

Zeitschrift: Panorama / Raiffeisen
Herausgeber: Raiffeisen Suisse société coopérative
Band: - (2007)
Heft: 2

Heft

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 22.02.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

PANORAMA

N° 2 / Mars 2007



Trois jeunes
unanimement
plutôt un travail
intéressant que
beaucoup d'argent

RAIFFEISEN



Fonds avec protection du capital. Opportunités de rendement et couverture des gains.

Avec le nouveau fonds Raiffeisen Capital Protection Maturity 2014 (EUR), vous profitez de l'évolution favorable du marché européen des actions. Vous protégez votre investissement grâce à une garantie de capital à l'échéance et tout en assurant en permanence vos gains de cours. Nous nous ferons un plaisir de vous conseiller personnellement.

Nouvelle émission
Délai de souscription:
du 5 mars au 2 avril 2007

RAIFFEISEN

Le Raiffeisen Suisse (Luxembourg) Fonds – Capital Protection Maturity 2014 (EUR) (désignation abrégée conformément au prospectus de vente: Raiffeisen Fonds – Capital Protection Maturity 2014 (EUR)) est un sous-fonds de Raiffeisen Suisse (Luxembourg) Fonds SICAV, une société d'investissement à capital variable de droit luxembourgeois. Le prospectus de vente, le prospectus simplifié, une copie des statuts ainsi que du rapport annuel ou semestriel peuvent être obtenus gratuitement à l'adresse Internet www.raiffeisen.ch, auprès de Raiffeisen Suisse, St-Gall, ou de Vontobel Fonds Service AG, Zurich (représentant).

N° 2 / Mars 2007

Photo: Mikhail Pasquier



Pascale Bruderer,
conseillère nationale

L'argent, gage de richesse?

«L'argent n'a encore enrichi personne», affirmait jadis le philosophe et poète romain Sénèque (4 avant J.C.–65 après J.C.). D'un côté, je lui donne raison: dans notre vie, la richesse ne se mesure pas aux seuls biens matériels. Car le bonheur, c'est-à-dire la santé, la liberté, le droit de poursuivre des rêves et objectifs tout à fait personnels, tout cela ne s'achète fort heureusement pas.

Mais d'un autre côté, les soucis financiers peuvent restreindre sérieusement notre liberté et détruire nos rêves comme de simples bulles de savon. Les catégories de la population particulièrement touchées en Suisse par l'endettement et la pauvreté sont, outre les jeunes familles et les familles monoparentales, les jeunes adultes qui doivent se battre pour une insertion dans le monde du travail. Leur situation précaire va souvent de paire avec l'exclusion sociale, de maigres possibilités de formation et des risques pour la santé.

Je considère que l'une des missions prioritaires de notre société est d'offrir des perspectives à ces jeunes. A cet égard, une formation scolaire solide est tout aussi centrale que la perspective d'un emploi et donc la possibilité d'assurer soi-même sa sécurité financière dans la vie. De telles ouvertures donnent du courage et de la force pour gérer en personne responsable et raisonnable les moyens financiers dont on dispose.

Dans ma jeunesse, je caressais un grand rêve: passer un an à l'étranger. Mais ce rêve, j'ai seulement pu le réaliser plus tard, après avoir travaillé à temps partiel durant mes études et mis de côté l'argent gagné. Les deux semestres d'échange en Suède que j'ai payés avec mes économies m'ont ouvert de nouveaux horizons et permis de rencontrer des gens du monde entier.

L'argent n'est effectivement pas seul à nous enrichir. Mais les rêves qui nous enrichissent le plus sûrement sont ceux que nous réalisons, parfois absolument sans argent, d'autres fois avec de l'argent.

DOSSIER

- 4 Les jeunes et leur rapport à l'argent

ARGENT

- 10 L'ombudsman des banques

RAIFFEISEN

- 16 Croissance continue
20 Sécurité dans les fonds à capital garanti
21 Distinction pour le Futura Swiss Stock
22 Clients-mystères
27 Sur les traces de Guillaume Tell

MAISON

- 32 Pour l'amour de l'art

GENS

- 38 L'épineuse question de la croix suisse
43 Le Cully Jazz par la petite porte
46 Pénurie d'apprentis en vue?

POINT FINAL

- 50 «Un petit paradis»



Les jeunes et leur rapport à l'argent

A mesure que les enfants grandissent et deviennent adolescents, l'envie d'indépendance et de consommation se fait plus pressante. La plupart des adolescents sont des consommateurs avertis et responsables. Mais un jeune sur quatre se laisse gagner par la frénésie de l'achat.

Vitus, six ans, est un enfant prodige au vrai sens du terme: il a une ouïe phénoménale; dès le jardin d'enfants, il cite des extraits de l'encyclopédie familiale; et à la maison, il ravit les invités en jouant Bach et Mozart au piano. Plus tard, à l'âge de douze ans, avec l'argent de son grand-père et quelques informations d'initié dispensées par son père, il se construit secrètement un petit empire financier très florissant. Ce jeune garçon prénommé Vitus n'a aucun souci d'argent. Mais c'est un personnage de fiction. Vitus existe seulement dans le film de cinéma éponyme, maintes fois primé (www.vitus-film.com), réalisé par Fredi M. Murer, le grand metteur en scène suisse devenu célèbre avec «L'âme sœur» (Höhenfeuer), il y a plus de vingt ans. La réalité est cependant toute autre: «Jeune, dans le vent et criblé de dettes», «A peine majeur et déjà endetté» ou encore «Achetez aujourd'hui, payez demain», tels sont les titres que nous lisons régulièrement dans les médias. Depuis longtemps, les adolescents qui

vivent au-dessus de leurs moyens ne sont plus des cas isolés. Plus d'un quart de tous les jeunes de notre pays vivent à crédit. Les services de conseil et d'aide aux endettés sont inquiets parce que l'endettement des jeunes commence à prendre des proportions dramatiques. «L'envie de vivre sa vie comme s'il n'y avait pas de lendemain» ne laisse présager rien de bon: plus de 80% des adultes endettés ont contracté leurs premières dettes avant l'âge de 25 ans. Visiblement, si un rapport sain à l'argent ne s'établit pas dans la jeunesse, c'est plutôt mal parti... et à vie.

«Une éducation stricte aide»

Parlons de la majorité des jeunes: Linda Corvaglia de Zurich, Morgane Delacuisine de Cheseaux-sur-Lausanne et Ziad Zeitin de Locarno (18 ans tous les trois) n'ont aucun problème avec l'argent. Linda Corvaglia, qui va bientôt terminer son apprentissage auprès de la Banque Raiffeisen de Zurich, a appris de ses parents le rapport économe

Linda Corvaglia, Ziad Zeitin et Morgane Delacuisine en visite au Moneymuseum à Zurich.

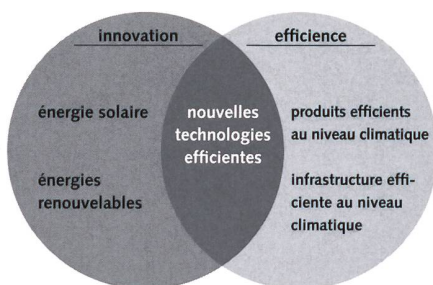
Certificat sur un
indice de protection
du climat

investir dans
l'avenir.

Nouvelle émission

Fin de souscription
04-04-07, 12h00

Innovation et efficacité constituent la clé de voûte de
l'indice de protection du climat



Informations produit

Sous-jacent	Indice Vontobel de protection du climat
Prix d'émission	CHF 101.50
Cours de référence	CHF 100
Période de souscription	Du 19 mars au 3 avril 2007
Fixing	4 avril 2007
Libération	12 avril 2007
Durée de vie	Open end
Numéro de valeur CH/ISIN	296 1429/CH0029614291
Symbole	KLIMA

Votre idée:

L'activité humaine contribue au réchauffement climatique de la planète depuis 1750: en particulier, la consommation de combustibles fossiles tels que le charbon et le pétrole a libéré du dioxyde de carbone (CO₂) qui s'est progressivement accumulé dans l'atmosphère. La déforestation des régions équatoriales et les mutations de l'exploitation agricole sont également responsables des rejets de CO₂.

Vous recherchez un produit transparent qui vous permette d'investir dans des entreprises agissant en faveur de la réduction des émissions de CO₂. Grâce à cet investissement, vous participerez indirectement à la lutte contre le changement climatique.

Notre solution:

Notre certificat Vontobel sur le nouvel indice de protection du climat vous offre la possibilité, à travers un produit unique, d'investir à long-terme dans le développement durable. Chargée de sélectionner l'univers d'investissement, l'agence de notation INrate (www.inrate.ch) a retenu des entreprises issues de cinq domaines d'activité agissant contre les causes du changement climatique. L'innovation et l'efficacité ont été des critères de sélection déterminants.

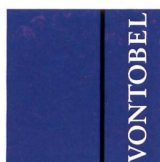
Les entreprises sont regroupées dans un indice calculé, actualisé et publié en continu par le fournisseur d'indices Dow Jones Indexes. Ce Vontobel permet de répliquer 100% de la performance de l'indice de protection du climat et offre aux investisseurs la possibilité de réaliser un investissement en faveur de l'avenir de la planète.

Les 5 catégories d'investissement de l'indice de protection du climat

- **Energie solaire:** peut être utilisée pour capter la chaleur et produire de l'électricité.
- **Energies renouvelables:** l'énergie fournie par le vent, les marées, l'exploitation des déchets et de la biomasse est utilisée pour produire de l'électricité, de la chaleur et des carburants.
- **Infrastructure efficace au niveau climatique:** une infrastructure appropriée est requise pour la production, le négoce et l'approvisionnement d'une énergie favorable au climat. En outre, la distribution et le traitement de l'eau gagnent en importance dans la variabilité croissante du climat.
- **Produits efficaces au niveau climatique:** cette catégorie englobe la mobilité favorable à la protection du climat (transports ferrés et maritimes), les gains d'efficacité énergétique dans le bâtiment (grâce à des méthodes de construction efficaces sur le plan énergétique ou une bonne isolation thermique) ainsi que des appareils et des machines efficaces en matière d'économie d'énergie (p. ex. appareils électroménagers à faible consommation d'énergie).
- **Nouvelles technologies efficaces:** l'efficacité énergétique peut encore être améliorée au moyen de nouvelles technologies ou de nouveaux mécanismes de financement.

N'hésitez pas à contacter votre conseiller Raiffeisen pour convenir d'un entretien personnel.

INrate
for sustainable investments



Private Banking
Investment Banking
Asset Management &
Investment Funds

www.vontobel.com
www.derinet.ch

à l'argent. Elle est contente de l'exemple qu'ils lui ont donné et ajoute avec conviction: «Une éducation stricte aide.» S'il arrive que le salaire d'apprentie ne suffise pas à joindre les deux bouts, Linda puise dans les réserves d'argent qu'elle a déposées sur le compte d'épargne, par mesure de précaution. Morgane Delacuisine, également en 3^e année d'apprentissage auprès de la Banque Raiffeisen du Gros-de-Vaud à Echallens, raconte qu'elle a appris toute seule à gérer son argent. Elle connaît toutefois des amies qui n'y arrivent manifestement pas et qui ont de sérieux problèmes d'argent. Morgane exige donc des banques un régime strict: elles devraient surveiller spécialement l'état de compte des adolescents et n'autoriser aucun découvert.

Questionné sur la responsabilité des banques, Ziad Zeitin, fils d'immigrés syriens, ne sait trop comment répondre. Puis, après un court instant de réflexion, il tranche: «Non, je trouve que cette responsabilité ne relève pas uniquement des banques.» Il a appris à gérer soigneusement l'argent gagné lors de jobs de vacances comme serveur. «Il est hors de question pour moi de faire des dettes.» Mais pour Ziad, la vie ne consiste pas seulement à épargner, mais aussi à consommer. Linda Corvaglia ne peut que confirmer cet avis: «Si quelque chose me plaît et est de qualité, je l'achète sans trop comparer les prix.» Et d'ajouter

qu'elle craque régulièrement pour des chaussures, ce qui grève le budget...

Les endettés dorment mal

Il est vrai que l'on pourrait discuter sur la responsabilité principale de l'endettement. Mais c'est une question oiseuse. «Les jeunes, les parents et les banques ont la possibilité de prendre des mesures pour protéger les adolescents contre l'endettement», explique Jürg Gschwend, président de Dettes Conseils, l'Association faîtière suisse des services d'assainissement de dettes. Une étude intitulée «Argent personnel et argent étranger dans la vie des jeunes adultes», menée auprès de 500 jeunes femmes et hommes dans la ville de Bâle, a montré que les jeunes sont tout à fait disposés à rembourser leurs dettes. «Comme nous le disent les services de consultation sociale, beaucoup de jeunes adultes n'ont plus d'énergie pour gérer leur quotidien, tant que le problème de l'endettement n'est pas résolu», écrit Elisa Streuli dans son analyse. En effet les dettes suscitent des sentiments de culpabilité.

Une gestion responsable de l'argent n'est pas une compétence innée. L'adolescent doit l'acquérir au fil des ans. Les trois quarts des jeunes s'appuient fortement sur leurs parents dans l'apprentissage d'un rapport sain à l'argent, alors que les frères et sœurs aînés, les amis, les médias et les

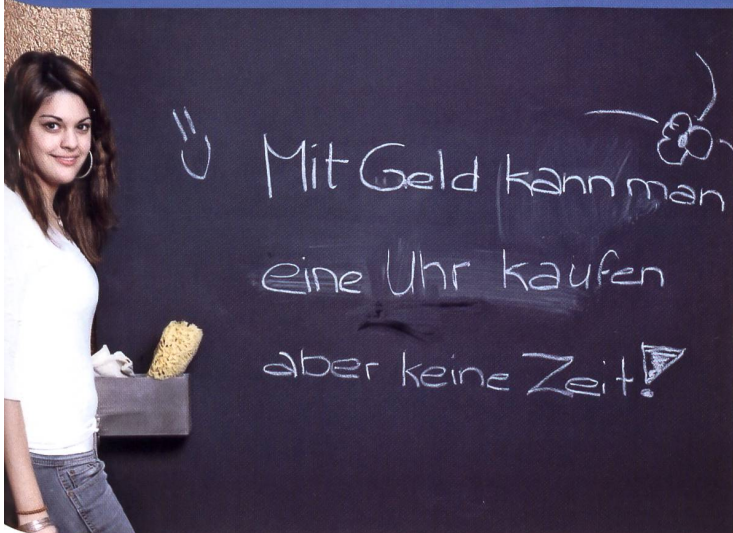


Pour beaucoup de jeunes, le téléphone portable est un piège à dettes.

écoles y jouent un rôle nettement moindre, comme l'indique l'étude bâloise. C'est surtout la gestion de maigres ressources financières, apprise dans l'enfance, qui agit plus tard comme un fac-

«L'argent offre l'autonomie»,

Linda Corvaglia (18 ans), apprentie de 3^e année, Banque Raiffeisen de Zurich



«Pour moi, l'argent est bien plus qu'un simple moyen de paiement. Sans argent, on ne peut pas vivre et toute l'économie s'écroulerait, s'il n'y en avait pas. Personnellement, je trouve que l'argent m'offre la possibilité d'être autonome et de prendre moi-même des décisions, bref d'autofinancer ma

vie. L'argent doit bien être important puisque sans lui, la vie serait impossible. Mais l'argent à lui seul ne fait pas le bonheur. Bien au contraire: si vous avez beaucoup d'argent, il vous faut davantage d'énergie et d'idées pour le placer à bon escient. Je tiens quotidiennement des billets entre mes mains et je gère l'argent comme un menuisier travaille le bois. C'est le «matériau» avec lequel nous travaillons et le plus souvent, je ne pense à rien de particulier en le manipulant. Mais à la vue de gros montants, il m'est déjà arrivé de me dire: «Ce serait quand même chouette si moi aussi, je gagnais ou possédais autant d'argent.»

Avec un million, j'entreprendrais beaucoup de choses. Je pense que je placerais quelques centaines de milliers et que je ferais don d'une partie. Par ailleurs, j'en offrirais un peu à ma famille et à mes amis les plus proches, sous forme de cadeaux. Et avec le reste, je ferais un grand tour du monde au cours duquel je prendrais vraiment le temps de découvrir toutes les cultures possibles. C'est vrai, j'aimerais bien gagner beaucoup d'argent, qui n'en rêve pas? Mais il est un fait que ceux qui gagnent beaucoup investissent le plus souvent aussi davantage de temps et d'énergie dans leur travail. Or, je ne suis pas prête à négliger d'autres sphères de ma vie auxquelles j'accorde davantage d'importance qu'au travail, comme par exemple la famille et les amis, dans le simple but de gonfler mon salaire et d'avoir un niveau de vie plus élevé.»

teur de protection contre les dépenses incontrôlées. L'élément fatal, c'est lorsque malgré des finances restreintes au sein de la famille le jeune peut néanmoins tout se payer. «Plus je recevais d'argent de poche, moins j'avais l'impression d'en avoir», avoue en toute franchise une jeune adulte de 20 ans portant le pseudonyme de «Princess»; à douze ans, elle recevait déjà 100 francs (!) par mois.

Un musée à visiter

Les photos qui accompagnent cet article ont été réalisées au MoneyMuseum (www.moneymuseum.com) de Zurich, que nous tenons à remercier ici. Le musée situé au numéro 106 de la Hadlaubstrasse présente sans cesse de nouveaux thèmes inhabituels liés à l'argent, dont il montre aussi d'autres facettes: la passion, la tentation, la chance, l'embarras. Actuellement, il abrite encore l'exposition temporaire «Les Zurichois et leur argent». Une visite au MoneyMuseum ravira les petits et les grands. Le musée est ouvert le mardi de 13 à 18 heures; l'entrée est gratuite. Pour des visites guidées en dehors des heures d'ouverture, prière de prendre rendez-vous en composant le 079 753 54 53.

Autonome et responsable dès douze ans

Les enfants devraient se voir confier très tôt la pleine responsabilité des achats d'importance vitale ainsi que les moyens financiers nécessaires à cela. C'est en tout cas la conviction du thérapeute familial Urs Abt de Zurich, par ailleurs président de la Fédération Suisse pour la Formation des Parents (FSFP). A ses yeux, le début se fait idéalement à l'âge de douze ans parce que par la suite, les besoins matériels de beaucoup d'adolescents augmentent fortement. Urs Abt a fait l'expérience qu'à cet âge, les enfants sont très fiers de pouvoir manier et gérer de l'argent. Ils apprécient aussi le fait de pouvoir consulter leurs parents en tant qu'experts (et non décisionnaires). Dans la pratique, cela se déroule comme suit: à partir de leur douzième anniversaire, les enfants reçoivent l'argent dont ils ont besoin pour mener leur vie personnelle. Le montant varie selon les revenus et le mode de vie de la famille et devrait faire l'objet d'une négociation individuelle. La Fédération suisse des organisations de parents (www.sveo.ch) a créé à cet effet une feuille de travail destinée aux adolescents et aux adultes.

Sabrina Käslin s'est également penchée sur le problème de l'endettement des jeunes. «J'ai lu dans un article de journal que près d'un jeune sur trois est endetté. Cela m'a tout de même fait ré-

fléchir», explique la conseillère à la clientèle auprès de la Banque Raiffeisen d'Ennetbürgen. A l'Ecole supérieure de gestion commerciale (ESGC) de Lucerne, elle a consacré son travail de fin d'études à ce sujet. Et elle trouve qu'on devrait l'aborder régulièrement.

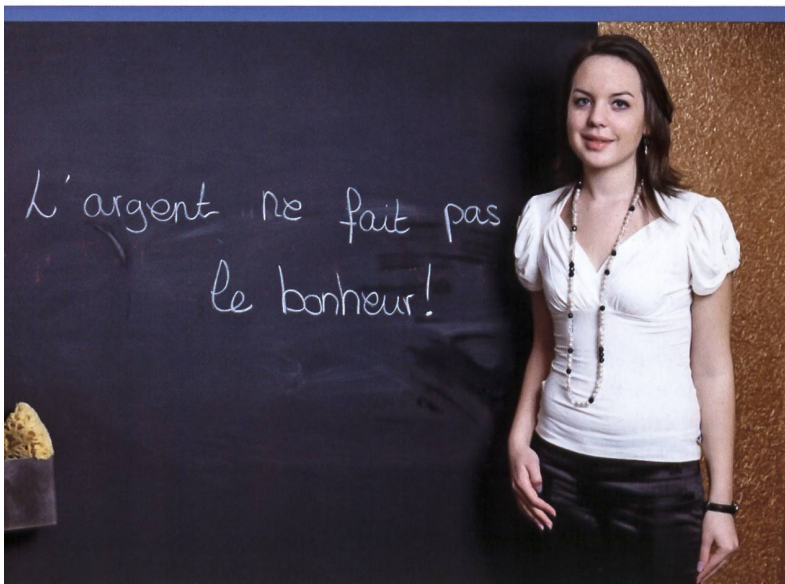
Dans son travail écrit, il s'agit de reconnaître et d'analyser le problème de l'endettement, d'en trouver les raisons et surtout de définir des mesures à mettre en œuvre pour limiter ce fléau. Personnellement, elle estime qu'il faudrait veiller à ce que les jeunes gens aient moins de possibilités de vivre au-dessus de leurs moyens. «Parce que c'est le meilleur service qu'on puisse leur rendre, surtout lorsqu'on pense à l'avenir de chaque individu», explique Sabrina Käslin.

