

Montréal, samedi 14 novembre 1998
 Cahier P • 8 pages


Disnat

Une division de Valeurs mobilières inc.

15 ANNIVERSAIRE Le pionnier du courtage à escompte au Canada

Le pionnier du courtage à escompte au Canada

Disnat, le pionnier du courtage à escompte au Canada, célèbre ses 15 ans à une période charnière, alors que les nouvelles technologies et l'accès à de nouvelles sources d'information sont en train de transformer l'industrie.

Au Québec, c'est un marché qui grossit à vue d'oeil, à raison de milliers d'ouvertures de comptes par mois. Le bas de laine de nos aïeux, celui des certificats de placement garanti, n'est peut-être pas si loin dans la mémoire collective, mais il n'empêche que l'investisseur québécois est en train de

rattraper son retard traditionnel en matière d'investissement par rapport à ses homologues des autres provinces canadiennes et des États-Unis.

Chez nos voisins américains, le courtage à escompte fait fureur, au point de risquer de devenir une véritable menace pour les courtiers de plein exercice. Le prix par transaction, incroyablement bas, n'a plus aucune mesure avec les commissions des grandes maisons de courtage. Les journaux financiers, les sites webs et les lettres aux investisseurs font le reste : de nos jours, toute personne raisonnablement disciplinée dans ses recherches peut obtenir d'excellents résultats.

Lors de sa création, Disnat avait révolutionné l'industrie et même attiré des railleries. Vous rappelez-vous des sceptiques qui se moquaient du «Woolco des services financiers»? L'histoire aura démontré que René Perreault, l'un des fondateurs de Disnat, était un véritable visionnaire et un pionnier.

En outre, bien peu de gens croyaient à l'épo-



que que le petit investisseur pourrait tirer son épingle du jeu sans les conseils d'un courtier. On connaît la suite : les investisseurs n'ont jamais été si bien informés, ce qui oblige les professionnels de l'industrie à transformer leur offre de services.

Le succès de Disnat a fait boule de neige. À présent, toutes les grandes banques ont leur maison de courtage à escompte. Mais Disnat, aujourd'hui une division de Valeurs mobilières Desjardins - elle-même membre de la grande famille du Mouvement Desjardins, est toujours le chef de file incontesté au Québec dans son domaine.

Les commentaires sont unanimes : qualité du service, rapidité d'exécution, fiabilité, sécurité sont des mots-clés qui reviennent cons-

tamment. Le site web et la lettre financière «Focus recherche» sont également des outils précieux quand vient le temps d'analyser un titre.

Quels sont les enjeux des prochaines années ? Baisser les coûts des transactions sans nuire au service, grâce à Internet, sans aucun doute, qui se taille la part du lion. La fusion des grandes banques canadiennes pourrait également avoir un impact sur le nombre et la force des joueurs en présence.

Chose certaine, le courtage à escompte occupera bientôt une part de marché de 25% à 30% de toutes les activités de courtage. Et Disnat, dans cette compétition serrée, n'entend pas perdre la première place au Québec qu'elle occupe depuis 15 ans. ■

La bourse démystifiée

Avec quelque 70 000 clients, Disnat est l'une des plus importantes firmes de courtage à escompte au pays. Première firme au Canada à offrir des services de ce type sur les titres canadiens en 1983, elle fait figure de pionnier et de modèle dans son domaine. Depuis 15 ans, c'est souvent elle qui a établi de nouvelles règles au fur et à mesure de l'évolution des marchés, qu'il s'agisse de la qualité du service à la clientèle ou de prix par transaction, toujours plus bas.

Nous parlons volontiers de la qualité de notre service à la clientèle parce que c'est l'un de nos meilleurs atouts, explique la présidente, Francine Allaire. À quoi s'attendent les gens lorsqu'ils nous appellent ? À nous rejoindre le plus vite possible et à finaliser une transaction dans des délais rapides, surtout en période mouvementée comme cela arrive parfois. C'est ainsi qu'en



moyenne, nous répondons aux appels en moins de 15 secondes. Personne ne veut attendre 10 minutes en ligne le jour où la Bourse est en train de planter...»

Dernier exemple en date, au moment de la correction boursière du 28 août dernier, le temps moyen d'attente est monté à... 17 secondes : «Nous savons que nous avons le

meilleur temps de réponse de l'industrie. Puisque nous ne sommes pas là pour donner des conseils et gérer les portefeuilles de nos clients, chaque service offert est primordial. Une fois l'interlocuteur au bout du fil, il veut savoir que nous procéderons rapidement aux demandes et que les transactions sont faites en toute sécurité.»

Francine Allaire estime que Disnat assume très bien son rôle de pionnier et de modèle. Et ce n'est pas parce que l'entreprise a 15 ans qu'elle compte s'asseoir sur ses lauriers, au contraire : «Internet et les nouvelles technologies nous apportent de nouveaux défis. Au-delà du courtage proprement dit, nous devons répondre aux besoins d'une clientèle de plus en plus sophistiquée qui ne veut pas de conseils, mais qui veut faire ses propres recherches à partir d'informations pertinentes. On trouve aujourd'hui sur le

web des outils de travail et des analyses qui n'étaient autrefois accessibles qu'aux professionnels. Les clients apprécient.»

