

# bulletin

spécial



Le magazine du Credit Suisse Janvier 2006

## Online

**Sécurité** Réduire les risques au minimum

**Conseils** Mieux utiliser les outils en ligne

**Tendances** Participer à la construction du Web 2.0



rock solid banking

# Des valeurs immuables.

Le Clariden: 3 267 mètres de pierre et de roc au cœur des Alpes suisses, symbole immuable de notre ambition de préserver et de faire fructifier le patrimoine de nos clients.

En tant que banque privée suisse, nous guidons nos clients vers leurs objectifs financiers en choisissant la meilleure voie, en période de calme comme dans la tourmente. Car pour préserver leur patrimoine, il faut agir en tout temps avec circonspection, tout en sachant saisir les opportunités créatrices de plus-value. Des services bancaires solides comme le roc.



Ce fossile du massif des Clariden est vieux de 180 millions d'années. Une action s'inscrivant dans la durée, centrée sur les objectifs de nos clients et la préservation de leur patrimoine, est au cœur de notre gestion de fortune. Fiabilité, expérience et savoir-faire sont l'essence de relations de clientèle fructueuses.

[clariden.com](http://clariden.com)

A Credit Suisse Group Company



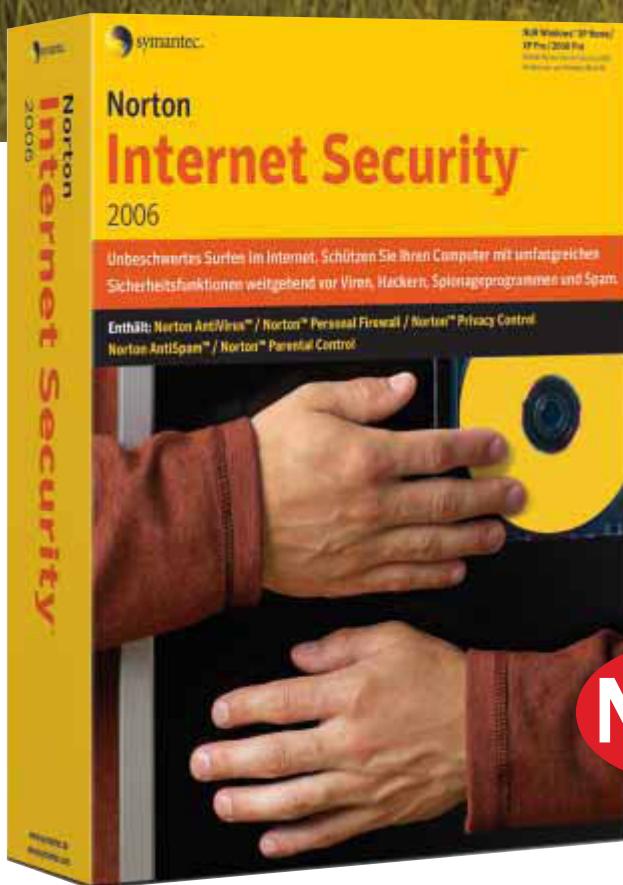
**Bienvenue sur le Web 2.0!** Nous vivons à l'ère de l'information, et Internet influe sur notre quotidien comme aucun autre média avant lui. Difficile d'imaginer que les débuts du Net remontent à moins de quarante ans. En 1969, les Américains, aiguillonnés par les premiers succès des Soviétiques dans le domaine spatial, créèrent en effet le réseau Arpanet, précurseur d'Internet. La Suisse contribua elle aussi à ce développement : entre 1989 et 1991, c'est au CERN de Genève que le World Wide Web vit le jour, inventé par le chercheur britannique Tim Berners-Lee. Pour ce dernier, le Web était moins un progrès technique qu'un phénomène de société, et cette vision des choses se retrouve de plus en plus dans le Web 2.0, le Web interactif. Nous voilà donc arrivés à l'ère de la communication ! Plus de détails sur cette évolution dans les pages qui suivent.

Le Credit Suisse a également sa place parmi les pionniers d'Internet. Il a été le premier établissement en Suisse à proposer à ses clients la banque en ligne, Direct Net, dès avril 1997. Chaque année, le Credit Suisse investit des ressources considérables pour développer les services destinés aux clients et les adapter en fonction des besoins. Nous accordons beaucoup d'importance à ce que la banque en ligne ne soit pas utilisée isolément, mais fasse partie de l'offre bancaire globale. Le client doit pouvoir bénéficier à la fois d'un conseil personnalisé, des services bancaires en ligne et des prestations des succursales. Aux yeux du Credit Suisse, les clients en ligne – qui sont aujourd'hui plus de 400 000 – ne sont pas seulement des consommateurs, ils sont toujours des partenaires.

Un partenaire a droit au respect, au meilleur service, à la plus grande protection possible. En matière de sécurité, d'ailleurs, les banques suisses donnent le ton à l'échelle internationale. Utiliser la banque en ligne n'est pas seulement plus pratique, c'est aussi plus sûr que de retirer de l'argent au guichet pour l'amener à la Poste. Et pourtant : la sécurité absolue n'existe pas. Il reste toujours un risque, qui est essentiellement lié au facteur humain. Mais en faisant preuve de toute la prudence nécessaire, il est possible de réduire ce risque au minimum absolu.

**Christoph Brunner, Chief Operating Officer, Private Banking Credit Suisse**

# Opérations bancaires en ligne: la sécurité avant tout



## Protégez vos données personnelles sur Internet

### Norton Protection Center

La surveillance de votre statut de sécurité par l'intermédiaire d'une console centrale.

### Norton Security Inspector

Identifiez et éliminez les failles de sécurité d'un simple clic, chaque fois que vous le souhaitez.

### Norton Proactive Anti-spyware Protection

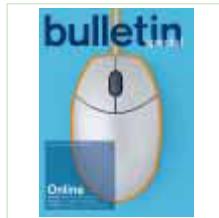
Naviguez sur Internet à l'abri des logiciels espions (spyware) et sans craindre d'être redirigé vers des sites de téléchargement de logiciels espions.

NEU!

Vous trouverez des informations sur un grand nombre de nouvelles fonctions à l'adresse:  
[www.symantec.com/region/fr/resources/gdpublic.html](http://www.symantec.com/region/fr/resources/gdpublic.html)

En partenariat avec le Credit Suisse, nous vous proposons des logiciels de sécurité pour votre ordinateur personnel à des conditions spéciales.

Commandez dès maintenant le pack Internet Security à l'adresse  
[www.credit-suisse.com/securite](http://www.credit-suisse.com/securite)



Bulletin « Online » : pour utiliser Internet avec un maximum de sécurité

- |   |
|---|
| <b>Focus: Online</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>06 <b>Communication</b> Du premier écrit au canal Internet</li> <li>08 <b>Risques</b> Botnet, le plus grave danger d'Internet à l'heure actuelle</li> <li>11 <b>Phishing</b> Comment combattre ce hold-up des temps modernes</li> <li>12 <b>Formation</b> Peter Fietz aide les clients du Credit Suisse à aborder Internet</li> </ul><br><b>Dossier</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>13 <b>Liens I</b> Les sites préférés de Nadja Schildknecht et de Urs P. Gauch</li> <li>14 <b>E-mail</b> Pour que le courrier électronique ne soit pas trop pesant</li> <li>16 <b>Direct Net</b> Communiquer en sécurité avec la banque 24 heures sur 24</li> <li>18 <b>Recherche</b> Comment trouver rapidement les meilleures informations</li> <li>20 <b>ABC informatique</b> Le glossaire d'Internet et de la banque en ligne</li> <li>22 <b>Marchés</b> La Bourse à domicile</li> <li>24 <b>Liens II</b> Les sites préférés de Marco Rima et de Tanja Dankner</li> <li>36 <b>Check-list</b> Toutes les consignes de sécurité d'un coup d'œil</li> </ul><br><ul style="list-style-type: none"> <li>26 <b>Enchères</b> Un Suisse sur dix s'y adonne chez Ricardo</li> <li>27 <b>Emplois</b> Crealogix, société de logiciels en plein essor</li> <li>28 <b>Security4Kids</b> Un site Web informe les enfants sur les dangers de la Toile</li> <li>30 <b>Censure</b> Internet vu par le politologue Winand Gellner</li> <li>32 <b>Tendances</b> Pour savoir ce que signifient des termes comme Ajax et Web 2.0</li> <li>34 <b>Sécurité</b> Ralph Holbein veille à la sécurité de Direct Net</li> </ul> |
|---|

Texte : Andreas Schiendorfer

# La déesse ourse et la déesse oiseau sont bien la déesse ourse, une déesse

**La première phrase connue d'une langue humaine parle de la fusion de deux déesses et marque le début de 7 000 ans de communication qui conduisent à l'ère Internet. Une histoire passionnante, pleine de hiéroglyphes, de morse et de signaux de fumée.**

De tout le temps passé chez les scouts, il ne reste souvent, à l'âge adulte, que le souvenir de mots bizarres comme «Xro-ca-dé-ro» (— · · —), pour la lettre X, ou «O-por-to» (— —), pour la lettre O. Et, bien sûr, les spécialistes du code morse sauront aussi que · · · — · est la transcription du fameux signal de détresse SOS («save our souls»).

La première transmission de signaux sur des lignes électriques, réalisée par l'Américain Samuel Finley Morse en 1837, marqua une étape importante dans l'histoire de la communication. A partir de là, on n'était plus très loin de l'invention du téléphone, dont le principe fut imaginé en 1854 par le Français Charles Bourseul et mis au point en 1876 par l'Américain Graham Bell. L'alphabet morse conserva pourtant son importance en radiocommunication maritime jusqu'en février 1999. Supplanté peu à peu par les techniques de transmission modernes, il est devenu une espèce de code secret utilisé par les radioamateurs et les adolescents. En mai 2004, cependant, après plus de soixante ans sans aucun changement, le code morse international a été enrichi d'un nouveau caractère, le symbole @, qui s'écrit comme A et C, sans espace (— · · · ·).

Bien avant l'invention du morse, les Indiens d'Amérique du Nord utilisaient pour communiquer à distance un langage similaire, les signaux de fumée, qu'ils produisaient à l'aide d'un feu

de bois vert et d'une couverture. Des messages pouvaient également être transmis selon la manière dont un cavalier, situé à un endroit bien visible, décrivait un grand cercle avec son cheval, faisait des allers-retours au galop ou montait sur une colline. Parallèlement, les Indiens inventèrent un moyen permettant la communication par gestes entre les différentes tribus, car les migrations incessantes avaient entraîné en Amérique une diversité de langues qui n'a jamais existé ni en Asie ni en Europe.

Les signaux de fumée, qui furent utilisés aussi à des fins militaires dans l'ancienne Chine et dans l'Antiquité européenne, ont survécu jusqu'à nos jours. Dans l'Eglise catholique, les cardinaux chargés d'élire un nouveau pape se réunissent en conclave et font connaître le résultat du scrutin par des signaux de fumée. Une fumée noire s'échappant de la cheminée annonce un vote non concluant, une fumée blanche signifie : «habemus papam».

Les Indiens, pour en revenir à eux, ne développèrent une langue écrite qu'au début du XIX<sup>e</sup> siècle, avec l'alphabet cherokee, mélange de lettres latines et de caractères inventés par un chef indien nommé Sikwayi (Sequoyah). Mais quel peuple connut d'abord une langue écrite ? Les recherches nous mènent en Mésopotamie, le pays situé entre deux fleuves, le Tigre et l'Euphrate.



C'est ici qu'au milieu du III<sup>e</sup> millénaire avant J.-C., les Sumériens inventèrent une écriture cunéiforme, idéographique, où chaque signe correspondait à un mot. Plus tard, cette écriture passa du stade pictographique au stade syllabique, quelques signes représentant le son d'une syllabe. Le premier texte littéraire de l'humanité, l'Epopée de Gilgamesh, décrit les exploits du roi de la cité sumérienne d'Uruk, Gilgamesh (vers 2652–2602 avant J.-C.), qui était deux tiers dieu et un tiers homme.

#### **L'akkadien, première langue diplomatique**

Peu de temps après, toujours en Mésopotamie, apparut la langue akkadienne (du nom de la ville d'Akkad), une langue dotée d'une écriture syllabique entièrement développée. L'akkadien devint la langue écrite de la diplomatie dans tout l'ancien monde oriental.

Mais le système d'écriture le plus célèbre est sans conteste celui des hiéroglyphes de l'Egypte ancienne. Littéralement «gravures sacrées», les hiéroglyphes sont presque aussi anciens que les caractères de l'écriture sumérienne, mais se distinguent fondamentalement de ces derniers, notamment par l'absence de voyelles. L'ambiguïté qui en résultait donna naissance à un système combinant trois catégories de hiéroglyphes : les phonogrammes (signes-sons), les déterminatifs (signes-concepts) et les idéogrammes (signes-images). Une forme cursive des hiéroglyphes, l'écriture hiératique, se développa parallèlement. Enfin, vers 650 avant J.-C., apparut une écriture encore plus cursive ayant perdu tout aspect iconique, le démotique. Les hiéroglyphes conservèrent leur mystère jusqu'aux temps modernes. Après la découverte, pendant la campagne de Napoléon en Egypte, d'une pierre sur laquelle les hiéroglyphes étaient traduits à la fois en grec et en démotique, près de la ville de Rosette, il fallut attendre 1822 pour que le Français Jean-François Champollion réussisse à les déchiffrer.