Les jeunes aussi veulent épargner

Malgré l'endettement croissant, l'épargne reste une vertu socialement souhaitée, comme l'a montré une étude réalisée fin août 2006 pour le compte de Raiffeisen Suisse. Ici, il ne faut plus considérer l'épargne dans son sens classique, c'est-à-dire le souci de renoncer maintenant sciemment à certaines dépenses afin de pouvoir plus tard parer aux coups durs et aux situations précaires. Non, aux yeux des jeunes d'aujourd'hui, économiser, c'est en priorité atteindre des objectifs d'épargne précis, comme le permis de conduir-

«Je n'envie pas les millionnaires»,

Morgane Delacuisine (18 ans), apprentie de 3^e année, Banque Raiffeisen du Gros-de-Vaud



«Ce n'est pas l'argent, mais le contact avec la clientèle que j'apprécie dans la banque. Je n'ai jamais accordé beaucoup d'importance à l'argent en soi. Pour moi, c'est juste un moyen de paiement. Le fait que je gère chaque jour de l'argent ne m'impressionne pas particulièrement. Ce n'est jamais que du papier. Je préfère vivre de mes propres finances que d'avoir recours à un crédit. Cela fait quelques mois que j'économise pour un beau voyage aux Etats-Unis que je voudrais faire l'été prochain, après ma formation.

Au-delà de cela, je n'ai pas encore de vision précise de mon avenir professionnel. J'aimerais en tout cas profiter de toutes les opportunités (études, formation continue, séjours à l'étranger) pour ensuite décrocher un poste intéressant qui me permette de gagner confortablement ma vie. Et peut-être pourrai-je aussi un jour travailler un peu moins pour croquer la vie à pleines dents. Car pourquoi gagner autant d'argent si l'on n'en profite même pas? Je n'envie pas les millionnaires.

Si aujourd'hui, je disposais d'un million de francs, j'en donnerais un peu à toutes les personnes que j'aime et qui en ont besoin. Ensuite, je me paierais pas mal de choses qui me feraient plaisir, par exemple un tour du monde fantastique.»



re ou les voyages. Ce qui n'a pas changé, c'est que la motivation et les objectifs d'épargne dépendent des revenus. La capacité d'épargne n'augmente cependant pas de manière proportionnelle aux revenus: les jeunes qui gagnent plus d'argent en

dépensent aussi davantage. D'ailleurs un travail régulier et un emploi stable impliquent pour les jeunes un droit (accru) à la consommation!

Les jeunes sont plutôt bien informés sur les produits bancaires, puisque la plupart d'entre eux

sont titulaires d'un compte d'épargne et d'un compte salaire et possèdent, par ailleurs, une carte Maestro ou une carte de compte. Le titulaire d'une carte de compte (assortie d'un code PIN) peut retirer de l'argent exclusivement aux bancomats Raiffeisen, mais sans pouvoir l'utiliser pour un paiement sans espèces. Certains adolescents plus âgés ont déjà une carte de crédit. Du moins selon l'étude réalisée pour le compte de Raiffeisen Suisse, les adolescents seraient conscients du piège de l'endettement qui les guette avec la carte de crédit.

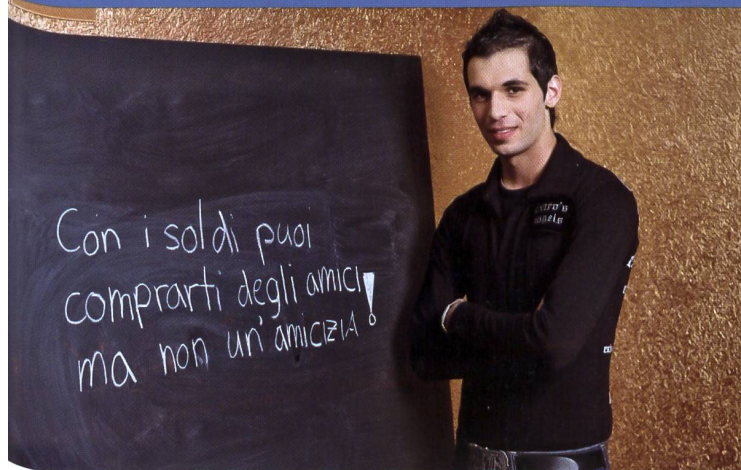
Le credo général est donc: les adolescents ne devraient pas utiliser les cartes de crédit trop tôt, donc seulement en cas de revenus réguliers. En ce qui concerne les limites de compte que la banque peut imposer ou que le titulaire de la carte peut s'imposer à lui-même, les avis sont partagés.

Il est un fait que le sujet de l'argent et la possession d'une carte Maestro constituent un besoin central pour les adolescents. La possibilité de disposer librement d'argent liquide est donc un besoin primordial important. Ce liquide permet aux jeunes de réaliser leur envie de flexibilité et de sécurité. Les parents sont un pôle important pour eux, voire essentiel pour certains, dans toutes les questions liées aux finances. Ils leur enseignent ce qu'ils n'apprendront jamais plus ultérieurement.

■ PIUS SCHÄRLI

«Quand je n'ai pas d'argent, je ne m'achète rien!»,

Ziad Zeitin (17 ans), étudiant à l'École cantonale d'économie et de commerce à Bellinzone



«L'argent? Ce mot me fait tout d'abord penser au pouvoir qu'il confère à celui qui en possède. Ma famille n'est pas vraiment riche; j'ai donc appris moi aussi à gérer l'argent avec soin. Dans la mesure du possible, je finance

moi-même mes propres dépenses, par exemple pour le téléphone portable, les sorties avec les amis, la connexion Internet et parfois aussi les vêtements de marque, grâce à des jobs de vacances. L'été dernier, la chance m'a vraiment souri: j'ai travaillé comme serveur et barman dans un restaurant et j'ai récolté beaucoup de pourboires! Grâce à mon éducation, il ne m'est encore jamais arrivé d'être vraiment fauché: quand je n'ai pas d'argent, je ne m'achète rien et je ne fais donc pas non plus de dettes.

Mais cela ne signifie pas qu'avoir beaucoup d'argent ne serait pas agréable. J'estime seulement que l'argent ne doit pas occuper la première place, surtout pas si la richesse vous fait oublier tout sens éthique et moral. Si je disposais tout à coup d'un million de francs, j'en donnerais certainement une partie à ma famille en Syrie. Le reste, je le déposerais dans une banque et je l'investirais dans des actions et des obligations. Avec les intérêts, j'améliorerais alors mes revenus.

Bien sûr que j'aimerais gagner beaucoup d'argent, mais je préfère un travail plaisant et satisfaisant à un job insipide assorti d'un salaire faramineux. En tout cas, le jour où je pourrai me le payer, j'inviterai mes parents à passer de longues vacances en Syrie, notre pays d'origine.»



Le président de la direction du Groupe Raiffeisen Pierin Vincenz en visite chez l'ombudsman des banques Hanspeter Häni à Zurich.

Médiateur et non juge

Hanspeter Häni, l'ombudsman des banques suisses, aide les clients en cas de plaintes contre des banques ayant leur siège social en Suisse. En tant qu'instance d'information et de médiation neutre, l'ombudsman crée souvent, par ses recommandations, les conditions nécessaires pour éviter des procès coûteux.

Depuis 1993, il existe en Suisse l'institution de l'ombudsman des banques. Et depuis 1995, c'est Hanspeter Häni qui exerce cette fonction. Questionné sur la manière dont il en est arrivé à exercer ce métier peu ordinaire, il se souvient: «Le poste était vacant et faisait l'objet d'un appel à candidat; alors, j'ai posé ma candidature de manière tout à fait normale. Il fallait absolument connaître le domaine bancaire. Les problèmes actuels sont souvent si complexes qu'ils exigent beaucoup de connaissances spécialisées. Par contre, une formation juridique n'est pas obligatoire; en effet, notre objectif est justement de proposer des solutions qui évitent de devoir porter le litige devant le juge.»

Flexibilité

L'institution de l'ombudsman des banques a été créée par les banques elles-mêmes au début des années 90 afin d'offrir aux clients un service d'assistance à la fois neutre et compétent en cas de problèmes et de plaintes. Il n'a aucun pouvoir

juridique et ne rend donc aucun jugement. Il tente plutôt d'agir en médiateur entre les parties et de favoriser le dialogue, de manière à aboutir à une solution négociée. Toutefois, contrairement à ce qui se passe avec la plupart des modèles étrangers, sa mission de médiation n'est soumise à aucune règle de procédure stricte. Cette liberté facilite une approche souple et sur mesure dans chaque cas précis.

Pourquoi les banques ont-elles mis en place l'institution de l'ombudsman des banques? Hanspeter Häni explique: «Avec la création de la fonction de l'ombudsman, les banques ont voulu

améliorer le service à la clientèle. Car en cas de problème, les clients se sentent souvent mal à l'aise dans leur contact avec les banques, en raison du grand écart de connaissances et de pouvoir. Auprès de l'ombudsman des banques, le client peut exposer ses problèmes avec sa banque à une instance neutre, sans devoir d'office lui intenter un procès coûteux.» Le médiateur est soutenu par une équipe plurilingue composée de juristes, d'économistes et de spécialistes bancaires.

Au lieu de rendre un jugement, il indique au terme d'une procédure comment un accord pourrait être obtenu à l'amiable. Cette proposition



Rassurant. Vous ne payez aucun intérêt hypothécaire en cas d'imprévu.

Mettez-vous et votre famille financièrement à l'abri en cas d'imprévu. Nul ne sait de quoi demain sera fait. Si vous deviez perdre votre emploi, vous pourriez continuer à payer sans interruption vos intérêts hypothécaires grâce à la **nouvelle assurance hypothèque Raiffeisen**. Elle vous aide également à surmonter les difficultés financières en cas de décès ou d'incapacité de gain. N'hésitez pas à demander conseil à votre Banque Raiffeisen.
www.raiffeisen.ch/assurancehypothèque

Ouvrons la voie

RAIFFEISEN

tient compte à la fois de la position de la banque et de celle du client. Elle n'est cependant pas contraignante au niveau juridique. Autrement dit, les parties en présence peuvent décider d'accepter la proposition de l'ombudsman des banques ou d'entamer malgré tout des démarches juridiques devant un tribunal. Les clients des banques doivent cependant absolument savoir une chose: comme la démarche auprès de l'ombudsman des banques n'est pas une procédure judiciaire, les délais légaux, comme par exemple les éventuels délais de prescription, ne sont pas suspendus pour autant.

Marche à suivre

En général, les banques suivent les propositions de l'ombudsman. L'institution créée par les intermédiaires financiers élargit donc les moyens qui s'offrent à un client en cas de problème et elle l'aide à éviter des procédures judiciaires coûteuses et risquées qui durent souvent des années.

Tout client confronté à un problème avec sa banque devrait tout d'abord chercher le contact direct avec celle-ci. Pour une meilleure documentation, il est préférable d'établir ce contact par écrit. Le client doit exposer son problème à l'institution financière et exiger une réponse écrite à sa réclamation. C'est seulement si cette réponse ne le satisfait pas qu'il devrait se tourner vers l'ombudsman des banques. Dans le pays des banques, cette possibilité de médiation n'est pas réservée aux seuls clients privés suisses. Hanspeter

Häni le confirme: «Des entreprises et des étrangers s'adressent également à nous. 37% des demandes émanent d'ailleurs de l'étranger.»

Problèmes de communication

L'ombudsman des banques Hanspeter Häni explique, au sujet des demandes écrites et orales: «Très souvent, notre travail consiste à expliquer à un client la démarche de sa banque. Vu la complexité actuelle des services bancaires, les problèmes proviennent souvent du fait que le client n'arrive pas à comprendre la démarche d'une banque.» Citons ici deux exemples d'un manque de communication: une banque augmente les frais pour une prestation de service sans en avoir suffisamment informé le client; des prestations jusqu'alors gratuites deviennent tout d'un coup payantes. «Ces problèmes de communication sont très fréquents», estime Hanspeter Häni, «mais nous les résolvons le plus souvent par téléphone. Parmi les cas traités par écrit, environ un tiers aboutit à une sentence arbitrale; dans la moitié de ces cas, la banque doit alors rectifier sa démarche.»

Normalement, une demande est traitée en l'espace d'un mois. Si les faits sont relativement simples, des délais de traitement plus courts sont également possibles. Dans les cas plus complexes, le traitement du problème peut aussi prendre plus d'un mois. Tant le client que la banque ont le droit de connaître l'évaluation conclusive du problème par l'ombudsman des banques ainsi que les rai-

sons qui l'ont amené à cette conclusion. Cela vaut pour tous les cas et ne dépend donc pas de l'obtention ou non d'un arrangement à l'amiable. Même si la procédure d'arbitrage échoue, le client en est informé dans une lettre conclusive qui mentionne et explique aussi les arguments de la banque. Et il est d'usage que la banque reçoive une copie de la lettre conclusive.

Fortunes en déshérence

L'ombudsman des banques aide aussi les personnes qui supposent la présence, dans une banque en Suisse, de fortunes tombées en déshérence, c'est-à-dire de fortunes auxquelles elles ont droit, mais dont elles ne savent pas exactement dans quelle banque elles se trouvent. Une telle situation se produit par exemple lors du décès d'une personne dont les héritiers ne trouvent aucun document bancaire. Dans ce cas, ils peuvent demander au service d'assistance rattaché à l'ombudsman des banques de mener des recherches. Les recherches se limitent cependant aux fortunes tombées en déshérence et excluent donc les relations de clients clôturées ou encore actives.

Contrairement à la procédure d'arbitrage gratuite, cette recherche est assortie de 100 francs de frais de dossier. En principe, il est également possible de rechercher des fortunes de clients qui n'avaient plus de contact avec leur banque depuis la fin de la Seconde Guerre mondiale. Ici, les chances de réussite sont cependant très faibles parce que l'Association suisse des banquiers a déjà pu-

Quand et comment s'adresser à l'ombudsman?

L'ombudsman des banques peut-il m'aider dans mon cas précis?

- > Ma banque a-t-elle son siège social en Suisse?
- > Puis-je faire valoir un préjudice financier concret?
- > Jusqu'à présent, aucune autorité n'agit-elle dans mon cas?

Si vous avez répondu «oui» à toutes ces questions, vous pouvez en principe vous adresser à l'ombudsman des banques. Votre demande écrite devrait contenir les indications suivantes:

- > exposé clair des faits, du problème et de vos reproches;
- > copies (et non originaux!) de documents importants (documents contractuels, correspondance avec la banque, pièces justificatives);

- > description précise de ce que vous exigez de la banque (Que voulez-vous obtenir de votre banque? Pour quelles raisons? Si possible, fournissez la base de calcul de votre préjudice financier);
- > votre accord écrit explicite pour que votre banque puisse fournir des renseignements à l'ombudsman des banques.

Le contact peut se faire par écrit ou par téléphone. En raison de la confidentialité des informations, un contact par e-mail n'est toutefois pas possible. Les demandes se font en majorité par téléphone, ce qui permet de régler directement une grande partie des problèmes. Car dans un premier temps, il s'agit bien souvent d'expliquer des faits ou une démarche incompréhensible.

Pour des cas plus ardu, il est toutefois préférable que le client expose son problème par écrit.

Il arrive très souvent qu'ensuite l'ombudsman des banques demande des renseignements complémentaires à la banque. Cette demande se fait toutefois seulement si le client a donné son accord. L'ombudsman des banques est lui aussi soumis au secret professionnel, de sorte que le client bénéficie là encore d'une bonne protection.

Ombudsman des banques suisses
Bahnhofplatz 9
Case postale 1818
CH-8021 Zurich

Tél. (08h30-11h30):
+41 (0)43 266 14 14 allemand/anglais
+41 (0)21 311 29 83 français/italien (inchangé)

Fax: +41 (0)43 266 14 15



MINERGIE
PARTENAIRE DE MINERGIE

Espace pour des émotions!

VOTRE MAISON BAUTEC VOUS APPORTE LA CERTITUDE D'AVOIR PRIS LA BONNE DÉCISION! VOS DÉSIRS PERSONNELS ONT ÉTÉ PRIS EN COMPTE JUSQUE DANS LES MOINDRES DÉTAILS ET VOUS DÉCOUVREZ UNE NOUVELLE DIMENSION DU PLAISIR D'ÊTRE CHEZ SOI.

VOTRE MAISON DE RÊVE BAUTEC, CLÉS EN MAIN – ET À PRIX FIXE! POUR EN SAVOIR PLUS: WWW.BAUTEC.CH, OU COMMANDEZ TOUT SIMPLEMENT LA DOCUMENTATION GÉNÉRALE SUR NOTRE ASSORTIMENT ATTRAYANT.

BAUTEC
la maison du bonheur

Busswil/Lyss • Aarau • Nyon • Schwyz • Winterthur

BAUTEC AG, Riedliweg 17, CH-3292 Busswil, Tél. 032 387 44 00, Fax 032 387 44 90, doc@bautec.ch, www.bautec.ch

blié en 1997 des listes avec de tels comptes et noms de clients.

Nouveaux développements

Ces dernières années, les banques ont développé beaucoup de nouveaux produits financiers et inclus dans leur offre des prestations de service élargies. Parmi les produits inédits et relativement complexes, il y a notamment les hedge fonds, des modèles hypothécaires spéciaux et les produits dérivés structurés. Malgré cette tendance à la complexification, le nombre de demandes adressées à l'ombudsman des banques n'a pas continué à augmenter, contrairement aux années précédentes. «Mais cela pourrait avoir un rapport avec le boom que connaissent les bourses», relative Hanspeter Häni. Et d'ajouter que cela cache des problèmes qui émergeront seulement lorsque les affaires ne marcheront plus aussi bien.

L'évolution positive n'est donc pas seulement le fruit d'améliorations au sein des banques, mais

aussi liée à la conjoncture. Toutefois, le souci d'une plus grande transparence de la part des banques y joue également un rôle. Ainsi par exemple, ces dernières années, de nombreuses institutions financières ont rendu leurs processus commerciaux plus transparents, adapté certains processus et amélioré l'information du client, en jetant aussi un regard vers l'ombudsman des banques.

Pas de tendances nettes

Contrairement aux années précédentes, les demandes ne permettent pas de déceler de tendances nettes. En 2002, c'étaient avant tout les conseils en placement et la gestion de fortune qui donnaient lieu à de nombreuses critiques des clients. En 2003, c'étaient des frais bancaires litigieux et, en 2004, des fraudes constatées, surtout en rapport avec le trafic des paiements sans numéraire. Mais ces catégories de questions sont toujours d'actualité.

La meilleure protection contre des expériences négatives consiste encore et toujours à faire preuve d'une saine prudence dans la gestion de l'argent, notamment aussi avec la carte de crédit et la carte Maestro. Par ailleurs, il convient de recueillir un maximum d'informations sur des produits financiers nouveaux ou moins connus avant de se décider et de signer un contrat. L'ombudsman des banques se dit confiant dans l'avenir, au vu de ses expériences les plus récentes: «En général, les clients des banques sont mieux informés aujourd'hui qu'hier», affirme Hanspeter Häni. «Cette évolution est réjouissante parce que les services bancaires relativement complexes exigent des clients qu'ils analysent le produit en profondeur et qu'ils s'informent le mieux possible. Même s'il est rassurant de savoir qu'un ombudsman des banques peut intervenir en cas de nécessité, il vaut quand même mieux ne pas du tout devoir faire appel à ses services.

■ PATRICK HERGER

Entretien avec Pius Horner, chef du Secrétariat général de Raiffeisen Suisse



Photo: Nicoletta Herrmann

«Panorama»: Pourquoi les banques ont-elles mis en place l'institution de l'ombudsman des banques?

Pius Horner: L'institution de l'ombudsman a parfaitement fait ses preuves dans d'autres secteurs et à l'étranger. C'est pourquoi les banques établies en Suisse souhaitent aussi offrir à leurs clients la possibilité de s'adresser à une instance indépendante en cas de différends. L'ombudsman des banques Hanspeter Häni a incontestablement réussi à instaurer un excellent climat de confiance et à renforcer ainsi la position de la Suisse en tant que place financière.

Quel est l'avantage pour les clients?

Les opérations bancaires deviennent de plus en plus complexes et les nombreuses dispositions légales font que dans certains cas, les clients n'y voient plus très clair. Avec l'ombudsman des banques, ils disposent alors d'un service d'assistance indépendant. Des collaborateurs qualifiés informent le client avec un maximum d'objectivité, cherchent les bons interlocuteurs auprès de la

banque et agissent en médiateurs entre les parties.

L'ombudsman des banques ne rend pas de jugement contraignant, mais une sentence arbitrale. Celle-ci est-elle toujours acceptée par les banques?

Ici, je peux seulement parler au nom du Groupe Raiffeisen. En règle générale, les propositions de l'ombudsman des banques trouvent chez nous un accueil favorable. C'est dû au fait que lui et ses collaborateurs connaissent très bien la situation juridique et proposent de ce fait des solutions équitables pour les deux parties. Il y a toutefois aussi des restrictions: les conditions et la tarification relèvent de la liberté de gestion des banques. L'ombudsman n'émet aucun avis à ce sujet.

A votre avis, pour quelle raison le nombre de cas stagne-t-il, alors que jusqu'à présent, il avait toujours augmenté? Les banques feraient-elles moins d'erreurs?

Premièrement, des erreurs peuvent se produire partout, mais on ne devrait jamais commettre deux fois la même. Comme toutes les autres organisations, les banques sont capables d'apprendre et d'évoluer. C'est pourquoi nous adaptions les processus et procédures qui ont souvent donné lieu à des malentendus. Deuxièmement, cela fait relativement longtemps que les marchés financiers affichent une santé resplendissante.

