Obligations
d'épargne du Canada

un excellent mode d'épargne. c'est garanti.

PLACEMENTS ÉPARGNE CANADA
RAPPORT ANNUEL 2002–2003

www.oec.gc.ca

Canada

Table des matières

Notre mandat **3**

Rapport de la présidente-directrice générale **4**

Points saillants du plan de 2002–2003 : performance **8**

Points saillants du plan de 2003–2004 ..... **10**

Notre performance : revue de l'exercice 2002–2003 ..... **13**

- Évolutions des taux d'intérêt 13
- Performance de vente de 2002–2003 14
- Portefeuille des titres au détail non négociables 16
- Ventes et marketing 18
- Gestion des opérations 22
- Équipe de direction 24

Dépenses **25**

Définition des termes **28**

- Produits et services 28
- Termes relatifs à la dette 30

Modes de souscription des titres **31**

Notre mandat

Organisme de service spécial du ministère fédéral des Finances, Placements Épargne Canada (PEC) a pour rôle de gérer le volet de la dette nationale placé sur le marché de détail.

Notre mandat consiste à exécuter un programme de placement de titres au détail dynamique, créatif, rentable, qui constitue une valeur ajoutée pour les Canadiens et les Canadiennes tout en contribuant à la diversification de la clientèle d'investisseurs. Nous veillons, d'autre part, à ce que les épargnants canadiens soient sensibilisés aux titres du gouvernement du Canada et qu'ils y aient accès.

PEC travaille en partenariat avec la Banque du Canada et le ministère des Finances aux fins de l'exécution du programme de placement de titres au détail.

Rapport de la présidente-directrice générale

Le programme de placement de titres au détail a connu un exercice intense en 2002–2003 : le chiffre d'affaires des Nouvelles Obligations d'épargne du Canada est en nette croissance par rapport à l'exercice antérieur; nous avons réalisé les objectifs de notre plan d'activités et réussi à nous positionner aux yeux des Canadiens, maintenant et pour l'avenir, comme un fournisseur solide et innovateur de véhicules d'épargne et de produits de placement. Il faut dire que cette performance a été réalisée à un coût inférieur aux prévisions et dans un climat de fléchissement continu des taux d'intérêt et de concurrence croissante.

Si la période écoulée a été tumultueuse pour le secteur des services financiers en général, les épargnants canadiens ont continué néanmoins de faire confiance aux Nouvelles Obligations d'épargne du Canada. Titulaires de 5 millions de comptes environ, les clients dorment tranquille avec l'assurance que leur véhicule d'épargne jouit de l'entière caution du gouvernement du Canada. Par souci de maintenir la pertinence des Nouvelles Obligations d'épargne du Canada pour les épargnants canadiens, le programme de placement de titres au détail s'est surtout focalisé sur la facilité d'accès et l'innovation.

Grâce à notre programme d'épargne-salaire, l'instauration continue de nouvelles applications technologiques nous a permis d'approfondir les rapports que nous entretenons avec notre base actuelle de clients. En fait, l'instauration d'un formulaire de souscription en ligne dans les ministères et organismes fédéraux a dépassé les attentes; la mise à l'essai dans le secteur privé a été tout aussi concluante. De même, au printemps 2003, un nouveau service en ligne a été instauré afin de permettre à tous les porteurs de titres partici-

JACQUELINE C. ORANGE

pant au programme d'épargne-salaire de vérifier leurs avoirs et leurs transactions et de soumettre des demandes de rachat. Nous avons d'autre part amélioré le circuit de souscription par téléphone et celui des ventes directes en ligne afin de permettre aux clients d'acheter plus facilement des obligations.

L'innovation et le marketing d'une marque canadienne solide demeurent des moteurs de notre mode de gestion d'un programme de placement de titres au détail dynamique et accessible, rappelant aux Canadiens et aux Canadiennes que les Nouvelles Obligations d'épargne gardent leur pertinence malgré la concurrence de plus en plus féroce.

Des recherches ont révélé que même si la longévité de nos produits signifie qu'un grand nombre de jeunes peuvent les percevoir comme étant « vieux jeu », cela ne signifie pas pour autant qu'ils les considèrent comme désuets. L'un des membres des groupes de réflexion disait à ce sujet (traduction) : « Les bonnes idées ne vieillissent pas ». Les résultats de l'étude sur l'épargne nationale, commencée en 1997, ont été publiés pour la première fois en 2002. L'étude a révélé que 49 % des Canadiens se considèrent comme des épargnants prudents et que huit Canadiens sur dix estiment qu'un régime de retenues salariales automatiques constitue le meilleur moyen d'épargner. Ces deux conclusions viennent confirmer l'appui que les Canadiens continuent de manifester à un produit maintenant offert depuis plus de 55 ans.

À titre de promoteur de l'épargne intelligente, Placements Épargne Canada (PEC) s'est adressé aux Canadiens par l'entremise de deux concours en ligne. Le deuxième concours annuel « Portez un témoignage sur les OEC » a suscité un millier de témoignages inspirants provenant d'un peu partout au pays. Le concours « Vive l'épargne » a quant à lui incité 16 000 jeunes Canadiens et Canadiennes à relever trois règles de base de l'épargne.

rapport de la présidente-directrice générale

À mesure que nous poursuivons nos efforts visant à faire des Nouvelles Obligations d'épargne du Canada un choix de placement de plus en plus attrayant, nous maintenons notre engagement de contrôle de nos dépenses. Le fait d'avoir confié en sous-traitance nos fonctions administratives à EDS Canada Inc. en 2001 a permis d'accroître l'efficacité de l'organisme, et l'utilisation innovatrice de la technologie a simplifié le traitement des opérations. Cette rationalisation a eu un effet positif durant la période 2002–2003 sur nos circuits de vente en ligne, par téléphone, et par l'épargne salariale.

