

Deux fois plus d’utilisateurs publics (38 %) préféraient que SEDI calcule les soldes, comme c’est actuellement le cas, plutôt que de permettre à l’utilisateur d’entrer manuellement les soldes (19 %). Toutefois, près de la moitié des utilisateurs (43 %) n’ont indiqué aucune préférence (neutre). Le calcul du solde par opposition à la saisie manuelle était plus apprécié par les non-investisseurs (53 %) que par les investisseurs (32 %). La majorité des commentaires provenaient d’utilisateurs qui ne se fieraient pas aux calculs manuels en raison des risques d’erreur ou de fausses déclarations.

Désignation des titres et du porteur prédéfinis par opposition à leur saisie manuelle

Plus du double des répondants (34 %) préféraient la sélection d’une désignation de titre et d’un porteur prédéfinis dans une liste, comme c’est le cas actuellement, plutôt que d’avoir à

écrire cette information (18 % des répondants acceptaient cette méthode). Plus de la moitié des répondants n'ont indiqué aucune préférence (48 % - neutre).

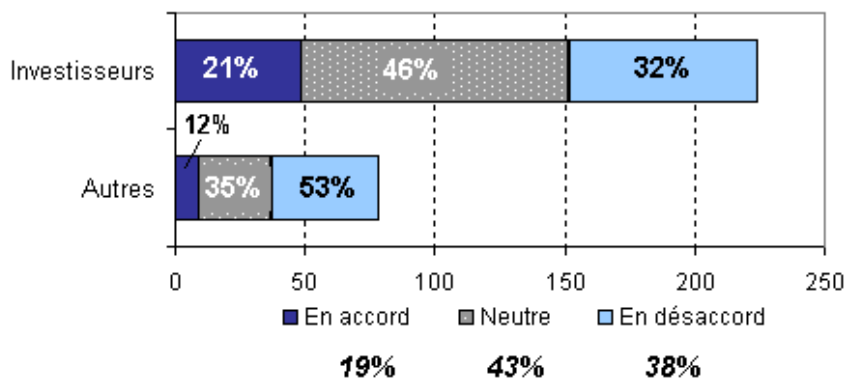
Les deux méthodes actuellement utilisées – soldes calculés par SEDI et nature des titres sélectionnés dans une liste – ont pour but d'assurer l'uniformité dans les déclarations d'initiés parce qu'elles réduisent au minimum les erreurs qui pourraient être occasionnées par une saisie manuelle de l'utilisateur. La majorité des utilisateurs publics qui ne souhaitent pas permettre la saisie manuelle des données indiquaient croire que l'information pourrait être incorrectement saisie, soit par erreur, soit fausse déclaration.

Moins de code de natures d'opération

Les utilisateurs enregistrés doivent sélectionner parmi 32 natures d'opération définies dans SEDI lors du dépôt d'une déclaration d'initié. On a demandé aux utilisateurs publics s'ils préféreraient avoir à utiliser un nombre moins élevé de natures d'opération dans les renseignements SEDI accessibles au public. Cela pourrait simplifier le processus de dépôt des déclarations d'initiés tout en rendant les rapports plus faciles à comprendre, mais possiblement moins informatifs pour les utilisateurs publics. Alors que la majorité des utilisateurs (40 %) indiquaient préférer un nombre inférieur de natures, le pourcentage de ceux qui ne souhaitaient pas avoir un nombre inférieur de natures était légèrement moins élevé (32 %). Vingt-huit pour cent des utilisateurs n'ont donné aucune préférence.

Tableaux – Saisie manuelle de données pour les renseignements SEDI accessibles au public

"Il serait acceptable que SEDI laisse à l'initié le soin d'entrer son solde de clôture (c'est-à-dire SEDI ne calculerait pas automatiquement le solde de clôture de l'initié en fonction de ses déclarations passées comme il le fait actuellement)."