En avril 2005, le linguiste américain Toby D. Griffen apporta un nouvel élément au débat sur la plus ancienne langue du monde, parvenant pour la première fois à déchiffrer une phrase de l'écriture dite de Vinca. Ces signes avaient déjà été rencontrés en 1875 sans qu'on leur reconnaissse le statut d'écriture. Pourtant, on sait que la culture de Vinca était représentée entre 5400 et 4500 avant J.-C. en Serbie, en Roumanie occidentale, en Hongrie méridionale et en Bosnie orientale. «La déesse ourse et la déesse oiseau sont bien la déesse ourse», voilà ce que dit la plus ancienne phrase connue d'une langue humaine. Ce qui n'a pas beaucoup de sens à première vue fait référence aux origines du culte d'Artémis et à la fusion de la déesse ourse et de la déesse oiseau en une seule et même déesse, la déesse ourse.

Il est tout à fait concevable que, dans un proche avenir, d'autres symboles que ceux-ci puissent être déchiffrés et identifiés comme étant les éléments d'une écriture ancienne. On a d'ailleurs trouvé sur le site archéologique de Caral, au Pérou, des cordelettes à noeuds datant du III<sup>e</sup> millénaire avant notre ère qui pourraient bien correspondre à des messages écrits. Chez les Incas, des cordelettes similaires, les «quipus», véhiculaient en effet des indications de quantités et de catégories

(différenciées par des couleurs). On constate donc, dans les débuts de l'histoire de la communication humaine, l'émergence d'une nouvelle dynamique analogue à celle que connaît l'ère Internet aujourd'hui.

#### **L'imprimerie ne perce pas en Chine**

Mais revenons à une époque plus proche de nous. Au milieu du XV<sup>e</sup> siècle, Johannes Gutenberg inventa l'imprimerie classique (typographie). La Bible de Gutenberg fut réalisée entre 1452 et 1454 à Mayence.

Bien sûr, on pourrait contester à Gutenberg la paternité de cette invention. Car enfin, n'y avait-il pas en Chine, entre 1041 et 1048, un certain Bi Sheng qui imprimait des textes à l'aide de caractères mobiles en terre cuite ? Mais le grand nombre de caractères chinois fut une entrave au développement de la nouvelle technique dans ce pays.

En 1605, le plus ancien journal du monde, «Relation», fut imprimé à Strasbourg par Johann Carolus et constitua pour beaucoup la première révolution des médias. La première carte postale pré-affranchie remonte à 1869, tandis que la première colonne publicitaire, appelée en allemand «Litfasssäule» du nom de son inventeur, l'imprimeur berlinois Ernst Litfass, fut érigée le 1<sup>er</sup> juillet 1855.

Quant à Internet, abréviation de «Interconnected Networks», il a vu le jour dans la seconde moitié du XX<sup>e</sup> siècle, à partir du réseau Arpanet (Advanced Research Project Agency), qui avait été créé en 1969 par le ministère américain de la défense pour relier entre eux les ordinateurs des universités et des centres de recherche et exploiter au mieux des capacités de calcul limitées.

#### **Un Anglais invente le World Wide Web à Genève**

Le développement d'Internet fut considérablement accéléré par le World Wide Web (WWW), et notamment par l'apparition du premier navigateur Web graphique, appelé Mosaic, qui pouvait être téléchargé gratuitement. Le World Wide Web fut inventé à Genève par l'Anglais Tim Berners-Lee, qui travaillait au Cern (Conseil Européen pour la Recherche Nucléaire) et proposa en 1989 un projet basé sur le principe de l'hypertexte et destiné à faciliter l'échange d'informations entre les scientifiques à travers le monde.

De 2000 en 1985, le nombre d'ordinateurs connectés à Internet («hosts») est passé à 6,6 millions en 1995 pour atteindre 318 millions en avril 2005. Et les sites Web se sont multipliés à l'infini. Par contre, le site d'origine, <http://info.cern.ch>, n'existe plus. Les «archéologues d'Internet» peuvent néanmoins descendre dans les profondeurs de l'histoire et en consulter une copie sur [www.w3.org/History/19921103-hypertext/hypertext/WWW/TheProject.html](http://www.w3.org/History/19921103-hypertext/hypertext/WWW/TheProject.html). Ce site explique notamment à quoi sert le World Wide Web, comment on peut se procurer un navigateur Web et comment on installe un serveur Web. Le sentiment de satisfaction que donne sa lecture est sans doute comparable à celui que l'on éprouve après avoir percé le mystère de la déesse ourse... <

Texte : Olivia Schiffmann

# Botnet

**La nouvelle arme  
du crime organisé**

**Plus de 1 milliard de personnes utilisent Internet dans le monde, et le crime organisé se développe aussi sur le Web. Pour commettre leurs forfaits, les cybercriminels se servent souvent d'ordinateurs domestiques qu'ils piratent à l'insu de leurs propriétaires.**

Jusqu'à récemment, la cybercriminalité s'apparentait surtout à des actes de vandalisme qui, bien que puérils, pouvaient parfois coûter très cher à l'économie. «Mafiaboy» en est un exemple. En 2000, ce Canadien de 16 ans avait lancé une vaste attaque contre les sites Internet bien connus de Yahoo!, CNN, Amazon et eBay, causant des dommages de l'ordre de 1,7 milliard de dollars. Les captures d'écran et les protocoles de pareils «exploits», accomplis le plus souvent par de jeunes bidouilleurs, faisaient l'objet de classements, comme dans le sport.

Aujourd'hui, la cybercriminalité relève avant tout du crime organisé car, avec l'explosion d'Internet, les malfaiteurs ont tôt fait de s'adapter au monde high-tech, remplaçant les bâttes de base-ball et les matraques par des armes invisibles dernier cri comme les «botnets», ces réseaux d'ordinateurs piratés ou ordinateurs «zombies». Les spécialistes des grandes firmes informatiques sont unanimes: le cybercriminel ne recherche plus la « gloire » en violant un site hyper-protégé; ce qu'il veut maintenant, c'est de l'argent.

Les botnets ont particulièrement la cote auprès de ceux qui désirent s'enrichir sans trop d'efforts; selon la toute dernière étude de la société de protection antivirus Symantec, ils représentent dorénavant l'un des plus graves dangers d'Internet. Mais comment fonctionnent-ils? Imaginons que l'ordinateur d'un internaute soit infecté par un cheval de Troie, un ver ou un virus. Un inconnu peut alors prendre le contrôle d'une grande partie de l'ordinateur et le commander à distance. Bien entendu, le «hacker» ne se contente pas de pirater un seul ordinateur; à l'aide de logiciels malveillants, il se glisse dans d'autres PC afin

d'en prendre le contrôle. Le hacker recourt ensuite à un serveur séparé pour mettre tous ces ordinateurs piratés («bots») en réseau. Il se rend ainsi maître d'un grand nombre d'ordinateurs privés pour les utiliser à son profit. «Entre des mains criminelles, un botnet devient une arme redoutable», avertit le Suisse Peter Troxler, auteur d'un rapport sur la cybercriminalité rédigé à la demande de l'éditeur d'antivirus McAfee.

#### L'extorsion de fonds revient en force

Les ordinateurs infectés par un code malveillant peuvent par exemple bombarder le site Internet d'une entreprise en lui adressant des milliers de requêtes fictives par seconde. Le serveur de la société est alors tellement sollicité que le trafic s'en trouve paralysé. De telles «attaques par déni de service», ou «Distributed Denial of Services Attacks» (DDoS), bloquent toutes les transactions et tous les groupes d'utilisateurs. Que rêver de mieux pour exercer un chantage? La bourse ou la paralysie, telle est la devise des cybercriminels. D'après le fabricant de logiciels GData, certains hackers disposent déjà de bots si nombreux qu'ils peuvent bombarder un serveur en lui envoyant 50 gigabits de données par seconde, un volume auquel quasiment aucun site ne peut résister.

Les prestataires de services en ligne payants – sites de casinos et de jeux – sont tributaires du bon fonctionnement de leurs pages Web, et une attaque DDoS peut signifier leur ruine. Aussi sont-ils de plus en plus souvent la cible d'extorqueurs de fonds. «Les médias ont également relaté des cas de petits magasins en ligne bloqués pendant plusieurs jours pour le compte de concur-

rents», déclare Olaf Lindner, directeur des services de sécurité de Symantec. «D'une manière générale, nous avons constaté une diminution des offensives spectaculaires contre les grands réseaux au profit d'attaques sur des cibles plus modestes.» Avec le Mondial 2006 en Allemagne et le succès des paris sportifs qu'entraîne toujours ce genre de manifestations, il est à craindre que les cybercriminels avides d'argent facile n'intensifient leur activité.

Des études révèlent que les attaques DDoS ont augmenté de 680% ces deux dernières années, notamment en raison de l'explosion du nombre de botnets. Le «ZombieMeter» de la société CypherTrust enregistre chaque jour quelque 170 000 nouveaux bots. Pas étonnant lorsqu'on sait que les codes source de Spybot, Gabot et Randex sont publics et qu'il suffit du savoir-faire voulu pour les exploiter. Ils occupent d'ailleurs les deuxième et troisième rangs du classement des codes malveillants les plus signalés aux sociétés d'antivirus.

Lorsqu'il s'agit de nuire, les criminels font preuve d'une imagination débordante : «Des indices concrets montrent que les auteurs de virus offrent des codes bot pour 200 à 300 dollars», relève à ce propos Olaf Lindner. Christoph Fischer, expert de l'Institut européen pour la recherche sur les virus informatiques (EICAR), confirme : «Aujourd'hui, on peut louer un ordinateur piraté pour 5 cents.» Selon lui, les paiements se font dans le plus parfait anonymat par l'intermédiaire de la Western Union.

#### 400 000 bots, cinquante ans de prison

Le Canadien Jason A., 20 ans, est bien placé pour savoir ce que rapportent les bots... outre la prison. En quête d'argent facile, il a succombé à la tentation «botnet». Jason A. contrôlait plus de 400 000 PC piratés, soit le plus vaste réseau d'ordinateurs zombies jamais créé. En louant son armée de petits soldats pour différents «services», il a récolté en quelques mois plus de 50 000 dollars. Aujourd'hui, il tremble pour son avenir dans un procès exemplaire qui a fait la une des journaux. Si le tribunal suit l'accusation, il passera cinquante ans derrière les barreaux.

Les botnets ne sont pas seulement un danger pour les PC piratés, mais aussi pour leurs utilisateurs. Car les ordinateurs domestiques sont souvent utilisés pour l'envoi de spams ou le stockage provisoire de données à contenu illicite – pornographie enfantine ou copies pirates. En cas d'enquête pénale, l'utilisateur peut donc se retrouver dans une situation délicate.

Les réseaux botnet semblent toutefois présenter un point faible. Dans son rapport, Peter Troxler souligne : «De la même façon que leurs «détenteurs» s'en servent pour lancer des attaques, les «concurrents» éventuels peuvent les fermer ou s'en saisir, d'où le danger de voir apparaître un botnet tout-puissant contrôlant illicitement des centaines de milliers d'ordinateurs personnels.»

Des risques majeurs guettent donc les internautes. Ces derniers peuvent les circonscrire en prenant les mesures de sécurité ad hoc (voir encadré page 36). <



Cyril Osterwalder  
CTO de la société suisse Seclutions

#### Bulletin : Quels sont les dangers des botnets ?

**Cyril Osterwalder :** Les botnets sont beaucoup plus répandus qu'on le croit et représentent un sérieux danger. Outre leur usage pour les spams et les dénis de service (DDoS), ils peuvent servir à des attaques ciblées visant à manipuler des applications. Le plus grave, c'est que le but de ces attaques est souvent l'usurpation d'identité et le vol de données confidentielles.

#### B : Que doit faire le particulier pour protéger son PC ?

**CO :** Un bot inerté installé sur un ordinateur étant difficilement détectable, c'est la prévention qui prime. Le PC doit être équipé d'un bon logiciel antivirus régulièrement mis à jour. Le mieux est d'opter pour l'installation automatique des mises à jour critiques de Windows et de connecter l'ordinateur derrière un routeur ou un pare-feu. Malheureusement, un très grand nombre d'ordinateurs sont raccordés directement au Net, sans aucune protection, et quelques secondes suffisent pour une prise de contrôle. L'utilisateur ne devrait en aucun cas travailler avec des droits d'administrateur ni exécuter des programmes ou ouvrir des pièces jointes dont il ne connaît pas le contenu.