POINTS SAILLANTS FINANCIERS

Au cours de l'année écoulée, il s'agissait d'aligner les coûts du programme sur le fléchissement de la dette et de continuer d'investir parallèlement dans l'innovation afin de préserver pour l'avenir le dynamisme et la créativité du programme de placement de titres au détail.

Les dépenses globales du programme ont diminué d'un peu plus de 7 %; c'est la troisième année consécutive d'une baisse des coûts.

Le portefeuille des titres au détail non négociables a reculé d'un peu moins de 6 %, confirmant la poursuite d'une baisse ralentie de ce portefeuille. Ce fléchissement reflète la réduction de la dette fédérale.

Les ventes totales ont augmenté d'un peu plus de 29 % par rapport à l'année précédente contre une diminution près de 2 % pour les rachats. Les trois circuits de vente ont dépassé les attentes : le circuit des ventes directes a connu à lui seul une croissance de près de 209 %; il représente 3 % des ventes totales. La croissance des ventes dans les institutions financières a atteint 45 % environ pour un total de 60 % des ventes globales, et celle du circuit de l'épargne salariale s'est chiffrée à plus de 5 %; ce circuit compte pour 37 % des ventes totales.

rapport de la présidente-directrice générale

Je suis fière des progrès accomplis dans l'année écoulée. Je tiens à remercier tous ceux et celles qui nous aident à façonner notre avenir : le personnel dévoué de PEC; le ministère des Finances; la Banque du Canada; et notre partenaire responsable des fonctions administratives, EDS Canada.

En 2002, nous avons accueilli Paul Tellier, ancien président-directeur général du Canadien National et actuel président-directeur général de Bombardier Inc., à titre de président de la campagne nationale de promotion du programme d'épargne-salaire auprès du secteur privé. Parallèlement, Janice Cochrane, ex-sous-ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux et actuelle présidente du Centre canadien de gestion, terminait un deuxième mandat de présidente de la campagne de promotion du programme d'épargne-salaire auprès du secteur public. Nous les remercions sincèrement de leur leadership.

Depuis plus d'un demi-siècle, les Canadiens et les Canadiennes investissent dans leur avenir et dans celui du pays au moyen d'un placement sûr, les Obligations d'épargne du Canada. Aujourd'hui, grâce à l'innovation continue qui préside à l'offre de nos produits et services et à notre souci constant de contrôle des coûts, nous sommes bien ancrés dans le présent et prêts à perpétuer cette tradition encore longtemps.

Jacqueline C. Orange
Présidente-directrice générale
Placements Épargne Canada

Points saillants du plan de 2002–2003 : performance

En association avec ses partenaires, PEC est responsable devant le ministre des Finances de l'exécution du programme de placement de titres au détail. Les rapports de rendement sont basés sur un plan d'activités triennal. Le rapport annuel 2001–2002 mettait en relief une série d'initiatives à exécuter en 2002–2003 par le programme de placement de titres au détail.

INITIATIVES MENÉES À TERME EN 2002–2003

UN ACCÈS AMÉLIORÉ POUR LES CANADIENS

Ventes en ligne par le circuit de l'épargne salariale

- L'instauration d'un formulaire de souscription en ligne dans la fonction publique fédérale a dépassé les attentes, ayant suscité la participation de 81 ministères et organismes fédéraux. Il convient également de souligner le succès du projet pilote de la campagne de promotion en ligne de l'épargne salariale auprès de 30 entreprises du secteur privé.

- La mise au point d'un système électronique de rachat et de consultation de compte pour les porteurs achetant leurs titres par retenues salariales a été achevée, et le nouveau service lancé au printemps 2003.

Ventes par téléphone

- L'instauration dès novembre 2002 d'un système de rachat automatique par téléphone a permis d'améliorer le choix offert aux consommateurs et de simplifier les opérations.

points saillants du plan de 2002–2003 : performance

Site Web pour les consommateurs

- Le programme de placement de titres au détail a amélioré son site Web www.oec.gc.ca afin de faire état de son programme intégré de marketing et d'observer les lignes directrices gouvernementales visant à perfectionner l'accès en ligne offert aux Canadiens et aux Canadiennes.

Sensibilisation et innovation accrues

- L'innovation a continué de constituer l'un des principaux piliers du volet marketing des Nouvelles Obligations d'épargne du Canada en 2002–2003, y compris pour ce qui concerne la diffusion, pour la première fois, des conclusions de l'étude sur l'épargne nationale, et le lancement d'un projet pilote de publireportage télévisé pour une durée de trois mois.

- L'organisation de deux concours nationaux en ligne et la diffusion d'un message prônant l'épargne intelligente auprès de Canadiens issus de tous les milieux socioculturels constituaient deux initiatives menées avec succès en concertation avec les partenaires des médias nationaux.

Efficacité accrue des fonctions administratives

- 2002 marquait la première année de l'externalisation des services administratifs à EDS Canada par suite d'un contrat conclu entre cette firme et la Banque du Canada. Il en a résulté des économies appréciables.

- Achèvement d'un processus de demande de soumissions pour la prestation de services de soutien et de fiducie pour les produits homologués.