Après avoir volé de ses propres ailes pendant quelques années, Disnat a fait son entrée au sein du Mouvement Desjardins en 1988. Deux ans plus tard, Desjardins devient l'unique actionnaire. Disnat sera par la suite intégrée à Valeurs mobilières Desjardins, dont elle est aujourd'hui une division : «Une très grande partie de notre clientèle nous est fidèle depuis la fondation de l'entreprise il y a 15 ans, de dire Mme Allaire. Depuis l'intégration au Mouvement Desjardins, les nouveaux clients viennent surtout des caisses (34% de la clientèle de Disnat). Chaque membre du personnel des caisses est en quelque sorte un porte-parole Disnat. Les résultats sont là, puisque nous accueillons environ 2000 nouveaux investisseurs chaque mois.»

Ces chiffres encourageants permettent de croire que le courtage à escompte n'a pas encore fait le plein de clientèle. D'un côté, il y a les néophytes de la Bourse qui font les premiers pas, et de l'autre, ceux qui décident finalement de gérer eux-mêmes leur portefeuille : «L'inverse est tout aussi vrai, remarquez. Certaines personnes n'ont pas le temps, le goût, ou le tempérament de suivre leurs investissements au

Depuis 15 ans, Disnat a joué un rôle important de formation et de compréhension du marché boursier auprès du public

meilleur temps de réponse de l'industrie. Puisque nous ne sommes pas là pour donner des conseils et gérer les portefeuilles de nos clients, chaque service offert est primordial. Une fois l'interlocuteur au bout du fil, il veut savoir que nous procéderons rapidement aux demandes et que les transactions sont faites en toute sécurité.»

Francine Allaire estime que Disnat assume très bien son rôle de pionnier et de modèle. Et ce n'est pas parce que l'entreprise a 15 ans qu'elle compte s'asseoir sur ses lauriers, au contraire : «Internet et les nouvelles technologies nous apportent de nouveaux défis. Au-delà du courtage proprement dit, nous devons répondre aux besoins d'une clientèle de plus en plus sophistiquée qui ne veut pas de conseils, mais qui veut faire ses propres recherches à partir d'informations pertinentes. On trouve aujourd'hui sur le

web des outils de travail et des analyses qui n'étaient autrefois accessibles qu'aux professionnels. Les clients apprécient.»

Après avoir volé de ses propres ailes pendant quelques années, Disnat a fait son entrée au sein du Mouvement Desjardins en 1988. Deux ans plus tard, Desjardins devient l'unique actionnaire. Disnat sera par la suite intégrée à Valeurs mobilières Desjardins, dont elle est aujourd'hui une division : «Une très grande partie de notre clientèle nous est fidèle depuis la fondation de l'entreprise il y a 15 ans, de dire Mme Allaire. Depuis l'intégration au Mouvement Desjardins, les nouveaux clients viennent surtout des caisses (34% de la clientèle de Disnat). Chaque membre du personnel des caisses est en quelque sorte un porte-parole Disnat. Les résultats sont là, puisque nous accueillons environ 2000 nouveaux investisseurs chaque mois.»

Ces chiffres encourageants permettent de croire que le courtage à escompte n'a pas encore fait le plein de clientèle. D'un côté, il y a les néophytes de la Bourse qui font les premiers pas, et de l'autre, ceux qui décident finalement de gérer eux-mêmes leur portefeuille : «L'inverse est tout aussi vrai, remarquez. Certaines personnes n'ont pas le temps, le goût, ou le tempérament de suivre leurs investissements au



Quelques membres de l'équipe du service à la clientèle (à l'avant plan de gauche à droite) André Denis, Josée Fradette, Marie Di Buono, Michelle St-Pierre, Gina Florov et Marc Girard, directeur du service à la clientèle. (à l'arrière) Laurent Blanchard, Luc Leclerc, Laurence Amann, Ronald Celestino, Stéphanie Choinière, Renaud Berthiaume, Christian Belleau et Michel Legault.



Quelques membres du service des transactions : (à l'avant) André Genest, David Bergevin, Polly Andrews, Ton nu Trinh, Anna Camato, Tony Lombardi (au milieu) Nicolas Viau, Jean Michel Salvant, Linda Saint-Martin, Bertrand Morin, Lisa Scarfo, Denyse Tymocko, Cristina Xavier, (à l'arrière) Nicolas Dusseault et Pierre-Louis Robichaud, directeur des transactions (surélevés) Jacques Meneïde et Carl Bergeron

d'une firme de courtage à escompte est un petit investisseur qui ne dispose que d'un maigre budget ? Détrompez-vous. Disnat a plusieurs clients millionnaires dans ses rangs, qui préfèrent gérer eux-mêmes leurs placements : ils ne sont pas millionnaires pour rien... D'autres ont commencé à petit budget et dis-

E.M.S. souhaite un bon anniversaire à DISNAT !



