

L'investisseur particulier aussi bien armé que l'investisseur institutionnel grâce à Internet

Guillaume de Charry,
CPR Bourse

13:47:36 Personnaliser Arrêter 814 ▲ 4.63% / RHONE-POULENC A 237.9 ▲ 5.73% / RENAULT 232 ▲ 6.18% / TRANSGENE 234.5 ▼ -1.47% / F.F.P. 370 ▲ 4.23% / PARIBAS
Société Générale négocie l'achat des activités de Westpac dans les TOM PARIS, 27 oct (AFP) - 12h22

Internet donne le pouvoir aux clients ;
c'est une nouvelle ère des relations avec la clientèle qui va en découler, avec le développement de services personnalisés et la mise à disposition quasiment gratuitement pour les particuliers des mêmes outils que les professionnels.
Le métier de négociateur et de conseil en investissements est en train de se modifier considérablement et ce pour le plus grand bonheur des investisseurs particuliers. Les agents de change rachetés pour la plupart à la fin des années 80 et au début des années 90 par les banques, renaissent... grâce à la technologie.

C'est probablement dans le métier de la transaction boursière que le commerce sur Internet trouve en France une de ses meilleures applications. Accessibilité, simplicité, réduction des coûts et donc des commissions pratiquées, montée en puissance des attentes en matière de services d'investissements, préparation de sa propre retraite, transparence du marché : les nombreux avantages du Web ont depuis longtemps levé les objections des "discount brokers" américains. Plus d'1,5 million de clients utilise les services en lignes de SCHWAB, près de 500 000 ceux d'E*TRADE, les deux leaders américains de la négociation en Bourse chez qui les ouvertures de comptes se chiffrent en milliers par jour.

Toutes les opérations qui reposent avant tout sur des échanges d'informations et de conseils se prêtent particulièrement bien à un transfert sur Internet. Dès lors que l'investisseur souhaite prendre en charge lui-même ses opérations d'investissements il n'y a plus qu'à ajouter une fonction de transaction...

L'existence d'un compte chez l'intermédiaire financier facilite considérablement la transaction financière et la sécurité de celle-ci. Pas besoin de carte de crédit et de communication de code secret ou de porte-monnaie

électronique... le compte titre et espèce du client est en ligne et toujours ouvert chez un teneur de compte. Bien sûr la non-matérialisation des titres est un élément essentiel tandis que le système de transaction en amont, celui de la SBF, permet d'enchaîner avec les meilleurs délais les opérations électroniques (passage de l'ordre sur le marché et réponse de l'ordre) que la traditionnelle crie ne permettait pas.

Une information plus complète et plus conviviale constitue l'opportunité de toucher un large éventail d'épargnants. De nouveaux profils de clients se présentent plutôt plus jeunes (la quarantaine) et plutôt plus actifs dans la gestion de leurs portefeuilles. On trouve tout d'abord des passionnés de Bourse qui ont par ailleurs une activité professionnelle. On rencontre ensuite des particuliers qui vivent de la gestion de leurs portefeuilles ; enfin, des professionnels ayant la charge de la gestion de portefeuilles ou du conseil pour leurs propres clients.

Tous ces intervenants sur les marchés boursiers montrent de plus en plus une exigence d'indépendance dans l'acte d'achat ou de vente, bien que demandeurs d'outils d'aide à la décision, et plus particulièrement d'informations à haute valeur ajoutée.

Un marketing interactif se met progressivement en place, dans lequel le gestionnaire individuel de portefeuille accède aux différents degrés d'information dont il a besoin.

Internet réoriente le marché en faveur des fournisseurs disposant d'un savoir-faire technique et marketing.

À titre d'exemple, chez CPR Bourse, l'utilisateur **peut consulter son portefeuille** (historique des opérations, présentation des indicateurs fiscaux liés aux portefeuilles, performance du portefeuille illustrée par des graphiques). Afin de **passer un ordre** sur une valeur donnée, l'utilisateur obtient le dernier cours coté, la profondeur du marché (cinq meilleures offres et demandes) et la variation par rapport au cours de la veille. L'ordre d'achat ou de vente peut-être décidé par rapport au cours limite ou passé immédiatement. L'utilisateur est tenu au courant de l'évolution de son ordre exécuté, en cours, tombé ou annulé. De même, il dispose des éléments pour gérer son portefeuille, sur une large sélection de Sicav et Fonds de grands gestionnaires internationaux. La **rubrique Cours** couvre toutes les valeurs du marché français ainsi que les indices et les principales devises. L'utilisateur peut, en cliquant sur une valeur, obte-

nir le détail avec des graphiques d'évolution du cours sur six mois, un an ou cinq ans, consulter la fiche signalétique de l'entreprise, consulter l'analyse financière et les recommandations des professionnels... et s'il le souhaite effectuer son opération.

La **rubrique Recherche** constitue l'une des fortes valeurs ajoutées du service en ligne.

La masse d'informations consultables sur le site est constituée principalement de trois types de documents : des notes quotidiennes

d'informations rédigées par les analystes de la banque, des études sur des valeurs ou des secteurs d'activité et enfin des documents thématiques comme une lettre mensuelle.

Tous ces documents ont pour objet de répondre aux attentes de l'utilisateur. Ces diverses études sont accessibles par ordre chronologique, par valeurs, par secteurs d'activité, par opinion. Ces informations sont aussi paramétrables (*customization*) en amont permettant ainsi de n'accéder qu'aux seuls centres d'intérêts du client.

L'utilisateur accède bien sûr aux dépêches d'actualité pour pouvoir réagir en permanence.

L'approche consiste à intégrer des services afin d'aider ses clients à gérer leur portefeuille et non à produire et diffuser de l'information.

Le site Web se développe grâce à une politique d'enrichissement du site par agrégation de contenus en provenance de partenaires fournisseurs d'informations et par apports réguliers de nouveaux services ou de nouveaux liens transversaux. Entièrement tourné vers le seul bénéfice du client, Internet entraîne l'apparition d'alliances et de partenariats traditionnellement rejetés par les Banques et les "full service brokers" pour qui les produits financiers (Sicav et Fonds), la recherche et l'analyse financière "maison" ont toujours été la partie centrale de la vente. Les conséquences non encore totalement mesurées vont probablement être importantes. ■

Indices français		Indices américains		Indices étrangers	
SBF 80	↑ 2.21%	DOW JONES	↓ -0.24%	NIKKEY	↓ -0.16%
SBF 120	↑ 2.47%	NASDAQ	↑ 2.11%	FTSE	↑ 0.96%
SBF 250	↑ 1.65%	S&P 500	↑ 0.15%	DAX	↑ 2.51%
MIDCAC	↑ 0.5%	NYSE	↑ 0.04%	EURO STOXX 50	↑ 2.49%