Points saillants du plan de 2003–2004

Au cours du nouvel exercice, nous porterons une attention accrue aux services d'accès offerts aux Canadiens, surtout en ce qui concerne les services en ligne. Nous allons notamment optimiser les partenariats et les circuits des distributeurs au moyen d'une connectivité accrue et de services Internet réciproquement avantageux, et de l'évolution continue des véhicules de communication électronique rentables. Le programme de placement de titres au détail se focalisera également sur le développement des marchés et cherchera encore à accroître l'efficacité et la rentabilité de ses services administratifs.

UN ACCÈS AMÉLIORÉ POUR LES CANADIENS

Partenariats et circuits de distribution renforcés au moyen de services sur le Web

- Mettre en œuvre un système électronique d'administration, comme celui qu'utilisent actuellement les courtiers en valeurs mobilières pour des produits concurrents, afin de distribuer les Nouvelles Obligations d'épargne du Canada de façon moins fastidieuse et moins chère autant pour les courtiers en valeurs mobilières que pour le gouvernement du Canada.

- Tirer profit du circuit des courtiers en valeurs mobilières pour mettre au point les exigences opérationnelles d'un modèle de traitement électronique applicable aux institutions financières afin de produire des économies réciproques.

Intégrer les demandes de rachat et de consultation de compte en ligne à la campagne électronique de l'épargne salariale

- Inciter les clients à adopter le système

d'accès en ligne en établissant un lien entre l'utilitaire d'inscription et le service de rachat et de consultation de compte en ligne.

Continuer d'améliorer l'aspect visuel et la pertinence du site Web destiné aux consommateurs

- Mettre à niveau un certain nombre de composantes du site Web destiné aux consommateurs, comme le site pour les jeunes, afin de rehausser l'attrait, la facilité d'utilisation et l'interactivité du site pour le consommateur.

DÉVELOPPEMENT DES MARCHÉS

Innovation au chapitre des produits

- Lancer à titre d'essai un nouveau produit correspondant aux besoins des Canadiens et qui peut être positionné favorablement sur un marché concurrentiel.

- Proposer à titre d'essai le report de l'échéance des Obligations d'épargne du Canada de l'émission 46; en plus des options existantes de rachat ou de réinvestissement, cette offre permettra aux porteurs de ces titres de les conserver au-delà de la date d'échéance initiale du 1er novembre 2003, jusqu'au 1er novembre 2013, et de continuer à accumuler des intérêts aux taux en vigueur.

Élargissement de la portée et développement de la marque

- Continuer d'intégrer un matériel de marketing distinct et créatif, qui reflète la sûreté des Nouvelles Obligations d'épargne du Canada.

- Accroître l'efficacité des efforts de marketing et élargir leur portée en tirant profit des partenariats avec les médias afin d'inciter les Canadiens à témoigner de leur expérience d'épargnant de manière à réaffirmer et à véhiculer le caractère sûr de la marque dans les messages.

points saillants du plan de 2003–2004

EFFICACITÉ ET RENTABILITÉ ACCRUES

- Les fonctions administratives relatives aux produits homologués seront transférées à EDS Canada, et le rôle de fiduciaire sera exercé par La Société Canada Trust à l'automne 2003. Cette transition permettra au programme de placement de titres au détail de réaliser des économies appréciables.

Notre performance : revue de l'exercice 2002–2003

ÉVOLUTIONS DES TAUX D'INTÉRÊT

Entre le 16 avril 2002 et le 4 mars 2003, la Banque du Canada a haussé quatre fois le taux cible du financement à un jour pour le porter de 2 % à 3 %, entraînant du même coup une augmentation des taux d'intérêt à court terme au Canada. D'autre part, les taux à moyen et à long terme ont connu une baisse, comme le montre le mouvement des taux dans la courbe de rendement du gouvernement du Canada (voir tableau 1 ci-contre).

Ce mouvement des taux d'intérêt au Canada a entraîné la fluctuation du taux médian des CPG fixé par les 5 grandes banques; le taux d'un an des CPG a augmenté de 65 points de base tandis que celui de 5 ans a chuté de 40 points de base, ainsi que l'illustre le tableau 2.

Tableau 1

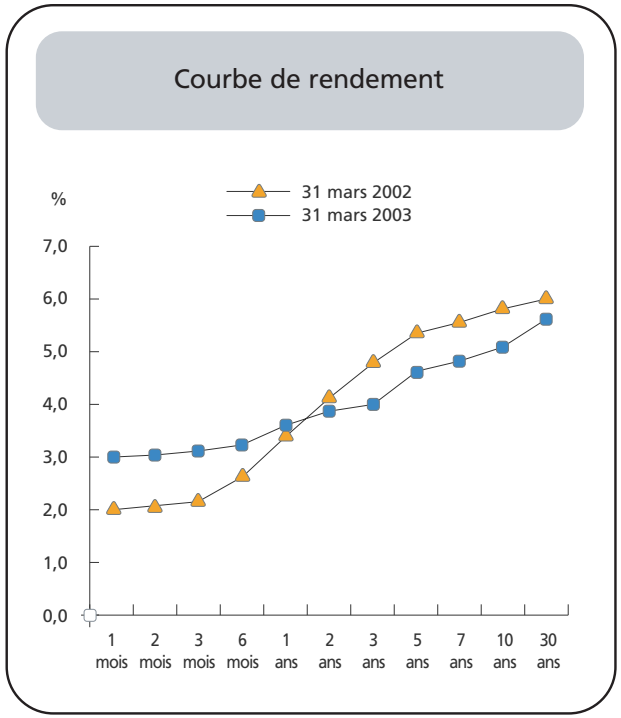
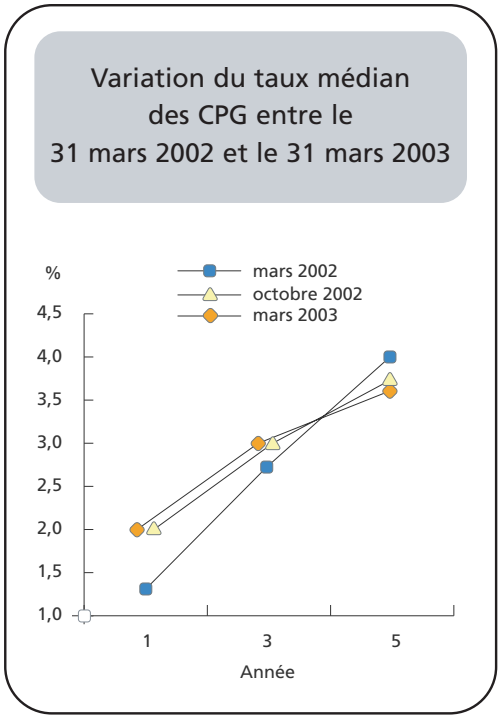