Cela fait maintenant plus de 10 ans que E.M.S. participe au succès du développement technologique de DISNAT.

Nous sommes fiers de partager avec eux cette qualité de service qui assure l'efficacité et la réussite de nos projets.

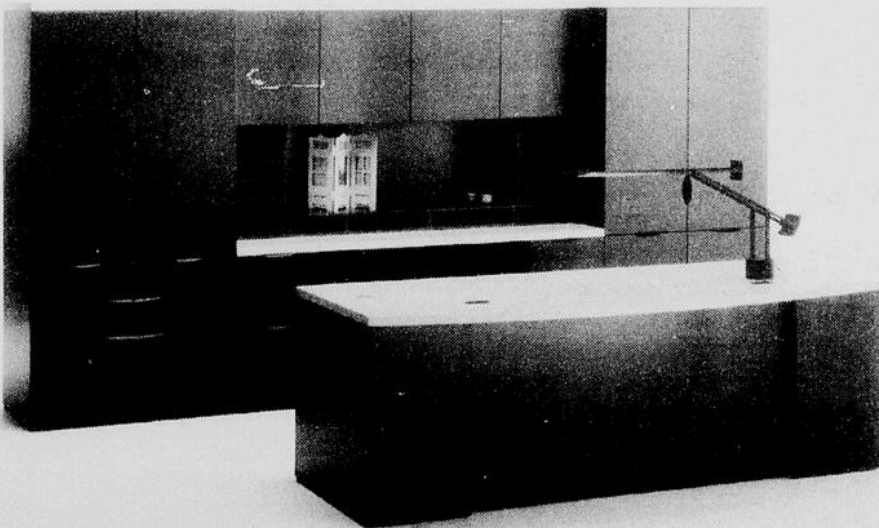
Bravo DISNAT !



E.M.S. est spécialiste de la distribution électronique d'informations boursières et des services de transactions en ligne.

www.ems.net

Le Groupe Lacasse
et
Trium Mobilier de Bureau Inc.
félicitent **Disnat**
à l'occasion de leur
15^e anniversaire.



GROUPE
LACASSE

TRIUM
Mobilier de bureau inc.

jour le jour. Ils préfèrent confier leurs placements à un gestionnaire de confiance. Mais il ne fait aucun doute que la tendance penche à long terme en notre faveur. Les très faibles coûts de transaction dans le courtage à escompte permettent de réaliser des opérations qui n'étaient pas nécessairement rentables auparavant. Je pense aussi que plusieurs gardent le meilleur des deux, et transfèrent dans le courtage à escompte une partie seulement de leur portefeuille.»

Pour devenir un bon gestionnaire, rien de tel que de mettre la main à la pâte soi-même. À ce titre, il est probable que Disnat, le plus ancien courtier à escompte au Canada, a joué un rôle important de formation et de compréhension du marché boursier auprès du public. Journaux, télévision, lettres financières, analyses détaillées, fiches techniques sur les entreprises, tableaux, graphiques, forums de discussion, l'investisseur est inondé d'informations : «Ce sont de véritables «cours 101» que l'on peut suivre de chez soi depuis quelques années. Et l'internaute est encore mieux servi. Chose certaine, nous voyons de profonds changements de mentalité se dessiner dans la société. La notion de risque financier est mieux tolérée que jadis, entre autres parce que les gens ont accès à une information fiable pour se faire eux-mêmes une opinion.»

Vous croyez peut-être que le client

posent aujourd'hui d'un portefeuille enviable.

Enfin, l'avenir du courtage à escompte passe par Internet, croit Francine Allaire. Déjà, plus de 20% des transactions se font de cette façon, alors que le site n'est opérationnel que depuis janvier dernier : «Il y aura toujours des gens qui préféreront parler à l'un de nos représentants, mais en général, l'investisseur autonome aime la technologie. Je pense que plus de la moitié de nos transactions seront exécutées par des moyens informatisés d'ici deux ans.» ■



Disnat a rendu hommage au fondateur de Disnat, M. René Perreault, lors d'une réception marquant le 15^e anniversaire de cette firme de courtage à escompte le 15 juin dernier. Pendant son allocution, M. Perreault s'est dit fort heureux du chemin parcouru par l'entreprise qu'il a créée 15 ans plus tôt.

Félicitations, DISNAT !

Nous sommes fiers de fournir des solutions fiables d'ordinateurs de bureau à DISNAT pour :

- la gestion de portefeuilles
- la gestion d'ordres de fonds mutuels et d'obligations
- la gestion de bases de données BackOffice

Nous vous souhaitons de nombreuses années de réussite !

Spectra Securities Software

Concepteurs de gestion de portefeuilles et d'ordres pour l'industrie du courtage nord-américaine

1 800 555-7008

www.spectrasoftware.com Courriel : sales@spectra.com

Spectra

Des séminaires pour apprendre les rudiments ou préciser ses connaissances financières



Récemment, l'économiste en chef du Mouvement Desjardins, Gilles Soucy, a traité des perspectives financières face aux problèmes économiques mondiaux. La notion de grand village global cher à McLuhan n'a jamais été aussi vraie : la crise financière en Asie et en Russie nous touche aussi.