#### B : Quelles mesures de protection anti-botnet recommandez-vous aux entreprises ?

**CO :** Les entreprises exposées doivent se protéger à l'aide de solutions de sécurité multi-niveaux. Seuls les systèmes de filtrage très performants sont capables de détecter et de repousser une attaque DDoS bien menée. Il est extrêmement difficile d'obtenir une protection absolue lorsque les fausses requêtes ne peuvent être distinguées des vraies. Le mieux est de collaborer étroitement avec les fournisseurs de services Internet afin d'assurer une réaction immédiate en cas d'attaque. Pour se protéger efficacement, il existe aujourd'hui un très bon outil appelé «Web Application Security Gateway».

# Cybercriminalité

**Les pirates les plus effrontés, les virus les plus redoutables.**

● **1970** Premier pirate. Celui-ci découvre que le sifflet offert dans les paquets de corn-flakes capte la fréquence du réseau téléphonique AT&T : des milliers de personnes téléphonent gratuitement. ● **1981** Première arrestation. Ian Murphy pénètre dans les ordinateurs d'AT&T et en modifie l'horloge interne : d'innombrables usagers conversent au tarif de nuit. Il est condamné à 1000 heures de travail d'intérêt général et bénéficie d'un sursis de deux ans et demi. Ian Murphy inspire le film « Les Experts » (Sneakers). Le professeur Adleman crée la notion de « virus informatique ». ● **1983** Premier virus : Fred Cohen, élève d'Adleman, fabrique le premier virus opérationnel. Sortie du film « War Games », qui popularise la piraterie informatique et la cybercriminalité. ● **1984** Début de l'âge d'or des pirates. La Legion of Doom, un des plus célèbres groupes de hackers, commence à sévir. Variante allemande : Chaos Computer Club. ● **1986** Le virus Brian provoque la première épidémie sur les compatibles IBM. Ses auteurs, deux Pakistanais, laissent dans le code malveillant une ligne de texte avec noms, adresses et numéros de téléphone. Le Congrès américain vote une loi contre l'escroquerie informatique et l'usage abusif des ordinateurs. ● **1988** De petites sociétés antivirus voient le jour. Beaucoup de gens ne croient pas à l'existence des virus. Peter Norton lui-même est sceptique. Il les qualifie de mythe et les compare aux crocodiles géants hantant prétendument les égouts de New York. L'étudiant Robert Morris met au point le premier ver. ● **1990** Début des virus DOS. Le magazine britannique « PC Today » contient une disquette gratuite infectée par une copie du virus Disk Killer. Il est vendu à plus de 50 000 exemplaires et déclenche une épidémie qui fera date. ● **1991** Peter Norton, qui croit désormais aux virus informatiques, lance Norton AntiVirus. ● **1992** Apparition du virus Michelangelo, qui déclenche une véritable hysterie médiatique. Le grand public sait désormais que les virus informatiques existent. ● **1994** L'étudiant russe Vladimir Levin pénètre dans le réseau de la Citibank et transfère 10 millions de dollars sur son compte. ● **1999** David L. Smith nomme son ver Melissa d'après une strip-teaseuse de Floride. La propagation de Melissa cause des dommages s'élevant à plus de 80 millions de dollars. ● **2001/2002** Le Britannique Gary McKinnon pirate des centaines d'ordinateurs de l'armée américaine, du ministère américain de la défense et de la NASA. Il usurpe des droits d'administrateur, supprime des comptes d'utilisateur et vole des mots de passe, ce qui lui vaut d'être qualifié de hacker le plus dangereux du monde. Arrêté à Londres en été 2005, McKinnon attend maintenant son procès. Il prétend avoir cherché des preuves sur la technologie des ovnis et dit être certain que les Américains maîtrisent des techniques antigravitationnelles. ● **2004** Le ver informatique Sasser se propage comme une traînée de poudre sur Windows 2000 et Windows XP, causant d'importants dégâts dans le monde entier. Son auteur, âgé de 19 ans, est arrêté en Allemagne ; il est condamné à un séjour en centre d'éducation surveillée et à un travail d'intérêt général. ● **2005** Apparition du ver Sober. Dans la phase aiguë, un courriel sur treize contient une pièce jointe infectée, souvent aux relents national-socialistes. Différents experts en sécurité mettent en garde contre une nouvelle attaque de Sober en 2006. <



**1970 John Draper :** aujourd'hui expert en sécurité informatique



**1981 Ian Murphy :** toujours pirate, mais dans un cadre légal



**1999 David Smith :** courte peine grâce à son travail pour l'FBI



**2001/2002 Gary McKinnon :** risque 70 ans de prison



# Phishing

## Le hold-up du XXI<sup>e</sup> siècle

Le «phishing», contraction des termes anglais «password» (mot de passe) et «fishing» (pêche), permet à des criminels d'obtenir des données sensibles auprès d'internautes afin de commettre des actes frauduleux sur Internet. Les attaques touchent surtout les utilisateurs de banques en ligne, mais les gestionnaires de plates-formes d'e-commerce comme eBay ne sont pas épargnés non plus. «Le phishing est le hold-up des temps modernes, à ceci près que les victimes ne sont plus les banques, mais le maillon faible du système, c'est-à-dire les clients», explique David Rosenthal, juriste et expert en informatique.

Les attaques suivent toujours le même schéma : des e-mails sont envoyés en masse par un expéditeur usurpant l'identité d'un établissement bancaire renommé. Le destinataire est invité à cliquer sur un lien qui renvoie vers une page d'accueil ressemblant à s'y méprendre à celle de la banque concernée. Le client doit alors saisir sur le faux site son mot de passe, son nom d'utilisateur et son numéro de liste à biffer. Dès qu'ils sont en possession de ces données, les escrocs se connectent au système officiel de la banque et procèdent à des transactions au nom de l'utilisateur dupé. Quelques jours plus tard, celui-ci reçoit un avis de débit de sa banque concernant un transfert de fonds sur un compte à l'étranger.

Il existe des parades techniques pour remédier au problème : «L'internaute peut installer des programmes qui vérifient si la connexion est établie avec le site officiel, précise David Rosenthal. La banque en ligne est sûre, mais les utilisateurs devraient faire preuve de prudence et d'attention, dans leur propre intérêt.» Voici quelques règles élémentaires de prudence :

- Supprimer sans délai tout e-mail invitant à envoyer des données personnelles telles que numéro de carte de crédit ou mot de passe par voie électronique ou à les saisir sur un site dont le lien apparaît dans l'e-mail. Les établissements bancaires ne demandent pas ces informations par e-mail.
- Saisir manuellement dans le navigateur les adresses Internet envoyées par e-mail au lieu de cliquer sur les liens. Cela vaut également pour afficher le site d'une banque en ligne.
- Ne pas cliquer sur des pièces jointes inconnues.
- Installer et activer un pare-feu ; le mettre à jour régulièrement.
- Installer des logiciels antivirus et antispam qui suppriment automatiquement les e-mails de type phishing. Informations complémentaires sur le phishing à l'adresse [www.antiphishing.org](http://www.antiphishing.org) et page 36.

**ARP DATACON®**  
DAS NEUSTE RUND UM IHRE EDV



### Commandé aujourd'hui – livré demain

**Votre shop en ligne 24 h sur 24 pour la fourniture d'ordinateurs, d'accessoires informatiques et d'articles de bureau**

ARP DATACON vous présente un portail de vente en ligne qui figure parmi les leaders européens dans le domaine du commerce électronique. Ce shop adapté au client se trouve régulièrement en tête des classements et des tests.

ARP DATACON AG à Rotkreuz se porte garant pour un service de qualité et une livraison rapide : plus de 10000 articles IT allant des ordinateurs, logiciels et livres jusqu'aux périphériques, supports de données et consommables. A cet assortiment s'ajoutent plus de 3000 articles de bureau. Acheter des articles IT chez ARP DATACON, c'est commander sur Internet, par téléphone, poste, fax ou e-mail sans stress ni heures d'ouvertures restrictives. Les articles commandés vous seront livrés dans les 24 h.

### Offres spéciales par e-mail

Tous les 15 jours, ARP DATACON vous propose des offres du diable à des prix paradisiaques. Vous pouvez commander la newsletter sur notre site [www.arp.com](http://www.arp.com).

### Feuilleter le catalogue en toute tranquillité

Sur plus de 280 pages, des ordinateurs, du multimédia et des accessoires à perte de vue. Chinez dans le monde passionnant de l'informatique. Pour acheter rapidement et en toute simplicité, utilisez la fonction « Achat exprès » sur notre site [www.arp.com](http://www.arp.com). Il vous suffit d'indiquer le numéro d'article et vous recevrez votre commande le lendemain.

**Commandez dès à présent le catalogue gratuit !**

### ARP DATACON AG

Birkengasse 43b  
6343 Rotkreuz  
Tél. 041 799 09 09  
Fax 041 799 09 99

**Plus d'informations :**  
**[www.arp.com](http://www.arp.com)**





Texte : Andreas Schiendorfer



Peter Fietz  
Formation clients  
Banque en ligne

## La banque en ligne, ce n'est

# pas sorcier

**Même si tous les clients de la banque n'ont pas un don inné pour Internet, une formation adéquate peut assez vite faire d'eux des virtuoses. Entretien avec Peter Fietz, responsable Electronic Banking Consulting, Credit Suisse.**

Bulletin : Internet existe depuis bientôt quarante ans et la banque en ligne (ou e-banking) est disponible depuis huit ans en Suisse. **Les formations pour la banque sur Internet sont-elles encore nécessaires à l'heure actuelle ?**

Peter Fietz : Certaines personnes sont très contentes de ces formations, notamment les moins jeunes, qui n'ont pas grandi avec l'ordinateur. Notre équipe de douze collaborateurs répartis dans toute la Suisse a plus de 2500 contacts par an avec la clientèle. En l'occurrence, il peut s'agir aussi bien de conseils ou de formations sur place chez les clients que de participations à des salons ou à des manifestations clients pouvant réunir jusqu'à 200 participants.

**Personne ne doit donc avoir honte aujourd'hui de ne pas être un internaute confirmé ?**

Non. Le triomphe de la banque en ligne date en fait de deux ou trois ans. On peut avouer sans crainte qu'on ne sait pas vraiment ce qu'est un navigateur ou un cheval de Troie. Il est vrai que les personnes qui suivent nos formations ont très souvent 50 ans et plus. La calculatrice électronique, le téléphone portable, la PlayStation et le PC n'ont pas bercé leur enfance. En revanche, elles sont familières des marchés boursiers et portent un grand intérêt à Internet et à la banque en ligne.

**Comment peut-on suivre une formation du Credit Suisse pour la banque en ligne ?**

Il existe plusieurs types de formations ou de conseils. Lorsque nous rendons visite à une entreprise cliente, nous sommes souvent amenés à présenter aux spécialistes financiers de cette entreprise des formes parfois très complexes d'e-banking. Nous aidons également les clients investisseurs à accéder à l'Investors' Circle, notre outil de placement comportant des informations financières très étendues. En outre, nous organisons chaque année, dans différentes villes de Suisse, des formations Direct Net annoncées sur notre site [www.directnet.com](http://www.directnet.com). Nous y invitons aussi certains clients à la demande de tel ou tel conseiller clientèle ou parce que nous avons remarqué que ces clients n'ont pas utilisé Direct Net depuis longtemps.

**La sécurité est un thème que nous abordons à plusieurs reprises dans ce numéro. Que pouvez-vous nous dire à ce sujet ?**

Dans le passé, des bandes organisées volaient les ordres de paiement déposés dans les boîtes aux lettres de la Poste et viraient les montants concernés sur leur propre compte à l'aide de quelques manipulations. La Poste a dû alors apposer un autocollant sur toutes ses boîtes aux lettres pour avertir les usagers. En mars 2005, le magazine suisse alémanique «K-Tipp» a consacré un long article à ce problème en précisant que le trafic des paiements via Internet était un moyen sûr pour transférer des sommes d'argent, bien plus sûr qu'un retrait d'espèces au guichet d'une banque suivi de la remise de celles-ci à un guichet de la Poste.

**Plus sûr donc, mais en contrepartie Internet est souvent compliqué...**

Pas du tout. Bien entendu, chaque usager a besoin d'un certain temps pour connaître cet univers. Mais le principe de base est que les applications proposées sur Internet doivent être très simples, sous peine de ne pas être utilisées. Il est également possible d'essayer des versions de démonstration pour se familiariser avec Direct Net sans effectuer de transactions réelles.