Tableau 2



PERFORMANCE DE VENTE DE 2002–2003

En dépit du fléchissement des taux d'intérêt et du recul considérable* des marchés boursiers au cours de l'année écoulée, les Obligations d'épargne du Canada et les Obligations à prime du Canada ont enregistré un important chiffre d'affaires. Grâce au vif intérêt des consommateurs et à des stratégies opportunes de marketing, les ventes ont totalisé 3,5 milliards de dollars au cours de l'exercice, une augmentation de plus de 29 % par rapport aux 2,7 milliards de l'année précédente.

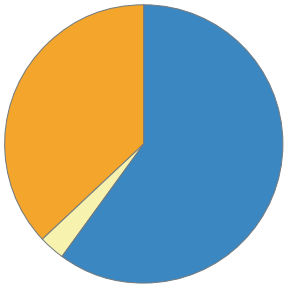
Les ventes au comptant du circuit des institutions financières et des courtiers en valeurs mobilières ont totalisé 2,1 milliards de dollars, une augmentation de près 45 % en comparaison des ventes de 1,5 milliard réalisées l'année précédente. Ce circuit continue de fournir la plus grande part des ventes, soit une proportion de 60 % contre 53 % l'année précédente.

Les ventes directes ont connu la plus grande croissance, totalisant 112,6 millions en chiffre brut cette année contre 36,5 millions l'an dernier, soit une hausse de près de 209 %. Les deux tiers de ces ventes sont imputés aux opérations par téléphone et le reste à celles sur le Web. Si le circuit des ventes directes compte encore relativement pour une petite part du portefeuille, son importance dans la composition du portefeuille des ventes a augmenté cette année, passant à 3 % contre 1 % l'année dernière.

Les ventes d'obligations réalisées par le circuit de l'épargne salariale se sont chiffrées en 2002–2003 à 1,3 milliard, une augmentation d'un peu plus de 5 %, sur une base annualisée, par rapport à l'année précédente. Cette performance marquait la troisième année consécutive de croissance après 8 ans de ralentisse-

Tableau 3

Répartition des ventes entre les circuits pour l'exercice 2002–2003



(Les pourcentages de l'année précédente sont indiqués entre parenthèses.)

* Bilan des ménages pour l'année 2003, société *Investor Economics*

ment. À la faveur de la croissance exceptionnelle des ventes directes et des ventes réalisées par les institutions financières, la part représentée par l'épargne salariale dans le portefeuille des ventes a diminué : elle est de 37 % cette année contre 45 % l'année dernière.

En dépit de la solide performance de vente, le portefeuille global des titres au détail non négociables a reculé d'un peu moins de 6 %, passant de 24,3 milliards à 22,9 milliards pour l'exercice se terminant le 31 mars 2003.

Portefeuille des titres au détail non négociables

Tableau 4

RÉSULTATS CONCERNANT LES VENTES, LES RACHATS ET LE PORTEFEUILLE GLOBAL

(en millions de dollars)	2002–2003	2001–2002	Changement chiffré	Changement en %
Titres au détail non négociables en circulation au 1er avril	**24 283,9**	**26 567,2**	**(2 283,3)**	**-8,6%**
Ajouter ventes :				
Ventes au comptant [1]	2 107,7	1 455,5	652,2	44,8%
Épargne salariale [2]	1 303,0	1 235,6	67,4	5,5%
Ventes directes [3]	112,6	36,5	76,1	208,5%
Total des ventes	**3 523,3**	**2 727,6**	**795,7**	**29,2%**
Soustraire les rachats [4]	4 929,7	5 010,9	(81,2)	-1,6%
Titres au détail non négociables en circulation au 31 mars [5]	**22 877,5**	**24 283,9**	**(1 406,4)**	**-5,8%**
Total de la dette du gouvernement sur les marchés [6]	**440 050**	**442 553**	**(2 503,0)**	**-0,6%**

Les renvois dans le présent tableau sont expliqués à la page 17.

RÉSULTATS CONCERNANT LES VENTES, LES RACHATS ET LE PORTEFEUILLE GLOBAL (suite)

Notes :

(1) Les ventes du circuit des IF incluent toutes les ventes réalisées par le circuit des institutions financières.

(2) Les ventes réalisées en 2001–2002 par le circuit de l'épargne salariale ont été redressées pour intégrer le chiffre d'affaires de l'exercice.

(3) Les ventes directes incluent les ventes directes par téléphone et sur le Web.

