

Incognito chez un broker en ligne

Comment se déroule une formation chez un broker en ligne? C'est avec cette question à l'esprit que *Mon argent* s'est inscrit - anonymement bien sûr - à des séances de formation chez deux brokers... TEXTE: SVEN VONCK

«**E**tes-vous un investisseur actif?» C'est inévitablement la question qui m'est posée lors d'une séance d'informations organisée par Keytrade Bank. Mon voisin a déjà une belle expérience à faire valoir, en dépit de son jeune âge. «*La crise de 2008, c'était violent. J'ai gagné 14.000 euros en trois jours. Le lendemain, j'en ai perdu 7.000. C'était stressant: en permanence derrière mon PC, un verre de whisky sur la table et les cigarettes qui s'enchaînaient. Aujourd'hui, j'essaie également d'investir dans des turbos, mais ce n'est pas simple.*» Étrange, pensai-je. Car nous venons de terminer une séance d'informations sobrement intitulée: «La base de la gestion de portefeuille: quels sont les produits adaptés à quel profil?» Autrement dit, plutôt les fondements à connaître avant de commencer à investir. Bien loin des expérimentations avec des turbos, complexes s'il en est.

La banque en ligne propose huit sujets. Personnellement, je veux savoir quels sont les produits qui, selon Keytrade Bank, sont adaptés à mon profil d'investisseur. Vingt-deux personnes - essentiellement des hommes; je n'aperçois que deux femmes dans la salle - se posent la même question. L'homme chargé de leur apporter la réponse est un collaborateur de Keytrade, vêtu d'un costume bleu impeccable. Un pragmatique, indiscutablement. Car que faites-vous lorsqu'un questionnaire vous apprend que vous êtes un investisseur défensif alors que vous souhaitez investir dans des turbos? Simple. Vous revenez au questionnaire et modifiez quelques réponses. Futé...

Désespoir

Suit un exposé de deux heures au cours duquel tous les produits Keytrade sont passés en revue. Quatre profils sont discutés, de «conservateur» à «agressif». À chaque profil, on ajoute de nouveaux produits, et le degré de difficulté de l'exposé monte d'un cran. Le compte d'épargne et le compte à terme sont expédiés, mais l'assurance placement et les obligations bénéficient d'un peu plus d'attention. Après un petit quart d'heure, mon voisin a déjà fermé les yeux; il lutte à présent pour garder la tête droite. Un combat qu'il va livrer jusqu'à un quart d'heure de la fin de la séance. Et perdre. Noyées sous les informations, les autres personnes présentes hochent de temps à autre la tête en signe d'approbation.

Mais c'est compter sans les fonds de placement. Subitement, la salle se réveille, les mains se lèvent, les questions fusent. «*Comment fait-on exactement pour en acheter?*» «*Quel est ce montant initial dont vous parlez sans arrêt?*» «*Quelle est la philosophie sous-jacente d'un fonds?*»

L'intérêt de la salle est piqué au vif. Le mouvement de reconcentration est impressionnant. Il sera plus mobilisateur encore lorsqu'on abordera le cas des trackers. Mes compagnons de formation sont toujours attentifs mais les regards interrogateurs se multiplient dans la salle. Et le désespoir pointe ici et là lorsqu'on passe aux turbos. La possibilité de multiplier les gains grâce au levier fait manifestement rêver de nombreux participants mais je me demande si des turbos et des trac-



kers ont effectivement leur place dans un profil prudent. «*Si vous n'avez pas l'habitude de ce produit, limitez le levier à 3*», sanctionne le pragmatique. N'aurait-il pas plutôt dû dire: «*Si vous n'avez pas l'habitude des turbos, n'investissez pas dedans?*»