**Alors, le conseiller clientèle devient superflu et, avec Internet, la banque n'a plus de visage !**

Le contact avec le conseiller clientèle ne disparaît pas. Simplement, l'entretien a lieu à un plus haut niveau et se concentre principalement sur des questions complexes et sur des aspects stratégiques concernant le long terme. De plus en plus de clients profitent des avantages de Direct Net ou de l'Investors' Circle, exécutent eux-mêmes les opérations simples, consultent les informations fournies par le Credit Suisse, par exemple sur le secteur pharmaceutique, ou vérifient si l'«excellent tuyau» donné par un ami est vraiment fiable. Enfin, les clients apprécient beaucoup d'obtenir une confirmation instantanée de la transaction et de ne plus avoir à attendre un justificatif. <

Texte: Andreas Schiendorfer

## Fureter malin sur Internet

**Surfer sur la Toile permet de joindre l'utile à l'agréable. Cependant, Internet renferme tant de sites qu'il devient difficile de faire son choix. Voici quelques conseils.**

### Clientèle entreprises

Chaque jour, 2000 personnes visitent le site destiné à notre clientèle entreprises. Elles y trouvent des informations et des conseils pour leur entreprise, de la création à la succession en passant par la gestion. Le téléchargement d'un business plan est également une fonction très appréciée. A la rubrique «Research», les lecteurs peuvent consulter les analyses de nos économistes. Le site est complété par des services en ligne novateurs comme Direct Net, Forex Trading ou Direct Trade Finance. Actuellement, les visiteurs du site privilégiennent les informations concernant le voyage en Chine organisé par le Credit Suisse pour aider les entreprises à mieux connaître ce pays fascinant du point de vue tant culturel qu'économique.

[www.credit-suisse.com/entreprises](http://www.credit-suisse.com/entreprises)



**Urs Gauch, responsable Clientèle entreprises Suisse – Grandes entreprises**

Homme d'affaires et utilisateur d'Internet, j'apprécie les sites suivants :

● **NZZ**: l'occasion de lire chaque jour les dernières nouvelles et des articles de fond sur ce qui se passe dans le monde.

[www.nzz.ch](http://www.nzz.ch)

● **Comparaisons**: le site le plus utile pour comparer les prix et les produits.

[www.comparis.ch](http://www.comparis.ch)

● **Voyage**: réserver un vol, une chambre d'hôtel, une voiture... [www.expedia.fr](http://www.expedia.fr)

### Magazine en ligne

Le magazine suisse de langue allemande «anthrazit» explique de manière claire et ludique toutes les nouveautés en matière d'Internet, d'appareils photo numériques, de lecteurs de musique et de téléphones portables. Dans sa version en ligne, «anthrazit» contient également des informations et des services pour le voyage, le bureau, la maison et les loisirs. La rubrique «leben digital» permet par exemple de consulter gratuitement les meilleurs conseils et recettes du magazine. De plus, «anthrazit» offre des services tels que le «guide de poche» des liens accessibles sur PDA ou sur téléphone portable.

[www.anthrazit.org](http://www.anthrazit.org)  
[mobile.anthrazit.org](http://mobile.anthrazit.org)



**Gabriela Benz, responsable marketing et vente, «anthrazit»**

● **Viamichelin**: itinéraires routiers et plans de villes pour tous les pays européens.

[www.viamichelin.fr](http://www.viamichelin.fr)

● **Dictionnaires Leo**: des dictionnaires français-allemand et allemand-anglais indispensables.

[dict.leo.org](http://dict.leo.org)

● **Swissinfo**: les dernières informations de Suisse et de l'étranger, les nouveautés financières et les prévisions météo.

[www.swissinfo.org](http://www.swissinfo.org)

[mobile.swissinfo.org](http://mobile.swissinfo.org)

### En bref...

Dis-moi où tu surfes, et je te dirai qui tu es.



**Nadja Schildknecht, mannequin et spécialiste en relations publiques**

● [www.nadjaschildknecht.ch](http://www.nadjaschildknecht.ch)

● **Art**: Katrin Walther, photographe hors pair et une de mes proches amies.

[www.katrinwalther.ch](http://www.katrinwalther.ch)

● [www.persoenlich.com](http://www.persoenlich.com) – ma source d'informations personnelle.

● [www.zurichfilmfestival.org](http://www.zurichfilmfestival.org) – le site officiel d'un événement culturel qui me tient particulièrement à cœur.



**Marianne Loser, rédactrice en chef, Seniorweb**

● [www.seniorweb.ch](http://www.seniorweb.ch) : une véritable mine d'or parmi les adresses Internet destinées aux générations plus âgées.

● **Forum**: un lieu où les seniors aiment discuter.

[www.computerias.org](http://www.computerias.org)

● [www.swisswebcams.ch](http://www.swisswebcams.ch) – plus de 600 caméras pour admirer les paysages de Suisse.

Texte : Marianne Ingold, Credit Suisse Economic & Business Information Center EBIC

## E-mail : à utiliser avec modération

**Bien utilisé, le courrier électronique (ou e-mail) facilite la communication privée et professionnelle. Pourtant, les nombreux e-mails indésirables promettant des logiciels à bas prix, des vidéos érotiques, des affaires en or ou l'élimination des virus et autres vers nous feraient presque oublier les avantages de cet outil.**

L'e-mail, ce support simple, rapide et bon marché utilisé par tous, a révolutionné la communication en quelques années. Cependant, le mécontentement grandit contre les nombreux abus et l'inefficacité croissante du média, dont la disparition prochaine a déjà été prédite. Par ailleurs, en l'absence de normes établies, le courrier électronique n'est pas toujours utilisé à bon escient.

Cette situation s'explique en partie par le fait que l'e-mail n'est pas un moyen de communication facile à cerner. Il possède en effet des caractéristiques spécifiques à différents types de médias, dont l'importance varie selon le groupe d'utilisateurs. Si certains s'en servent avant tout comme d'un substitut des échanges épistolaires et continuent d'appliquer les règles formelles liées à ces derniers, d'autres considèrent que l'e-mail est un moyen de communication informel bien pratique remplaçant le téléphone. Ce qui suppose un destinataire constamment disponible. Une condition de plus en plus facilement remplie grâce aux technologies mobiles. Mais les règles de savoir-vivre n'évoluent pas au même rythme : nombreux sont ceux qui se sentent importunés lorsque leur interlocuteur lit des messages ou y répond pendant une réunion ou un rendez-vous personnel.

### L'expéditeur, principal bénéficiaire

L'e-mail se caractérise par une utilisation simple, une vitesse de transmission élevée et des possibilités de

reproduction quasi illimitées à bas prix. L'envoi de documents est lui aussi grandement simplifié. Mais ces avantages profitent surtout à l'expéditeur, pour qui les coûts sont minimaux. Les inconvénients, eux, affectent principalement les destinataires. Alors que, dans la vie privée, ce sont surtout les e-mails publicitaires indésirables et les virus qui posent le plus de problèmes, dans la vie professionnelle il s'agit plutôt de ne pas effacer par mégarde les messages de collègues et de partenaires commerciaux sans les avoir lus et traités.

### Quand trier ne suffit plus

Il n'est guère étonnant que de plus en plus de gens se plaignent de recevoir trop d'e-mails au travail. On considère que le volume est excessif lorsqu'une personne reçoit plus de messages potentiellement utiles qu'elle ne peut en traiter dans le temps dont elle dispose. Le journaliste Manfred Papst a très bien décrit ce phénomène : « Séparer le bon grain de l'ivraie ne suffit plus. On peut aussi étouffer sous le bon grain. »

### Un mail sur trois est inutile

Le nombre d'e-mails reçus dépend entre autres de la situation professionnelle et de la durée d'utilisation de la messagerie électronique. Plus le poste occupé est important et plus la personne utilise ce mode de communication depuis longtemps, plus le nombre d'e-mails reçus est grand. Selon une étude de la société de consulting

SofTrust, un e-mail sur trois ne présente aucun intérêt professionnel. Mais on ne peut toujours rejeter la faute sur les autres : celui qui écrit beaucoup d'e-mails en reçoit beaucoup, celui qui s'abonne à de nombreuses newsletters et listes de diffusion ou laisse son adresse e-mail sur des formulaires Internet non sécurisés ne doit pas s'étonner de voir sa boîte de réception exploser.

### Port payé par le destinataire

Un retour en arrière permet toutefois de relativiser ce problème. En effet, les « savants » et aristocrates des XVII<sup>e</sup> et XVIII<sup>e</sup> siècles tels que Leibniz ou la Marquise de Sévigné ont eu dans leur vie de très nombreux correspondants et écrit à la main des dizaines de milliers de lettres de plusieurs pages chacune. Et pendant longtemps, les frais de port étaient à la charge du destinataire. Ce système avait pour objectif d'encourager une bonne distribution du courrier, mais conduisit des personnes célèbres, qui recevaient beaucoup de courrier indésirable, au bord de la ruine. Goethe, par exemple, devait demander à ses correspondants d'affranchir leurs lettres, au moins occasionnellement. Avant la Première Guerre mondiale, le courrier était distribué jusqu'à six fois par jour dans les grandes villes, un service apprécié qui n'était pas uniquement utilisé par les amoureux.

Pour les e-mails comme pour beaucoup de choses : tout est question de modération ! <



## Du bon usage de l'e-mail

### Destinataires

● **Trouver son rythme :** il est utile de définir une fréquence de consultation automatique de la boîte de réception. Les interruptions constantes font perdre du temps et diminuent l'efficacité. Un contrôle toutes les quarante-cinq minutes est tout à fait suffisant. Une autre possibilité consiste à traiter les e-mails à des moments fixes, par exemple au début de la journée, avant ou après la pause déjeuner et en fin de journée.

● **Adresses temporaires :** afin d'éviter les spams, il est possible d'utiliser pour les formulaires Internet des adresses e-mail temporaires fournies par exemple par [www.spamhole.com](http://www.spamhole.com) ou [www.spamgourmet.com](http://www.spamgourmet.com). On donne ensuite une adresse cryptée sous la forme « prénom (point) nom (arobase) société.com ».

● **Filtres anti-spams :** ces filtres sont utiles. Les spams sont transférés dans un dossier séparé, que l'on vérifie avant de le supprimer. Car il arrive régulièrement que des e-mails importants soient identifiés comme spams par erreur.

● **Réponses :** l'option « Répondre à tous » doit être évitée autant que possible. Un e-mail ne doit être envoyé qu'aux personnes pour qui les informations sont utiles ou qui se voient confier une tâche via ce courrier.

### Expéditeurs

● **Le bon canal ?** Un appel téléphonique ou un rendez-vous sont parfois plus appropriés qu'un e-mail, bien que l'interruption soit plus longue et que ces solutions nécessitent plus de temps.

● **Objet :** l'objet du message doit être exprimé clairement. Eviter « Votre demande » ou « Procès-verbal »...

● **Sujet unique :** chaque sujet doit faire l'objet d'un e-mail séparé. Beaucoup de messages sont effacés après lecture des premières lignes.

● **Nfm :** de la concision avant tout. Jusqu'à 50% des e-mails pourraient être réduits à une seule ligne. La mention « nfm » (no further message) dans l'objet permet d'éviter l'ouverture du message.

● **Réponse ?** Pourquoi le destinataire reçoit-il ce message ? Qu'attend-on de lui ? En précisant qu'une réponse n'est pas nécessaire, on évite les courriers de remerciement et de confirmation.

● **Pas de cc :** le nombre d'e-mails envoyés en copie ou en copie aveugle (bcc) doit être limité au strict minimum. Un e-mail personnel traitant les points principaux est souvent plus judicieux.

● **Pas d'envois en masse :** s'il s'avère utile d'envoyer un message à un grand nombre de destinataires, il est préférable de saisir sa propre adresse dans le champ des destinataires et de copier les autres adresses dans le champ bcc.

● **Priorités :** utilisée modérément, la fonction Priorité peut être intéressante.

● **Délais :** il convient de définir des délais de traitement réalisistes.

### Règles de sécurité

● Ne jamais ouvrir de messages envoyés par des inconnus, notamment s'ils contiennent des pièces jointes.

● Ne pas activer le « Volet de lecture »/l'« Aperçu », sinon les e-mails sont ouverts à l'avance et les logiciels dangereux peuvent se propager dans l'ordinateur.

● Aucune banque ne vous demandera jamais votre mot de passe, encore moins par e-mail. Ne jamais répondre à ces demandes et effacer les mails sans cliquer sur le lien indiqué. Il pourrait s'agir d'une tentative d'accès à des données personnelles par la technique du phishing.

● D'étranges messages d'alerte aux virus circulent régulièrement. Ils doivent être supprimés immédiatement et ne surtout pas être transmis.

● Utiliser plusieurs adresses e-mail, par exemple une pour les newsletters et une autre pour les achats en ligne.

● Ne jamais répondre aux spams, car cela confirmerait que ceux-ci ont été envoyés à une adresse correcte. Leur nombre ne ferait qu'augmenter.

● Ne pas laisser les prestataires gratuits sauvegarder votre adresse dans leur carnet d'adresses ; elle pourrait tomber dans de mauvaises mains.