(4) Le montant total des rachats pour l'exercice 2002–2003 inclut un total de 1 276 $ des OEC de l'émission 45 échues (les rachats de 2001–2002 incluent un total de 1 621 $ des OEC de l'émission 44 échues).

(5) Ces chiffres sont tirés de l'état vérifié de la Banque du Canada de l'encours de la dette du gouvernement du Canada au 31 mars 2003. On trouve dans les comptes publics et diverses publications du ministère des Finances le chiffre de 26,1 milliards de dollars pour l'exercice 2000–2001, 24,0 milliards pour l'exercice 2001–2002 et 22,6 milliards pour l'exercice 2002–2003. Explication de l'écart :

Exercice (en milliards)	2002–2003	2001–2002
Comptes publics (tableau 6.4)	22,6	24,0
Ajustements pour dette échue et OEC détenues dans des comptes d'employés figurant dans d'autres tableaux des comptes publics. Ces chiffres comprennent aussi les ventes courues du programme d'épargne-salaire d'origine.	0,3	0,3
Solde d'après les états vérifiés de la Banque du Canada	22,9	24,3

(6) La dette publique comprend la dette contractée sur les marchés et la dette interne :

- La **dette contractée sur les marchés** représente la partie de la dette financée sur les marchés publics et comprend les obligations négociables, les bons du Trésor, les titres au détail non négociables (les OEC et les OPC) et les obligations libellées en devises étrangères, ainsi que les obligations émises en faveur du Régime de pensions du Canada.
- La **dette interne** comprend la dette intérieure du gouvernement qui représente principalement les engagements au titre des régimes de retraite du secteur public fédéral et le passif à court terme du gouvernement (comptes créditeurs, charges à payer, intérêts et paiements de la dette mutuelle).

Source : ministère des Finances

VENTES ET MARKETING

Accès aux Canadiens

Le programme de placement de titres au détail a entrepris toute une série d'initiatives en 2002–2003 afin d'améliorer ses ressources en ligne et d'élargir l'accessibilité pour les Canadiens.

Instauré l'an dernier dans le cadre d'un projet pilote, le système d'accès en ligne aux fonctionnalités de l'épargne salariale est maintenant en place dans plus de 80 ministères fédéraux. Ce système a fait l'objet d'un autre essai fructueux dans 30 sociétés du secteur privé. La campagne électronique de l'épargne salariale a suscité un taux de participation des organismes fédéraux supérieur de 3 % en moyenne à celui enregistré pour les campagnes sur support papier. Ce succès est imputable sans aucun doute à la commodité et à l'accessibilité accrues des fonctionnalités en ligne proposées aux utilisateurs. À la faveur d'une autre initiative, les adhérents à l'épargne salariale ayant accès à l'Internet ont pu profiter de la commodité d'un accès immédiat, 24 heures sur 24, aux données relatives à leur compte, ainsi que de la capacité de faire une demande de rachat en ligne. Ces nouvelles fonctionnalités en ligne accroissent les choix et la marge de manœuvre des consommateurs et réduisent les coûts opérationnels.

S'agissant de la téléphonie, l'application d'une nouvelle technologie de réponse vocale interactive a permis la mise en place, dès novembre 2002, d'un service de rachat libre-service. Les clients sont donc en mesure de faire une demande de rachat sans communiquer avec un agent. Une fois de plus, cette amélioration du service accroît les choix et la marge de manœuvre des participants.

Le site Web www.oec.gc.ca a été réaménagé sur le plan du contenu, de la fonctionnalité et de la convivialité globale. Le nouveau design intègre les éléments suivants : fusion et simplification des diverses sections destinées aux clients, aux

employeurs, aux employés et aux directeurs de campagne; mise à jour des données informatives sur les produits; amélioration du contenu promotionnel, extension des capacités fonctionnelles; plus grande facilité d'accès pour tous les Canadiens, conformément aux objectifs et directives du gouvernement.

Élargissement de la portée et innovation

Tout au long de la campagne 2002–2003, le programme de placement de titres au détail a continué de bâtir son capital de marques au moyen d'un programme de marketing intégré, qui met l'accent sur les principaux points forts et sur certains thèmes centraux, y compris sur l'épargne intelligente, la sûreté et le rendement garanti. Les messages font toujours état d'un esprit canadien axé sur la confiance et l'optimisme.

La campagne d'automne 2002 du programme de placement de titres au détail a été amorcée au moyen d'un communiqué annonçant le lancement, les taux d'intérêt et la publication des principales conclusions inédites de l'étude sur l'épargne nationale. Cette étude a débuté en 1997 avec pour objet de mesurer les objectifs, les comportements et les habitudes d'épargne des Canadiens et des Canadiennes. Selon ses conclusions, les objectifs d'épargne de la population canadienne se présentent comme suit par ordre de priorité : rechercher une sécurité financière accrue, épargner en prévision de la retraite, rembourser ses dettes et épargner pour les besoins à court terme. Fait intéressant, 37 % des Canadiens interrogés ont indiqué que les Obligations d'épargne du Canada constituaient leur premier placement, et huit sondés sur dix sont convenus que l'épargne salariale était le meilleur moyen de mettre de l'argent de côté. L'étude a révélé d'autre part que près de la moitié des Canadiens se considèrent comme des épargnants prudents. Ces conclusions viennent réaffirmer l'importance du programme de placement de titres au détail pour un grand nombre de Canadiennes et Canadiens.