Autre exemple, les fonds mutuels - thème suscitant beaucoup d'intérêt - feront l'objet d'un séminaire prochainement. Pierre Jetté, vice-président des stratégies quantitatives chez Canagex (Desjardins) expliquera comment il en arrive aux décisions d'acheter ou de vendre des titres et ses choix de l'heure.

Parfois, les séminaires s'adressent à un public plus averti. Ainsi, Marc Allaire, de la Bourse de Montréal, a donné récemment un

séminaire sur les options et les produits dérivés à l'intention des investisseurs déjà familiers avec ces instruments.

Prochains séminaires Disnat :

23 novembre • Utilisation du site Internet Disnat et d'une dizaine d'autres sites utiles (en anglais) - Montréal.

2 décembre • Introduction aux produits et services Disnat - Montréal.

9 décembre • Stratégies pour réduire le fardeau fiscal familial (les actions à prendre avant la fin de l'année fiscale), présentées par Pierre Royer, fiscaliste, professeur à l'Université de Montréal - Montréal.

D'autres conférences sont également en préparation, notamment à Québec. Surveillez votre Bulletin Disnat ou consultez-le sur le site www.disnat.com.

Pour inscription : (514) 842-2685 ou 1 800 268-8471

Disnat organise régulièrement des séminaires pour informer ses clients des tendances économiques et financières, pour les familiariser avec divers instruments de placement ou pour leur permettre d'utiliser au mieux les outils mis à leur disposition.

Coordonnatrice au développement des affaires de la maison de courtage à escompte, Marie Di Buono voit à la pertinence des sujets traités et à la qualité des conférenciers invités. Elle donne elle-même plusieurs de ces séminaires.

On retrouve les cours de base sur les différents produits de la Bourse, sur les produits et les services offerts par Disnat et les moyens de les utiliser efficacement. D'autres formations vont plus loin, par exemple sur les options et les stratégies à privilégier sur ce marché.

Disnat se rend même sur place au sein des entreprises, généralement à l'invitation de Caisses Desjardins pour y rencontrer sur l'heure du lunch des employés intéressés par l'investissement.

S'intéresser à la Bourse, c'est découvrir le monde

Docteur en finances diplômé de l'Université du Michigan, Fellow comptable agréé et professeur honoraire à l'École des HEC, Pierre Royer a commencé à transiger en Bourse il y a plus de 35 ans. À l'époque, il trouvait exagérées les commissions des courtiers traditionnels : «Quand je paie pour un service, je veux en avoir pour mon argent. Et j'estime que les services qu'on me proposait ne valaient pas 400\$ ou 500\$ la transaction, alors que je prenais tous les risques et les décisions.»

Déjà, à l'époque, il estime qu'il n'avait pas besoin des courtiers. C'est encore plus vrai aujourd'hui, alors que l'information est plus accessible que jamais : «Suivre la Bourse est un exercice sérieux, mais c'est en même temps un grand plaisir. Quand on commence à s'y intéresser, on découvre le monde. Chaque titre boursier nous oblige à comprendre l'environnement économique, social et politique et à faire les liens qui s'imposent. Ce qui se passe au bout du monde nous concerne directement. Et le plaisir se renouvelle sans cesse dans ce domaine : il y a toujours quelque chose de nouveau à découvrir et à apprendre.»

Les fonds mutuels, très peu pour lui. Il préfère le marché des actions, où il n'a personne à blâmer s'il fait les mauvais choix. Outre les faibles coûts de transaction, il dit apprécier de Disnat un service rapide, discret, de même que tout ce qui fait partie des services de valeur ajoutée : «J'ai suivi récemment l'une de leurs séances d'information sur les transactions par Internet. J'ai appris tout ce qu'il me fallait pour gérer directement mes transactions.» ■

MARCHAND, MAGNAN, MELANÇON, FORGET

SOCIÉTÉ EN NOM COLLECTIF
A V O C A T S

NOUS SOMMES FIERS DE
CONSEILLER DISNAT
DEPUIS SES TOUT DÉBUTS

MEILLEURS VOEUX À LA DIRECTION
ET AUX EMPLOYÉS DE DISNAT
POUR SES 15 ANS DE SUCCÈS !

Notre équipe en droit des affaires

Serge Boucher
Jacquelin Caron
Alain Falardeau
François Haché
Louis-Denis Laberge
Sylvie Lafontaine

Michel Marchand
Francis C. Meagher
Michel Savonitto
François Shanks
Michel Tourangeau

600, rue de La Gauchetière Ouest, Bureau 1640
Montréal (Québec) H3B 4L8
Téléphone (514) 393-1155 • Télécopieur (514) 861-0727

Accès facile, rapidité d'exécution et fiabilité du service : les trois qualités fondamentales de Disnat

Propos recueillis auprès de Francine Poulin vice-présidente, courtage à escompte (Disnat)



Comment distinguer Disnat d'un autre courtier à escompte ?