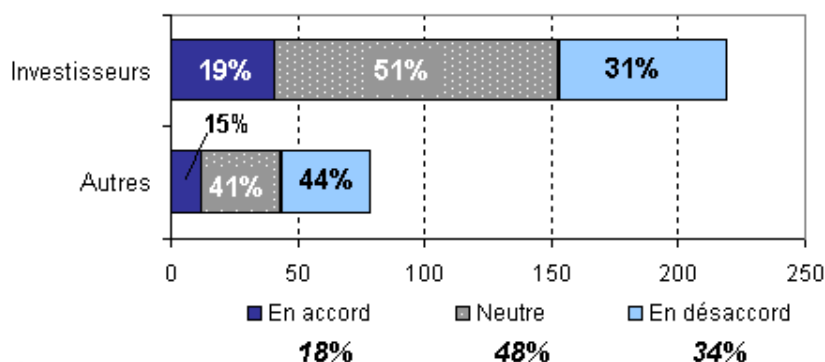


Commentaires

73 commentaires sur 84 ont été répertoriés

- 81 % - Je n'ai pas confiance dans les calculs manuels (risque d'erreur/fausse déclaration)
- 16 % - Cela n'est pas nécessaire/SEDI doit continuer à effectuer les calculs.
- 3 % - Oui, permettre à l'utilisateur de calculer et d'entrer les soldes de clôture.

"Il serait acceptable que SEDI laisse à l'initié le soin d'entrer le type de valeur mobilière et le porteur pour chaque déclaration qu'il dépose (c'est-à-dire SEDI ne rendrait pas ces informations disponibles à l'initié à partir d'une liste prédéterminée comme il le fait actuellement)."

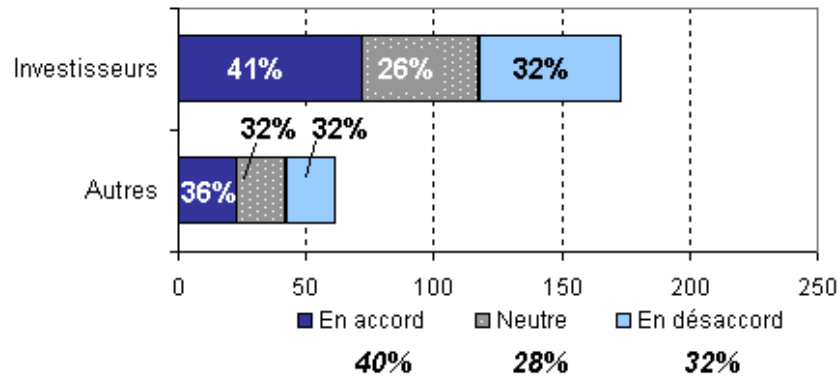


Commentaires

43 commentaires sur 62 ont été répertoriés

- 58 % - Certains initiés pourraient saisir cette information incorrectement (risque d'erreur/fausse déclaration).
- 26 % - Ce système entraînerait un manque d'uniformité.
- 16 % - Je crois qu'il doit y avoir un certain degré d'uniformité.

"SEDI devrait avoir moins de natures d'opération mais qui seraient plus générales"



Données démographiques générales

Types de répondants au sondage

Pour le sondage auprès des utilisateurs inscrits, la moitié des répondants était des initiés qui déposent leurs propres déclarations d'initiés.. Près du tiers des répondants(32 %) sont des agents qui déposent pour des initiés et des émetteurs. Il est à noter que soixante pour cent de ces agents ne déposent que pour les initiés tandis que 2 % affirmaient déposer seulement que pour les émetteurs.

Le sondage auprès des utilisateurs publics a permis d'identifier soixante-sept pour cent des répondants comme étant des investisseurs. Vingt-trois pour cent des utilisateurs publics ont déclaré ne pas se servir des informations de SEDI à des fins d'investissement.

Âge des répondants au sondage

Quarante-cinq pour cent des répondants sont âgés de plus de 51 ans. Cela est principalement attribuable au fait qu'un fort pourcentage des utilisateurs inscrits sont des initiés qui déposent leurs propres déclarations d'initiés. Ces initiés sont surtout de hauts dirigeants d'entreprises ou encore d'importants actionnaires, qui sont habituellement plus âgés.