Le lancement a également été marqué par une visite du ministre des Finances, l'honorable John Manley, et de la présidente-directrice générale de PEC, Jacqueline Orange, dans une école primaire d'Ottawa, l'école publique *Robert Bateman*, pour rappeler aux élèves combien il est important de commencer tôt à épargner.

La campagne dans les médias a été constituée de messages télévisés de 30 secondes, d'annonces dans les journaux et sur des panneaux publicitaires, ainsi que du projet pilote de 3 mois, mené à Toronto et à Montréal, d'un publireportage télévisé de 28 minutes. Ce projet pilote a constitué une occasion unique de faire l'essai d'un nouveau médium non traditionnel de longue durée, qui peut divertir, inspirer et présenter des témoignages purement canadiens axés sur les OEC. Cette formule s'est avérée tout à fait adaptée pour une meilleure sensibilisation des Canadiens aux nombreux avantages et caractéristiques des Nouvelles Obligations d'épargne du Canada, qualités qui en font un moyen sûr de réaliser les objectifs d'épargne à court terme et autres projets financiers.

Le grand intérêt suscité dans les médias a constitué un autre résultat stratégique du publireportage pilote de 3 mois. L'initiative a fait l'objet d'une couverture considérable dans les journaux nationaux, dans des publications destinées aux professionnels du marketing et dans des entrevues télévisées avec des cadres supérieurs de PEC, et le caractère novateur et informatif du programme de placement de titres au détail a été souligné de façon fort positive.

Le ministre des Finances, l'honorable John Manley, et Jacqueline Orange en visite à l'école publique *Robert Bateman*

Le concours en ligne pour les jeunes *Vive l'épargne*, mené en octobre et parrainé conjointement par YTV et TVA, a suscité la participation de 16 000 jeunes ainsi que l'intérêt du public et des médias. Les participants ayant relevé les trois étapes les plus importantes de l'épargne pouvaient gagner une OEC de 500 $ et une allocation de 40 $ par mois pendant un an. Dans le cadre de la deuxième édition du concours *Portez un témoignage sur les OEC*, annoncée à

l'échelle nationale dans L'Actualité et Maclean's, 1 000 nouveaux témoignages ont été soumis en ligne, et 13 épargnants canadiens ont gagné chacun une Obligation d'épargne du Canada de 1 000 $, soit un gagnant par province et territoire.

Les sondages réalisés après la campagne ont révélé un fort taux de mémorisation de la publicité dans tous les segments du marché : d'une part, les annonces à la télévision et dans les journaux ont réussi à atteindre les publics cibles partout au pays; d'autre part, le publireportage et les panneaux publicitaires affichés à Toronto ont suscité une attention particulière.

GESTION DES OPÉRATIONS

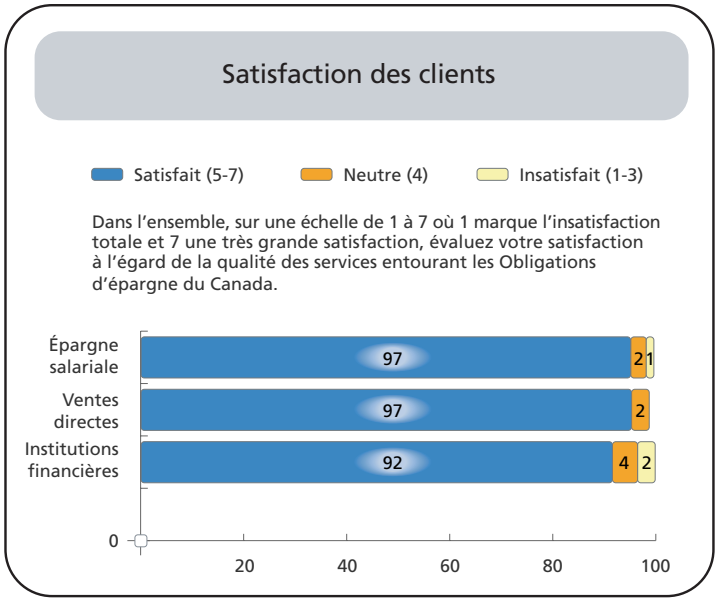
Des économies grâce à l'innovation

Le transfert en sous-traitance des fonctions administratives à EDS Canada Inc. a continué de procurer des gains d'efficacité tout en nous permettant d'offrir un service à la clientèle souple et réceptif. D'autres économies ont été réalisées au moyen de la coordination et de la mise en commun des envois postaux aux clients, notamment par la fourniture d'un bordereau des intérêts créditeurs avec le relevé du 31 décembre. De même, d'importantes améliorations ont été apportées au processus d'inscription au programme d'épargne-salaire afin de permettre aux participants d'ouvrir un compte de cotisation au RER du Canada au moyen d'un simple appel téléphonique.

Niveau de satisfaction de la clientèle

Dans la foulée des modifications et améliorations apportées au programme de placement de titres au détail au cours des années écoulées, nous avons cru bon de sonder les épargnants canadiens sur leur niveau de satisfaction. Les réponses ont été exceptionnellement positives, avec un taux de satisfaction de 97 % pour les circuits des ventes directes et par l'épargne salariale, dont le contrôle est assuré par le programme de placement de titres au détail, contre 92 % pour le circuit des institutions financières.

Tableau 5



Les ventes directes par téléphone et celles sur le Web ont augmenté considérablement, les premières ayant plus que doublé et les dernières ayant à peu près triplé par rapport à la campagne de l'année dernière. Cette croissance est imputable en partie au nombre croissant des institutions financières qui proposent à leurs clients l'option de paiement électronique

pour régler leurs achats de Nouvelles Obligations d'épargne du Canada.