Tout d'abord par la rapidité de son service téléphonique. Cet aspect de notre service est primordial pour un très grand nombre de nos clients. Ensuite par la rapidité d'exécution et la fiabilité du service offert.

Comment savez-vous que vous êtes efficace en tout temps ?

Nous avons une équipe remarquable, très bien formée et très motivée. Cela, nos clients s'en rendent compte et nous le disent souvent. Également, nous suivons de très près le rendement de chacun de nos représentants. Et nous cherchons

15 ANNIVERSAIRE Le pionnier du courtage à escompte au Canada

constamment le moyen d'apporter des améliorations. Il s'agit d'un processus continu.

De la même façon, vous semblez bien connaître votre clientèle ?

Je pense que oui. Je peux vous dire, par exemple, que 88 % des utilisateurs du site Internet (www.disnat.com) appartiennent à la génération des baby boomers, alors que ceux-ci représentent 39 % de l'ensemble de nos affaires.

Quel genre de comptes peut-on ouvrir chez Disnat ?

Il y en a plusieurs : compte comptant, compte sur marge, sur marge à découvert, compte REER, comptes FERR, etc. Les clients peuvent acheter et vendre des actions sur le marché hors cote et sur toutes les bourses nord-américaines, qu'il s'agisse d'actions ordinaires canadiennes ou américaines, d'actions privilégiées, d'actions étrangères lorsque disponibles, des parts de fiducie, de titres indiciaires (TIPS, HIPS) ou encore, de bons et de droits de souscriptions.

Disnat offre aussi une liste étendue de fonds mutuels et des instruments permettant aux clients de faire une sélection judicieuse de ces fonds. On peut également y acheter par téléphone des certificats d'or, d'argent ou de platine émis par une institution financière reconnue. Les clients peuvent aussi réserver ou acquérir, selon leur disponibilité, de nouvelles émissions de titres obligataires ou boursiers, y compris ceux admissibles au REAQ.

Vos courtiers ne donnent jamais de conseils au téléphone ?

Jamais. Ils sont là pour exécuter les transactions et donner les cotes sur les titres demandés, mais ils ont la responsabilité d'aviser le client si une transaction ne convient pas à ses objectifs de placement. Par ailleurs nos clients reçoivent le bulletin publié par Valeurs mobilières Desjardins (VMD), société mère de Disnat.

Nous offrons également un guide de sélection des fonds mutuels. Selon les critères fournis par les clients, nous leurs acheminons par la poste une liste des fonds répondant à leurs besoins, tirés d'un logiciel d'information.

Combien d'employés avez-vous ?

Au total on compte 59 employés dédiés au service à la clientèle et aux transactions dans nos deux succursales de Montréal et Québec - dont 51 représentants enregistrés - ce qui est largement inférieur à ce que d'autres courtiers à escompte doivent soutenir comme infrastructure. Cela permet à Disnat d'investir ses ressources dans son développement technologique et l'extension de ses services.

À quoi vont ressembler les nouveaux produits et services au cours des prochains mois ?

- Je vous donne quelques indices, en vrac :
- Nous présenterons au cours de l'été de 1999 un tout nouvel état de compte, plus clair et encore plus facile à consulter.
 - Nous envisageons de lancer un système de reconnaissance de la voix qui permettrait d'identifier encore plus sécuritairement nos clients et d'accélérer la réponse à leurs requêtes.
 - Nous élargirons les programmes offerts à la clientèle. Un exemple à ce chapitre sera la création de comptes VIP pour nos clients les plus actifs, leur donnant droit à certains bénéfices en contrepartie du volume d'affaires qu'ils nous apportent.
 - Nous élargirons la gamme de nos services offerts par Internet. Par exemple, les clients pourront y passer leurs commandes d'achat ou de vente de fonds mutuels. Ils bénéficieront également en ligne d'un service de répartition de l'actif qui les guidera dans les grandes lignes de leurs placements en fonction de leur situation personnelle. ■

MERCI!

*Un grand merci à nos clients pour ces 15 années de confiance et de loyauté !
Votre fidélité est notre plus grande fierté et nous comptons, avec votre appui, continuer à être le leader du courtage à escompte au Québec encore longtemps !*

Montréal

Tél. : (514) 842-2685
1 800 268-8471

Québec

Tél. : (418) 650-5898
1 800 463-1887

www.disnat.com



Disnat

Une division de Valeurs mobilières Desjardins inc.

Membre FCPE

IBM

Concepteur en affaires électroniques

Nom :	Michel Bertrand
Fonctions :	Développe des plans directeurs TI pour les organisations qui veulent se lancer en affaires électroniques.
Dernière réalisation :	A créé un site Web éducatif pour La Cyberneige, un programme qui permet à des enfants de milieux défavorisés de surfer sur la neige et sur Internet à Tremblant.
Citation :	«La neige comme outil pédagogique, c'est unique au Québec.»
Téléphone :	1 800 IBM-2255, poste 540
Site Web :	www.can.ibm.com/services

Les Services mondiaux IBM
Des gens qui pensent. Des gens qui agissent.

e gens d'affaires électroniques

Internet moins cher que le téléphone : 29 \$ contre 45 \$

15% à 20% des transactions boursières se font par Internet au Canada, un chiffre qui augmente constamment. Aux États-Unis, on parle d'une moyenne de 25% qui grimpe à 50% chez certains courtiers à escompte.