Lorsque les cours grimpent, les clients ont moins l'occasion de se plaindre de mauvais conseils. Troisièmement, les banques s'efforcent de trouver elles-mêmes des solutions à l'amiable, d'un commun accord avec leurs clients.

Pourriez-vous nous citer un exemple chez Raiffeisen où une sentence arbitrale a occasionné des améliorations en faveur des clients?

Oui. Nous avons amélioré la communication avec les clients en reformulant certaines clauses contractuelles de manière plus compréhensible. Ainsi, nous avons profité de cas traités par l'ombudsman des banques pour résoudre un problème à la racine, c'est-à-dire en éliminant la cause première du conflit.

Aux yeux de Raiffeisen, quel sera à l'avenir le défi majeur à relever dans la relation avec l'ombudsman des banques?

Les cycles de vie des produits raccourcissent sans cesse et leur diversité sur les marchés financiers augmente de plus en plus. L'ombudsman des banques devra donc relever le défi de maintenir continuellement ses connaissances à jour dans cet environnement dynamique. Comme notre collaboration a été marquée jusqu'à présent par beaucoup d'expériences positives, nous sommes optimistes et pensons que l'ombudsman des banques relèvera aussi ce défi avec brio. Interview: Patrick Herger

Croissance continue

Pour la sixième année consécutive, le groupe Raiffeisen affiche des résultats record. Progression des revenus dans tous les secteurs clés et développement modéré des coûts ont permis au bénéfice brut d'atteindre 981 millions de francs (+9%).



Lors de la conférence de presse annuelle à Lausanne, Patrik Gisel, vice-président de la direction du Groupe Raiffeisen, et Alain Girardin, directeur du Siège Suisse romande, ont présenté des résultats record.



Patrik Gisel: «Raiffeisen a accueilli l'an passé 76 000 nouveaux clients dont 61 000 ont acquis la qualité de sociétaire.»



Alain Girardin a annoncé l'ouverture de nouveaux points de vente en Suisse romande.

Omniprésents sur l'écran lors de la conférence de presse annuelle du Groupe Raiffeisen à Lausanne, les skieurs, snowboarders et sauteurs suisses, de par leurs succès, ont donné le ton. A l'instar de Swiss Ski cette saison, dont il est sponsor principal, le Groupe Raiffeisen qui regroupe 405 établissements autonomes a réalisé un exercice 2006 plus que réjouissant.

Bientôt le milliard

Le numéro trois helvétique en termes d'actifs a enregistré l'an dernier une croissance de son bénéfice net à 655 millions de francs, soit le meilleur exercice de son histoire. La progression a été de 7,6% sur douze mois et de 53% depuis 2002. Plus parlant encore, le bénéfice brut flirte avec le milliard de francs à 981 millions de francs. Le Groupe Raiffeisen ne vise cependant pas une maximisation des gains à court terme, mais dégage son bénéfice des activités de banque de détail, dans lesquelles elle est numéro un en Suisse. «Notre modèle d'affaires est basé sur des unités décentralisées et proches de leur marché qui, grâce à leur structure juridique de coopérative, l'homogénéité de leur identité visuelle et leur orientation stratégique commune, forment un ensemble indissociable. C'est là le secret de notre succès», a expliqué Patrik Gisel, vice-président de la direction du Groupe Raiffeisen. En 2006, le Groupe a réalisé une croissance supérieure au marché dans les

hypothèques et les fonds d'épargne. Malgré une concurrence toujours plus vive et le refus de pratiquer une politique de prix cassés (dumping), les affaires hypothécaires ont progressé de 5,1% – marché suisse: 4,2%. Même constat du côté de l'épargne avec une hausse de 0,5%, alors que le marché suisse enregistrait dans le même temps une baisse de 4%. Autant dire que Raiffeisen ne cesse d'accroître ses parts de marché. Cela prouve une nouvelle fois la justesse d'une stratégie qui allie proximité du marché, rapidité de décision et connaissance des conditions locales.

Dans les affaires de placement, le renforcement de la coopération avec la banque privée Vontobel se révèle être un succès, avec pour preuve la progression du volume des dépôts à 32 milliards de francs (+15,9%). Depuis le transfert record l'automne dernier de toutes les opérations sur titres, Vontobel gère quelque 322 000 dépôts de clients des Banques Raiffeisen. Si le groupe Vontobel assume toutes les activités de back-office, les relations d'affaires avec les clients restent du seul ressort des Banques Raiffeisen.

3 millions de clients

«Nous dépasserons la barre des trois millions de clients au cours du premier trimestre 2007», a encore indiqué Patrik Gisel. «Un Suisse sur deux de plus de 16 ans est aujourd'hui client de Raiffeisen!» En plus, 61 000 nouveaux sociétaires sont

venus élargir la «famille Raiffeisen» qui compte aujourd'hui 1,4 million de personnes. Il faut dire que le sociétaire bénéficie d'avantages substantiels (Passeport musées, gestion sans frais, taux préférentiels, participation aux assemblées générales, escapade dès le 1^{er} avril en Suisse centrale à moitié prix, etc.) qui s'élève à plus de 120 francs par an.

De son côté, Alain Girardin, le directeur du Siège Suisse romande du Groupe Raiffeisen, a salué les résultats enregistrés par les 85 Banques Raiffeisen romandes. Leur progression est même supérieure à la moyenne nationale, notamment au niveau des hypothèques (+7,7%) et des volumes de dépôts (+21,3%). Fortes de leur développement et désireuses de mettre en avant l'atout de la proximité, les Banques Raiffeisen s'implantent toujours plus dans les agglomérations, à l'instar des points de vente ouverts en 2006 à Nyon, Neuchâtel et Crans-Montana. «C'est sur l'arc lémanique que le potentiel est le plus élevé», a expliqué Alain Girardin. Le Groupe va ainsi ouvrir de nouvelles enseignes: outre des bureaux de 3500 m² prévus pour 2008 au Flon, à Lausanne, des agences verront le jour à Gland cette année encore, puis à Pully, Vevey, Prilly, Renens, Montreux et Cossonay.

De nombreuses autres ouvertures sont également prévues dans les régions du lac de Zurich (Horgen, Wollishofen, Thalwil et Stäfa) et de Bâle (Riehen et Sissach). C'est donc une politique de croissance que le Groupe Raiffeisen entend poursuivre ces prochaines années. Pour se donner les moyens d'assurer sa croissance, ce dernier va se doter d'une nouvelle plateforme bancaire et a opté, l'automne dernier, pour le logiciel Avaloq. Parmi ses objectifs ambitieux, Raiffeisen vise également à développer le marché des PME – 130 000 relations d'affaires aujourd'hui. «Nous voulons devenir le N°2 dans le secteur suisse de la clientèle d'entreprises», a annoncé Patrik Gisel. Pour lui, l'exercice en cours, qui se présente sous les meilleurs auspices, va permettre au Groupe Raiffeisen d'atteindre le milliard de francs de bénéfice brut et de dépasser le cap des 100 milliards dans les prêts et crédits. ■ PHILIPPE THÉVOZ

Correctifs de valeur à leur plus bas historique

En plaçant votre argent chez Raiffeisen, vous bénéficiez non seulement d'un conseil compétent et professionnel, mais aussi d'une très grande sécurité. Par rapport aux prêts et crédits, les pertes effectives sont tombées à leur plus bas niveau historique: pour 95 milliards de francs de crédits, les pertes atteignent 43 millions de francs, soit

0,05%. Côté correctifs de valeur, provisions et pertes, l'imputation au compte de résultat correspond tout juste à 12 millions de francs. L'excellent exercice 2006 a contribué à la hausse significative de près de 12% des fonds propres à 6,7 milliards de francs – depuis 2002, la progression atteint même 54%. Le niveau des fonds propres dépasse

largement les exigences légales. La solidité du Groupe transparaît également par le refinancement des crédits hypothécaires qui est assuré en grande partie par les fonds d'épargne. En outre, l'octroi de l'excellente notation Aa2 par Moody's a facilité l'accès au marché monétaire et diminué les coûts de refinancement.

Des vacances exceptionnelles



La Vendée

AVEC VISITE DU FUTUROSCOPE ET DU PUY-DU-FOU

du lundi 11 au dimanche 17 juin 2007

1^{ER} JOUR

Départ via Genève – Mâcon – Moulins – Poitiers. Prise des chambres à l'hôtel et repas du soir.

2^{ÈME} JOUR

Journée libre au Futuroscope où l'on s'évade, s'amuse et redécouvre le monde. L'émotion transcende la réalité et vous donnera l'impression de planer avec les oies sauvages, de prendre les commandes d'un vaisseau futuriste, d'explorer les déserts africains ou de partager la gloire éphémère des stars... Repas du soir libre dans le parc puis, à la nuit tombée, les eaux du lac jailliront en tourbillons de lumières, musiques et feux. Nuits dans le même hôtel.

3^{ÈME} JOUR

Après le petit déjeuner, départ via Coulon, au cœur du **marais poitevin**. Découverte de la «Venise verte» en «plates» (barque). Repas de midi. Après-midi, départ via Cholet. Prise des chambres à l'hôtel et repas du soir.

4^{ÈME} JOUR

Petit déjeuner à l'hôtel puis départ via Port St-Père pour un **safari**, à la rencontre des immenses troupeaux de gazelles, gnous, éléphants, lions, etc.; vous découvrirez aussi un spectacle inédit d'otaries. Repas du soir et nuit dans le même hôtel.

5^{ÈME} JOUR

Petit déjeuner à l'hôtel puis visite du **Puy-du-Fou**; redécouvrez des mondes et des époques que l'on croyait à jamais disparus. Revivez les Jeux du Cirque où gladiateurs et fauves règnent en maîtres. Un déluge d'effets spéciaux inédits pour des spectacles à vous couper le souffle. Repas de midi libre dans le parc. Repas du soir puis **Cinéscénie**, un spectacle grandiose et extraordinaire de son et lumière, sans équivalent à travers le monde. Une soirée inoubliable. Nuit dans le même hôtel.

6^{ÈME} JOUR

Départ via Romorantin, repas de midi dans les environs. Après-midi, visite de **Bourges** et sa cathédrale. Repas du soir et nuit dans les environs.

7^{ÈME} JOUR

Après le petit déjeuner, rentrée. Divers arrêts en cours de route dont un pour le repas de midi. Arrivée vers 19h30.

PRIX: Fr. 1'550.-

- voyage en car tout confort
- 6 nuitées en chambre double dans des hôtels de classe moyenne avec petit déjeuner buffet
- un café et un croissant lors de l'arrêt du matin du 1^{er} jour
- 5 repas de midi et 5 repas du soir avec la boisson
- toutes les visites
(y compris entrée au Puy-du-Fou avec soirée spectacle)



Le Tyrol

SÉJOUR À ST. CHRISTOPH, LÀ OÙ LE RÊVE DEVIENT RÉALITÉ !

du samedi 18 au vendredi 24 août 2007

PRIX TOUT COMPRIS :

Fr. 1'290.-

Les points forts :

- Une semaine de rêve inoubliable dans un hôtel ***** faisant partie des Relais & Châteaux
- Boissons aux repas à volonté
- Toutes les excursions incluses
- Soirée tyrolienne, soirées dansantes
- Visite des châteaux de Bavière
- Séjour gratuit d'une semaine à l'Hospiz à gagner

St. Christoph est situé dans les alpages à 6 km de St. Anton, au col de l'Arlberg (1'800 m.). La région est célèbre et populaire dans le monde entier; c'est un lieu attrayant. On y apprécie la beauté de ses montagnes. L'hôtel se trouve au centre de St. Christoph et dispose de toutes les installations d'un hôtel 5 étoiles: toutes les chambres avec bain, douche et WC, plusieurs salles à manger, un grand salon orné d'une cheminée monumentale, un bar, une piscine chauffée avec jacuzzi, une terrasse. Toute la direction parle français. C'est également une des meilleures tables du Tyrol où l'animation est assurée par le patron, M. Werner. L'Hospiz c'est aussi un membre des «Relais & Châteaux» adoptant la règle des «5 C»: Caractère, Courtoisie, Calme, Charme, Cuisine. Vous y attendent confort, gentillesse, détente, les plaisirs de la haute montagne ainsi que les promenades dans les alpages du Tyrol... tout simplement la joie de vivre! Un séjour à ne pas manquer, unique!!!



Taxi Etoile



Vacances balnéaires Adriatique

L'Adriatique est une vraie piscine naturelle, sûre et accueillante où vous pourrez pratiquer voile, natation, windsurf... une plage bien équipée et plus de sept kilomètres de sable fin vous attendent! De plus, la côte Adriatique offre d'extraordinaires opportunités de divertissement, tels que les parcs de Mirabilandia ou encore l'Italie en Miniature.

Départ de Fribourg à 21h30, Bulle à 22h00 et Martigny à 23h00, chaque vendredi soir du 6 juillet au 3 août, pour arriver sur place le samedi matin. Retour chaque samedi matin vers 9h00. Arrivée en Suisse romande en début de soirée.

Hôtel Croce del Sud *** - Torre Pedrera

dès **Fr. 780.-** /pers.
en pension complète

Hôtel Thea *** - Igea Marina

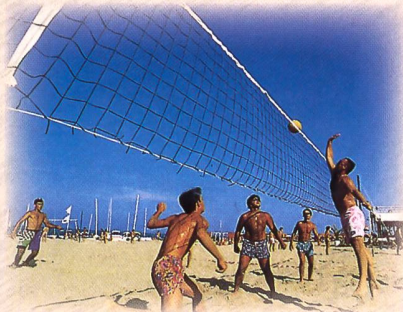
dès **Fr. 760.-** /pers.
en pension complète

Hôtel Punta Nord **** - Torre Pedrera

dès **Fr.850.-** /pers.
en pension complète, boissons comprises !

Hôtel Liliana Mediterraneo - Igea Marina

La qualité d'un hôtel, les services d'un village!
dès **Fr. 960.-** ALL INCLUSIVE



Taxi Etoile

Rte de la Pâla 118, CP 62, CH-1630 Bulle
Tél. 026 912 21 22 - Fax 026 912 05 50
E-mail: taxitoile@bluewin.ch

N'hésitez pas à demander notre brochure NOS AUTRES MAGNIFIQUES VOYAGES

MARCHÉ DE PÂQUES À BREMGARTEN

9 avril
Fr. 30.-

LA TOSCANE

du 10 au 13 avril
du 17 au 20 octobre
Fr. 790.- / TOUT COMPRIS

VENISE

du 17 au 20 avril 2007
Fr. 795.- / TOUT COMPRIS

ILE D'ELBE

du 22 au 25 avril
Fr. 890.- / TOUT COMPRIS

FÊTE DES JONQUILLES DE GÉRARDMER

28 et 29 avril
Fr. 320.-

LA SOLOGNE

du 30 avril au 4 mai
avec hôtel de charme faisant partie des Châteaux et Hôtels de France
Fr. 1'200.- / TOUT COMPRIS

LYON

12 et 13 mai
Fr. 445.- / TOUT COMPRIS

CROISIÈRE DES 3 LACS

13 mai - Fête des Mères
Fr. 125.-

LA POLOGNE

du 26 juin au 4 juillet
Varsovie - Cracovie - Wrocław
Fr. 1'890.- / TOUT COMPRIS

LES PYRÉNÉES

du 22 au 26 juillet 2007
Fr. 990.- / TOUT COMPRIS

FÊTE NATIONALE AU BORD DU LAC DE LUGANO

du 31 juillet au 2 août
Fr. 650.- / TOUT COMPRIS

DAVOS, PARC NATIONAL

du 15 au 17 août
Fr. 530.- / TOUT COMPRIS
(sauf les boissons)

LE PÉRIGORD

du 27 au 31 août
Fr. 1'200.- / TOUT COMPRIS

POLITIQUE DE PLACEMENT

Priorité aux actions

Les principaux marchés des actions ont bien démarré l'année 2007. Comme les espérances de gain des analystes n'ont pas augmenté dans la même proportion, le rapport cours-bénéfice affiche le plus souvent une hausse. Mais la comparaison historique sur les vingt dernières années montre que la cotation des bourses se maintient à un niveau bas. Les marchés disposent donc toujours d'une marge saine vers le haut.

Par contre, pour les obligations, la hausse prévisible des intérêts constitue un risque de perte. Dans la répartition des avoirs à court terme, Raiffeisen et Vontobel recommandent donc invariablement une surpondération des actions et une sous-pondération des obligations. En remplacement des obligations, il existe des placements alternatifs intéressants, moins sensibles à la hausse des intérêts.

Walter Metzler

BOÎTE AUX LETTRES

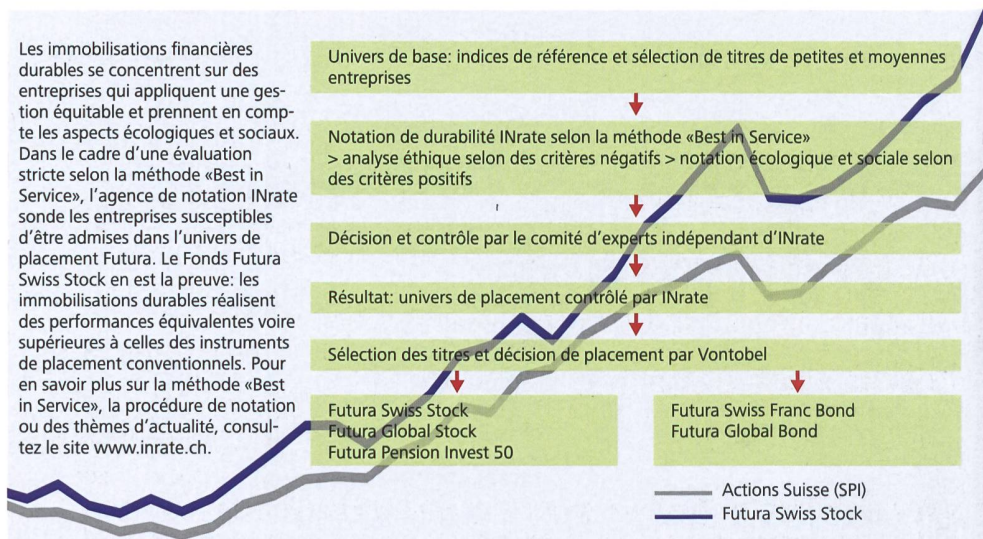
Hedge funds: de quoi s'agit-il au juste?

Les hedge funds sont des produits proposés sur le marché des capitaux et dont les investisseurs peuvent acquérir des parts. La politique de placement des hedge funds n'est toutefois soumise à aucune restriction. Leurs gestionnaires peuvent demander un prêt, investir dans des produits dérivés et réaliser des ventes à découvert. L'objectif est de faire réaliser à un hedge fund un gain maximal sur chaque marché, en particulier lorsque les actions sont en baisse. En Suisse, les hedge funds ne sont soumis à aucune instance de surveillance; en revanche, leurs gestionnaires ont investi une grande part de leur fortune personnelle dans le fonds. Le prix de départ est très élevé; bien souvent, la somme de placement minimum atteint un million de dollars. Ce sont donc avant tout les «fonds de hedge funds» qui conviennent à l'investisseur moyen, parce qu'ils détiennent des parts dans plusieurs hedge funds et demandent des sommes de départ nettement moins élevées.

Urs Dütschler, gestionnaire de produits Fonds de placement, Raiffeisen Suisse

GRAPHIQUE DU MOIS

Processus de placement pour les fonds Raiffeisen Futura



NOTRE CONSEIL

La sécurité grâce aux fonds à capital garanti

L'an dernier, les bourses ont enregistré une forte hausse. Mais les novices et les investisseurs qui ne détiennent que quelques actions sont confrontés à un dilemme: d'un côté, ils veulent profiter de la hausse des cours, mais de l'autre, ils ont peur d'y laisser des plumes. Car à mesure que les cours grimpent, la probabilité d'un retour de flamme au moins temporaire ne cesse d'augmenter. L'une des solutions consiste à investir dans des fonds à capital garanti, comme par exemple le nouveau Raiffeisen Fonds Capital Protection Maturity 2014 (EUR). Ce fonds garantit à l'acheteur qu'il récupérera au terme du placement au moins le capital investi, pour autant que l'investissement ait eu lieu dans les deux premières années. Il permet en outre de profiter de la hausse des cours sur le marché des actions européen.

Les fonds à capital garanti se montrent particulièrement flexibles dans leur stratégie de placement parce qu'ils ne sont pas liés à une catégorie précise de titres. Lorsque le cours des actions

baisse, les fonds réduisent leur part d'actions pour l'investir dans des obligations. Bien entendu, la situation inverse est également envisageable; en cas de hausse des cours, les fonds augmentent la part d'actions afin d'exploiter au mieux les opportunités de rendement.

Ce type de fonds convient aux investisseurs qui se fixent un horizon de placement à moyen terme et souhaitent exclure tout risque de perte. Les avantages de ce type de placement profitent aux personnes qui auront besoin de leur capital dans quelques années pour acquérir une maison, mais qui veulent entre-temps bénéficier d'une perspective de rendement plus intéressante qu'avec des obligations. L'acheteur doit toutefois garder à l'esprit que la garantie d'une protection contre les pertes vaut uniquement à la fin de la période de placement. S'il souhaite rendre sa part dans le fonds avant ce terme, il peut le faire sans problème, mais sans droit à la garantie accordée au départ.