Si le téléphone demeure l'un des principaux points de contact pour nos clients, le taux de consultation de notre site Web augmente constamment. Les visites des consommateurs sur le site Web www.oec.gc.ca du programme ont augmenté de 118 % en 2002–2003 par rapport à l'année précédente, comme le montre le tableau 6.

Investissement dans les circuits de distribution

Outre ses initiatives opérationnelles de réduction des coûts cette année, le programme de placement de titres au détail a instauré plusieurs investissements novateurs dans ses principaux circuits de distribution.

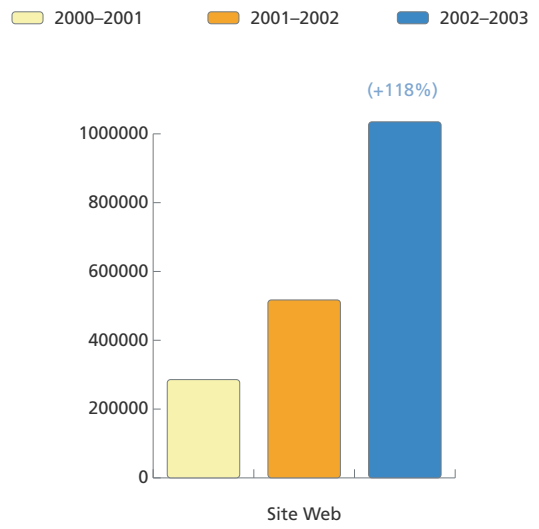
- Le circuit de l'épargne salariale a été développé sensiblement au moyen de l'élargissement notable de la portée de la campagne électronique et de l'instauration d'un processus de traitement simplifié sur le Web.

- Quant au circuit des courtiers en valeurs mobilières, il a fait l'objet d'une étude de rentabilisation avec à la clef le recours à La Caisse canadienne de dépôt de valeurs limitée (CDS). Cette initiative permettra aux courtiers en valeurs mobilières de traiter les transactions par voie électronique au cours de la campagne 2003–2004.

- Par souci d'amélioration intensifiée du circuit des institutions financières, des travaux préparatoires sont en cours afin de mettre au point un système de traitement simplifié des achats électroniques. Ce projet devrait simplifier les formalités administratives aussi bien pour les banques que pour le programme de placement de titres au détail.

Tableau 6

Comparaison sur trois ans du nombre de visites des clients sur le site Web



ÉQUIPE DE DIRECTION

Équipe de direction de Placements Épargne Canada

Jacqueline C. Orange
Présidente-directrice générale

Paul Bailey
Vice-président,
Marketing

Clifford Prupas
Vice-président,
Gestion des produits

Sue Stimpson
Vice-présidente,
Services intégrés

Louise Montague
Vice-présidente,
Ventes et distribution

Paul M. Tellier
Président de la campagne nationale de promotion du programme d'épargne-salaire auprès du secteur privé, édition 2002

Janice Cochrane
Présidente de la campagne nationale de promotion du programme d'épargne-salaire auprès du secteur public, éditions 2001 et 2002

Dépenses

Tableau 7

DÉPENSES DU PROGRAMME DE PLACEMENT DE TITRES AU DÉTAIL

Exercice (en milliers de dollars)	2002–2003 (prévues)	2002–2003 (réelles)	2001–2002 (réelles)
Dépenses directes contrôlables	26 405	23 751	23 829
Investissement dans les nouvelles technologies et études spéciales [1]	5 000	2 590	0
Total partiel — coûts contrôlables non variables	**31 405**	**26 341**	**23 829**
Commissions et rémunération du personnel de vente [2]	24 300	23 813	24 735
Total — coûts contrôlables non variables	**55 705**	**50 154**	**48 564**
Systèmes et opérations [3]	66 600	63 784	74 331
Total — Dépenses du programme de placement de titres au détail [4]	**122 305**	**113 938**	**122 895**

Les renvois dans le présent tableau sont expliqués à la page 26.

DÉPENSES DU PROGRAMME DE PLACEMENT DE TITRES AU DÉTAIL (suite)

Notes :

(1) Ces dépenses, payées à même le budget de PEC, sont engagées directement par PEC ou par l'intermédiaire de la Banque du Canada.

(2) Comprend les commissions aux institutions financières et les commissions de ventes amorties des années précédentes et les frais de rachat.

(3) Les dépenses de la Banque du Canada ne comprennent pas des coûts uniques de sous-traitance de 23,2 millions de dollars (soit 16 millions en 2001–2002 et 7,2 millions en 2000–2001).

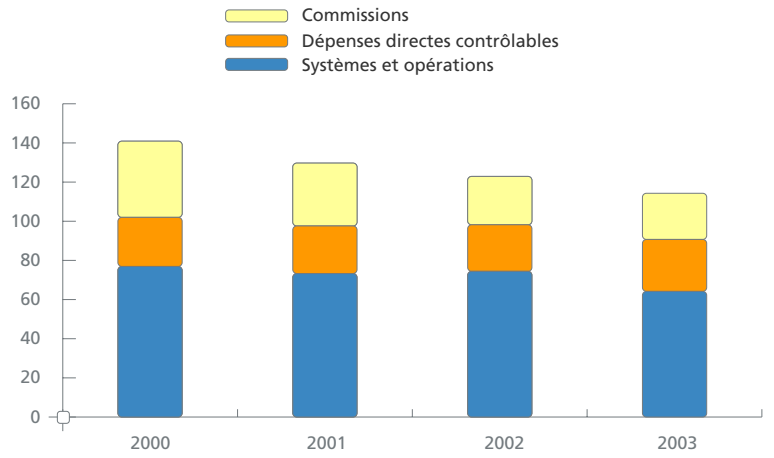
(4) Rapprochement avec les comptes publics du gouvernement du Canada