Et ce n'est qu'un début, estime Jean-Yves Trempe, «webmestre» de Valeurs immobilières Desjardins : «Le courtage à escompte s'est installé très vite sur Internet. Les 6 du début sont aujourd'hui 82. Cette très forte concurrence a fait tomber le montant des commissions, jusqu'à 7\$ la transaction. Mais les planchers sont atteints et la tendance est en train de se renverser. La fourchette se situe maintenant entre 7\$ et 30\$US. Au Canada, nous sommes plus près de 25\$ à 35\$, entre autres en raison d'une différence de réglementation entre le Canada et les États-Unis. Ici, il faut obligatoirement qu'un représentant enregistré approuve la transaction avant de la diriger sur le parquet de la Bourse.»

Depuis le lancement du site Internet de Disnat en janvier dernier, le nombre d'inscriptions est de plusieurs centaines par mois, constate Jean-Yves Trempe. Déjà, le site génère le 20% de nos transactions. C'est dire à quel point les gens étaient prêts pour ce type de technologie. Il faut dire aussi qu'il en coûte encore moins cher sur Internet que par téléphone, aussi peu que 29\$ contre 45\$ pour la même transaction.»

Le site lui-même donne accès à une mine de renseignements. On y retrouvera l'information corporative de base et une description des produits et services, ainsi qu'une section consacrée à l'information économique incluant

COMPARAISON DE COMMISSION TÉLÉPHONE VS COMMISSION INTERNET				
Nbre actions	Prix	Montant	Comm. téléphone	Comm. Internet
100 000	0.05 \$	5 000.00 \$	100.00 \$	75.00 \$
10 000	0.50 \$	5 000.00 \$	100.00 \$	75.00 \$
2 500	2.00 \$	5 000.00 \$	85.00 \$	75.00 \$
1 000	5.00 \$	5 000.00 \$	60.00 \$	29.00 \$
250	20.00 \$	5 000.00 \$	46.25 \$	29.00 \$
167	30.00 \$	5 010.00 \$	45.00 \$	29.00 \$
.....				
4 000	22.00 \$	88 000.00 \$	255.00 \$	120.00 \$
1 000	148.00 \$	148 000.00 \$	60.00 \$	29.00 \$

bien entendu les indices et les cotes des titres inscrits en Amérique du Nord. Une autre section couvre le volet transactionnel, évidemment réservée aux clients inscrits.

On ne peut pas acheter d'actions sur Internet en payant par cartes de crédit, comme on le ferait pour un disque ou un livre. Bien que les transactions soient sécuritaires, la Commission des valeurs mobilières du Québec exige une signature manuscrite au bas des formulaires, même électroniques. Prévoyez donc cinq jours entre l'envoi de votre formulaire signé et la réception de votre mot de passe Internet. Vous pouvez également passer à votre caisse populaire ou à l'une des deux succursales de Disnat pour ouvrir votre compte.

Une fois cette étape franchie et le mot de passe bien en main, les transactions par Internet sont simples et rapides, sans compter les autres avantages : requêtes sur un compte choisi (détails du compte, liste des ordres, historique des transactions), informations sur un titre (sommaire 5 jours, 3 mois, 1 an, 8 ans, graphiques et nouvelles), etc. Des paniers de titres peuvent être utilisés pour constituer différents portefeuilles, au nombre de 5, et contenant chacun un maximum de 10 titres.

«Aucun doute, la réaction des clients depuis l'ouverture du site est très favorable. Nous sommes à l'écoute et nous tenons compte des suggestions. (www.disnat.com) ■

Meilleurs vœux à **DISNAT**
à l'occasion de son 15^e
anniversaire !

STRATmanagement Inc.
montbri@ibm.net

Stratégie • Consultation • Gestion

**LE FOURNISSEUR
D'ENVELOPPES PRIVILÉGIÉ
DU MOUVEMENT DESJARDINS**



enveloppe
supreme

SupremeX



ENVELOPPE
INNOVA

*Fiers de participer
au succès de
Disnat !*

Enveloppe Supreme - 7355, rue Notre-Dame Est, Montréal H1N 3S7
Enveloppe Innova - 345, Montée-de-Liesse, St-Laurent H4T 1P7

Infocote : 500 000 demandes par mois

Grâce à un système de distribution automatique des appels et à des procédés internes efficaces, Disnat offre une disponibilité et une fiabilité de service hors pair.