**Banque en ligne : communiquer par e-mail en toute sécurité** Un e-mail normal est envoyé via Internet sans cryptage. Contrairement aux documents sur papier, le courrier électronique est presque impossible à effacer car il est enregistré à différents endroits avant, pendant et après son envoi. Un clic erroné, par exemple dans le carnet d'adresses, peut avoir de graves conséquences. Les e-mails sont également susceptibles d'être interceptés. En outre, un ordinateur qui n'est pas protégé contre les accès non autorisés peut être attaqué de l'extérieur et son contenu examiné, e-mails compris. Sans parler du danger que représentent les virus et autres vers.

Les clients Private Banking du Credit Suisse peuvent communiquer avec leur conseiller clientèle et son équipe au sein de la banque via un canal e-mail crypté. SecureMail propose au client une communication discrète, souple et rapide avec la banque et satisfait à des exigences élevées de sécurité et de protection des données.

L'échange discret de documents électroniques est sécurisé dans l'ensemble de la banque en ligne. Lors du transfert, les données sont cryptées grâce à la technique « Secure Socket Layer », qui empêche leur lecture et leur piratage pendant l'acheminement. Un nouveau service permet aux clients du Credit Suisse de recevoir rapidement et avec un maximum de sécurité leur relevé de placements ou de performance via leur SecureMail personnel. Vous trouverez des informations détaillées ainsi qu'un formulaire de demande à l'adresse [www.credit-suisse.com/securemail](http://www.credit-suisse.com/securemail). sm

Texte: Ronnie Petermann



**Lecteur optique à prix préférentiel:** en partenariat avec C-Channel, le Credit Suisse propose à ses clients et à ses collaborateurs les lecteurs optiques MyPen Pro et MoneyPen II (y compris support) au prix préférentiel de 168 francs pièce. L'offre est disponible jusqu'au 31 mars sur [www.credit-suisse.com/directnet](http://www.credit-suisse.com/directnet). Une promotion similaire est également prévue pour le second semestre.

## Tous les paiements à portée de clic

Grâce à la banque en ligne, il est possible de régler ses factures aisément et rapidement – quelques clics de souris suffisent – et toujours à la date souhaitée. Un autre service très pratique est la facturation électronique, où l'émetteur transmet directement sa facture à la banque en ligne du client.

La banque en ligne offre de nombreux avantages : elle permet non seulement de régler les factures, mais aussi d'effectuer les types de paiements les plus divers. Les clients peuvent fixer eux-mêmes la date d'exécution de leurs paiements. Il est donc possible de saisir immédiatement les factures dans Direct Net, tout en ne les payant qu'à leur date d'échéance.

### Conseils pour les paiements en ligne

- **Gestion des liquidités:** les utilisateurs de Direct Net peuvent consulter partout et à tout moment le solde de leur compte ainsi que les entrées et sorties de paiements. La fonction «Solde provisoire» permet de surveiller aisément les liquidités et d'effectuer les virements nécessaires.

- **Date d'exécution:** il est possible de fixer une date d'exécution pour chaque paiement saisi au moyen de Direct Net. Ainsi, l'argent reste plus longtemps sur le compte et le client est toujours certain de respecter ses échéances.

- **Paiements en suspens:** tant que les paiements n'ont pas été exécutés, le client peut consulter les ordres en suspens et y apporter éventuellement des modifications. S'il constate une erreur de saisie dans un ordre de paiement, il a donc la possibilité de la corriger.

- **Création de modèles:** chaque paiement saisi en ligne peut être enregistré comme modèle dans Direct Net. À la prochaine facture émanant du même émetteur, il suffit au client de cliquer sur le modèle dans la liste des paiements pour que le système établisse un nouvel ordre avec les données existantes. Ensuite, le client n'a plus qu'à modifier les données qui ont changé par rapport à la facture précédente et à transmettre l'ordre de paiement à la banque.

- **Ordres permanents:** pour les paiements réguliers comme le loyer d'un appartement, par exemple, le client peut créer facilement un ordre permanent dans Direct Net de façon à n'oublier aucune échéance. Les ordres permanents peuvent être modifiés ou supprimés à tout moment dans le système.

- **Facturation électronique:** grâce à ce service, les factures sont directement transmises par leurs émetteurs à la banque en ligne. Le destinataire de la facture n'a plus qu'à fixer la date d'exécution et à accepter la facture. Pour recevoir ses factures sous forme électronique, le client doit s'inscrire dans Direct Net sous la rubrique «Factures électroniques» et s'enregistrer auprès des différents émetteurs.

- **Numéro de référence:** sur les bulletins de versement rouges, il n'est pas

- nécessaire de taper les 27 chiffres du numéro de référence. Les zéros initiaux peuvent être omis. Le système vérifiera si le numéro de référence a été entré correctement, car le numéro se termine par un chiffre de contrôle. Un lecteur optique peut également s'avérer utile pour lire la ligne de codage figurant sur les bulletins de versement suisses.

- **Paiements hors ligne:** un logiciel spécial permet de saisir les paiements hors ligne et de les envoyer ensuite au Credit Suisse sous forme de fichiers DTA. Le Credit Suisse propose à ses clients un logiciel gratuit à l'adresse [www.credit-suisse.com/offline-payments](http://www.credit-suisse.com/offline-payments).

- **Version de démonstration:** pour se familiariser avec le fonctionnement de Direct Net sans effectuer de véritables paiements, les clients peuvent obtenir la version de démonstration sous [www.credit-suisse.com/directnet](http://www.credit-suisse.com/directnet).

- **Demande d'utilisation Direct Net:** les formulaires de souscription peuvent être téléchargés en cliquant en haut à droite sur le site [< www.credit-suisse.com/directnet](http://www.credit-suisse.com/directnet)



## Direct Net: l'opinion de trois des 400 000 clients

« Nous sommes une petite entreprise active dans le domaine du stockage avec des solutions innovantes et évolutives. Grâce au perfectionnement constant du système Errex®, nous avons mis sur pied un programme complet d'aménagement intérieur très tendance s'ajoutant à nos étagères industrielles. Direct Net permet à notre entreprise, fortement axée sur la clientèle, d'offrir aux clients un confort accru pour leurs paiements. Nous découvrons d'ailleurs sans cesse de nouvelles fonctions dans le système. Moi aussi, j'effectue mes opérations bancaires privées via Direct Net et j'apprécie le professionnalisme de l'encadrement par le Credit Suisse. »



**Ingrid Weishaupt, directrice  
HW-Regale AG, Rümlang**

« C'est surtout à titre professionnel que j'utilise Internet. En tant que professeur de chimie à l'école cantonale de l'Oberland zurichois à Wetzikon, je suis très satisfait du site [www.roempp.com](http://www.roempp.com), vaste encyclopédie de chimie qui requiert cependant une licence d'utilisation. J'aime également consulter Google.ch et nzz.ch, sans oublier Direct Net, que j'utilise depuis plusieurs années pour régler mes factures – depuis que les paiements normaux par bulletin de versement sont payants... Généralement, je réunis plusieurs factures que je règle via Direct Net environ trois ou

quatre fois par mois. Je trouve pratique que l'on puisse fixer la date d'exécution des paiements. Non pas que j'attende de cette facilité un gain important sur les intérêts, mais je veux être certain que mon nouveau salaire est sur mon compte avant de régler des factures élevées. »



**Renato Galli, professeur  
à l'école cantonale de Wetzikon**

« Je suis client du Credit Suisse depuis plus de quarante ans et j'ai donc vécu toutes les étapes du développement, de l'ordre de virement apporté personnellement à l'ordre de paiement actuel transmis électroniquement via Direct Net. Bien sûr, je déplore la perte du contact personnel avec notre banque. Mais nous avons gagné en efficacité de traitement (ce sont plus de 25 000 paiements que nous transmettons chaque année via Direct Net) de même qu'en actualité, grâce à la possibilité de consulter les détails, y compris les soldes, de plus de 200 comptes. »



**Werner Hackenjos, président  
du conseil d'administration, Hackenjos  
Immobilien AG**

### Intéressant pour les entreprises :

- **Les émetteurs de factures utilisant des bulletins de versement orange ou bleus avec numéro de référence peuvent importer à tout moment les entrées de paiements dans leur comptabilité grâce à TELE ZED. Les fichiers électroniques non importés sont regroupés.**
- **LSV+ (TELE LSV) : on entend par LSV+ le recouvrement direct par transfert de fichiers via Direct Net. Les créances sont établies à l'aide d'un logiciel compatible avec le système LSV, puis transmises au Credit Suisse sous forme de fichiers.**

Texte : Thierry Duc, Credit Suisse Economic and Business Information Center (EBIC)

## Recherche futée sur Internet

Cela fait bientôt dix ans que l'accès à Internet s'est démocratisé en Suisse. Les moteurs de recherche aident les internautes à filtrer les informations disponibles en nombre croissant sur le Net.

Qui ne se souvient plus de ses premiers pas timides dans le World Wide Web (WWW) ? Et de l'espoir suscité par sa première recherche avec Altavista, qui était alors le principal moteur de recherche ? Celui-ci a su s'adapter aux différentes évolutions liées à Internet, notamment en proposant un service de traduction électronique baptisé Babel-fish : <http://babelfish.altavista.com>. Désormais, Google ([www.google.com](http://www.google.com)), Yahoo ! ([www.yahoo.com](http://www.yahoo.com)) et MSN Search (<http://search.msn.ch>) ont détrôné Altavista et sont devenus les «Search Engines» préférés des internautes, d'après plusieurs études indépendantes.

### Technologie et méta-moteurs

Grâce à des solutions novatrices, de nouveaux outils ont réussi à percer sur le Web. Si les trois principaux moteurs de recherche sont utilisés par les deux tiers des Américains, d'autres offrent, selon les besoins, de meilleurs résultats.

Citons tout d'abord les moteurs de recherche connus pour leur technologie innovante. Hormis Google, il s'agit par exemple du site [www.teoma.com](http://www.teoma.com), qui, contrairement à son concurrent, adopte une approche par sujet, de <http://www.clusty.com> de Vivísimo (résultats affichés par groupes thématiques), ou de [www.ask.com](http://www.ask.com), qui permet de formuler des questions. Les méta-moteurs, quant à eux, interrogent simultanément plusieurs moteurs de recherche : [www.dogpile.com](http://www.dogpile.com) (Google compris), [www.alltheweb.com](http://www.alltheweb.com), [www.metagopher.com](http://www.metagopher.com), [www.profusion.com](http://www.profusion.com), [www.metacrawler.com](http://www.metacrawler.com), [www.ixquick.com/fra](http://www.ixquick.com/fra), [www.mamma.com](http://www.mamma.com) ou [www.qigblast.com](http://www.qigblast.com). La page <http://metasearch.langenberg.com> présente différents méta-moteurs.

D'autres outils de recherche sont spécialisés dans des domaines précis (recherche verticale) afin de supprimer les informations inutiles : [www.answers.com](http://www.answers.com) (social), [www.moneywebsearch.com](http://www.moneywebsearch.com) (finance), [www.singingfish.com](http://www.singingfish.com) (musique), [www.americanpressinstitute.org/toolbox](http://www.americanpressinstitute.org/toolbox) (pour les journalistes). Les sites [www.amazon.fr](http://www.amazon.fr) (livres) et [www.ebay.com](http://www.ebay.com) (enchères) font aussi partie de cette catégorie.

Le moteur de recherche A9 (<http://opensearch.a9.com>) réalise plusieurs recherches verticales simultanées.

Des programmes spécialisés permettent également de lancer une recherche dans les forums de discussion ou les weblogs (blogs), deux éléments très en vogue sur le Net : [www.bloglines.com](http://www.bloglines.com), [www.blogpulse.com](http://www.blogpulse.com), [www.technorati.com](http://www.technorati.com), [www.waypath.com](http://www.waypath.com) et [www.feedster.com](http://www.feedster.com).

### La face cachée d'Internet

D'après différentes études, les deux tiers des informations importantes sont «dissimulées» dans le «Web invisible» («deep Web» ou «invisible Web»), c'est-à-dire sur des pages payantes ou protégées par un mot de passe, dans des documents dont le format ne peut être lu par les moteurs de recherche traditionnels ou sur des sites dynamiques inaccessibles à ces moteurs. En outre, certaines entreprises ou organisations n'autorisent la consultation de pages spécifiques que depuis leur site Web. Pourtant, des moteurs de recherche sont capables d'explorer Internet dans ses moindres recoins pour y découvrir les informations souhaitées : Direct

Search ([www.freepint.com/gary/direct.htm](http://www.freepint.com/gary/direct.htm)) et Invisible Web ([www.invisible-web.net](http://www.invisible-web.net)).

Yahoo ! également affirme «fureter» avec davantage de précision que ses concurrents. D'ailleurs, sa «recherche avancée» propose un accès «tout en un» aux abonnés de Forrester Research, de Lexis Nexis et d'autres fournisseurs commerciaux.

Des informations en anglais sur le Web invisible sont disponibles notamment sur les sites [www.inf.aber.ac.uk/academictliaison/internet/invisible.asp](http://www.inf.aber.ac.uk/academictliaison/internet/invisible.asp) et <http://brightplanet.com/technology/deepweb.asp>.