Hanspeter Ingold



STRATÉGIE DE PLACEMENT

Succès à long terme du Raiffeisen Futura Swiss Stock



Mark Hänni, gestionnaire de fonds du Raiffeisen Futura Swiss Stock

«Panorama»: Le Raiffeisen Futura Swiss Stock vient de recevoir le prix «Lipper Funds Award» pour la meilleure évolution de la valeur d'un fonds en actions suisse sur les trois et cinq années écoulées. Quelle importance cette récompense a-t-elle pour vous?

Mark Hänni: J'en suis bien sûr très heureux. Vous savez, le «Lipper Fund Award» est un peu l'Oscar des fonds de placement. Dans notre cas, il atteste du succès à long terme du Raiffeisen Futura Swiss Stock. Lipper est une agence renommée qui contrôle en toute indépendance la qualité des fonds de placement dans le monde entier. Sur la

base de ses conclusions, elle établit des classements pour plusieurs types de fonds de placement, selon les meilleures performances réalisées sur différentes périodes. Le prix qui nous a été attribué prouve que des fonds de placement pratiquant un investissement durable peuvent réaliser d'excellentes performances à long terme.

Le Raiffeisen Futura Swiss Stock investit donc dans des entreprises soucieuses du développement durable. Pouvez-vous expliquer brièvement comment cela fonctionne?

La structuration et la gestion du portefeuille qui constitue le fonds ont lieu en deux phases: dans un premier temps, l'agence de notation indépendante INrate détermine l'univers de placement du fonds selon des critères de durabilité bien précis. INrate utilise des filtres pour éliminer les actions de secteurs ou de pays qui présentent des activités inacceptables, telles que l'industrie de l'armement, l'énergie nucléaire ou le travail des enfants. Dans la seconde phase, j'interviens en tant que gestionnaire du fonds pour sélectionner les différentes actions intéressantes, en évitant systéma-

tiquement celles qui ne répondent pas aux critères de durabilité de l'agence INrate.

Cela signifie que le critère du développement durable est toujours pris en compte à 100% dans le Raiffeisen Futura Swiss Stock.

Oui, c'est tout à fait cela.

Vers quelles actions vous tournez-vous alors précisément?

Parmi la quarantaine d'actions sélectionnées qui répondent aux exigences de développement durable du fonds, je choisis celles qui, par rapport au Swiss Performance Index, offrent les meilleures opportunités de performance sur un an.

Et comment déterminez-vous ces meilleures opportunités de performance?

J'analyse les résultats des entreprises, je leur rends visite et je m'entretiens avec leur direction. Cela me permet de m'informer à la source de la marche des affaires et des perspectives dans ces sociétés. Et bien sûr aussi de l'horizon plus vaste de leur secteur respectif.

Interview: Urs Kühne

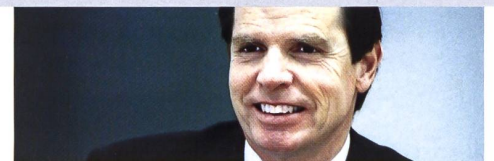
LE MARCHÉ FINANCIER SUISSE

Les bourses toujours cotées assez bas

Il est vrai que la conjoncture américaine ressent les effets de la récession sur le marché du logement. Mais elle est contrecarrée par une demande de consommation toujours forte et une bonne évolution des exportations. Cependant, dans un avenir proche, il y aura une phase d'expansion plus calme. Elle amortira la hausse des prix, de sorte que la Banque centrale américaine pourra quelque peu abaisser son taux directeur cette année. Dans la zone euro, la croissance ralentit en ce début d'année 2007. Ce ralentissement est dû,

d'une part, à la hausse de la taxe sur la valeur ajoutée en Allemagne et, d'autre part, au refroidissement aux Etats-Unis qui freine un peu les exportations européennes. Mais comme la conjoncture de la zone euro se maintient relativement bien, le ralentissement de la croissance en Suisse reste lui aussi modéré.

La Banque centrale européenne va continuer à augmenter ses taux directeurs, tout comme la Banque nationale suisse. Les intérêts d'obligations vont de ce fait encore légèrement augmenter



Walter Metzler, conseiller financier chez Vontobel Asset Management & Investment Funds.

dans la zone euro et en Suisse, mais plus guère aux Etats-Unis.

La hausse des intérêts est certes défavorable aux marchés des actions. Mais la cotation est basse. Cela dynamise encore et toujours les marchés.



«J'y retournerais volontiers»

Seuls les clients sont en mesure d'évaluer vraiment l'orientation clientèle. C'est pourquoi les Banques Raiffeisen mènent des enquêtes auprès d'eux. Mais elles utilisent aussi de plus en plus des clients-mystères, aussi appelés clients-fantômes, afin de déceler d'éventuelles lacunes en matière de conseil et de les combler avec l'aide des collaborateurs.

Les supermarchés, boutiques de mode, salons de coiffure, restaurants, hôtels, mais aussi les compagnies d'assurance, caisses d'assurance maladie et banques veulent connaître la qualité des services et conseils fournis par leurs employés. Après une formation dispensée par des professionnels, les acheteurs-témoins se présentent comme des clients qui cherchent conseil et en profitent pour collecter des faits objectifs et des impressions subjectives sur la manière dont ils sont accueillis et dont on prend congé d'eux ainsi que sur la présentation générale des employés, leur amabilité, leur serviabilité et leur

compétence. Outre la visite réelle sur place, le test porte cependant aussi sur d'autres possibilités de contact avec la clientèle, comme par exemple le site Internet, le téléphone ou l'e-mail. Cette méthode d'observation par le biais d'un client-fantôme est appelée «mystery shopping».

«Authentique et très aimable»

L'interviewer spécialement formé qui se fait passer pour un acheteur note ultérieurement ses observations dans un rapport standardisé à destination du donneur d'ordre. Ce rapport décrit par exemple le traitement réservé à un client dans le

Mot-clé

Le terme «mystery shopping» désigne les achats-témoins et les entretiens conseil simulés que les entreprises utilisent pour évaluer l'orientation clientèle et le comportement de vente de leurs collaborateurs. Des données objectives comme l'aménagement du magasin ou la présentation des produits sont également examinées de près par les clients-fantômes. Ces derniers sont des testeurs spécialement formés (appelés «mystery shoppers», acheteurs-mystères) qui interviennent à intervalles réguliers pour se confronter aux situations d'achat et les évaluer après-coup, sans que les vendeurs ne soient au courant.

magasin qu'il visite. Cela peut prendre la forme suivante: «La discussion était franche, aimable, amicale! Super! J'y retournerais volontiers. Madame XY est une excellente employée de banque. Elle m'a parue très compétente, est restée authentique en tant que personne et se voulait très aimable!» Mais le rapport sert aussi à vérifier le succès des formations et des séminaires de vente auxquels ont participé les collaborateurs et à déceler les lacunes éventuelles qu'il faudrait combler d'urgence.

Le rapport contient donc aussi des remarques du genre: «Pour moi, la personne prodiguait ses conseils comme dans les manuels de formation, à la différence près qu'elle y intégrait aussi l'aspect humain d'une manière remarquable. Félicitations pour cette performance!» L'achat-mystère permet une analyse critique et indépendante du côté client; elle entraîne une amélioration des processus de travail et de la stratégie de vente et augmente finalement aussi la satisfaction du client. Cela fait plusieurs décennies que le «mystery

La Banque Raiffeisen de Lägern-Baregg a réagi



Photo: Ldd

Le conseil d'administration et la direction de notre banque tiennent beaucoup à la satisfaction du client. «Donnez votre avis en toute liberté!»: avec cette invitation, nous voulions offrir à nos sociétaires et clients l'opportunité d'exprimer leurs sentiments. Il est essentiel pour nous de savoir si nos activités, investissements et compétences en matière de conseils répondent aux besoins et attentes de nos clients.

Les résultats de l'enquête étaient très positifs et nous avons pu aussi mettre à profit des propositions d'amélioration concrètes. Par ailleurs, nous avons été stupéfaits par des constats positifs

auxquels nous ne nous attendions pas vraiment. Avec nos nouveaux horaires en matière de conseil (de 8h00 à 20h00), nous avons déjà réagi à un grand besoin de la clientèle. Nous permettons ainsi aux personnes qui travaillent en journée de mieux profiter de nos conseils compétents.

Nous tenons à remercier chaleureusement tous nos sociétaires et clients qui, en nous donnant leur avis, ont permis d'atteindre un taux de retour remarquable (53% des questionnaires) et contribué ainsi à l'amélioration de nos prestations de service.

Mirko Paul, membre de la direction de la Banque Raiffeisen de Lägern-Baregg



Epes ses

appellation d'origine contrôlée
epesses nouveau en fête
www.epesses-nouveau.ch

Samedi
5 mai
de
9h à 17h

**Les vignobles en terrasses de Lavaux
vous invitent à déguster le millésime 2006**

Un voyage d'un jour pour une offre unique avec RailAway,
Bénéficiez de 30% de réduction sur le voyage de toute les gare de Suisse pour Epesses.
Et pour CHF 60.- une journée inoubliable, dégustation des vins de plus
de 45 vigneron de Lavaux, repas et mise en bouteille à l'ancienne par vos soins...
Renseignements: **021/799.54.54** www.epesses-nouveau.ch



RAIFFEISE



www.epesses-nouveau.ch

shopping» s'est établi aux Etats-Unis où il est considéré comme un outil efficace pour renforcer la fidélisation de la clientèle.

«Il n'y a pas d'alternative à l'achat-mystère, en ce qui concerne l'évaluation de la qualité du service», estime Norbert Drees, économiste à l'Ecole supérieure d'Erfurt. L'achat-témoin joue un rôle croissant parce que les produits sont interchangeables. Le service est devenu le seul élément permettant encore aux concurrents de se démarquer les uns des autres. D'ailleurs, dans le domaine des études de marché, c'est le «mystery shopping» qui connaît la plus forte croissance. D'après la fédération européenne «Mystery Shopping Provider Association» (MSPA Europe) qui réunit 80 entreprises de 28 pays, les commerçants et fournisseurs de service sont prêts à déboursier désormais quelque 350 millions de francs par an pour des achats simulés. Et la tendance est à la hausse.

Le client est volage

Les Banques Raiffeisen misent, elles aussi, de plus en plus sur les clients-fantômes. La raison en est

simple: à l'époque de nos parents ou grands-parents, la fidélité des clients à leur banque était en règle générale un engagement à vie. Actuellement, à l'ère de l'Internet, de l'information et de la mobilité, l'attachement et la fidélité sont devenus des exceptions. De nos jours, le client peut se procurer sans problème des informations transparentes sur plusieurs offres, d'une manière aisée et rapide. Surtout en matière de prêts hypothécaires, la sensibilité vis-à-vis du prix est très grande et, avec elle, la propension à marchander comme dans un souk. Ce sont les chiffres purs et simples qui priment; le service, la fiabilité, la sympathie et l'image de marque de la banque sont secondaires. Sans oublier que les clients des banques sont souvent très bien informés des différentes offres disponibles avant même d'avoir entamé la discussion avec le conseiller. «La fidélité des clients vis-à-vis des banques a fondamentalement diminué ces dernières années. Pour pouvoir contrer cette tendance, les Banques Raiffeisen placent la proximité du client et la satisfaction de ses besoins au centre», explique Claude Anker du service d'assistance aux banques chez Raiffeisen Suisse.

Enquêtes auprès des clients

Il faut avant tout que la Banque Raiffeisen locale puisse connaître les besoins changeants de ses clients. Raiffeisen Suisse à Lausanne aide les Banques en menant pour leur compte des enquêtes auprès des clients et en pratiquant le «mystery shopping». Ces deux méthodes d'investigation placent le client et son avis au centre. En menant des enquêtes de préférence régulières auprès de leurs clients, les banques espèrent déceler à un stade précoce les éventuels points faibles et en déduire des mesures adéquates. «Cet outil devrait faire définitivement partie de toute planification stratégique d'une banque», affirme Claude Anker.

Les enquêtes auprès des clients et les achats-témoins constituent en fin de compte des outils et des opportunités pour éviter les fluctuations de la clientèle. C'est pourquoi ces deux méthodes devraient aussi être appliquées à titre préventif. Car une fois que le client est passé à la concurrence, il est trop tard pour réagir; son retour s'avère pour le moins improbable.

■ PIUS SCHÄRLI

Entretien avec Armin Müller, membre de la direction de la Banque Raiffeisen d'Eschenbach-Inwil-Ballwil



Photo: Lüd

«Panorama»: Qu'est-ce qui a déclenché la réalisation d'un mystery shopping?

Armin Müller: Après plusieurs formations continues de vente et de téléconseil et l'introduction du «conseil actif à la clientèle», la direction de la banque a voulu vérifier si les collaborateurs du front-office ainsi formés appliquaient concrètement ce qu'ils avaient appris lors d'un entretien avec un client. Lors de la formation à la vente, nous avons veillé à ce que chaque collaborateur du front-office procède de manière identique lors d'un entretien avec un client. Cette aide est surtout précieuse pour les collaborateurs relativement jeunes qui n'ont pas encore beaucoup d'expérience dans la vente. C'est un véritable fil rouge qui leur fournit des points de repère pour structurer l'entretien de vente. La direction de la banque tient beaucoup à ce que chaque client

bénéficie des mêmes conseils professionnels et compétents, indépendamment du conseiller.

Quel était l'objectif du mystery shopping?

Nous voulions vérifier la qualité des conseils et services, donc la compétence à la vente de nos collaborateurs du front-office formés il y a un an. Dans le cadre de plusieurs cas-témoins, nous avons fait tester systématiquement l'ensemble du processus de conseil par des clients-fantômes. Dans un second temps, l'analyse des données collectées nous a fourni des indications sur l'existence de lacunes chez certains collaborateurs du front-office, lacunes qui ont alors fait l'objet de discussions avec les personnes en question. Cela peut déboucher sur une formation complémentaire ou un entraînement individuel du collaborateur concerné. Par ailleurs, certains points peuvent être intégrés au processus individuel d'accord sur objectifs du collaborateur.

Quels constats avez-vous pu faire?

Les collaborateurs appliquent très bien ce qu'ils ont appris. Les résultats montrent que les conseillers ont tous obtenu de très bons résultats.

Les conseils ont atteint un excellent niveau. Les acheteurs-mystères ont constaté de très bonnes compétences de vente. Il en résulte finalement une réussite durable de la banque qui a des répercussions concrètes sur le nombre de produits vendus et la satisfaction des clients.

Quelles mesures avez-vous pu en déduire et sont-elles perceptibles pour le client?

Les nouveaux collaborateurs sont formés en conséquence et contrôlés par le biais du mystery shopping. Grâce à la formation de vente suivie du mystery shopping, nous garantissons que les conseils restent d'un haut niveau et répondent aux besoins des clients. Nous tenons vraiment à ce que notre clientèle soit prise au sérieux et bénéficie de conseils compétents. Le mystery shopping n'est pas un élément ponctuel, mais nous occuperons aussi à l'avenir. Nous allons vérifier à intervalles réguliers notre compétence à la vente afin de combler au plus vite d'éventuelles lacunes en matière de conseil. Ainsi, nous serons certains de toujours mettre en œuvre une compétence maximale à la vente au niveau du front-office.

Interview: Uli Dolmetsch

Wellness et spa alpin



OFFRE DÉCOUVERTE

Thermalisme et bien-être



www.thermalp.ch - 1911 Ovronnaz /VS
Tél. 027 305 11 00 – Fax 027 305 11 14
reservation@thermalp.ch

Les Bains d'Ovronnaz proposent une offre unique de thermalisme et de wellness alpin

Notre offre vous permet de vous y refaire une santé, l'espace d'une semaine, à des conditions exclusives. Dominant la vallée du Rhône, à quelques 1300 mètres d'altitude, la station valaisanne d'Ovronnaz se blottit au pied de la chaîne des Muverans.

Outre de multiples activités sportives hivernales et estivales, comme le ski ou la randonnée pédestre, un centre de bien-être complète l'offre de la station: Thermalp les Bains d'Ovronnaz. Trois

piscines thermales intérieures et extérieures, bain turc, massages subaquatiques, sauna, fitness, ainsi qu'un secteur wellness et un institut de beauté équipés de toutes les prestations les plus modernes constituent l'essentiel de l'offre des Bains d'Ovronnaz. De plus tous les logements sont confortablement équipés – TV, mini-bar, téléphone, cuisine agencée – et sont reliés aux bassins, au secteur wellness et au restaurant par des galeries chauffées et couvertes.

Santé et beauté

Ce centre de prévention et de lutte antistress réunit dans une même cure les propriétés de l'eau thermale, les vertus des plantes médicinales, les bienfaits des produits de la ruche ainsi que les compétences des professionnels de la santé et de la beauté. La réunion de toutes ces prestations en un seul lieu de vacances et de détente est une opportunité unique en Suisse Romande.

Nos lecteurs peuvent ainsi se refaire une santé en profitant d'avantages exclusifs. Profitez-en !

Offre découverte

Cette offre comprend:

- 6 nuits (sans service hôtelier)
- 6 petits-déjeuners buffet
- Libre accès aux bains thermaux
- Libre accès fitness sans programme instructeur
- 5 aquagyms
- 1 sauna / bain turc
- 1 massage 25 minutes
- 1 drainage lymphatique par pressothérapie
- 1 hydrothérapie KNEIPP
- 1 soin du visage Paul Scerri 60 min.
- 1 enveloppement d'algues THALATHERM
- Peignoir et sandales de bain mis à disposition

Thermalp les Bains d'Ovronnaz offrent gratuitement les avantages suivants:

- Pas de supplément pour logement single dans les studios ou 2 pièces nord (vue montagne) en avant-saison
- 6 assiettes du jour
- 1 composition du corps par impédance TANITA
- 5 séances de fitball



BULLETIN D'INSCRIPTION (Panorama)



Je m'inscris/nous nous inscrivons du dimanche _____ au samedi _____

Studio 2 pièces vue montagne /nord vue sud nombre de personnes

1. Nom _____ Prénom _____

2. Nom _____ Prénom _____

Rue _____ Téléphone _____

NPA/localité _____

Date _____ Signature _____

Bulletin à retourner, rempli et signé à l'adresse suivante:

Thermalp les Bains d'Ovronnaz, 1911 Ovronnaz, Tél.027 305 11 00 Fax 027 305 11 14

Hébergement (base 2 personnes / nord) :

Studio :

Avant-saison : dès CHF 852.- p.p.

Saison : dès CHF 897.- p.p.

2 pièces :

Avant-saison : dès CHF 879.- p.p.

Saison : dès CHF 951.- p.p.

Dates :

Avant-saison :

06.01.07 – 09.02.07

14.04.07 – 27.07.07

11.08.07 – 05.10.07

20.10.07 – 26.12.07

Saison :

12.02.07 – 16.02.07

03.03.07 – 13.04.07

28.07.07 – 10.08.07

06.10.07 – 19.10.07

Sur les traces de Guillaume Tell

Les offres exclusives de Raiffeisen font le bonheur des sociétaires. Et le groupe remet ça: après le Jungfrau-joch, l'Expo.02, le Cervin et le Tessin, c'est au tour de la Suisse centrale de souhaiter la bienvenue aux sociétaires Raiffeisen. Et ce, comme toujours à moitié prix.

Vous trouvez que la Grande Muraille de Chine est trop éloignée, une excursion dans le désert trop chaude, une expédition au Pôle nord trop froide, et le séjour au Parc Disney World d'Orlando que vos enfants réclament depuis si longtemps ferait exploser votre budget? Pas de problème! D'ailleurs, pourquoi partir si loin, alors que près de chez vous, il y a tant de belles choses à découvrir? Par exemple, le Lac des Quatre-Cantons et ses alentours.

Pour tous les goûts

Qui ne connaît pas les sites phares de la Suisse centrale, les célèbres sommets Rigi, Pilate et Titlis ou le pont couvert de la Chapelle à Lucerne? Mais connaissez-vous aussi la sensation unique de «survoler» d'impressionnantes crevasses jusqu'au parc glaciaire du Titlis avec le télésiège «Ice-Flyer»? Ou avez-vous déjà visité le safari familial Goldi entre Lucerne et la Klewenalp, en téléphérique, car postal, funiculaire, bateau à vapeur et par moments aussi à pieds? Marcel Perren, nouveau directeur de Lucerne Tourisme depuis le 1^{er} janvier 2007, nous révèle quelques-unes de ses destinations secrètes, loin des sentiers battus: «Dans le petit village de Bauen (canton d'Uri), vous vous promenez sous les palmiers et les arbres à kiwis. Vous n'en croirez pas vos yeux. La biosphère de l'UNESCO dans l'Entlebuch avec la «Schrattenfluh», l'une des régions karstiques les plus impressionnantes, vous ravira également. Les aventuriers pourront s'en donner à cœur joie dans le Bödmerenwald du Muotathal (SZ), la plus grande sapinière sauvage des Alpes.» Visiblement, cet homme sait de quoi il parle et ses propositions n'en finissent pas...

Le courrier de votre Banque Raiffeisen vous fera plaisir! En tant que sociétaire, vous recevrez au plus tard lors de l'AG de la part de votre banque une brochure avec des bons et des informations détaillées sur l'offre exclusive qui vous est réservée cette année. Que vous soyez jeune ou âgé, avec ou sans enfants, les bons vous permettent de réaliser l'excursion de vos rêves au cœur de la Suisse à moitié prix du 1^{er} avril au 31 décembre 2007.

Si vous n'êtes pas encore sociétaire, n'hésitez pas à saisir cette opportunité pour le devenir. Car seuls les sociétaires Raiffeisen profitent de cette offre ainsi que de nombreux autres avantages.