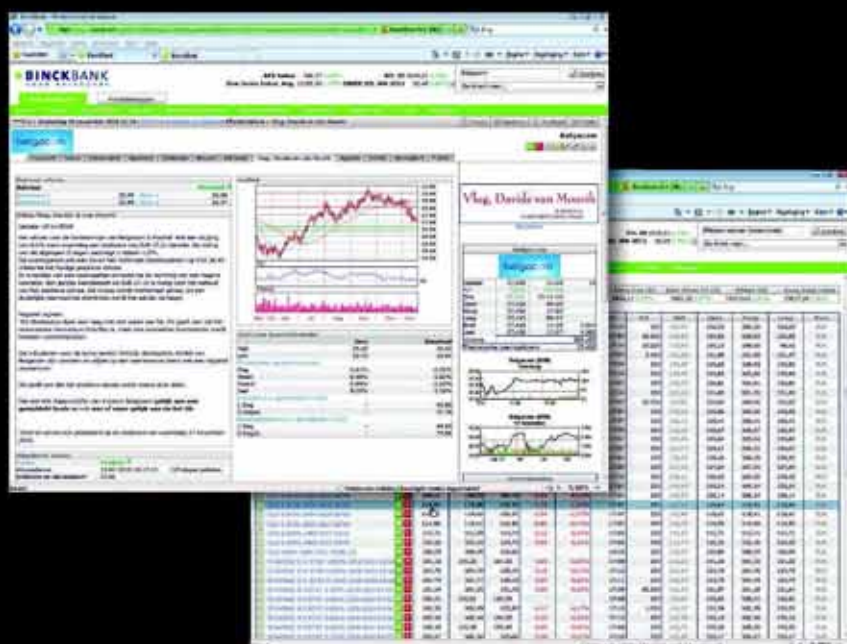
«D'abord affiner ses connaissances»

Au terme de la séance, tout le monde se regroupe autour d'une table garnie de sandwiches et de vin. «*En fait, c'est pour ça qu'on vient*», plaisante un participant. Je cherche à savoir ce que mes compagnons ont pensé de la séance. «*Très intéressante*», répondent-ils en chœur. Une dame un peu plus âgée me glisse à l'oreille: «*Au début, c'était un peu trop simple. Tout le monde le savait déjà.*» Est-ce qu'elle-même investit? «*Avec ma pension? J'y suis bien obligée. Mes investissements sont ma seule source de revenus.*» Elle m'indique ensuite





«Un cours... sans le son?»



les niveaux de cours auxquels elle a réussi à acheter de nombreuses actions. Pourtant, toutes les personnes présentes ne s'avèrent pas être des investisseurs actifs. À côté de moi, je trouve un indépendant d'âge moyen qui n'a acheté qu'une seule action de toute sa vie, sur les conseils de copains de comptoir. Un gouffre financier qu'il n'est pas près d'oublier. «Cela fait deux ans que je m'intéresse aux investissements, par mes lectures ou en suivant régulièrement des séances d'information. Je n'ai pas encore investi. Je dois d'abord affiner mes connaissances», dit-il, presque en s'excusant. Pas bête...

Un «webinar»? L'idée semble pratique. Par le biais de mon ordinateur portable, je peux assister aux séminaires en ligne organisés par BinckBank (en français dès janvier, actuellement en néerlandais uniquement). Je me suis inscrit à la formation «Apprendre à investir», parties 1 et 2. Objectif? Apprendre à «passer des ordres de manière optimale» et à «trouver des informations boursières pertinentes». Mais je vais également découvrir tous les outils de BinckBank. Lorsque j'ouvre la session à la date et à l'heure qui m'ont été communiquées par e-mail après inscription, j'atterris dans un programme Internet. La voix d'un collaborateur BinckBank, Jeroen, nous guide – les 49 autres personnes «présentes» et moi – en direct dans la plateforme boursière de la banque en ligne. Je regarde et j'écoute. Jeroen m'encourage à poser des questions par la fenêtre de chat. Et c'est vrai: une réponse apparaît presque immédiatement.

Bonne intention

Suis-je un investisseur confirmé au terme de la séance? Certainement pas. Mais le but du séminaire est atteint. J'ai appris comment passer un ordre, comment utiliser le carnet d'ordres, quand utiliser quels ordres... Sauf que cette approche en ligne n'est pas faite pour tout le monde: «Il n'y a pas de son?», demande l'une des personnes présentes par le chat. Manifestement, cela fait 45 minutes qu'elle suit la session sans le son – et donc sans la moindre explication. Et elle n'est pas la seule à avoir ce problème. «L'idée est bonne, mais des améliorations sont possibles. Dont le son», conclut l'une des personnes présentes sur le chat.