Quo qu'il en soit, tout internaute averti en quête de renseignements peut aussi trouver les réponses souhaitées grâce aux moteurs de recherche classiques.

### Conseils et astuces

**Copie cachée:** qui ne s'est pas déjà énervé en constatant, après avoir cliqué sur le lien d'une occurrence, que la page souhaitée n'était plus en ligne ? L'option «Copie cachée» ou «cached» de Google, Yahoo ! et MSN Search permet malgré tout de consulter cette page.

**Calculatrice:** comment calculer rapidement sans calculatrice à portée de main ? Google le permet !

**Recherche de titres:** les programmes comme Google permettent de rechercher des titres avec le préfixe «intitle :». Seuls les documents comportant dans leur titre le terme recherché sont alors proposés.

**Noms incorrects:** la plupart des moteurs de recherche comprennent aussi les critères saisis incorrectement. Cette fonction est très utile pour les

noms étrangers qui ont plusieurs orthographes, par exemple Rachmaninov ou Rachmaninoff.

● **Définition:** qui n'a jamais cherché la définition d'un terme inhabituel ? Pour cela, il suffit de saisir « define : » avant le mot recherché. Google affiche alors les définitions correspondantes.

● **Recherche locale:** il est également possible de définir des restrictions dans la recherche avancée (« Advanced Search ») : langue, pays, date ou site/domaine.

● **Synonyme:** certains critères de recherche ne permettent pas, à eux seuls, d'obtenir toutes les informations souhaitées. Il est alors utile de recourir à des synonymes auxquels on ne pense pas habituellement. Pour les recherches en anglais dans Google, un tilde (~) doit être saisi devant le terme recherché.

● **Recherche d'expressions:** des guillemets doivent être utilisés pour rechercher une expression, par exemple « salle de réunion ». Les moteurs de recherche tels que Google et Altavista considèrent les mots entre guillemets comme une chaîne unique de caractères et répertorient les documents contenant cette expression à l'iden-

tique. Ce type de recherche est très utile pour retrouver un titre d'ouvrage, un proverbe ou une citation.

● **Plusieurs prénoms:** parfois, la recherche porte sur une personne ayant plusieurs prénoms, qui sont abrégés ou ne sont pas tous cités. Par exemple, le peintre Achille Emile Othon Friesz est mentionné notamment sous les noms Othon E(mile) Friesz, Othon A(chille) Friesz ou Emile Othon Friesz. Google permet d'utiliser le joker\* pour rechercher deux termes séparés par trois mots maximum.

Dans une « émulation de Google » ([www.staggernation.com/cgi-bin/gaps.cgi](http://www.staggernation.com/cgi-bin/gaps.cgi)), il est même possible de définir l'ordre des termes. Cette fonction de « Proximity Search » (recherche de proximité) est également proposée par le site [www.waypath.com](http://www.waypath.com), spécialisé dans les blogs.

● **Recherche approfondie:** encore trop d'occurrences ? L'option « Rechercher dans ces résultats » de Google, disponible au bas d'une page de résultats, permet de limiter la recherche aux occurrences déjà trouvées, voire de la restreindre en ajoutant d'autres critères.

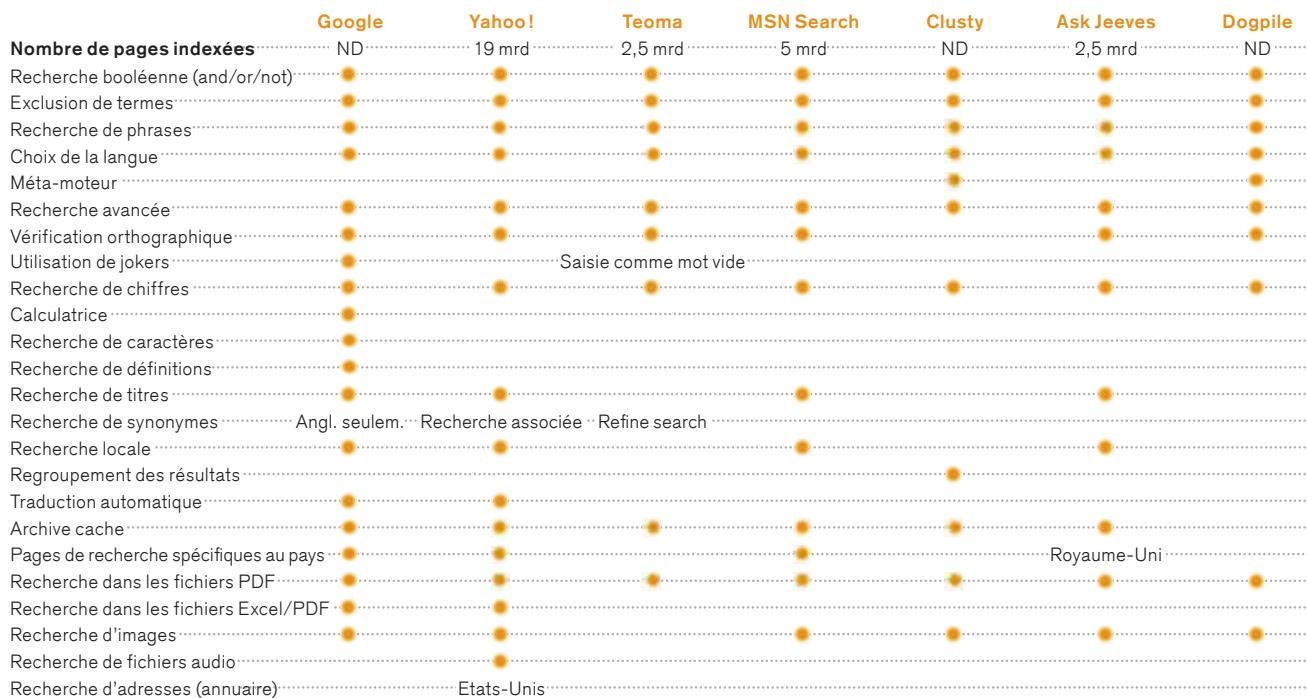
## Moteurs de recherche préférés

En 2004, un organisme hollandais a testé différents moteurs de recherche. Google et Vivisimo ont remporté la palme dans la catégorie internationale. Toutefois, Yahoo ! a obtenu le « Search Engine Watch Awards 2004 », devant Google.

Dans son numéro de mai 2004, le magazine allemand « PC Praxis » a sacré AllTheWeb meilleur moteur de recherche. Publié le 21 novembre 2005, les résultats d'un test en aveugle organisé par Webmasterbrain.com ont montré cependant que Google surpassait nettement Yahoo ! et MSN.

Les sites suivants donnent un aperçu des moteurs de recherche actuels et de leurs avantages : <http://outils.abondance.com>, [www.noodletools.com/debbie/literacies/information/Slocate/adviceengine.html](http://www.noodletools.com/debbie/literacies/information/Slocate/adviceengine.html) et [www.lib.berkeley.edu/TeachingLib/Guides/Internet/SearchEngines.html](http://www.lib.berkeley.edu/TeachingLib/Guides/Internet/SearchEngines.html).

## Comparatif des moteurs de recherche (état: 1<sup>er</sup> janvier 2006)



Texte : **Rebecca Schraner**

## A B C informatique

**Pare-feu, cookie, spam... Connaissez-vous la définition de ces termes couramment employés ?**

**Notre glossaire vous permet de les décrypter et vous propose des liens intéressants. Pour plus d'informations : [www.credit-suisse.com/securite](http://www.credit-suisse.com/securite).**

### ● Antivirus

Logiciel qui protège les données contre l'infiltration de virus et de vers. Comme de nouveaux virus apparaissent chaque jour, il est conseillé d'actualiser ce logiciel régulièrement.

### ● Cache

Les données lues par le système sont archivées dans le cache en vue d'une réutilisation éventuelle. Une page Web déjà consultée est ainsi chargée plus rapidement puisque les données sont présentes localement sur l'ordinateur.

### ● Calculateurs

Des outils très utiles pour calculer les impôts, le coût de l'accession à la propriété ou les besoins en prévoyance.

[www.credit-suisse.com/calculateurs](http://www.credit-suisse.com/calculateurs)

### ● Canular (hoax)

Ces e-mails mettent en garde les utilisateurs contre des virus qui n'existent pas. Le meilleur moyen de déjouer les canulars est de ne pas prendre au sérieux les alertes aux virus qui émanent d'une source inconnue. Si vous n'êtes pas abonné au bulletin d'information d'une société antivirus, vous pouvez partir du principe que les alertes aux virus que vous recevez par e-mail sont fausses. Autre indice pour reconnaître un canular : le message vous invite toujours à transmettre l'e-mail à toutes vos connaissances.

### ● Carte de crédit (utilisation)

Une connexion Internet non sécurisée peut théoriquement être interceptée par un tiers. Il est donc important de ne communiquer des informations sur votre carte de crédit que sur des pages sécu-

risées. Celles-ci sont reconnaissables à un cadenas affiché dans la barre de statut de votre navigateur (= certificat numérique).

### ● Certificat numérique

Attestation attribuée à un organisme ou à une personne et qui en certifie l'identité. C'est l'équivalent électronique d'une pièce d'identité classique.

### ● Cheval de Troie

Programme qui remplit une fonction légitime, mais qui en arrière-plan se livre à des manipulations illégales. Cela peut aller de l'usurpation d'un mot de passe à l'ouverture d'un accès via Internet permettant au pirate de prendre le contrôle d'un ordinateur.

### ● Cookie

Fichier crypté installé par un serveur Web sur l'ordinateur d'un internaute. Il permet d'identifier l'utilisateur et d'enregistrer ses données pour des connexions ultérieures. Les cookies représentent néanmoins un risque pour la sécurité, car ils peuvent mémoriser les habitudes de surf de l'utilisateur.

### ● Cryptage

Les données sont traitées à l'aide d'une formule mathématique et ainsi protégées contre toute manipulation ou utilisation abusive.

### ● Direct Net

Banque en ligne du Credit Suisse, qui permet à tout moment au client d'avoir accès à des informations importantes et d'effectuer ses paiements de manière sûre et pratique.

[www.credit-suisse.com/directnet](http://www.credit-suisse.com/directnet)

### ● emagazine

Le magazine en ligne du Credit Suisse livre chaque semaine des informations dans les domaines de l'économie, de la finance, du sport et de la culture.

[www.credit-suisse.com/emagazine](http://www.credit-suisse.com/emagazine)

### ● Fundlab

Comparaison directe de plus de 2300 fonds de placement.

[www.credit-suisse.com/fundlab](http://www.credit-suisse.com/fundlab)

### ● Investors' Circle

Informations financières actuelles, complétées par des propositions d'investissement et des analyses de marché de première main.

[www.credit-suisse.com/investorscircle](http://www.credit-suisse.com/investorscircle)

### ● Junk mail

Voir «spam».

### ● Login

Accès à un ordinateur, à un programme ou à un site Web au moyen d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe. La connexion à la banque en ligne nécessite en outre une carte SecurID.

### ● MELANI

Système suisse d'information sur les dangers et les risques liés à l'utilisation des techniques modernes d'information et de communication (par exemple ordinateur, Internet, téléphone portable, e-banking). Pour recevoir des informations sur les risques actuels ainsi que des conseils pour protéger vos données :

[www.melani.admin.ch](http://www.melani.admin.ch)



### ● **Mise à jour (update)**

Une mise à jour permet de remplacer une version de logiciel par une autre, plus récente. Pour que l'ordinateur soit toujours protégé de manière optimale, mieux vaut utiliser la dernière version en date du système d'exploitation.

### ● **Mobile Banking**

Le Credit Suisse propose des informations boursières et financières sur le portail « Vodafone live ! ».

[www.credit-suisse.com/mobile](http://www.credit-suisse.com/mobile)

### ● **Mot de passe**

Suite de caractères définie par l'utilisateur et connue de lui seul et du système. Le mot de passe permet à l'utilisateur de s'identifier auprès du système.

### ● **Navigateur**

Programme destiné à consulter des pages Web.

### ● **Nétiquette**

Contraction des deux termes « Net » et « étiquette », la nétiquette est un guide définissant les règles de conduite et de politesse à adopter lors de la communication sur Internet.

### ● **Online/offline**

Online (en ligne) : l'ordinateur est relié au réseau. Un icône correspondant (deux ordinateurs) s'affiche en bas de l'écran. Offline (hors ligne) : l'ordinateur n'est pas relié au réseau.

### ● **Pare-feu (firewall)**

Logiciel qui fonctionne comme une interface entre l'ordinateur et Internet. Il contrôle les données entrantes et sortantes et protège ainsi l'ordinateur contre tout accès de l'extérieur non autorisé.