Lieu de l'emploi des répondants au sondage

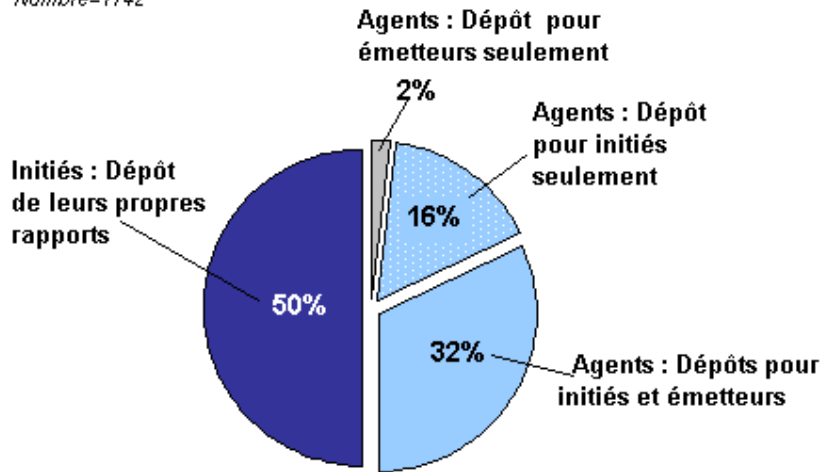
Les participants au sondage provenaient de toutes les régions du Canada et comprenaient également des résidents étrangers. Près du tiers des utilisateurs inscrits (33 %) et des utilisateurs publics (34 %) provenaient de l'Ontario. Vingt-trois pour cent des utilisateurs inscrits et 15 % des utilisateurs publics provenaient de l'Alberta. Vingt-et-un pour cent des utilisateurs inscrits et publics provenaient de la Colombie-Britannique. Les répondants de ces es trois provinces représentaient 77 % des utilisateurs inscrits et 70 % des utilisateurs publics.

Les répondants provenant de l'étranger représentaient 5,5 % des utilisateurs inscrits et 5,8 % des utilisateurs publics. La majorité d'entre eux résidaient aux États-Unis.