Passeport Raiffeisen, le must

Le passeport «Tell-Pass» Raiffeisen est un compagnon de voyage important en Suisse centrale. Grâce au bon personnel de la brochure Raiffeisen, vous pouvez l'acheter pour 74 francs (au lieu de 148 francs) et, avec l'abonnement demi-tarif, même pour 60 francs seulement (au lieu de 119 francs). Ainsi, vous pouvez voyager gratuitement en bateau, bus et téléphérique ainsi qu'avec d'autres transports publics en Suisse centrale, soit seul(e) pendant deux jours de votre choix, soit à deux pendant une journée. Et ce n'est pas tout: le voyage aller-retour en train depuis votre lieu de résidence vous coûte seulement la moitié.

Et si une journée ne vous suffit pas pour découvrir la multitude d'offres proposées, sachez que grâce à votre bon personnel, vous payez la moitié du prix catalogue pour une nuitée dans l'un des nombreux hôtels partenaires. Vous trouverez leurs noms, des propositions d'excursion ainsi que

beaucoup d'autres informations sur l'opération sur Internet sous www.raiffeisen.ch/tell. Vous pouvez également obtenir des renseignements sur la région et les hôtels auprès de Lucerne Tourisme en composant le 041 227 17 27 ou en envoyant un e-mail à luzern@luzern.org.

■ NICOLETTA HERMANN



Concours photo

N'oubliez pas d'emporter votre appareil photo! Envoyez votre plus belle photo d'excursion à: Raiffeisen Suisse, Concours photo, route de Berne 20, 1010 Lausanne. Au verso de la photo, notez votre nom et adresse, la BR dont vous êtes sociétaire ainsi que le site où vous avez réalisé la photo. Si votre photo est numérique, vous pouvez aussi la télécharger sous (www.raiffeisen/tell). Les photos ne seront pas restituées.

1^{er} prix: un week-end de luxe pour deux personnes en un lieu de votre choix, pour une valeur de 1000 francs.

2^e-10^e prix: une excursion avec toute la famille ou des amis, pour une valeur de 500 francs.

ARP DATACON®

DERNIÈRES NOUVEAUTÉS POUR VOTRE INFORMATIQUE

*Commandé aujourd'hui –
livré demain*



15'000 articles
sur

www.arp.com



www.arp.com

Renseignements supplémentaires:

ARP DATACON SA

Avenue des Baumettes 3 | 1020 Renens

Tél. 041 799 00 10 | Fax 041 799 09 99



ARTMODUL®

möbel für menschen

Le nouveau catalogue est arrivé:
www.artmodul.com



Artmodul AG | Werdstrasse 10 | CH-5106 Veltheim
T +41 (0)56/4636560 | F +41 (0)56/4636566
www.artmodul.com | info@artmodul.com

Raiffeisen félicite l'Entrepreneur social 2006

Le Groupe Raiffeisen soutient avec d'autres entrepreneurs la Fondation Schwab pour l'Entrepreneuriat Social. Créée par le fondateur du WEF, Klaus Schwab, celle-ci désigne



régulièrement l'«Entrepreneur Social» de l'année. Le 18 janvier 2007, le jury dont fait partie Pierin Vincenz, président de la direction du groupe Raiffeisen, a ainsi nommé Markus Gander d'Infoclick comme lauréat 2006. Infoclick s'engage en faveur de la promotion et de la participation des enfants et des jeunes, dans le cadre de projets suprarégionaux. Ce prix récompense chaque année des personnes et des projets qui développent dans un esprit entrepreneurial des solutions novatrices à des problèmes sociaux ou écologiques.

«La philosophie de l'Entrepreneur Social est convaincante et représente un modèle pour notre société», ainsi que le soulignait Pierin Vincenz lors de la remise des prix à Berne. L'an prochain, l'Entrepreneur Social sera sélectionné et désigné sous la responsabilité de Raiffeisen Suisse.

Raiffeisen plébiscitée par la clientèle privée

Le Groupe Raiffeisen est considéré plus novateur qu'UBS et Credit Suisse en matière d'opérations de crédit et sur le marché de l'épargne. C'est ce que révèle une étude menée par la société de conseil Brand Trust et par l'institut de sondage Puls publiée fin janvier dans le magazine Cash.

920 personnes ont été interrogées en Suisse, en Allemagne et en Autriche sur le degré de notoriété et de satisfaction de 15 banques suisses, toutes leader dans la ban-

que de détail. Le grand gagnant dans ce domaine est le groupe Raiffeisen suivi d'UBS, Credit Suisse se plaçant quant à lui au dernier rang. Même si la marque Raiffeisen n'a pas obtenu la meilleure note dans toutes les catégories – comme «sympathique», «image bien distincte» ou «confiance» – les valeurs étaient constamment élevées, permettant à Raiffeisen de se mettre une nouvelle fois en évidence. (cp.)

Présence remarquée au Comptoir delémontain



Pour sa participation au 40^e Comptoir delémontain (65 000 visiteurs), la Fédération jurassienne des Banques Raiffeisen a connu un très grand succès. Le passage sur son stand du Basket Club Boncourt fut très apprécié par le public. Un concours était également organisé. Chaque jour, Raiffeisen tirait au sort un gagnant. Les prix (une mon-

tre de fabrication jurassienne) ont été remis par Philippe Plumey, président de la Fédération jurassienne des Banques Raiffeisen. Il est entouré ici par quelques-uns des gagnants: Marie-Andrée Baume, Patricia Opplinger, Virginie Desboeuf, Nathalie Barth, Carmen Rebetez, Fernand Quiquerez, Pierre Barthe et Albert Petitat. (cp.)

CONTACT

Epargner du papier et des frais de port

Depuis plusieurs années, je possède une carte de crédit de la Banque Raiffeisen (Master Card). Mon compte est débité chaque mois directement (LSV). Jusqu'à l'automne de l'an passé, je recevais un décompte mensuel détaillé de Viseca Card Services SA avec un logo de la Banque Raiffeisen sur l'enveloppe. Depuis l'automne, je reçois aussi de ma Banque Raiffeisen un avis de débit concernant le LSV de Viseca Card Service. J'ai déjà appelé ma banque et lui ai communiqué que je n'ai pas besoin de cet avis de débit puisque, dès réception du décompte Viseca, je contrôle les écritures par e-banking. On m'a répondu que cet avis de débit décollait d'une nouvelle prescription. J'ai alors demandé si je ne pouvais pas renoncer par écrit à ce papier. A une époque où l'on devrait économiser les ressources, il est pour moi incompréhensible que la Banque Raiffeisen envoie un avis de débit supplémentaire. A mon avis, on pourrait s'économiser le papier et les frais de port. On ne peut même pas mettre ce document au

vieux papier à causes des données sensibles qu'il contient.

carmen-hans-holzer@bluewin.ch

En automne 2006, la place financière a remplacé le procédé de recouvrement direct, âgé d'une vingtaine d'années, par un nouveau système. Dans le cadre de ce changement, la Viseca a accordé à ses clients un nouveau droit de contestation direct. Jusqu'alors, en cas de divergences, les clients devaient se présenter directement à la Viseca avec l'avis de débit. Si elle parvenait à clarifier la situation, la Viseca reversait le montant un peu plus tard. Malheureusement, dans certains cas, l'affaire traînait en longueur, parfois sur plusieurs mois.

Désormais, en cas de divergence, vous pouvez envoyer une lettre à votre banque pour faire annuler le débit en question. L'inscription au crédit du débit contesté est alors effectuée dans les trois jours qui suivent la réception du remboursement par la banque de l'encaisseur et ne dépend plus

de la vitesse à laquelle celle-ci traite et clarifie l'affaire. Cette manière de procéder améliore donc sensiblement la position des débiteurs. Les débits passant par le système de recouvrement direct peuvent seulement être effectués si le débiteur a fait connaître son accord sous la forme d'une autorisation de débit.

Celle-ci contient le passage suivant: «Pour chaque débit, je reçois un avis de ma banque». Le débiteur y bénéficie d'un droit de contestation de 30 jours à dater de l'avis. Pour économiser de l'argent et du papier, votre banque peut coder les avis de débit direct de manière à ce qu'ils ne soient pas communiqués individuellement, mais intégrés au relevé de compte mensuel. En revanche, les encaisseurs de montants payés par le système de recouvrement direct doivent s'attendre à des délais sensiblement plus longs avant d'obtenir les créances pour non-écriture au débit. Les conditions générales tant juridiques que techniques doivent d'abord être remplies avant que votre Banque Raiffeisen ne puis-

se renoncer intégralement à l'envoi des avis de débit.

*Ernst Weber, responsable produit
Trafic des paiements, Raiffeisen Suisse*

La prudence est de mise

J'ai travaillé cinq ans dans une grande banque et j'ai eu le «plaisir» de vivre la dernière baisse boursière au front. Ne poussez pas tous les clients à placer leur argent en Bourse; cela pourrait leur coûter très cher. Vous avez une bonne réputation et beaucoup de clients à perdre. Le profit n'est pas tout; en fin de compte, nous sommes une coopérative!

T. Hofer

Avantage fiscal du petit crédit

J'ai lu avec intérêt l'article comparant les solutions du leasing et du crédit privé (Panorama N°1/2007). Vous ne mentionnez pas un point important. Le leasing n'est pas déductible aux impôts (canton de Berne), par contre un crédit oui.... Pour cette raison aussi, le crédit est plus avantageux.

Roland Vuille, Cormoret

57% de réduction pour les lecteurs



Capuchon pour le grand air enroulable dans le col (détachable)

Capuchon muni d'un cordon

Pour ELLE & LUI

La protection idéale contre la pluie, le froid et le vent

bleu

rouge

noir

Laisse respirer, imperméable jusqu'à 2000 mm, effet coupe-vent

Doublure: 100% zesh/-polyamide avec filet

Ventilation munie d'une fermeture éclair sous les aisselles

Matière extérieure: Sensotex-Taslon 2000

2 poches extérieures latérales munies de fermetures éclair

Coudes préformés

1 poche intérieure

Extrémité des manches ajustables (velcro)

À l'ourlet, réglage du cordon avec une seule main



Fermeture éclair munie d'un double rabat contre le vent, ainsi que d'une fermeture velcro et de boutons pression

inclus capuchon

au lieu de Fr. 298.-

Rabais -57%

PRIX LECTEUR

129,-

Art.No. voir texte

N'oubliez pas d'indiquer taille et numéro d'article sur votre commande

La nouvelle veste classique pour tous les jours et par tous les temps

Cette nouvelle veste conçue pour tous les jours et contre toutes les intempéries vous garantit la meilleure des protections par temps de bruine ou de crachin, qu'il vente ou que survienne un orage.

Idéale par tous les temps

Cette veste ne laisse aucune prise, aussi pourrie que soit la météo. Elle est idéale en cette saison. Le nouveau tissu Sensotex «intelligent» réagit comme un capteur aux diverses influences extérieures. Quand il pleut, les pores rétrécissent et la couche extérieure devient

hydrofuge. Par vent et orage, les pores se ferment presque complètement. En l'absence de pluie ou d'orage, les pores du tissu Sensotex s'ouvrent pour atteindre leur taille maximale, la veste permettant ainsi une agréable circulation de l'air. Pour terminer, encore un aspect important: la matière est légère comme du duvet et ce prix est super avantageux si l'on compare avec d'autres marques de renom. Commandez donc cette veste aujourd'hui même et vous garderez le sourire par n'importe quel temps dès demain.

«Veste pour tous les temps»

noir Art.-No. 85397
bleu Art.-No. 38557
rouge Art.-No. 35750

Votre taille

Elle	36	38/40	42/44	46	48
Lui	42/44	46	48/50	52/54	56/58

= taille à commander

S	M	L	XL	XXL
---	---	---	----	-----

Bulletin de commande préférentiel PANORAMA

Oui, je commande:

Nombre	Taille	Art.-No.
	Veste pour tous les temps GREENLANDS, à Fr. 129,-, noir	Art.-No. 85397
	Veste pour tous les temps GREENLANDS, à Fr. 129,-, noir	Art.-No. 85397
	Veste pour tous les temps GREENLANDS, à Fr. 129,-, rouge	Art.-No. 35750
	Veste pour tous les temps GREENLANDS, à Fr. 129,-, rouge	Art.-No. 35750
	Veste pour tous les temps GREENLANDS, à Fr. 129,-, bleu	Art.-No. 38557
	Veste pour tous les temps GREENLANDS, à Fr. 129,-, bleu	Art.-No. 38557

Les prix se comprennent ICHA inclus, frais d'envoi non compris. Sous réserve de modifications dans les prix et les modèles.

Valeur de commande minimum: Fr. 70,-

Remplir en caractères d'imprimerie et renvoyer à:

Action pour les lecteurs de PANORAMA: c/o PERSONALSHOP, casier postal, 4019 Bâle

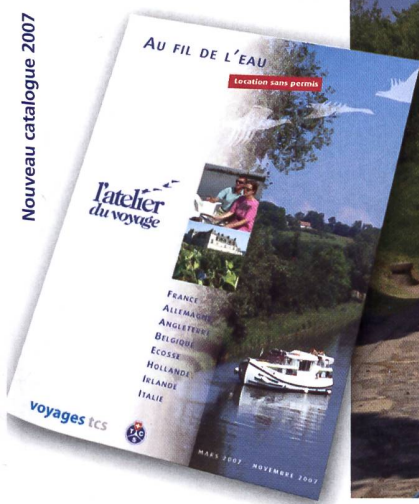
Nous sommes personnellement à votre disposition 24 heures sur 24: tél. 0848 80 77 60 ou fax 0848 80 77 90

Visitez les magasins: Lautengartenstr. 23, 4052 Bâle et c/o AVUS,

Lors d'une commande par téléphone, veuillez indiquer le code suivant: →

Code No. 800

www.personalshop.ch



Un rêve accessible... des vacances sur l'eau!

Pourquoi chercher au bout du monde des vacances qui sortent des sentiers battus?

Sur les canaux et rivières de France (et de presque partout ailleurs en Europe), c'est **sans permis** que vous serez capitaine à bord de votre résidence sur l'eau!

Un exemple parmi plus de 130 modèles différents:

Pénichette 935, 2 à 5 places.
1 semaine dès CHF 1'239.-.

Consultez le catalogue pour d'autres offres et de plus amples informations.



En famille, partez à la découverte de l'Irlande !

A deux heures de Genève, les charmes inouïs de «l'île verte» vous attendent pour des vacances familiales exceptionnelles. Avec la souplesse offerte en combinant voiture de location et cottage irlandais, vous avez tous les atouts en mains pour une découverte aussi enrichissante que sympathique!

Une semaine pour Fr. 550.- à Fr. 890.- par personne selon la période choisie

Prix sur la base d'une famille de 4 personnes et comprenant :

- Les vols Genève-Dublin et retour avec Aer Lingus
- Une voiture de type Opel Vectra (ou similaire) pendant 7 jours
- Une maison de vacances face à la mer dans le Connemara (3 chambres à coucher, salle de bain, cuisine parfaitement équipée, cheminée de salon)
- Toutes les taxes aériennes connues à ce jour

Semaine supplémentaire (voiture et cottage) :
Fr. 235.- à Fr. 495.-
par personne selon saison.
Enfants moins de 12 ans :
réduction de Fr. 72.- à Fr. 99.-
selon saison.



Ireland

Demandez le nouveau catalogue «Irlande 2007» de l'atelier du voyage



l'atelier du voyage

Réservez dès maintenant: tél. 0844 888 333
vous relie à votre agence Voyages TCS la plus proche.
www.voyagestcs.ch

voyages tcs

Les membres ont toujours l'avantage!





Pour l'amour de l'art

Anwar Frick, collectionneur d'art, préfère vivre dans une pièce unique. Mais celle-ci doit avoir une surface murale aussi grande que possible pour y placer ses éléments de mobilier préférés: les tableaux. Il a réalisé ce rêve avec son loft, situé à Bâle.

Notre série Panorama «Habiter avec passion»

Notre série de cette année, «Habiter avec passion», s'emploie à montrer la diversité des modes d'habitation dans notre pays. Nous vous invitons à regarder ce qui se cache derrière les façades et nous vous convions à une promenade à travers la Suisse pour visiter des appartements et des maisons. Déjà parue: la maison traditionnelle du Toggenbourg à Wintersberg.

Habitant:

Anwar Frick, 43 ans, cuisinier et chef d'entreprise dans le domaine de la restauration artistique.

Situation du logement:

un loft en location dans le quartier d'Hegenheim à Bâle.

Meuble préféré:

son lit, mais les meubles les plus importants sont sans aucun doute ses tableaux.

Acquisition la plus précieuse:

une série de peintures de Robert Mangold d'une valeur de près de 100 000 francs. Il possède en tout quelque 80 œuvres dont il qualifie la valeur de nulle parce qu'il ne les expose pas et ne les négocie pas. Les œuvres d'art ont pour lui une valeur émotionnelle.

Meuble rêvé:

une grande table dégagée pouvant accueillir de nombreux convives. Elle devrait se trouver à proximité de la cuisine.

Habitat rêvé:

réaménagement et extension de son loft et cottage en Angleterre avec beaucoup de terrain pour deux border collies et des moutons.

Une arrière-cour du quartier d'Hegenheim, au nord-ouest de la ville de Bâle. Il n'a rien d'un coquet quartier résidentiel avec son mélange de logements coopératifs et de bâtiments publics, et coupé en outre en deux par l'artère principale de la ville. Le bâtiment à deux étages qui s'élève dans un coin de l'arrière-cour n'a lui non plus rien de remarquable. Il servait autrefois d'entrepôt à une entreprise du bâtiment et abrite aujourd'hui au rez-de-chaussée un magasin d'articles sanitaires.

Au premier étage, derrière la large baie vitrée, se cache une véritable oasis d'habitation urbaine. Un escalier extérieur en acier conduit jusqu'à l'entrée du loft. Tous les ans, on profite d'une douce nuit d'été pour organiser dans la cour une grande fête, comme nous le racontera Anwar Frick, propriétaire d'une société bâloise de restauration, qui habite ce loft.

Espaces hauts de plafond

Dès l'entrée, le regard est irrésistiblement attiré par la charpente élançée en chêne brut. Sa hauteur et sa largeur impressionnantes laissent deviner la hauteur de l'espace sous le toit. Deux lampes intégrées dans les piliers de soutien plongent l'ensemble dans une douce lumière. Ici, tout est calme, la ville semble lointaine. Seuls les pas d'Anwar Frick résonnent dans ce vaste espace quand il marche sur le parquet fait de copeaux de bois agglomérés pour répondre au téléphone. Cette résonance ne le dérange pas, elle fait partie de l'ambiance. «Je voue une véritable passion aux grands espaces ouverts», nous déclare le locataire du loft.

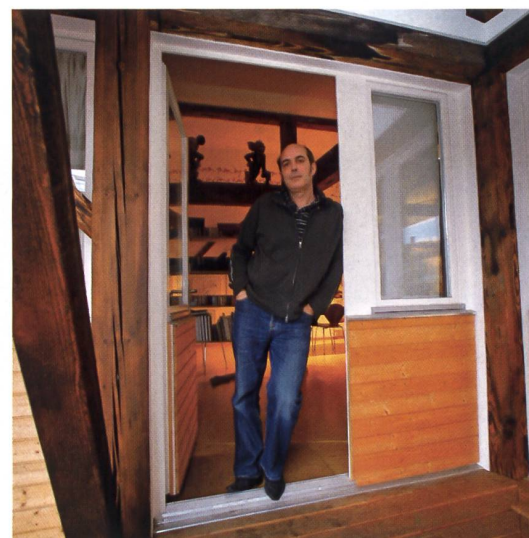
«Avec ce loft j'ai réalisé un rêve.» Son emménagement ici il y a deux ans est le fruit d'un heureux hasard. En tant que chef d'entreprise proposant des services de traiteur dans le domaine artistique et organisant des soirées huppées à

l'occasion de vernissages, il est amené à rencontrer beaucoup de gens, auxquels il a parlé de ce désir. Quelqu'un avait entendu parler d'un loft qui venait de se libérer. C'était une chance, et Anwar Frick a eu le coup de foudre pour ce logement original et pour sa magnifique charpente de toit qui domine les 125 m² de surface au sol du loft.

Véritable galerie d'art

L'occupant des lieux a transformé les espaces entre les solives constituant la charpente en étagères où il range livres, CD et DVD. Derrière cette séparation se cache un trésor: une petite galerie d'art. Une estampe en bleu du peintre et sculpteur allemand Georg Baselitz est posée contre le mur à côté du téléviseur. Les œuvres exposées, par la variété de leurs couleurs et de leurs formes, adoucissent l'austérité de la charpente.