### ● **Phishing**

Par l'intermédiaire d'e-mails, les clients sont détournés vers de faux sites Web qui ressemblent trait pour trait aux originaux, permettant ainsi à des personnes mal intentionnées de se procurer des données confidentielles.

### ● **Pirate informatique (hacker)**

Un pirate accède sans autorisation à un système afin d'en lire les données, de les modifier et/ou de les supprimer.

### ● **Quotes**

Accès aux principales places boursières internationales et informations détaillées sur les titres et les marchés.

[www.credit-suisse.com/quotes](http://www.credit-suisse.com/quotes)

### ● **Risques**

Pour savoir quels virus circulent actuellement sur Internet, consultez la page « Security Response » de Symantec.

[www.symantec.com](http://www.symantec.com)

### ● **SecureMail**

Pour communiquer de manière sécurisée avec le conseiller clientèle.

[www.credit-suisse.com/securemail](http://www.credit-suisse.com/securemail)

### ● **Spam (junk mail ou pourriel)**

Terme générique désignant des e-mails publicitaires non sollicités ou des lettres-châînes. Le spamming correspond à l'envoi de ces messages, les spammers étant les expéditeurs. D'après différentes études, le spam représente plus de 60% des e-mails échangés dans le monde.

### ● **Spyware**

Le terme « spyware » est la contraction de deux mots anglais : « spy » (espion)

et « software » (logiciel). Il s'agit d'un programme qui s'installe subrepticement sur un ordinateur afin d'y enregistrer des informations sur l'utilisateur puis de les transmettre à une adresse prédefinie.

### ● **Ver**

Logiciel à part entière qui se copie sur les ordinateurs, le plus souvent par e-mail. Il se transmet par pièce jointe (en règle générale, directement exécutable) d'un message électronique envoyé à des adresses plus ou moins choisies au hasard.

### ● **Virus**

Les virus se cachent à l'intérieur d'un autre programme (appelé « programme hôte »). Une fois activés, ils peuvent provoquer toutes sortes de dysfonctionnements, allant du simple affichage d'un message inoffensif sur l'écran à l'effacement complet du disque dur.

### ● **XP**

Le système d'exploitation actuel de Microsoft. La prochaine version verra le jour au printemps 2006.

### ● **Young People**

Actualités du cinéma, économiseurs d'écran à télécharger, jeux concours, offres de voyage... tout ce qui séduit les jeunes.

[www.credit-suisse.com/youngpeople](http://www.credit-suisse.com/youngpeople)

Texte : Gaby Bischofberger



**Les pages de cours (Quotes) du Credit Suisse sont accessibles au public et donnent à l'investisseur une bonne vue d'ensemble des différents marchés économiques et financiers.**

## La Bourse à domicile

**Internet offre à chacun la possibilité de suivre confortablement les marchés du monde entier et d'effectuer au bon moment des transactions sur titres.**

Saviez-vous que le terme de « Bourse », qui désigne le marché où se négocient les valeurs mobilières, est sans doute dérivé du nom de la famille Van der Burse, à Bruges, dont l'hôtel servait au XV<sup>e</sup> siècle de lieu de rencontre aux commerçants locaux ? L'étymologie du mot « bourse » remonte en outre au grec « byrsa » et au latin « bursa », signifiant simplement « cuir, outre », puis « sac de cuir », d'où « bourse ». A Zurich, la Bourse a été fondée en 1877.

Depuis lors, bien des changements sont intervenus. La mondialisation, c'est-à-dire l'interdépendance économique internationale qui a commencé avant la Première Guerre mondiale, a rendu toujours plus difficile à Monsieur

Tout-le-Monde de s'y retrouver dans le domaine des titres et d'investir lui-même sur ce marché.

Aujourd'hui, cependant, nombre de quotidiens apportent de précieuses informations sur le sujet, et la lecture matinale des cours de Bourse dans la presse est devenue pour beaucoup d'investisseurs un rituel indispensable. Les magazines spécialisés, eux, publient des analyses et émettent des recommandations.

L'ère d'Internet a finalement entraîné une démocratisation de la Bourse : tout le monde peut consulter les cours à domicile au moment où cela lui convient et participer au négoce boursier sur le plan mondial.

Le Credit Suisse aide l'internaute à s'orienter dans la jungle des informations. Nombre de données publiées sur son site sont accessibles à tous ; mais personne ne s'étonnera que la banque veuille également apporter à ses clients une valeur ajoutée déterminante (voir page 23).

Ainsi, toutes les indications relatives aux marchés sont à la disposition du grand public, tandis que les analyses professionnelles sont réservées à la clientèle de la banque. <

## Données du marché – Quotes

**Le site contient un vaste éventail d'informations boursières, avec mention des « gagnants » et des « perdants ». En outre, des graphiques indiquant l'évolution des cours peuvent être consultés. [www.credit-suisse.com/quotes](http://www.credit-suisse.com/quotes)**

## Analyse professionnelle – Research

**Le site fournit diverses publications sur l'économie nationale et internationale, avec des prévisions en matière de taux de change et d'intérêt. Certaines de ces publications peuvent aussi être obtenues sur abonnement gratuit au Research Alert Center. [www.credit-suisse.com/research](http://www.credit-suisse.com/research)**



## Une valeur ajoutée déterminante

Dans l'Investors' Circle et sur Direct Net, le Credit Suisse propose un lien direct avec les Bourses et les marchés financiers du monde entier.

### Lien avec les marchés financiers

L'Investors' Circle est l'instrument idéal pour les clients du Private Banking souhaitant suivre de près l'évolution du marché et être au courant de tout ce qui se passe à la Bourse. Son offre en bref :

**MyCS – aperçu général** Page Web personnelle qui permet de consulter différentes informations financières, de sélectionner les actualités voulues, d'insérer des graphiques ou d'installer une bannière défilante. Grâce à MyCS, la vue d'ensemble est toujours assurée.

**Observation du marché en temps réel** Le Portfolio Tracker permet de constituer des portefeuilles virtuels et de contrôler la performance des placements. Possibilité de simuler plusieurs scénarios et de s'abonner pour suivre l'évolution des cours via SMS ou e-mail.

**Analyses et recommandations** Outre les informations accessibles à tous, les clients de l'Investors' Circle reçoivent en exclusivité des recommandations concrètes sur les actions et les obligations. Nombre de ces analyses et informations essentielles pour les décisions d'investissement sont disponibles sur abonnement auprès du Research Alert Center. Le CS Investment Committee, constitué de membres du Directoire, propose chaque semaine des informations d'actualité

sur l'allocation d'actifs et des idées de transactions intéressantes.

**Accès visiteur** Possibilité de tester l'Investors' Circle sans engagement et d'avoir ainsi accès à des offres sélectionnées comme MyCS et le Portfolio Tracker.

[www.credit-suisse.com/investorscircle](http://www.credit-suisse.com/investorscircle)

### Lien direct avec la Bourse

Dès que sa décision est prise, le client peut acheter ou vendre un titre directement en ligne – grâce à Direct Net.

**Négoce de titres à tout moment** Même pendant ses vacances, le client a la possibilité d'effectuer des transactions sur titres grâce à la banque en ligne. Tout ordre de Bourse peut être assorti d'une limite de prix. S'il est saisi sans limite de prix, l'ordre sera exécuté intégralement dans les meilleurs délais et au meilleur prix.

**Relevé de fortune** Le relevé de fortune présente une analyse détaillée des avoirs investis. Il indique notamment les liquidités disponibles et les secteurs dans lesquels les avoirs sont investis.

**Une version de démonstration pour tester les ordres de Bourse** Sur [www.credit-suisse.com/directnet](http://www.credit-suisse.com/directnet) se trouve une version de démonstration illustrant le fonctionnement de Direct Net sans transaction concrète de titres, autrement dit sans le moindre risque.

## Récapitulatif des services en ligne

### Données du marché

[www.credit-suisse.com/quotes](http://www.credit-suisse.com/quotes)

### Research

[www.credit-suisse.com/research](http://www.credit-suisse.com/research)

### Investors' Circle

[www.credit-suisse.com/investorscircle](http://www.credit-suisse.com/investorscircle)

### Lien direct avec la Bourse

[www.credit-suisse.com/directnet](http://www.credit-suisse.com/directnet)

### Communication en ligne sécurisée

[www.credit-suisse.com/securemail](http://www.credit-suisse.com/securemail)

### Situation financière personnelle

[www.credit-suisse.com/checkup](http://www.credit-suisse.com/checkup)

### Comparatif des fonds de placement

[www.credit-suisse.com/fundlab](http://www.credit-suisse.com/fundlab)

### Types d'assurances

[www.credit-suisse.com/insurancelab](http://www.credit-suisse.com/insurancelab)

### Produits structurés

[www.credit-suisse.com/structuredinvestments](http://www.credit-suisse.com/structuredinvestments)

### Calculateurs en ligne

[www.credit-suisse.com/calculateurs](http://www.credit-suisse.com/calculateurs)

### Données du marché pour le mobile

[wap.credit-suisse.com](http://wap.credit-suisse.com)



Texte: Olivia Schiffmann

## Fureter malin sur Internet

**Surfer sur la Toile permet de joindre l'utile à l'agréable. Cependant, Internet renferme tant de sites qu'il devient difficile de faire son choix. Voici quelques conseils.**

### Calculateurs en ligne

Le Credit Suisse propose de nombreux calculateurs en ligne dans différents domaines. Les plus appréciés sont le calculateur hypothécaire, le calculateur fiscal et celui de l'attractivité du lieu de domicile. Le premier permet l'analyse, la comparaison de produits et la simulation. Quant au calculateur de l'attractivité du lieu de domicile, il représente une aide lors de la recherche d'un logement ou en cas de déménagement, car il compare divers facteurs tels que la charge fiscale, le réseau de transports ou la situation du logement dans plusieurs communes, districts et cantons.

Ces calculateurs sont disponibles sur

- [www.creditsuisse.com/calculateurs](http://www.creditsuisse.com/calculateurs)



Natalia Lanzo, gestante des contenus,  
Credit Suisse

● **Mouseover:** une carte de Suisse interactive qui indique pour chaque adresse des pictogrammes symbolisant les arrêts de bus, de trains, etc. Il suffit de passer la souris sur ces icônes pour obtenir les horaires correspondants et bien d'autres détails.

<http://map.search.ch>

● **Voyage, voyage:** préparer ses prochaines vacances, tout un programme...

[www.opodo.fr](http://www.opodo.fr)

● **La Tribune de Genève:** un quotidien instructif.

[www.tribune.ch](http://www.tribune.ch)

### Logiciel de gestion pour PME

Avec ses 62 000 clients, Sage Suisse est l'un des principaux fournisseurs de solutions intégrées de gestion pour petites et moyennes entreprises en Suisse (PME). Sesam, Simultan, Winware, WinWay, ACT! et Office Line sont autant de logiciels représentant le bon choix pour chaque entreprise et chaque budget. Sage Suisse propose toute une gamme de solutions performantes pour le traitement des commandes, la gestion des salaires et la comptabilité, ainsi que des services particulièrement adaptés au portefeuille de produits des PME.

- [www.sageschweiz.ch](http://www.sageschweiz.ch)



Marc Ziegler, responsable marketing  
et service clientèle, Sage Suisse SA

● **OpenBC:** un site intéressant de business networking pour l'Europe.

[www.openbc.com](http://www.openbc.com)

● **Istockphoto:** une banque de données à des prix très avantageux pour des photos libres de droits, parfaite pour acquérir facilement des éléments graphiques.

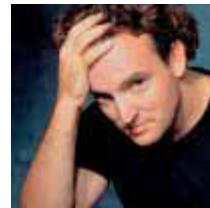
[www.istockphoto.com](http://www.istockphoto.com)

● **IT Reseller:** les dernières informations du secteur informatique (en allemand).

[www.itreseller.ch](http://www.itreseller.ch)

### En bref...

Dis-moi où tu surfes, et je te dirai qui tu es.



Marco Rima,  
acteur et humoriste

- [www.marcorima.ch](http://www.marcorima.ch)

● **Théâtre:** malgré mon GPS, j'ai besoin de savoir où se trouvent les différents théâtres, et comment les joindre par téléphone. [www.search.ch](http://www.search.ch)

● [www.swissgolfnetwork.ch](http://www.swissgolfnetwork.ch) – quand on a la passion du golf, il est bon de repérer à l'avance le parcours le plus proche...

● [www.foodquide.ch](http://www.foodquide.ch) – indispensable pour connaître les bons restaurants.



Tanja Dankner, chanteuse

- [www.tanjadankner.com](http://www.tanjadankner.com)

● **Atlas:** pour tous les globe-trotters et les amateurs de voyages, une magnifique source d'informations.

<http://earth.google.com>

● [www.wikipedia.fr](http://www.wikipedia.fr) – pour étancher sa soif de connaissances.

● [www.michaelvonderheide.ch](http://www.michaelvonderheide.ch) – un ami très cher.



Devenez membre  
maintenant!