	2002–2003 (Prévues)	2002–2003 (Réelles)	2001–2002 (Réelles)
Total — Programme de placement de titres au détail	122 305	113 938	122 895
Coûts de sous-traitance et ajustements	—	—	15 832
Comptes publics du gouvernement du Canada	122 305	113 938	138 727

Tableau 8

RÉSUMÉ DES DÉPENSES SUR 4 ANS

Dépenses du programme de placement de titres au détail
Exercices 1999–2000 à 2002–2003
(en millions de dollars)



Définition des termes

PRODUITS ET SERVICES

Obligations à prime du Canada (OPC)

Ces obligations, entièrement garanties par le gouvernement du Canada, portent au moment de l'émission un taux d'intérêt supérieur à celui des Obligations d'épargne du Canada mises en vente simultanément. Elles peuvent être encaissées sans pénalité une fois l'an, à la date anniversaire de l'émission et durant les 30 jours suivants.

Obligations d'épargne du Canada (OEC)

Ces obligations ont des rendements garantis et peuvent être encaissées en tout temps; elles procurent un maximum de sécurité et un maximum de souplesse. Elles sont entièrement garanties par le gouvernement du Canada et portent des taux d'intérêt révisables à la hausse si la conjoncture le justifie. Elles peuvent également être achetées sur le lieu de travail, par retenues salariales automatiques.

Options REER et FERR

Tant les OEC que les OPC présentent des options REER et FERR sans frais. Ces options combinent la sécurité des obligations aux avantages d'un REER ou d'un FERR.

Obligations négociables

Les obligations négociables du gouvernement du Canada ont ordinairement une échéance supérieure à un an et prévoient un paiement d'intérêt fixe semestriel. Elles ne peuvent être encaissées avant leur échéance, mais elles peuvent être achetées et vendues aux prix du marché, qui varient quotidiennement. Elles peuvent être achetées ou vendues moyennant une prime ou un escompte par rapport à leur valeur nominale, selon les taux d'intérêt. Il existe sur le marché des

obligations dont l'échéance varie entre un mois et 30 ans.

Bons du Trésor

Il s'agit de titres négociables émis périodiquement avec des échéances de 98 jours, six mois et un an. Les bons du Trésor sont habituellement vendus moyennant un escompte par rapport au capital, et leur valeur à l'échéance correspond à leur valeur nominale. Comme pour les obligations négociables, ces titres ne sont pas encaissables avant leur échéance, mais ils peuvent être achetés et vendus aux prix du marché, qui varient quotidiennement.

Obligations à rendement réel

Le rendement de ce produit se présente sous forme de paiements fixes d'intérêt semestriel, et il est redressé en fonction de l'Indice des prix à la consommation (IPC) du Canada. Ces obligations sont stables et offrent une protection contre l'inflation à long terme. Elles ne sont pas encaissables avant leur échéance, mais peuvent être achetées et vendues aux prix du marché, qui varient en fonction de l'évolution des rendements réels et des fluctuations de l'IPC.

définition des termes

TERMES RELATIFS À LA DETTE

La **dette publique** désigne l'encours des obligations financières du gouvernement du Canada, ce qui comprend la dette contractée sur les marchés et la dette interne.

La **dette contractée sur les marchés** est la partie de la dette financée sur les marchés publics. Elle comprend les obligations négociables, les bons du Trésor, les titres au détail non négociables (essentiellement les OEC), les bons et obligations libellés en devises étrangères, ainsi que les émissions d'obligations en faveur du Régime de pensions du Canada.

La **dette interne** désigne la dette intérieure du gouvernement, qui comprend principalement les engagements au titre des régimes de retraite du secteur public fédéral et le passif à court terme du gouvernement (comptes créditeurs, charges à payer, intérêts et paiement de la dette échue).

Les **titres au détail** comprennent les titres du gouvernement que détiennent des particuliers canadiens. On en retrouve deux catégories principales : les titres non négociables, dont les OEC et les OPC, et les titres négociables, dont les obligations à rendement réel, les obligations négociables et les bons du Trésor.

Modes de souscription des titres

ACHAT DIRECT SUR INTERNET ET AU TÉLÉPHONE

Durant la campagne de souscription annuelle, les Canadiens peuvent acheter des Obligations d'épargne du Canada et des Obligations à prime du Canada directement en se connectant à www.oec.gc.ca à n'importe quel moment ou en composant le 1 888 773-9999, du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h, heure de l'Est.

INSTITUTIONS FINANCIÈRES

Les Canadiens peuvent acheter les OEC et les OPC dans leurs établissements bancaires ou financiers, notamment les banques, auprès des courtiers en valeurs mobilières, dans les sociétés d'épargne, ainsi que dans les coopératives de crédit.

ACHAT SUR LE LIEU DE TRAVAIL PAR RETENUES SALARIALES

Les OEC peuvent être souscrites par retenues salariales dans les organisations parraineuses du programme d'épargne-salaire. Des sommes sont prélevées périodiquement sur la paye des employés et affectées à des régimes individuels.

COMMENT NOUS JOINDRE

Pour tout complément d'information, il suffit de nous téléphoner au 1 800 575-5151 ou de consulter notre site Web à l'adresse www.oec.gc.ca

Placements Épargne Canada
110, rue Yonge, bureau 900
Toronto, ON M5C 1T4