Anwar Frick est amateur d'art et il est depuis cinq ans un collectionneur passionné. Sa collection, qui compte près de 80 pièces, est la raison





Bains et Montagnes

1637 Charmey en Gruyère

Tél. +41 26 927 62 62

Fax. +41 26 927 62 63

Ouverture du Centre Thermo-Ludique, le 31 mars 2007

Goût et Harmonie

Menu en cinq plats au restaurant gastronomique
1 entrée aux bains et accès à la partie oriental et nordique

1 nuit en Junior suite

Corbeille de fruits dans la chambre

Petit-déjeuner buffet gruérien

Peignoir et Chaussons

Sfr. 240.— par personne + taxe de séjour

Supplément chambre individuelle Sfr. 70.--

Goût et Terroir

Fondue moitié/moitié

1 entrée aux bains et accès à la partie oriental et nordique

1 nuit en chambre standard

Cadeau : Meringues dans la chambre

Petit-déjeuner buffet gruérien

Peignoir et Chaussons

Sfr. 160. —par personne + taxe de séjour

Supplément chambre individuelle Sfr. 70.—

Pâques, l'éveil du printemps

Du 6 avril au 9 avril 2007

3 nuits en demi-pension dont 1 soirée gruérienne en notre restaurant typique

3 petits déjeuners buffet gruérien

Buffet de Pâques le dimanche 8 à midi

1 entrée par jour aux bains et accès à la partie oriental et nordique

Corbeille de fruits dans la chambre

Peignoir et Chaussons

Au sud Sfr. 594.— par personne + taxe de séjour. Supplément chambre individuelle Sfr. 70.—par jour

Au nord Sfr. 564.— par personne + taxe de séjour. Supplément chambre individuelle Sfr. 70.—par jour

Supplément junior suite : Sfr. 100.—par jour

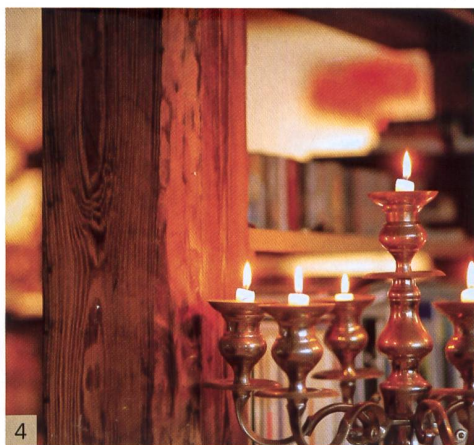
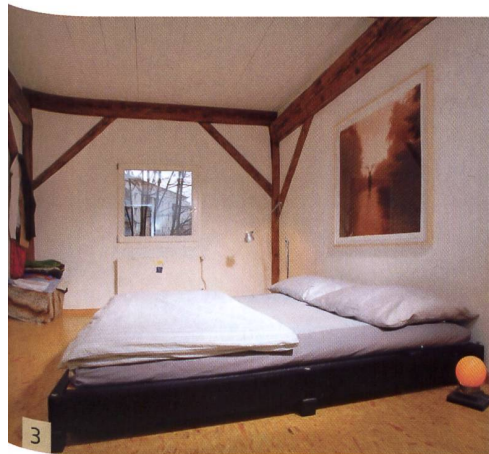
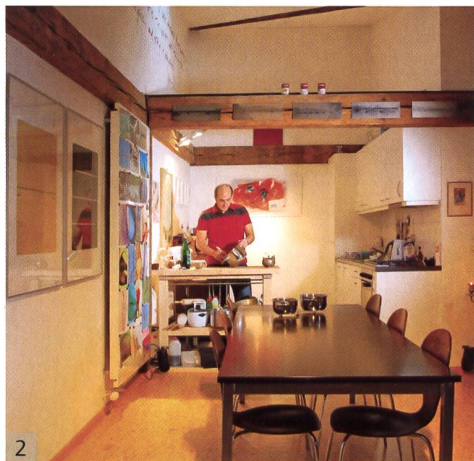
Supplément suite : Sfr. 200.—par jour



Des chambres élégantes et boisées
Accès chauffé de la chambre jusqu'aux
bains



Des appartements pour recevoir les familles
Forfaits à disposition



Anwar Frick au centre (1) de son univers artistique. Le cuisinier, ici dans sa cuisine (2), invite souvent ses hôtes à sa table. La chambre à coucher (3) est aménagée simplement avec les meubles préférés du maître de maison. Un lampadaire à plusieurs bras (4) assure la lumière d'ambiance. Pour déconnecter aussi, le collectionneur aime se retirer dans sa galerie de tableaux (5).

principale pour laquelle il apprécie tant les grandes surfaces murales.

C'est ici, au centre de l'appartement, dans cet espace de vie qui abrite sa galerie d'art, que le quadragénaire aime le plus à rester. L'espace débouche d'un côté dans un bureau ouvert et une chambre qui, elle, est fermée. De l'autre côté, c'est la cuisine, seulement séparée de la pièce principale par un petit buffet. A droite se trouve la salle de bains. Anwar Frick apprécie l'architecture de son loft sous les toits, il regrette juste l'absence de baignoire dans la salle de bains. Les modifications auxquelles il a procédé ici sont uniquement de nature artistique et pas architecturale.

Des ailes à l'imagination

Écrite en élégantes lettres rouges sur fond blanc, une citation du journal de Fanny Hill sur l'amour de deux femmes court tout le long du mur au-dessus de la poutre transversale, créant une im-

pression de légèreté et de grâce aérienne et ouvrant l'espace vers le haut. C'est un ami peintre qui a réalisé le travail, ils ont compulsé ensemble quelques livres pour trouver un texte qui convienne. «Le principal, c'est que l'art crée des espaces où puisse s'envoler l'imagination», s'enthousiasme Anwar Frick.

Il nous invite ensuite à regarder dans une autre direction et nous montre deux estampes du peintre américain Robert Mangold: «Ce que j'aime dans ces œuvres, c'est la symétrie cachée.» Il possède trois autres versions de format plus réduit de ces travaux. Il a pu acquérir cette série au salon Art Basel pour l'équivalent de 110 000 francs, ce qui en fait son acquisition la plus chère jusqu'à présent. Mais ni la cote de l'artiste sur le marché ni l'avis de la critique ne jouent véritablement un rôle dans sa décision d'acheter. Anwar Frick collectionne des œuvres contemporaines des années 60 jusqu'à aujourd'hui qui ont aussi pour lui un intérêt en tant que témoignage d'une époque.

Son credo en matière d'art est simple: «J'achète ce qui me touche.» L'amateur d'art prend sur l'étagère plusieurs catalogues d'exposition de l'artiste Corsin Fontana pour montrer son évolution. Il admire son itinéraire qui l'a mené de la forme naturaliste jusqu'à l'abstraction.

Le collectionneur se livre lui-même à l'expérimentation artistique. Quelques photographies recouvertes de couleurs joyeuses et fixées avec des aimants sur les hauts radiateurs blancs doivent lui permettre d'illustrer le processus de modification d'une œuvre d'art sous l'effet de la chaleur. «Mon sens artistique s'est formé uniquement à partir de mes propres sensations visuelles», nous explique-t-il. Qu'il nous soit permis d'ajouter qu'il relève aussi de son propre itinéraire et de la soif d'expériences nouvelles que celui-ci révèle.

Cuisinier à ses débuts

Cuisinier de formation, Anwar Frick a tourné le dos à cette profession la vingtaine venue.



Stores Plissé

Un aperçu de notre assortiment:

Tringles de rideau, Rails de rideau, Stores à bandes verticales, Stores vénitiens, Stores enrouleurs, Parois japonaises, Stores pliants, Stores plissé, Stores banne, Stores de vérandas

Merci de nous demander où se trouve le revendeur MHZ le plus proche de chez vous - sous www.mhz.ag

MHZ Hachtel + Co. AG
Eichstrasse 10 • CH-8107 Buchs / Zürich
Tel. 0848 47 13 13 • Fax 0800 55 40 04



Keller
Das Original

Keller Treppenbau AG
3322 Schönbühl, Téléphone 031 858 10 10
8953 Dietikon, Téléphone 044 741 50 52
8552 Felben-Wellhausen, Téléphone 052 765 35 35
1202 Genève, Téléphone 022 731 19 10
treppenbau@keller-treppen.ch
www.keller-treppen.ch

Oertli et Thomas Ulrich partagent une passion commune pour la chaleur, le froid et l'air propre.
www.chauffer.ch/thomasulrich/



Oertli assure la chaleur avec toutes les technologies!

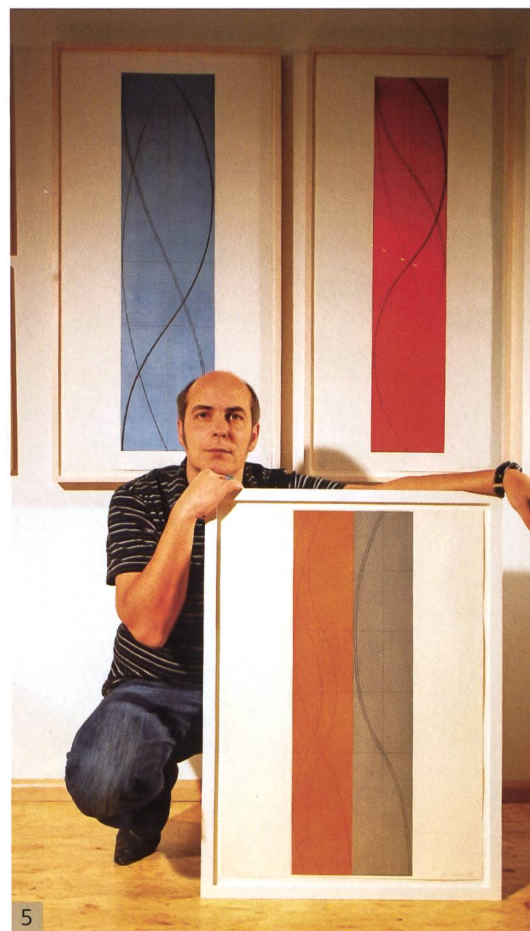
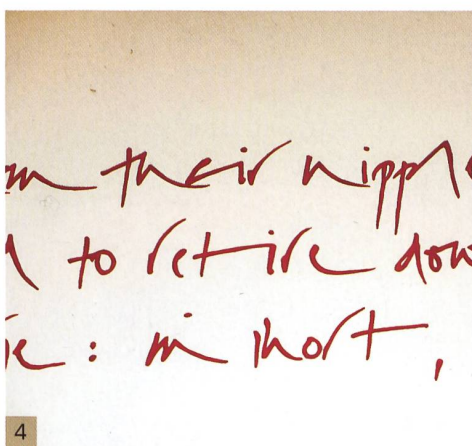
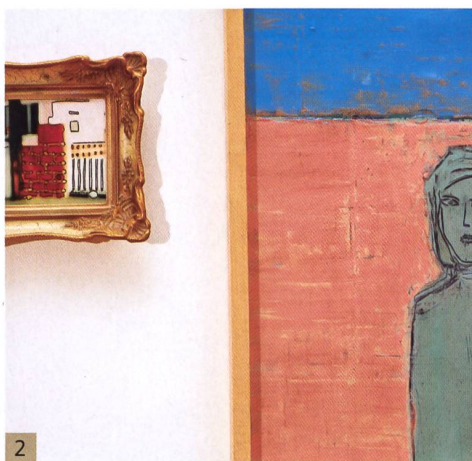
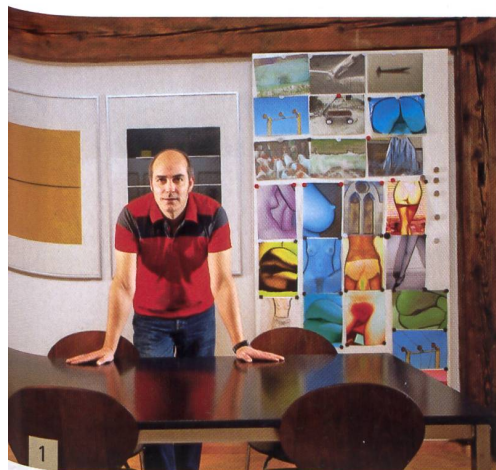
Calculez en ligne le montant de l'investissement et des frais d'exploitation pour rénover votre système thermique sur www.chauffer.ch/chauffez-fute

ServiceLine 0800 846 846
(CHF 0.-/min.)

OERTLI
a WMH Company

romandie@oertli-service.ch
www.chauffer.ch

Oertli. Chaleur de vivre.



Le collectionneur devant son art (1): des images de Corsin Fontana à côté de ses propres travaux. Qu'elles soient peintes à l'huile, à l'acrylique ou à la cire, les œuvres trouvent place les unes à côté des autres (2). L'espace de travail (3) est aussi l'endroit pour entreposer d'autres images, son vélo et toutes sortes d'objets du quotidien. Sur le mur, les inscriptions ne sont pas faciles à décrypter (4). Anwar Frick (5) avec les œuvres préférées de l'artiste américain Robert Mangold.

«Comme beaucoup de gens, je ressentais le besoin de rechercher mes racines», nous explique ce natif de Bâle. La suite de l'histoire est passionnante: responsable de la gestion de la construction et de l'expansion pour la chaîne de vêtements H&M, phase de ressourcement, gestion de l'hôtel appartenant à ses parents, école d'écriture de scénarios à Los Angeles, création en 2000 du service traiteur «chefsonfire» à Bâle, où il s'est remis aux fourneaux. «Au début cela a été très dur, j'ai manqué de faire faillite, mais je n'avais pas le choix», se souvient Anwar Frick. Ses relations avec la scène artistique l'ont conduit peu à peu à développer cette activité de traiteur pour des galeries bâloises, pour «Art Basel» ainsi qu'«Art Basel Miami Beach». Il se réfère au thème d'une exposition pour créer sans cesse de nouvelles œuvres d'art, comme ces amuse-gueule aux couleurs Pastel créés pour le vernissage de l'artiste peintre anglaise Bridget Riley. Leur forme ondulée les

faisait ressembler à s'y méprendre aux tableaux op art exposés (peinture abstraite créant des illusions d'optique). «L'idée doit prendre forme en moi», explique le cuisinier, et il fait confiance à sa créativité pour trouver l'inspiration même quand le temps lui est compté.

Ouvert à toutes les visions

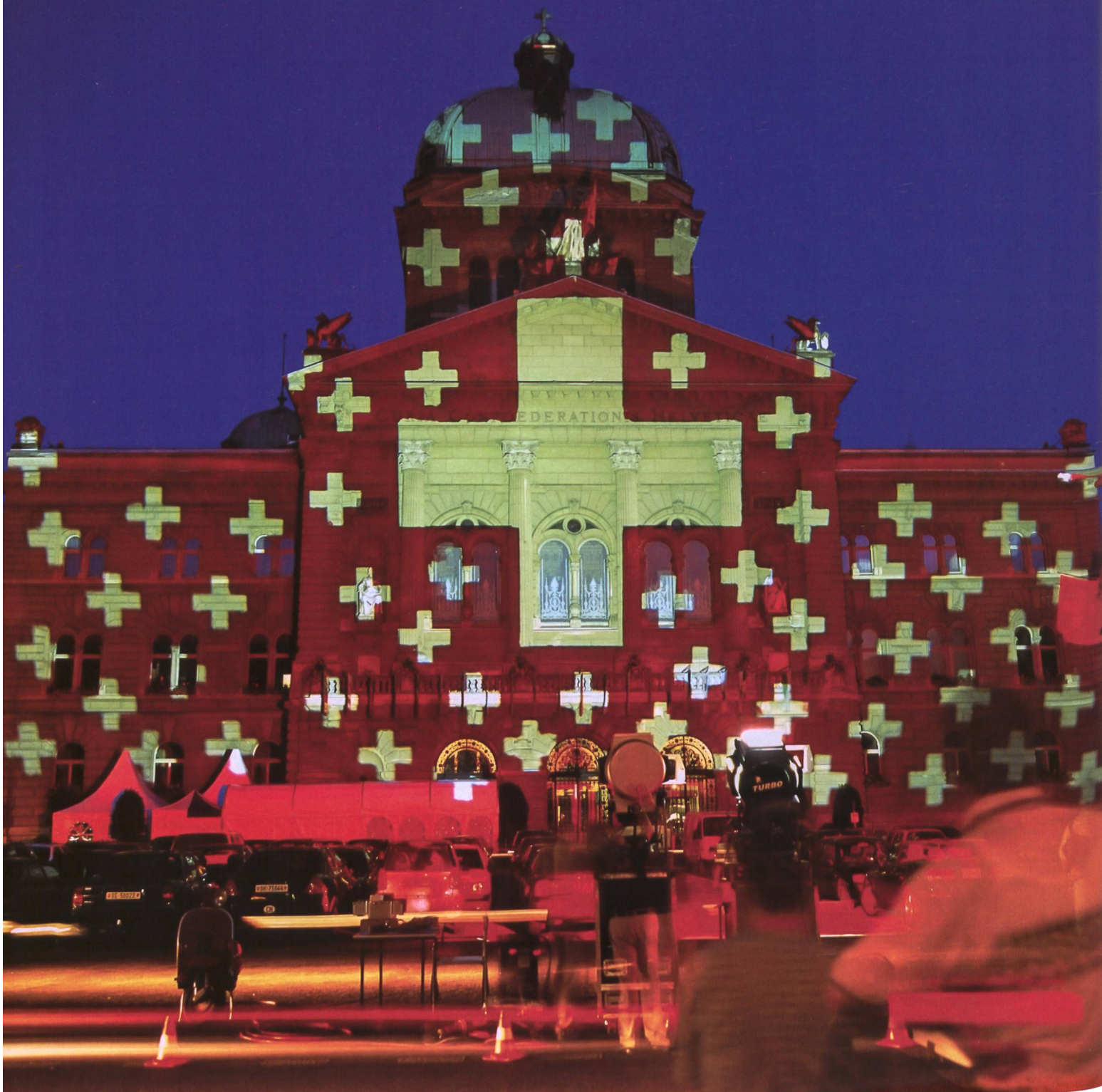
Ses rêves en matière d'habitat reflètent sa liberté d'esprit. «Le plus souvent, dans un logement, on vit essentiellement dans une seule pièce», affirme-t-il, ajoutant que s'il le pouvait, il se passerait complètement de portes et d'espaces clos. Il se verrait bien ouvrir une brèche qui permettrait à son logement sous les toits de communiquer avec le loft adjacent. Un côté servirait alors d'espace de vie et de sommeil, de l'autre côté il installerait une grande table pour pouvoir inviter encore plus d'amis qu'aujourd'hui à venir déguster de bons petits plats. Anwar Frick n'attache pas une grande

importance aux meubles. «Certains de mes meubles viennent de chez IKEA, je les ai choisis pour leur côté pratique, comme par exemple l'armoire métallique rouge qui se trouve dans mon espace de travail.» Il a acquis les fauteuils à oreilles du salon à l'occasion de la cessation d'activité d'un hôtel de Bâle. La cuisine est elle aussi de fabrication standard et suffit à ses exigences. S'il pouvait acheter le loft, il y ferait tout de même installer une véritable cuisine professionnelle. Mais ce n'est pour le moment qu'une vue de l'esprit, car le loft n'est pas à vendre.

Le cuisinier et chef d'entreprise à la créativité débordante ne se préoccupe pas encore de rechercher le bien immobilier qui comblerait ses rêves. Pour le moment, ce sont ses idées commerciales qui constituent son principal défi. Mais il rêve d'un cottage en Ecosse, avec suffisamment de terrain pour deux border collies et des moutons.

■ MANUELA ZIEGLER

*L'artiste zurichois Gerry Hofstetter
a illuminé durant l'été 2002 le siège
du Parlement à Berne.*



L'épineuse question de la croix suisse

Les publicitaires aiment la Suisse. De plus en plus souvent, ils ont recours à la croix suisse et au nom de la «Suisse» pour promouvoir leurs produits auprès des consommateurs.

Si vous regardez de plus près les étagères des supermarchés, cela ne pourra pas vous échapper: de plus en plus de produits se parent d'une croix suisse, depuis les yaourts et les fruits jusqu'aux machines à café, en passant par les dés de lard. Et plus encore que le mot «Suisse», c'est le simple terme «Swiss» qui semble avoir la faveur auprès des publicitaires. Mais ce qui est

estampillé Suisse à l'extérieur n'est pas forcément suisse à l'intérieur.

Coop a jadis vendu des poêles Sigg qui portaient la croix suisse et l'indication «Suisse». Or ces poêles étaient fabriquées en Chine. Raichle, le fabricant de chaussures de randonnée de Kreuzlingen, a lui aussi longtemps orné ses chaussures d'une croix suisse alors qu'elles étaient produites

depuis longtemps à l'étranger. Et le fabricant de produits cosmétiques «Juvena of Switzerland» conditionne ses produits dans le sud de l'Allemagne, à Baden-Baden.

Infractions à la loi

Même lorsque les produits portant la croix suisse sont effectivement fabriqués ici, il y a infraction à

D'autorisé à douteux



SwissLife

Aujourd'hui autorisé: Swiss Life

L'ancienne Rentenanstalt est le plus grand assureur-vie de Suisse et l'un des plus importants d'Europe. Le revenu des primes sur le marché intérieur ne représente plus qu'une part de 38%, le marché français est devenu presque aussi important. Le nom de l'entreprise comporte néanmoins la dénomination «Swiss» depuis qu'elle a été transformée en 1997 en société anonyme. Son logo comporte une croix suisse. La loi pour la protection des armoiries publiques l'y autorise, car elle permet l'usage de la croix suisse pour les services. La révision de la loi ne devrait rien y changer. D'autres grandes entreprises de la place financière suisse comportent le mot «Suisse» dans leur nom, sans toutefois utiliser la croix dans leur logo: UBS, Credit Suisse, Swiss Re.

A l'avenir: autorisé

VALSER⁺
Pour la vie

Aujourd'hui interdit: l'eau Valser

Une petite croix suisse est apposée sur les bouteilles d'eau Valser. Le contenu de la bouteille provient sans aucun doute de Suisse: l'eau est puisée à la source Saint Pierre dans la vallée de Vals. L'entreprise elle-même, la société Valser Mineralquellen AG, appartient depuis 2002 au géant américain de la boisson Coca Cola. L'utilisation de la croix suisse contrevient au droit en vigueur. En effet, suivant les termes de la loi pour la protection des armoiries publiques, elle ne peut être utilisée pour des produits qu'à des fins décoratives, par exemple sur une cravate. Les choses devraient changer avec la révision de la loi. Les produits dont l'origine suisse ne fait aucun doute pourront alors utiliser la croix suisse. Valser n'est pas un cas unique. Le fabricant de produits laitiers Emmi, par exemple, appose lui aussi une croix suisse sur ses yaourts.