Tableaux – Données démographiques générales

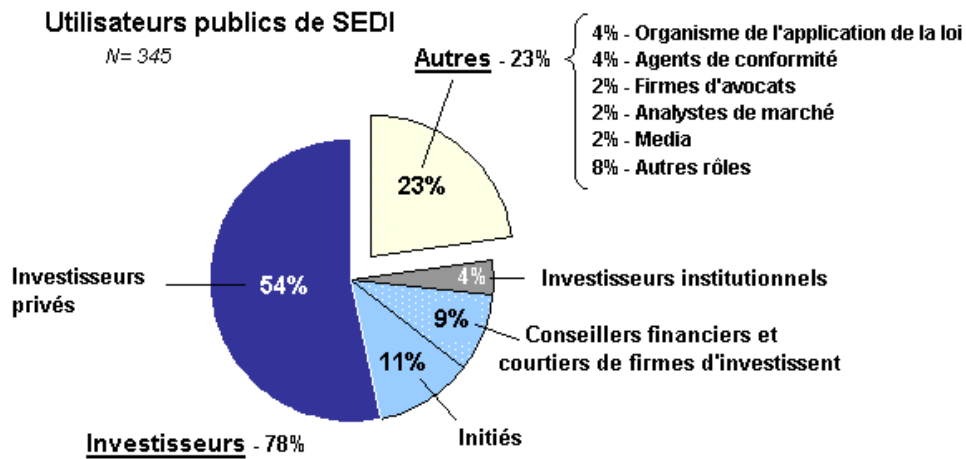
Utilisateurs inscrits

Nombre=1742

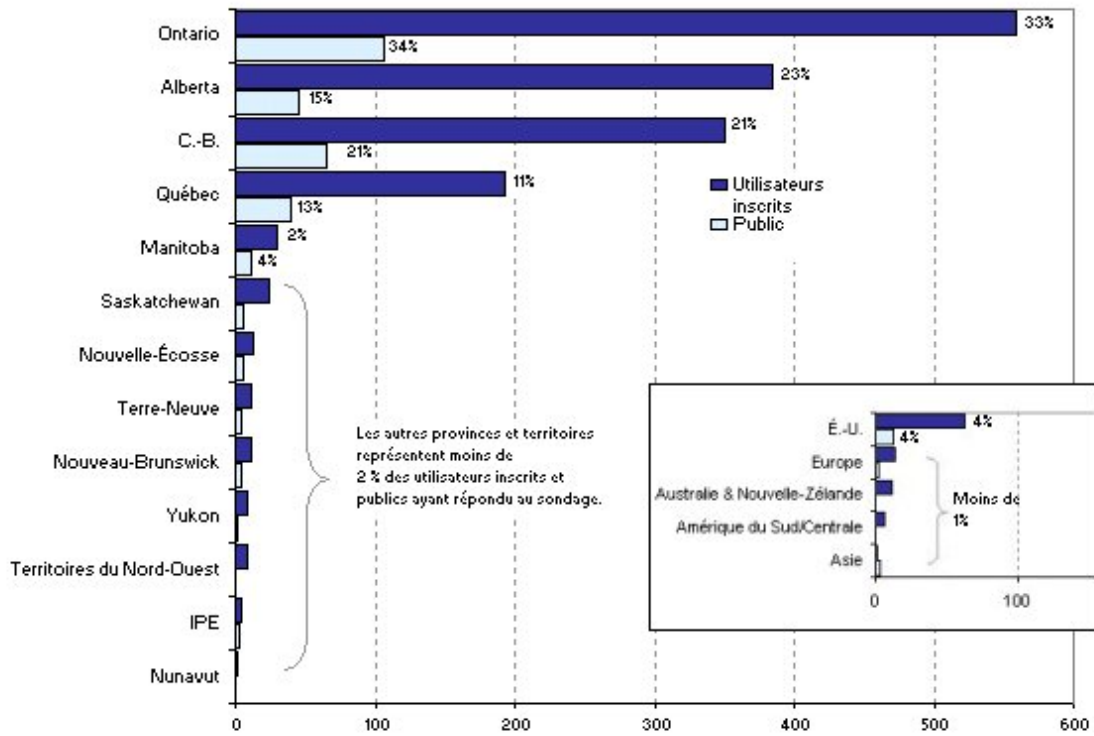


Utilisateurs publics de SEDI

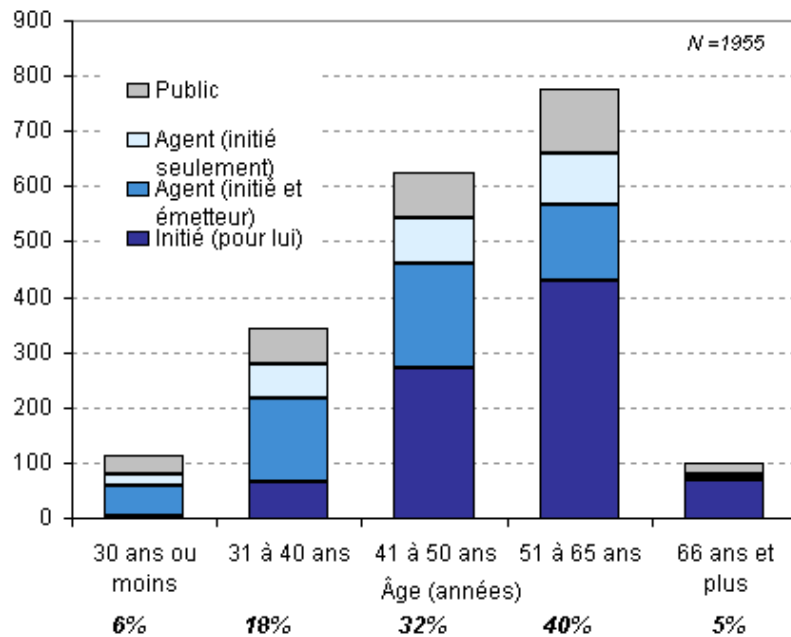
N= 345



Utilisateurs de SEDI - Lieu de l'emploi



Âges des utilisateurs de SEDI



Terminologie utilisée dans le rapport

Ces définitions doivent être utilisées seulement dans le contexte défini dans le présent rapport. Elles ne représentent pas une analyse complète de la législation ni des conseils juridiques en matière de valeurs mobilières, du moins en ce qui a trait aux obligations d'un initié ou d'un émetteur en vertu des lois sur les valeurs mobilières.

Agent : Personne qui dépose une déclaration ou d'autres renseignements pour un ou plusieurs initiés ou encore pour un émetteur.

Clé d'accès: Code alphanumérique unique qui permet à un agent de déposer des déclarations et d'exécuter d'autres activités pour un initié ou un émetteur. Générée automatiquement au moment de la création d'un profil d'initié ou d'émetteur.