Les clients des services de courtage à escompte recherchent d'abord et avant tout un service rapidement accessible et fiable, rappelle Marc Girard, directeur du service à la clientèle de Disnat. L'objectif de cette société est de ne jamais dépasser les 20 secondes d'attente avant qu'un client ne parvienne à entrer en contact avec un représentant. Cette limite n'a d'ailleurs pas été franchie, même les jours d'affluence extrême, alors que d'autres bureaux affichaient des temps d'attente de 10 minutes et même davantage.

En temps normal, le délai moyen d'accès au service de Disnat est de moins de 15 secondes. Malgré ces résultats, Disnat se dotera d'une technologie de centre d'appels encore plus évoluée en janvier.

Le procédé de gestion des appels est fondé sur trois boucles, explique M. Girard. L'une reçoit et traite les appels des clients qui désirent passer un ordre d'achat ou de vente de titres. Une autre reçoit les demandes de cotes boursières et y répond sur le champ. Enfin, tous les appels concernant les comptes-clients, le service à la clientèle ou encore les demandes de renseignements ou les transactions sur les fonds mutuels sont acheminés à une troisième boucle.

«Notre système permet de répartir le flot des appels entre les boucles de sorte à éviter tout engorgement. Pour vous donner une idée, en période de pointe, nous recevons entre 3 500 et 4 000 appels par jour, à Montréal seulement.»

Le service Infocote reçoit 500 000 demandes par mois. En fonction 24 heures par jour, Infocote permet aux clients d'obtenir des cotes en composant le symbole boursier d'une compagnie sur le clavier du téléphone. L'accès téléphonique à Disnat peut se faire sans frais au Canada ou aux États-Unis continental grâce aux numéros 1-800. ■

**Une génération
nous unit.**

Disnat a, **15** ans
tout comme nous,
Bonne fête!

tm design | communications

Design corporatif • Multimédia • Produits Internet

Gérer seul son portefeuille : un rendement annuel de 10% à 12% pour Maurice Bourassa

Maurice Bourassa est l'un des premiers investisseurs à avoir ouvert un compte chez Disnat au début des années 80. Quand Disnat a proposé le concept, révolutionnaire à l'époque, du courtage à escompte, il a estimé qu'il pouvait prendre lui-même ses décisions, tout en conservant un compte chez un courtier de plein exercice.

« Pendant quelques années, j'ai comparé la progression de mon portefeuille avec celui que me suggérait mon courtier. Ils ont beau avoir des analystes à temps plein, ils ne sont pas infaillibles. Moi non plus d'ailleurs, mais comme leurs recommandations ont souvent été décevantes, j'ai préféré assumer moi-même mes bons coups et mes mauvais coups et de ne garder que Disnat, au début des années 90. Sur une quinzaine d'années, je dois avoir une moyenne annuelle de 10 ou 12%. Aucun professionnel n'a réussi à me proposer mieux. »

Maurice Bourassa verse facilement de 2000\$ à 3000\$ de frais de courtage par année, ce qui représente plusieurs dizaines de transactions : « Bien souvent, le coût relié aux transactions peut faire la différence entre une perte et un profit. Je ne prends pas plus de risques qu'avant pour autant, je suis même très prudent, en me couvrant au besoin par le jeu des options. »

Jeune retraité de l'enseignement, il ne vit pas de ses placements en bourse, mais avec le temps, il en a fait un véritable passe-temps, presque une passion : « Et très bientôt, je compte transiger par Internet. Ce sera encore plus économique. Mes recherches sur le réseau viendront compléter celles que je fais déjà dans les journaux financiers. Par ailleurs, j'aime beaucoup la lettre financière « Focus Recherche », très fiable et qui vaut largement les lettres qui coûtent quelques centaines de dollars par année. »

Adeptes de l'achat chez nous, il aime l'idée d'encourager les entreprises d'ici, autant pour la maison de courtage que pour les titres qu'il détient. Mais le jour où les maisons de courtage américaines se pointeront avec des offres alléchantes, il évaluera la situation : « Ce jour-là, je verrai ce qu'on me proposera chez Disnat, mais pour l'instant je ne vois pas ce qui pourrait me faire changer de courtier. Les prix sont imbattables, et le service excellent. Franchement, je ne vois pas ce que je pourrais demander de mieux. » ■

Disnat dans les caisses Desjardins: c'est comme si nous avions 1300 bureaux à travers le Québec et l'Ontario.

— Nicole Gadbois-Lavigne, vice-présidente, Marketing et support aux caisses

Depuis 1991, les membres Desjardins peuvent obtenir à leur caisse toute l'information requise sur les services de Disnat, y ouvrir un compte et effectuer une transaction pratiquement dans l'heure qui suit en communiquant avec un représentant Disnat. La synergie s'est avérée un grand succès puisque la majorité des nouveaux clients de Disnat proviennent du réseau des caisses. Depuis quelques mois, Disnat pénètre avec succès le marché ontarien par le biais de la Fédération des caisses populaires de l'Ontario. « En moins de six mois, dit Vincent Schwaar, de la Caisse populaire Sainte-Anne-Laurier à Ottawa, le capital investi chez Disnat par le biais de notre Caisse est passé de 100 000\$ à 1,7M\$. C'est tout à fait remarquable. La progression dans les autres caisses de la Fédération est également très rapide. »