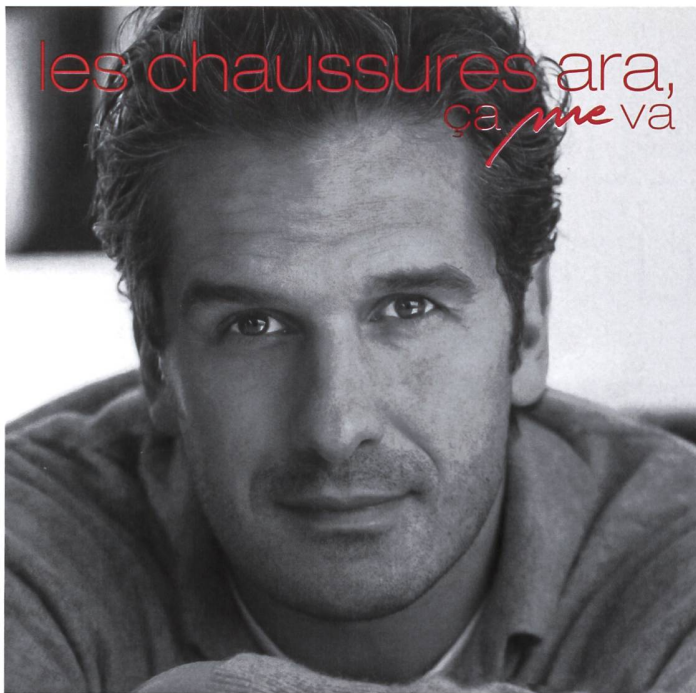
A l'avenir: probablement autorisé

 **Raichle**
OF SWITZERLAND

Aujourd'hui douteux: Raichle

Le fabricant de chaussures de Kreuzlingen TG utilise comme logo une croix suisse. Il a renoncé à utiliser la croix sur ses produits, car ceux-ci ne sont plus fabriqués en Suisse. La marque, quant à elle, appartient à une entreprise suisse, la société Mammüt Sports Group AG, sise à Seon dans le canton d'Argovie. L'utilisation de la croix suisse est douteuse, car la loi pour la protection des armoiries publiques l'interdit pour les produits; or Raichle est un fabricant de produits. Reste à savoir si la révision de la loi y changera quelque chose. La libéralisation devrait en effet lier l'utilisation de la croix à la condition que la création de valeur soit réalisée en partie en Suisse. Le fabricant de produits cosmétiques Juvena of Switzerland quant à lui utilise le mot Suisse dans son nom, mais conditionne ses produits en Allemagne.

A l'avenir: douteux



Arex AG, Seestrasse 49, CH-6052 Hergiswil, info@arex.ch, Tel.: 0041-416324030, Fax: 0041-416324039



PAN 36704-02



KORSIKA 37255-10



Information/Réservation: Tél. gratuit 0800 611 611 / www.sunstar.ch

Vos avantages:

- ✓ voyage CFF gratuit dès 7 nuitées
- ✓ forfaits à prix réduit
- ✓ aucun supplément pour chambre individuelle
- ✓ boissons gratuites du minibar
- ✓ situation «top» dans des lieux de vacances «top»
- ✓ coûts accessoires modestes
- ✓ chemins de fer de montagne gratuits à Arosa (forfait de ski incl.)

Soleil, neige et bonheur



Le soleil, la neige et le bonheur sont au rendez-vous jusqu'à la fin avril dans les Alpes Suisses.

Humeur printanière au sud



Profitez du climat doux et de l'ambiance méditerranéenne du Privilège Hôtel Villa Caesar à Brissago. Grandes

suites junior et vue exceptionnelle sur le lac Majeur.

3 ou 4 nuits, sans petit déjeuner en suite junior dès CHF 72.- / personne

Valable de 01.03. - 26.11.2007

Merveilles de Pâques



Célébrez Pâques dans un des 8 hôtels Sunstar. Les activités dans la neige et le bouquet couleureux de surprises – quelle joie.

4 nuits incl. demi-pension CHF 640.- / personne*

Valable de 05. - 09.04.2007
*Arosa 740.- (incl. forfait de ski)

Sunstar Hôtel	Valable jusqu'à	Prix à CHF
Arosa**** forfait de ski incl.	13.04.2007	765.-
Davos***	30.03.2007	dès 535.-
Davos****	13.04.2007	dès 595.-
Flims****	06.04.2007	575.-
Klosters****	06.04.2007	535.-
Lenzerheide****	06.04.2007	dès 535.-
Grindelwald****	27.04.2007	dès 585.-
Wengen	06.04.2007	615.-

Jungfrauoch et wellness

Passez des jours inoubliables à Grindelwald et jouissez du panorama exceptionnelle du Jungfrauoch. Profitez de 3 nuits au Sunstar hôtel Grindelwald**** au petit prix.

3 nuits incl. petit déjeuner, wellness et une excursion au Jungfrauoch CHF 399.- / personne

Valable de 01. 04. - 31.05.2007

Panorama avril 07

Valeur du BON SF 100.-!

Offre spéciale pour lecteurs et lectrices de Panorama: Si vous ne connaissez pas encore les hôtels Sunstar, vous pouvez profiter de ce bon «découverte». Vous obtiendrez un rabais de SF 100.- par chambre pour un séjour de minimum 4 nuits dans l'hôtel Sunstar de votre choix. Ne peut être utilisé qu'une fois par ménage. Pas de cumulation avec d'autre rabais ou offre spéciales. Le bon est valable jusqu'à la fin d'hiver 07/08.

la législation suisse: si la loi pour la protection des armoiries publiques autorise l'utilisation de la croix suisse pour des services, elle l'interdit pour des produits. La croix suisse ne peut être apposée sur des produits qu'à des fins décoratives. En clair: une entreprise de services comme Swiss Life, anciennement Rentenanstalt, peut se servir de la croix suisse dans son logo. La croix suisse peut aussi orner un tee-shirt ou un sac, même s'ils n'ont pas été fabriqués ici. Mais il est interdit de l'apposer sur une bouteille de Valser.

Les cantons devraient donc intervenir lorsque la croix suisse est utilisée à des fins commerciales. Un entrepreneur de Neuhausen am Rheinfall a obligé les politiques à agir: Thomas Minder dirige la société Trybol AG, qui fabrique des produits de soins pour les cheveux et le corps et emploie 18 collaborateurs. Il est fier de réaliser toute sa production en Suisse. Sur son site Internet, la société affiche une croix suisse et la qualification «Swiss Natural Cosmetics». Mais la concurrence lui porte préjudice. «Les grandes firmes internationales délocalisent leur production dans des pays à bas salaire et se servent du parapluie suisse pour leur publicité afin de pouvoir augmenter leurs prix», explique l'entrepreneur.

Protection de la marque «Suisse»

Thomas Minder a porté plainte contre «Juvena of Switzerland» devant la Commission pour la loyauté. Cette organisation créée en 1966 par la branche des publicitaires suisses veille à une concurrence loyale dans la publicité. La dénomination «Suisse» ne doit notamment être utilisée que

lorsque les coûts de production sont générés au moins pour moitié en Suisse. Dans le cas de Juvena, la Commission pour la loyauté a rejeté la plainte. Pius Schäfer, porte-parole de la Commission pour la loyauté, justifie cette décision par le fait que «Juvena of Switzerland» est un nom de marque. Il est impossible de le changer pour la seule raison que la firme produit désormais à l'étranger. De plus, le département recherches de Juvena se trouve toujours en Suisse.

Thomas Minder a rendu public ce cas. Anita Fetz, conseillère aux Etats PS du canton de Bâle, et Jasmin Hutter, conseillère nationale UDC du canton de Saint-Gall, ont pris son relais. Toutes deux ont demandé au Conseil fédéral de mieux protéger la marque Suisse. La conseillère aux Etats de gauche s'est référée explicitement à la décision de la Commission pour la loyauté. Celle-ci «menace la réputation d'excellence que le label «Swiss made» a établi au fil de longues décennies et lui porte un préjudice irrémédiable». La conseillère nationale de droite a réclamé une meilleure protection de la marque «Suisse».

Le Conseil fédéral a chargé l'Institut de la propriété intellectuelle de soumettre des propositions. Elles sont prêtes depuis le mois de novembre dernier: à l'avenir, la croix suisse pourra aussi être utilisée pour des produits, à la condition qu'ils aient été fabriqués en Suisse. Ces règles plus souples seront toutefois appliquées avec une sévérité redoublée. L'Institut de la propriété intellectuelle a obtenu le droit de porter plainte contre les infractions. A l'étranger aussi, ces règles doivent être mieux appliquées. Jusqu'à présent les entre-

prises et les ambassades suisses n'ont que peu de moyens à leur disposition pour empêcher l'usage abusif de la croix suisse et du nom «Suisse». Ils ne peuvent qu'inviter les entreprises concernées à renoncer à cet usage contraire au droit. Certes, la Confédération pourrait porter plainte. «Mais cela entraînerait des frais de tribunal et de procès importants», explique Felix Addor. «Je ne crois pas que les contribuables souhaiteraient financer cela.»

Industrie horlogère précurseur

Seule l'industrie horlogère a su tirer son épingle du jeu. Il existe pour elle une ordonnance réglementant l'usage du nom «Suisse». Sur la base de cette ordonnance, la branche peut porter plainte dans le monde entier quand des entreprises étrangères associent leurs produits à la Suisse en violation du droit.

Le Conseil fédéral suggère que les autres branches suivent cet exemple. Elles doivent déterminer en interne qui peut utiliser la Suisse et sa croix pour désigner des produits, et nommer une organisation spécifique à la branche, qui pourra exiger juridiquement dans le monde entier le respect d'une telle ordonnance.

Les propositions du Conseil fédéral sont actuellement en cours de consultation. Elles doivent prendre forme de loi au cours du second semestre. Le nombre de croix suisses au supermarché devrait encore augmenter. Mais plus personne n'aurait alors à avoir mauvaise conscience. Et les consommateurs sauraient que ce qui est estampillé «Suisse» est bien suisse. ■ STEFFEN KLATT

Entretien avec Felix Addor, vice-directeur de l'Institut fédéral de la propriété intellectuelle, anciennement office des brevets



Panorama: A qui appartient la croix suisse?

Felix Addor: La croix suisse appartient à la Confédération. Son usage est réglementé par la loi pour la protection des armoiries publiques.

Selon les règles actuelles, Emmi et Valser ne devraient pas apposer de croix suisse sur les pots de yaourts et les bouteilles d'eau. Elles le font quand même.

L'utilisation de la croix suisse sur des produits est interdite par la loi, mais largement répandue. La loi pour la protection des armoiries publiques prévoit des règles différentes selon que la croix est utilisée pour des produits ou pour des services. Ainsi, l'emploi à des fins décoratives, par exemple sur des articles de souvenir, est admis. En revanche, l'utilisation de la croix suisse comme marque d'origine de produits n'est pas autorisée. Pour les services comme dans la publicité, la croix suisse peut être employée si cela n'est pas de nature à tromper sur l'origine géographique des services. Il appartient aux cantons de veiller au respect de ces règles.

Pourquoi ne le font-ils pas?

Comme ces règles sont de moins en moins respectées, personne ne veut se brûler les ailes. Notam-

ment lorsque des entreprises suisses comme Emmi et Valser utilisent la croix suisse et qu'il s'agit de produits suisses, nul n'a intérêt à intenter une action en justice. On considérerait que c'est tirer contre son propre camp.

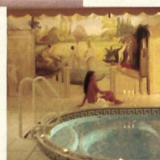
La libéralisation projetée ne reviendra-t-elle pas à reconnaître l'état de fait actuel – non légal?

Oui et non. Le Conseil fédéral écrit dans son rapport que la différence de traitement entre marchandises et services n'est plus justifiée aujourd'hui. En effet, pourquoi l'utilisation de la croix suisse est-elle admise pour les services tandis qu'elle n'est possible pour les produits qu'à des fins décoratives? Une harmonisation est nécessaire. En outre, il faut lutter avec cohérence contre les usages abusifs.

Interview: Steffen Klatt



Livre illustré de gastronomie



Lorsque Dame Hiver enchante la nature le Romantikhotel à Schwefelberg-Bad se trouve paré d'un scintillement dû au paysage hivernal féérique. C'est le moment de faire des tourbillons de neige lors de descentes à ski sur les propres pistes de l'hôtel ou de s'adonner au ski de fond sur plus de 60 km. de pistes balisées.

Notre maison première classe au centre des Alpes bernoises est également le point de départ pour d'aventureuses balades en raquettes ou des promenades romantiques. A l'intérieur également vous oublierez le stress quotidien. Profitez abondamment de nos nombreuses possibilités de fitness et de bien-être, tels que massages, bains d'eau sulfureuse et soins cosmétiques ou de notre attrayant bain romain avec sauna et sanarium.

Le fango naturel et sa force guérissable provient d'ailleurs de notre propre source. Laissez surprendre vos papilles gustatives par l'originalité et la qualité de notre cuisine ou délasser vous devant le crépitement du feu de notre cheminée. Appréciez pleinement la magie de cette saison. Notre Hiver vous offre trop pour rester tout simplement à la maison. Nous nous ferons un plaisir de vous donner de plus amples informations au 026 419 88 88 sous www.schwefelbergbad.ch

nous vous enverrons notre documentation sur simple demande

Romantikhotel Schwefelberg-Bad • CH-1738 Schwefelberg-Bad / BE
Tél. 026 419 88 88 • Fax 026 419 88 44 • www.schwefelbergbad.ch

Quel que soit le bilan que vous fassiez, tout le monde apprécie notre logiciel de gestion



0900 900 131 (CHF 3.60/min.)
Hotline pour le nouveau
certificat de salaires
www.certificat2007.ch

Que vous soyez consultant financier ou conseiller en gestion de fortune – avec Sage, vous avez la solution appropriée. Leader suisse spécialisé dans les logiciels de gestion d'entreprise et de services professionnels, nous proposons des solutions ERP pour répondre à tous vos besoins. Grâce à des

produits tels que **Sesam, Simultan ERP, Winway, Winware et ACT!** qui ont fait leurs preuves, les experts de la finance concluent leurs affaires plus rapidement. Pour obtenir de plus amples informations, appelez l'infoline au 0848 868 848 ou tapez www.sagesuisse.ch

sage Schweiz
Suisse
Svizzera
simplement sympathique

Le Cully Jazz par la petite porte

Les «petites mains» ont construit une grande manifestation avec leur seul enthousiasme. A l'enseigne de cette 25^e édition, le Cully Jazz Festival leur doit beaucoup. Une fois encore, les Banques Raiffeisen s'associent à une manifestation marquée du sceau de la proximité et de la convivialité.

Le Cully Jazz (CJF) prouve une longévité sur laquelle il fallait être jeune et fou pour compter. Ils étaient jeunes et fous, les fondateurs! Autour d'eux, les soutiens spontanés se sont aussitôt serrés. Leurs effectifs ont grandi année après année: de la fatigue, sans doute; du découragement, jamais! Ces bénévoles forment le socle d'une manifestation aujourd'hui connue au-delà des frontières. Elle attire 40 000 personnes en une semaine, pour une population résidente d'environ 1850 habitants.

«Il se passait quelque chose à Cully, qui nous faisait voir un peu plus loin que le village», se souvient Marie-France Wait, l'ex-comptable du festival. C'était suffisant pour s'engager. «Nous suivions ceux qui nous demandaient un coup de main et nous amenions nos amis, au fond, c'est

une histoire de copains». Il n'y a probablement jamais eu de recrutement par petites annonces. «Les bénévoles du festival ressemblent à un paysage coloré, observe Bérénice Mathez, l'infirmière du CJF, le renouvellement est constant, dans un panachage d'origine, d'âges et de milieux qui entraîne une dynamique chaleureuse.»

Ce n'est pas tant le jazz que l'ambiance qui les attire. Ils entrent dans la manifestation par la petite porte, serveurs dans les caveaux, vendeurs de billets, nettoyeurs. «Je me suis intégrée lentement, se souvient Marie-France Wait. Quand on ne connaît pas, on écoute beaucoup. J'ai appris à me sentir de plus en plus à l'aise avec tout le monde. C'est vrai que c'est un gros travail, qui, pour la plupart d'entre nous, s'organise à côté d'un emploi à plein-temps.»

Photos: Hugues Siegenthaler



Parmi les artisans du succès du Cully Jazz, Benoît Frund, Bérénice Mathez et Marie-France Wait n'ont jamais compté leurs heures.

diga
meubles



Lit livré et monté
2678.-
au lieu 3150.-

Facturation via votre concessionnaire.

Chez diga on y va!

meubles diga	3400 Burgdorf/Bern	8600 Dübendorf/Zürich	8854 Galgenen/SZ
	1023 Crissier/Lausanne	6032 Emmen/Luzern	4614 Hägendorf/Olten
	8953 Dietikon/Zürich	1700 Fribourg/Nord	9532 Rickenbach/Wil

www.digameubel.ch

swisscondens

La chaudière à mazout à condensation intégrale avec le meilleur rendement. Pour villas et immeubles jusqu'à 150 kW

Sans cheminée tubée et isolée (température des gaz de combustion env. à 45°C)

Swisscondens AG Tél. 031 911 70 91
Alpenstrasse 50 Fax 031 911 70 94
3052 Zollikofen post@swisscondens.ch

Vous serez tout feu tout flamme



+ Swiss made



32% d'épargne en mazout

après l'installation d'une chaudière *swisscondens* dans cet immeuble

www.swisscondens.ch

**TOUT FEU
TOUT
FLAMME!**

LA PASSION DU BEAU.

Visitez les plus grandes et les plus belles expositions en Suisse à Berne, Effretikon, Littau-Lucerne et Montreux-Territet et demandez notre documentation globale gratuite sous

www.alpinofen.ch



Poêles | Cheminées | Fours à pellets

Inserts de chauffe | Conduits de fumée

Alpinofen SA
Avenue de Chillon 65, 1820 Montreux
Tél. 021 965 13 65

100 ANS - 10 JAHRE
alpinofen

Bienvenue chez nous !

HOTEL EDEN, Brissago/TI

*Nous vous gâtons dans un environnement familial avec une excellente cuisine !
Jouissez de vos vacances dans notre petit «Paradis» au bord du Lac Majeur*

Offre spéciale pour l'ouverture de la saison 2007
du 21 au 31 mars 2007

à partir de 3 nuits en demi-pension par personne
CHF 86.40 chambre standard avec douche
CHF 105.60 chambre tout confort avec douche
CHF 98.40 chambre à un lit avec douche



Les jours de Pâques au Tessin
31 mars au 9 avril 2007

NUITEE GRATUITE
(9 pour 8)

chambre standard avec douche CHF 864.-
chambre tout confort avec douche CHF 1056.-
chambre à un lit avec douche CHF 984.-
par personne, en demi-pension.

Le plus beau jardin directement au bord du lac – restaurant au jardin, plage privée, chaises longues, piscine couverte, sauna, ping pong, pedalo, bicyclettes, parking, tout compris.

Dans l'attente de pouvoir vous accueillir

B. & R. Zellweger • Hotel Eden • 6614 Brissago
Tél. 091 793 12 55 • Fax 091 793 40 63
info@hotel-eden-brissago.ch • www.hotel-eden-brissago.ch



Moments magiques

Le comité se réunit une fois par semaine, toute l'année. L'équipe des bénévoles se retrouve en décembre, «c'est comme une magie, tout recommence!». Puis avec le printemps, arrive la manifestation qui exige un engagement intense, souvent pris sur les vacances. Le nombre de volontaires atteint alors 250 personnes. «C'est très prenant, nous n'existons plus que pour le Festival. Nos proches doivent l'admettre une fois pour toute», constate Marie-France Wait. Pour Bérénice Mathez, «le côté pénible, c'est le manque de sommeil. Mais le plaisir de participer et le changement d'activité font que c'est du repos quand même.» Avec le temps, ils prennent du galon et rejoignent les organisateurs. L'actuel président, Benoît Frund, est entré dans le comité au moment où le CJF vivait un passage difficile: en 1995, un incendie a détruit la salle Davel dévolue aux concerts. «Cela a donné un influx au CJF. Nous avons tout de suite annoncé que le festival aurait lieu sous tente. C'est ainsi qu'est né le Chapiteau. Dès lors, nous avons de la place pour recevoir des artistes plus connus et le festival a dépassé le cercle de la région et des connaisseurs.»

C'est peut-être alors aussi que le CJF a vraiment convaincu l'ensemble de la population. «Quand j'ai commencé, on me disait que les gens du festival étaient un peu sauvages, sourit Marie-France Wait. Mais les organisateurs manquaient de transparence parce qu'ils avaient peur d'être mal jugés. Quand ils ont compris, ils ont mieux expliqué ce qu'ils faisaient, tout a changé.»