Code d'utilisateur : Code alphanumérique unique qui, avec le mot de passe, permet à un utilisateur d'effectuer une ouverture de session dans le système. Généré automatiquement au moment de l'inscription de l'utilisateur.

Date d'opération: Date à laquelle a eu lieu une opération d'initié.

Date de dépôt : Date à laquelle une opération d'initié est déclarée dans SEDI.

Déclaration d'initié : Dépôt des opérations d'un initié en ce qui a trait aux titres d'un émetteur. Cette déclaration doit être déposée en vertu des exigences des différentes lois sur les valeurs mobilières.

Dépôt : Déclaration ou autre type de renseignements déposés dans SEDI.

Description des opérations d'initiés : Rapport accessible au public qui comprend toutes les opérations d'initiés déclarées dans SEDI.

Émetteur : Société ouverte ou autre entité juridique dont les initiés ont l'obligation de déposer des déclarations d'initiés.

Historique des opérations sur titres : Rapport accessible au public qui comprend toutes les opérations sur titres des émetteurs déclarées dans SEDI.

Initié : Personne qui, en vertu des lois en vigueur, est dans l'obligation de déposer des déclarations d'initiés dans SEDI pour divulguer son emprise sur les titres d'un émetteur ou toute modification à cet emprise.

Inscription : Toute personne qui souhaite déposer de l'information dans SEDI, y compris des déclarations d'initiés, doit d'abord s'inscrire sur SEDI.

Modification : Toute information mémorisée dans SEDI et modifiée par un utilisateur inscrit, y compris les renseignements personnels ou liés aux déclarations.

Mot de passe : Code alphanumérique unique qui, avec le code d'utilisateur, permet à un utilisateur d'effectuer une ouverture de session dans le système. Généré automatiquement au moment de l'inscription d'un utilisateur.

Opération : Toute acquisition ou aliénation de titres ou de leurs dérivés de l'émetteur.

Opération sur titres : Déclaration d'une opération, par exemple de dividendes, de fractionnement d'actions, de consolidation, de regroupement, de restructuration, de fusion ou d'autres opérations similaires qui ont des répercussions sur tous les titres d'un émetteur.

Ouverture de session : Tous les utilisateurs inscrits de SEDI doivent, pour des raisons de sécurité, effectuer une ouverture de session dans le site au moyen d'un code d'utilisateur et d'un mot de passe.

Profil d'initié : Renseignements sur un initié, y compris des renseignements personnels (qui ne sont pas tous accessibles au public) et des renseignements relatifs aux déclarations d'initiés (p. ex. leur relation avec l'émetteur).

Profil de l'émetteur : Renseignements sur un émetteur, y compris renseignements sur les personnes-ressources et sur les titres en circulation.

Renseignements SEDI accessibles au public : Renseignements auxquels peut accéder le public et qui comprennent de l'information sur les initiés, les émetteurs et les opérations déclarées dans SEDI. Voir aussi *Renseignements sur les initiés par émetteur*, *Description des opérations d'initiés*, *Historique des opérations sur titres* et *Sommaire hebdomadaire*.

Renseignements sur les initiés par émetteur (IIBI) : Rapport accessible au public qui comprend la date de la dernière opération et le solde de clôture de tous les titres déclarés par tous les initiés d'un émetteur donné.

Représentant de l'émetteur : Représentant d'un émetteur dont les initiés ont l'obligation de déposer des déclarations d'initiés. Un représentant d'émetteur a la possibilité de gérer les profils d'émetteur et de déposer des déclarations d'opérations pour l'émetteur.

Solde calculé : Soldes d'ouverture et de clôture des titres, automatiquement calculés lorsqu'un utilisateur inscrit dépose ou modifie une déclaration d'initié. Ils sont déterminés par la nature du titre, la nature de l'emprise et le porteur.

Sommaire hebdomadaire : Rapport accessible au public contenant toutes les déclarations d'initiés dans SEDI au cours d'une semaine donnée.

Utilisateur inscrit : Tout utilisateur de SEDI qui a effectué une inscription d'utilisateur et qui détient un code d'utilisateur et un mot de passe. Les types d'utilisateurs inscrits comprennent : agent, initié et représentant de l'émetteur.

Utilisateur public : Toute personne qui accède à la section publique de SEDI.