Traditionnellement concentrées dans les communautés francophones d'Ontario et axées sur un service en français, les 41 caisses populaires ontariennes savent qu'elles ont un formidable marché potentiel à développer : « Nous avons tenu récemment une réunion d'information à Sudbury. La salle était remplie à craquer, entre 200 à 300 personnes. Les gens sont intéressés par le site Internet de Disnat, un excellent outil de recherche et d'analyse, valable également en région éloignée, alors qu'on n'a pas accès à autant d'information financière en temps réel que dans les grands centres. Internet élimine les frontières. »

La traduction anglaise des sites de Valeurs

« En moins de six mois, le capital investi chez Disnat par le biais de notre Caisse est passé de 100 000\$ à 1,7M\$. »

Mobilières Desjardins et de Disnat permet aux représentants des Caisses ontariennes d'aborder leur clientèle anglophone et de mieux se faire connaître auprès des journaux ontariens. On sent une volonté évidente de développer le marché. Il n'y a pas que les clients qui soient satisfaits. Le personnel l'est aussi : « Personnellement, je fais maintenant toutes mes transactions par le site internet de Disnat, dit Vincent Schwaar. C'est tellement facile. Je me demande comment on a fait pour s'en passer si longtemps. »

À moyen terme, Disnat recherche les possibilités d'expansion sur d'autres marchés. La présidente, Francine Allaire, a déjà indiqué qu'elle évaluait plusieurs possibilités, notamment le déploiement de nos services au Nouveau Brunswick via la Fédération des caisses populaires Acadiennes. ■

L'évolution démographique du Québec favorise l'arrivée massive de nouveaux investisseurs

Malgré une vive concurrence, Disnat est confiante de connaître une forte croissance au cours des prochaines années. Le directeur des transactions, Pierre-Louis Robichaud, mise entre autres sur trois éléments importants.

« Internet représente sans aucun doute l'un des plus gros marchés de l'avenir dans notre domaine. En second lieu, l'évolution démographique du Québec favorise l'arrivée massive de nouveaux investisseurs. Enfin, troisième facteur, soulignons l'importance du réseau des caisses et des autres institutions du groupe Desjardins. »

Le système Internet de Disnat établit des records mois après mois : « Déjà, le quart de nos transactions passe par Internet. Un courtier qui gère les commandes par le réseau Internet est cinq fois plus productif que celui qui transige par téléphone. Le client préparant lui-même sa commande, le courtier n'a plus qu'à l'autoriser si elle est conforme à son compte et à ses objectifs de placement, pour ensuite la transmettre au parquet de la Bourse. Cette simplicité et cette efficacité nous permettent de proposer de meilleurs taux qu'au téléphone. »

On compte aussi sur l'évolution démographique qui a marqué la population québécoise ces dernières années. La jeune génération, par exemple, est mieux disposée à l'égard de l'électronique que la précédente. En outre, les boomers qui approchent actuellement l'âge de la retraite ont eu la possibilité de faire des économies, en plus d'être sur le point de recevoir des héritages importants de la part de leurs parents.

Autre changement important, estime M. Robichaud : l'apparition d'une nouvelle mentalité face à l'argent. Non seulement la population est-elle mieux disposée à épargner, mais elle a appris à distinguer entre divers type de placements : « Au lieu de se contenter des placements à revenus fixes, on comprend mieux aujourd'hui les différents rôles de la Bourse, des fonds mutuels et autres formes de placements qui comportent un certain élément de risque. On se trouve désormais devant une nouvelle génération d'investisseurs susceptibles de se tourner vers Disnat et Internet. »

Enfin, Disnat bénéficie de la force du réseau de distribution Desjardins. Ses nouveaux clients se recrutent majoritairement parmi les membres des caisses. ■

Star Data est la principale société à fournir des données financières en ligne et en temps réel et des services de traitement des opérations à la communauté financière canadienne.

Bureau de Montréal
1, Place Ville Marie,
Bureau 1615, Adèle Est
Montréal (Québec)
H3B 2B6
Tél. (514) 872-9700

Siege social - Toronto
100 King Street West
Toronto, Ontario M5X 1C7

www.star-data.com
mars@star-data.com

Félicitations pour 15 années de succès

À titre de
fournisseur, depuis
plusieurs années, de
données financières
en ligne et en temps
réel, Star Data est
fière de féliciter
Disnat pour son 15^{ième}
anniversaire!



Star Data

La synergie selon Desjardins,
c'est offrir à ses membres
une gamme des plus
complètes de
produits et de services
financiers.

Compter Disnat
parmi nos
filiales, c'est
vous offrir toute
l'expertise du
pionnier du
courtage à
escompte au
Canada. Chez
nous, avoir
une vision
portée sur
l'avenir c'est
d'abord vous
donner toute la
force nécessaire
pour aller de l'avant.

← **L'union**
fait ma force. →

Desjardins va de l'avant
pour 5 millions de membres en mouvement.

www.desjardins.com



Desjardins