Village sans frontière

De fait, selon une étude réalisée par l'Université de Lausanne pour les 25 ans du CJF, les Culliérans

se sentent largement impliqués. Mais ce n'est pas encore le cas des communes voisines. Les organisateurs cherchent à les réunir autour de leur manifestation confirmée par l'étude comme «le premier événement culturel de la belle saison, pleinement intégré dans le village, cultivant un esprit humain bâti sur un bénévolat bien senti et offrant une qualité de programmation mondiale-ment reconnue». A côté de son impact économique d'environ 1,6 million de francs, le festival

Programme d'anniversaire

La 25^e édition du Cully Jazz Festival est fidèle à son souci d'accueillir toutes les tendances du jazz. Du Chapiteau au Next Step, en passant par le Temple et les quelque septante concerts gratuits des caves, les grands moments vont se succéder, offrant le micro à des amis du lieu comme Dee Dee Bridgewater ou Thierry Lang. Mais aussi à des vedettes internationales qui découvrent Lavaux. La participation de Marianne Faithfull est un événement. Celle d'Agnès Jaoui, une surprise; l'actrice présente à Cully un répertoire de chansons latines.

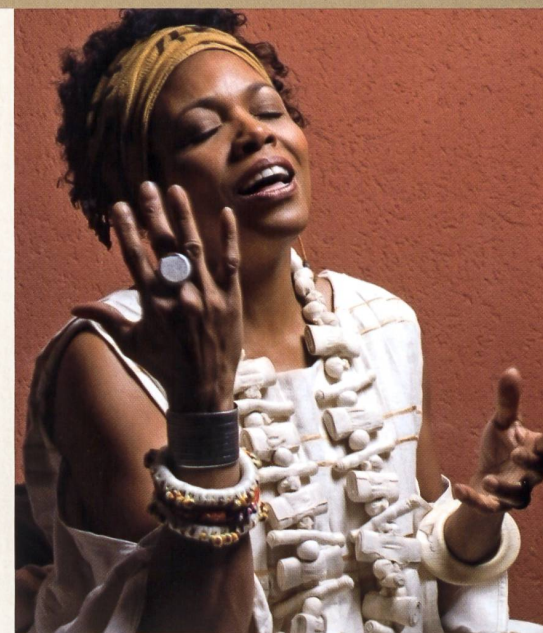
Il faut compter aussi avec des Suisses devenus des stars, comme Grégoire Maret ou Colin Vallon, lancés par le CJF. Une carte blanche est offerte à Stéphane Blok. Laurence Revey, Gianmaria Testa, apporteront leur contribution. Tandis qu'un hommage au compositeur hongrois György Ligeti sera créé par Malcolm Braff accompagné par l'Ensemble Contrechamps de Genève. Ce n'est que le mince reflet d'un programme qui se veut «de haute qualité, audacieux et ouvert aux découvertes.» Tout le festival sur www.cullyjazz.ch (gpr.)

La complicité et la générosité des bénévoles constituent le ciment d'une manifestation telle que le Festival de Cully.

pourrait être un ciment social pour la région. C'est dire que le CJF peut croire en l'avenir. Porté par son village, construit par des volontaires, aimé par les artistes, il est appelé à durer. «Certains regrettent le passé, constate Benoît Frund. Pour eux, ce que nous apportons de neuf ne représente plus le festival d'avant. Nous sommes persuadés que non, le public nous attend chaque année. Notre souci c'est de conjuguer la fibre bénévole avec une organisation consolidée...»

Comme le dit Bérénice Mathez, «le festival a toujours été une succession d'opportunités. Chacun lance une idée qui tout à coup se réalise. Ainsi Léonard Leduy a-t-il renouvelé la ligne graphique du CJF. Ainsi Jean-Yves Cavin a-t-il mis en route le site web. Ainsi Guillaume Potterat assure-t-il les réserves de boissons dans les bars et les caves... «C'est une richesse considérable, confirme Benoît Frund. Mais aussi une activité de plus en plus exigeante. On nous demande toujours si le festival va grandir. Non! Il est limité par son inscription dans le Bourg. Notre souci c'est la qualité, c'est elle que nous voulons faire grandir!»


■ GENEVIÈVE PRAPLAN



Habituée du lieu, Dee Dee Bridgewater est à nouveau l'une des stars très attendues de cette 25^e édition.



Pénurie d'apprentis en vue?



Pour les employeurs, il n'est pas toujours aisé de recruter des apprentis ad hoc. La situation risquerait-elle d'empirer? La baisse de la natalité et d'autres facteurs entraîneront-ils bientôt une pénurie d'apprentis?

Les choses ne prendront pas une tournure aussi dramatique, parce que «nous connaissons cette situation pour l'avoir déjà vécue il y a une décennie», relativise Josef Widmer, chef du Service de la formation professionnelle à Lucerne et Président de la Confédération suisse des offices de la formation professionnelle (CSFP). Et pourtant: dans certains métiers, il est d'ores et déjà difficile de trouver des apprentis. Une frénésie croissante est déjà perceptible dans la recherche des meilleurs éléments.

Il n'y a rien d'étonnant à cela, puisqu'en une décennie, le nombre des naissances a diminué d'un huitième, partout en Suisse: alors qu'en 1990, le pays enregistrait encore 84 000 nouveaux-nés, l'année 2001 n'en comptait déjà plus que 73 500. Certes, d'autres facteurs jouent également un rôle, comme nous l'apprend le recensement de l'Office fédéral de la statistique: immigration, démographie, conjoncture, dynamique propre aux cycles de formation. Mais la cause la

plus importante et la plus déterminante est la baisse de la natalité.

Le problème pour les entreprises désireuses de recruter des apprentis s'accroît avec la concurrence des écoles secondaires, soucieuses de préserver leurs «acquis». Et, dans certaines régions, une certaine pression sociale entre parents et écoles suggère que seule la voie des études mène au succès professionnel. La tendance à fréquenter de préférence de telles écoles se maintient toujours et n'est pas sans conséquences: «Le pourcentage d'élèves qui arrêtent le gymnase augmente dans certains cantons, surtout dans les cycles longs», explique Josef Widmer.

Apprentissage plus attrayant

Les chances de trouver des apprentis augmentent lorsque l'employeur peut proposer des «carrières intermittentes». Avec la perméabilité actuelle des systèmes, cette formule ne pose plus aucun problème. Car de nos jours, même une formation professionnelle permet d'obtenir un diplôme de fin d'études supérieures. Christine Davatz, responsable de la division Formation professionnelle auprès de l'Union suisse des arts et métiers, souligne même qu'une formation professionnelle de quatre ans, assortie de la maturité professionnelle, est plus exigeante que la voie gymnasiale. De plus, selon elle, les artisans posséderaient une compétence sociale nettement supérieure. «Par exemple, il y a un monde entre les gymnasiens et les menuisiers», relate-t-elle en résumant ses expériences. «Il est vrai que les menuisiers ne savent pas s'exprimer aussi bien, mais ils connaissent les qualités et compétences requises sur le lieu de travail.»

Tant Josef Widmer que Christine Davatz soulignent qu'à l'échelle nationale, la formation professionnelle a nettement gagné en attractivité, grâce à la maturité professionnelle. Seulement voilà: il faut que ce message change encore les mentalités, notamment dans la tête des parents.

Photos: Ldd

«Les prédispositions et les préférences des jeunes devraient prévaloir sur le souci de prestige social des parents», exige Christine Davatz.

Selon elle, l'apprentissage reste une bonne porte d'entrée dans une vie professionnelle réussie. Car actuellement, seuls 25% des jeunes de 25 ans travaillent encore dans le métier qu'ils ont appris. Cela prouve qu'un apprentissage professionnel offre beaucoup de possibilités par la suite. D'après le nouvel article sur la formation adopté au printemps dernier lors de la votation fédérale, les cycles de formation sont désormais équivalents. Un effet est d'ores et déjà perceptible. Dans certains cantons, on discute maintenant d'un écolage pour le gymnase. Cela réduirait au moins en partie les différences financières qui existent encore entre apprentis et élèves du secondaire dans la formation scolaire.

Appel aux associations professionnelles

Les apprentissages professionnels ont été réaménagés et parfois même réorganisés de fond en comble. Il faut maintenant que les organisations professionnelles locales, régionales et nationales donnent goût aux intéressés potentiels des deux sexes de suivre un apprentissage. N'oublions pas qu'une de leurs missions majeures est la formation professionnelle initiale et continue. Le système de formation dual avec son «partenariat mixte», que la Suisse est seule à appliquer, offre à cet égard des avantages indéniables.

Dans de nombreux cas, ces manifestations et offres individuelles sont décisives, parce que 70% de tous les postes d'apprentis en Suisse sont pro-

L'apprentissage chez Raiffeisen



«Actuellement, nous avons plutôt tendance à engager davantage d'apprentis que par le passé. En tout, nous en avons environ 600 dans les Banques Raiffeisen. Du coup, la responsabilité des apprentis incombe également aux différentes Banques Raiffeisen. Les matières spécifiques à la branche sont enseignées aux apprentis dans des centres de formation communs (Center for Young Professionals in Banking) des banques suisses,



posés par les PME, donc les petites et moyennes entreprises qui emploient jusqu'à 250 collaborateurs. Bien souvent, les facteurs déterminants y divergent de ceux des grosses entreprises. Ces dernières se regroupent en réseaux de formation, «si tant est qu'elles s'intéressent au système de formation suisse», critique Christine Davatz. C'est que dans beaucoup de grosses entreprises, sur-

implantés dans toutes les grandes villes de Suisse, dont Lausanne et Genève.

Nous tenons beaucoup à l'apprentissage. Pour les détenteurs de maturité gymnasiale, nous proposons un stage de deux ans avec une formation spéciale pour lequel il existe une forte demande. De plus en plus d'apprentis accèdent aux écoles supérieures spécialisées par la maturité professionnelle. Nous espérons pouvoir augmenter les places d'apprentissage et de stage en Suisse romande pour constituer une relève suffisante au sein du groupe. Nous sommes aussi conscients de l'évolution démographique et nous nous efforçons de promouvoir constamment la formation de la relève.»

Benno Grob, responsable Personnel & Formation auprès du Siège Suisse romande de Raiffeisen Suisse

Quel est le «coût» d'un apprenti?

Les coûts bruts dans le cas d'un apprentissage sur quatre ans s'élèvent à 103 000 francs, partout en Suisse et toutes branches confondues, si l'on se réfère à une étude scientifique réalisée par le Centre de recherche sur l'économie de l'éducation de l'Université de Berne; en revanche, les prestations productives de l'apprenti dans la première année d'apprentissage génèrent 108 000 francs de recettes, soit un produit net de 5 000 francs. Il existe toutefois des métiers artisanaux, comme menuisier ou électromécanicien, qui réalisent des recettes nettes beaucoup plus élevées et d'autres, comme polymécanicien, qui restent dans le négatif. Une ventilation par année d'apprentissage donne les chiffres suivants:

Coûts nets en francs

1 ^{ère} année	- 5000
2 ^e année	- 2000
3 ^e année	+ 6000
4 ^e année	+ 7000

Source: «Coût et utilité de la formation des apprentis selon les entreprises suisses»

tout celles d'envergure internationale, la direction ne connaît pas le système dual de la formation professionnelle et mise en priorité sur des cycles de formation scolaire.

Voie bancaire attractive

Depuis 2005, la plupart des apprentis de commerce du secteur bancaire en Suisse suivent les cours spécifiques à la branche au Center for Young Professionals in Banking (CYP), un centre de formation commun (23 établissements bancaires en Suisse romande). Au-delà d'une croissance des effectifs de 7% entre 2005 et 2006, le responsable région Suisse romande, Daniel Pfister, relève l'attractivité de l'apprentissage bancaire grâce au nouveau système de formation mis en place ouvrant un large choix de débouchés professionnels. Les exigences ont certes été revues à la hausse afin de répondre aux exigences actuelles du marché du travail.

Pour le responsable du CYP en Suisse romande, la revalorisation de la voie de l'apprentissage passe par l'amélioration des structures, mais aussi par une judicieuse promotion: «Les jeunes en fin de scolarité obligatoire devraient être encouragés à envisager un apprentissage suffisamment tôt et éviter ainsi qu'ils ne poursuivent des études «en attendant». Mais il appartient surtout aux entreprises formatrices de vendre et profiler l'apprentissage dans les écoles.»

■ WERNER KAMBER/PHILIPPE THÉVOZ

Une nouvelle opportunité

Prema Twin Cashpro

Système de réception et de distribution de billets en circulation interne



- Réduction de la quantité d'argent comptant par un recyclage
- Accepte 24 sortes de billets au maximum
- Les billets acceptés sont stockés sur 6 ou 8 rouleaux
- Appareil «Hightech» à dimension réduite avec toutes les options
- Opération hors ligne ou en ligne par Dialba

prema

Le spécialiste de la monétique

PREMA GmbH
 Tychbodenstrasse 9 Téléphone 062 788 44 22 prema@swissonline.ch
 CH-4665 Oftringen Télécopie 062 788 44 20 www.prema.ch

KÜNG saunabau
 CH-8870 Wädenswil

Coupon pour documentation

- Sauna finlandais
- Sauna bio/BIOSA
- Bain de vapeur
- Whirl-pool
- Solariums
- Appareils fitness
- Thermes
- Equipements wellness

Une oasis au quotidien www.kueng-sauna.ch

Visitez notre exposition à Wädenswil: une multitude d'idées uniques de sauna et de wellness sur plus de 600 m². (Prêt de prendre contact)

LEADER SPA
 Route de Lausanne 54
 CH-1110 Morges
 Téléphone 021 634 36 64
 Fax 021 634 36 64
www.leaderspa.ch
info@leaderspa.ch

• Plus de 20 ans d'expérience
 • Design individuel
 • Fabrication maison
 • Service dans toute la Suisse

Nom _____
 Rue _____
 NPA/Locallité _____
 Tél. _____

✂ Pan

Rêve de printemps

GLAND
 • Rte Suisse 40
Ouvert
 tous les dimanches
 du 22 avril à fin mai

GENÈVE
 • Avenue Krieg 1
 • Centre Comm. La Praille
 • Rte de Base PLAN-LES-OUATES

LAUSANNE
 • Madeleine 9

FRIBOURG
 • Rte du Bois MATRAN

SCHILLIGER

Jardin & décoration
www.schilliger.com

Collection «Sunset», de la collection...

La mobilité a un nom . . . **HERAG**

HERAG AG Monte-escaliers www.herag.ch
 Tramstrasse 46
 8707 Uetikon am See
 info@herag.ch

044 920 05 04 Tessin 091 972 36 28
 044 920 05 02 Suisse romande 078 670 55 04

Monte-escaliers 044 920 05 04

Veuillez m'envoyer la documentation gratuite Je désire un devis sans engagement

Nom / Prénom _____
 Rue _____
 NPA / lieu _____
 Téléphone _____

«Un petit paradis»

«Oh, la Suisse est comme un petit paradis pour moi», m'a dit dernièrement une Russe, après que je lui ai révélé mon pays d'origine. Et d'ajouter qu'elle connaissait le pays seulement par la télévision, mais que c'est ainsi qu'elle imaginait la vie dans ma patrie. De toute évidence, elle n'est pas la seule dans les pays de l'Est à croire à cette image paradisiaque de la Suisse: «Avouez que chez vous, trois quarts de la population vivent des intérêts de leur compte en banque», m'a lancé un jour un marchand du Tadjikistan. Dans pareilles situations, je prends soin de protester avec véhémence, soucieux de détruire cette vision déformée d'un monde occidental idyllique. D'habitude, je réponds qu'en Suisse aussi, l'argent ne court pas les rues, que la plupart des gens doivent travailler dur pour gagner leur vie et que comme ailleurs, nous connaissons la pauvreté et le chômage.

Mais voilà qu'après deux ans passés en Russie, je remarque que même ma propre image de la Suisse devient de plus en plus paradisiaque. Certes, la Russie n'est pas le terrible enfer décrit et décrié en Occident. Mais le purgatoire que les Russes ont dû traverser durant 70 ans de communisme et même après l'effondrement de celui-ci a profondément marqué les esprits. Si profondément que ce que nous, les Suisses, considérons comme évident, doit fatalement sembler paradisiaque aux yeux des Russes. Dernièrement, à la naissance de mon filleul, j'ai ouvert un compte en Suisse sur lequel je souhaiterais verser régulièrement de l'argent.

Un jour, il s'achètera quelque chose de sensé avec sa petite fortune, du moins je l'espère. En Russie, ce geste serait absurde: «A l'époque soviétique, mes parents m'ont ouvert un tel compte et avec cet argent, j'aurais pu un jour me payer une voiture. Mais l'effondrement économique au début des années 90 a réduit à néant toutes les économies», me raconte Olga, ma collègue de travail. Depuis la crise monétaire de 1998, les gens en Russie ont définitivement perdu toute confiance dans les banques. De larges pans

Le «Point final» de cette année

Cette année, dans la rubrique «Point final», nous donnons la parole et la plume à des journalistes hommes et femmes étrangers qui observent la Suisse de l'extérieur, avec une certaine distance. Christian Weisflog est né en 1974 à Schlieren. Depuis 2004, il est rédacteur de la «Moskauer Deutsche Zeitung», le plus grand hebdomadaire pour les Allemands de Russie et les étrangers germanophones en Russie.



de la population gardent leur argent littéralement sous leur matelas. En fait, ils n'ont pas besoin de compte en banque: les maigres salaires leur sont souvent remis en mains propres, sous enveloppe. Et de toute façon, le montant n'est pas suffisant pour pouvoir en mettre une partie de côté à la fin du mois.

Le seul avantage: contrairement aux Suisses, les Russes ne paient ainsi pratiquement pas d'impôts, parce qu'officiellement, l'employeur déclare seulement une petite partie du salaire effectivement payé. D'ailleurs ici, personne ne croit que l'Etat pourrait faire quelque chose de bien avec les recettes fiscales. Même pas l'Etat lui-même. «Mon amie travaille au Ministère de l'énergie. Elle aussi reçoit son salaire sous enveloppe et seule une petite partie est soumise à l'impôt», raconte Olga.

Durant un vol à destination de la Russie, un homme d'affaires suisse m'a confié récemment que son entreprise avait également envisagé d'adopter cette pratique russe pour ses représentants à Moscou. Mais selon lui, elle y aurait finalement renoncé parce que bien souvent, les entreprises feraient l'objet de chantages de la part de collaborateurs licenciés. Cela explique aussi pourquoi de nombreuses entreprises russes engagent de préférence des parents ou des connaissances proches, même si ces personnes ne sont pas vraiment qualifiées pour le travail en question. En fait, ce sont simplement les seules personnes auxquelles elles peuvent vraiment faire confiance. Cela justifie également toutes ces cachotteries et ce manque de communication incroyables au sein des entreprises. Beaucoup de choses y restent inexplicables et semblent dès lors inexplicables. Voilà une situation tout à fait normale pour des Russes, mais impensable pour des Suisses.

Conclusion: c'est la confiance mutuelle que j'ai ainsi appris à apprécier chez mes compatriotes helvètes en Russie. Nous pouvons nous fier les uns aux autres. Sans cette confiance, on continuerait sans doute aussi en Suisse à payer de maigres salaires dans des enveloppes. ■ Christian Weisflog, Moscou

IMPRESSUM | Changements d'adresse: à annoncer directement à la Banque Raiffeisen locale. | Editeur: Raiffeisen Suisse | Rédaction: Philippe Thévoz, rédacteur, édition française, Plus Schärli, édition allemande, Lorenza Storni, édition italienne | Conception, mise en page et préimpression: Brandl & Schärer AG, 4601 Olten, www.brandl.ch; Photo de couverture: Marc Wetli | Adresse de la rédaction: Raiffeisen Suisse, Route de Berne 20, 1010 Lausanne 10, Tél. 021 654 04 00, Fax 021 654 04 01, panorama@raiffeisen.ch, www.raiffeisen.ch/panorama-f | Impression, abonnements et envoi: Vogt-Schild Druck AG, Gutenbergstrasse 1, 4552 Derendingen | Mode de parution: Panorama paraît huit fois par an: 333788 ex. en allemand, 69476 ex. en français, 46277 ex. en italien | Régie des annonces: Jean Frey AG, Fachmedien, case postale, 8021 Zurich, Tél. 043 444 51 07, Fax 043 444 51 01, panorama@jean-frey.ch, www.fachmedien.ch | Conditions d'abonnement: Il est possible de s'abonner individuellement et en tout temps à Panorama auprès de votre Banque Raiffeisen locale. | Indication juridique: Les informations publiées dans ce magazine n'ont aucune valeur promotionnelle et ne représentent pas une recommandation d'achat ou de vente. L'objectif est d'informer. La performance passée ne donne aucune garantie sur les développements futurs.



Silent Gliss 2600 Folding Panel

Nous voulions réinventer le rideau. Nous avons réinventé l'espace.

L'innovation est l'aboutissement de deux idées éprouvées en une seule. Silent Gliss a combiné le rideau à plis au rideau drapé et a développé un système qui donne à l'espace des impulsions complètement nouvelles. Il s'agit d'un rideau plat dont les différents composants peuvent se plisser, et dont les plis doux confèrent à la pièce une ambiance toute particulière en fonction de la lumière. De manipulation manuelle ou électrique, le Folding Panel 2600 est une exclusivité mondiale, comme sait si bien le faire Silent Gliss. www.silentgliss.ch, 0800 77 44 11





Notre conseil personnalisé: à l'image de la maison de vos rêves.

Avec Raiffeisen, vous réalisez plus rapidement le rêve de devenir propriétaire de votre logement. Car nous recherchons avec vous le moyen le plus sûr pour vous faire accéder à votre logement en propriété. Nos experts vous conseillent personnellement pour trouver la solution de financement qui vous convient et correspond à vos souhaits et à votre situation. Faites confiance au service de conseil de la Banque Raiffeisen et prenez dès aujourd'hui contact avec nous.
www.raiffeisen.ch/hypotheques

Ouvrons la voie

RAIFFEISEN