**Visez en plein dans le mille** pour les jeunes sportif(ve)s. Devenez membre de l'Aide Sportive Suisse! Vous apportez une contribution annuelle d'une grande valeur pour l'encouragement des jeunes sportif(ve)s suisses – 35 francs ne sont pas grand-chose, mais l'effet en est d'autant plus conséquent. Grâce à votre soutien, les jeunes sportif(ve)s talentueux(ses) ont une chance!  
Devenez membre maintenant!

En tant que membre de l'Aide Sportive, vous avez les avantages suivants:

- La publication «zoom» 4 x par an
- Des offres exclusives pour les membres
- Participation à prix réduit à diverses festivités



*Votre cadeau de bienvenue:  
Un robuste ballon de football de Wilson!*

Cette offre est valable jusqu'au 31.8.2006 et jusqu'à épuisement du stock!  
Utilisez le talon ou prenez directement contact avec notre secrétariat au n° 041 672 90 33.

X Oui, je désire devenir membre de l'Aide Sportive Suisse

Prénom/Nom

NPA/Lieu

Date

Rue/N°

E-mail

Signature

Veuillez envoyer le talon à: Fondation de l'Aide Sportive Suisse,  
Case postale 163, 6055 Alpnach Dorf. C'est encore  
plus rapide par fax: 041 672 90 39 ou par  
e-mail: [membres@aidesportive.ch](mailto:membres@aidesportive.ch) avec la mention  
«Bulletin»



Texte: Veronica Zimnic



**Le déroulement d'une enchère en ligne est simple et sécurisé. Pour protéger encore mieux ses utilisateurs, le site Ricardo propose une assurance gratuite.**

# Les enchères en ligne séduisent la Suisse

**Une personne sur dix s'y adonne en Suisse. Chaque mois, les enchères en ligne réalisées sur le site Ricardo portent sur plus de 20 millions de francs de marchandises. Des contrôles de sécurité automatiques et des assurances gratuites protègent acheteurs et vendeurs contre les abus.**

Vous ne savez pas quoi faire de votre vieux téléviseur? Vous voulez vendre une voiture de collection? Vous cherchez désespérément à vous procurer les ouvrages de l'économiste anglais David Ricardo ou encore un autographe du champion de tennis Roger Federer? Que vous soyez acheteur ou vendeur, vous trouverez peut-être votre bonheur sur un site d'enchères en ligne. Rien que sur Ricardo, le leader suisse du marché, des centaines de milliers de personnes s'échangent chaque semaine pour quelque 5 millions de francs de biens et services.

Seule ombre au tableau: les arnaques seraient plus fréquentes dans le commerce électronique que dans le commerce traditionnel. Selon les médias, une affaire sur cent serait une escroquerie. «Si les arnaques étaient aussi fréquentes, nous ne serions plus là», rétorque Peter Oertlin, Managing Director de ricardo.ch. «La sécurité est pour nous une priorité

absolue. Nous adaptons sans cesse nos procédures et nos applications pour répondre aux critères de sécurité, parfois même au détriment de la convivialité.»

Le risque d'abus ne peut pas être exclu pour autant, comme le concède Peter Oertlin. Il est arrivé, par exemple, que les données de clients soient détournées afin de proposer de prétendues bonnes affaires sous une fausse identité. L'argent a été encaissé par le vendeur, mais l'article n'a jamais été envoyé à l'acheteur. Le rêve peut vite tourner au cauchemar. Il y a plus de deux ans, le site ricardo.ch a donc instauré de nouvelles règles pour que les utilisateurs ne puissent plus modifier eux-mêmes leur adresse e-mail. Et sans adresse correcte, les arnaqueurs ont les mains liées.

«Entre autres mesures de sécurité, nous avons une assurance qui couvre les vendeurs aussi bien que les acheteurs (contrairement à d'autres sites d'enchères) jusqu'à hauteur de 250 francs par transaction», ajoute Peter Oertlin.

Pour utiliser ricardo.ch, vous devez demander un code d'accès par écrit et le confirmer dans les huit jours suivant sa réception. Chaque adresse postale est en outre vérifiée de manière sporadique. «Nous misons également sur l'autorégulation du marché, explique l'expert de Ricardo. Après chaque transaction, l'acheteur et le vendeur procèdent à une évaluation réciproque, que les autres utilisateurs peuvent consulter en ligne. Si l'évaluation d'un utilisateur est négative dès la première enchère, le compte est automatiquement bloqué.»

Le commerce en ligne n'en comporte pas moins une part de risque. Mais selon Peter Oertlin les escroqueries représentent bien moins de 1% de toutes les affaires réalisées. Et, comme dit le proverbe, qui ne tente rien n'a rien. Alors à vous de juger... ou d'adjudiquer! <

## Comment déjouer les arnaques

- **Protégez les données relatives à votre compte et à votre carte de crédit contre tout accès non autorisé.**
- **Méfiez-vous des vendeurs qui n'acceptent que les versements en espèces comme mode de paiement.**
- **Evitez les transferts d'argent anonymes.**
- **Méfiez-vous des articles neufs proposés à des prix irréalistes.**
- **N'envoyez jamais d'argent à une autre adresse que celle vérifiée par ricardo.ch.**
- **Consultez en cas de doute le service clientèle de ricardo.ch ou les pages du site sur la sécurité.**
- **Rendez-vous sur le site [www.melani.admin.ch](http://www.melani.admin.ch) pour en savoir plus sur la sécurité informatique.**

Texte : Andreas Schiendorfer



**Bruno Richle**  
Président du conseil d'administration  
Groupe Crealogix

# Rebond après la crise Internet

**Internet crée des emplois. Par exemple chez Crealogix, partenaire du Credit Suisse depuis les débuts d'Internet. En 2006, l'entreprise fête ses dix ans. Entretien avec le président du conseil d'administration, Bruno Richle.**

**Bulletin : Le groupe Crealogix fait partie des rares pionniers d'Internet et de l'e-business qui sont sortis renforcés du processus de consolidation. Quels sentiments, Monsieur Richle, vous inspire votre dixième anniversaire ?**

Bruno Richle : La violente tempête qui s'est abattue sur le secteur en automne 2000 nous a donné de grandes inquiétudes pendant trois ans. Aujourd'hui, notre entreprise est en pleine santé, forte d'environ 250 collaborateurs, et envisage l'avenir avec élan et optimisme. Nous voulons doubler notre chiffre d'affaires dans les cinq prochaines années pour atteindre plus de 100 millions de francs et devenir ainsi le plus grand fournisseur indépendant de logiciels en Suisse.

**Quel a été pour vous le moment le plus difficile ?**

Incontestablement la première assemblée générale publique après l'introduction en Bourse. C'était en octobre 2001, et il fallait que je m'adresse aux actionnaires en sachant pertinemment que la plupart d'entre eux avaient perdu beaucoup d'argent avec nous. Après notre introduction en Bourse en septembre 2000, le cours de l'action s'était effondré, chutant d'un plus haut de 287 francs à tout juste 30 francs. Les grands espoirs que les actionnaires et nous-mêmes avions placés dans notre entreprise paraissaient illusoires dans ce nouveau contexte.

**Et comment avez-vous surmonté l'assemblée générale ?**

Etonnamment bien... Sans doute pour deux raisons. D'une part, Crealogix avait eu un exercice bénéficiaire (comme d'ailleurs tous les exercices depuis notre création) et n'avait pas dû toucher au « trésor de guerre » constitué par l'entrée en Bourse. D'autre part, nous n'avons pas tenté d'embellir la situation. Les actionnaires ont apprécié cette franchise, qui est restée pour nous depuis lors un grand principe de gestion. Lors de la publication par l'Université de Zurich, en décembre 2003, d'une étude sur le gouvernement d'entreprise menée auprès des 265 entreprises cotées en Bourse, Crealogix a décroché les meilleures notes, se plaçant parmi les dix premiers.

**D'innombrables entreprises ont péri dans la tempête Internet. Comment expliquez-vous que Crealogix ait survécu ?**

Une fois encore, je citerai deux grandes raisons. Premièrement, les quatre fondateurs de l'entreprise possèdent toujours la majorité des actions et s'investissent personnellement dans l'affaire. Même si la répartition concrète des tâches n'est plus liée à la structure du capital depuis l'introduction en Bourse, nous sommes dévoués corps et âme à notre entreprise. Deuxièmement, nous avons pris conscience assez tôt du fait que l'e-business ne se limitait pas à la conception de sites Web.

**Et compte tenu du trésor de guerre accumulé, vous pouviez élargir de façon ciblée votre champ d'activité...**

Exactement. Nous avons intégré toutes les compétences nécessaires le long de la chaîne de valeur informatique. Une première diversification a eu lieu en plein milieu de la crise, avec la mise en place du secteur e-learning en 2002. La deuxième diversification a suivi en 2004 pour adapter l'entreprise à la fusion se dessinant entre l'e-business et les systèmes ERP (Enterprise Resource Planning). Actuellement, nous batissons une « Software Powerhouse » destinée à nous assurer le leadership du marché dans nos segments d'activité.

**Quel est le rôle joué par le Credit Suisse ?**

Pionnier de la banque électronique et très novateur, le Credit Suisse avait entièrement misé sur nous dans ce domaine et il était donc de loin notre principal partenaire les premières années. Une coopération dont nous avons bénéficié sur tous les plans. Ainsi, nous avons lancé en 1997 la première version de Direct Net. Et nous sommes fiers que le Lafferty Group ait désigné à plusieurs reprises le site Web du Credit Suisse comme la meilleure offre Internet de toutes les banques européennes. Nous avons maintenant accru considérablement notre présence sur le marché et le Credit Suisse travaille également avec différents prestataires. Mais le Credit Suisse est toujours un de nos plus grands clients. <



Texte: Rebecca Schraner

# Internet et son irrésistible force d'attraction

**Internet est pour les enfants une fenêtre ouverte sur le monde des adultes. Le site « security4kids » montre quels en sont les risques et comment se protéger.**

Laura, 13 ans, visite tous les jours le site Habbo Hotel, qui n'est pas une quelconque auberge de montagne, mais un « hôtel virtuel où il se passe toujours quelque chose », comme le disent ses fondateurs. De quoi exciter la curiosité ! « Entre, c'est gratuit », signale la page d'accueil. Puis : « Pas encore de Habbo ? Tu peux en créer un ici ». Le Habbo est un personnage virtuel. Après lui avoir donné un nom – « surtout pas son propre nom, ce serait nul ! », avertit Laura –, il faut le configurer, c'est-à-dire que chacun peut lui donner le « look » qu'il souhaite : au choix, des coupes et des couleurs de cheveux tendance ainsi qu'une multitude de t-shirts, pantalons et chaussures dans de nombreux coloris. Lorsque le Habbo personnel est enfin au goût de son créateur, il sera lâché dans la nature ou, plus exactement, dans l'hôtel, où il peut se déplacer librement et parler de tout et de rien avec d'autres Habbos, aménager son propre appartement, échanger des meubles, s'essayer au plongeon de haut vol, etc., etc.

Internet est vraiment une aire de jeux sans limites, où le « chat » (bavardage) et le surf abolissent la notion de temps. Internet fait désormais partie du quotidien de très nombreux adolescents, dont Laura. Cependant, les enfants et les ados ne surfent pas seulement pour s'amuser, mais aussi pour apprendre. Les enseignants invitent leurs élèves à faire des recherches sur la Toile et maîtriser ainsi le World Wide Web (WWW). En effet, Internet ouvre d'innombrables portes et constitue une source d'informations inépuisable. Mais c'est justement là que réside son danger : les risques et les sites suspects ne sont pas toujours identifiables du premier coup d'œil. Il est rare que les adresses URL (Uniform Resource Locators) renseignent sur le contenu exact des sites. Or Internet ne connaît pas de restrictions d'âge. Les contenus peuvent y être placés sans aucun filtre, et les sites sont généralement ouverts à tous. Laura en a également fait l'expérience, en arrivant sur des sites qu'elle n'aurait jamais souhaité visiter. Elle parle en outre de camarades de son âge recherchant des images porno sur le Net pour ensuite se les échanger entre eux et raconte l'histoire d'une amie qui a découvert que son partenaire de « chat », soi-disant du même âge, avait en fait près de 50 ans.

Pour Fritz Wüthrich, responsable du service Ressources de la CDIP (Conférence suisse des directeurs cantonaux de l'instruction publique), Internet est le « miroir d'une société ouverte. Le meilleur côtoie le pire, sans parler des risques et des dangers ». S'il importe de bien protéger son ordinateur à l'aide de logiciels antivirus, les seules mesures de protection techniques ne suffisent pas. Car les dangers sont multiples : virus, spams, violation de la sphère privée dans les « chats », phishing et violation des droits d'auteur. « Inexpérimentés et crédules, les enfants sont particulièrement vulnérables, relève Fritz Wüthrich. Comme dans la circulation routière, ils doivent d'abord apprendre à s'orienter dans cette jungle de l'information. » Le bon usage des médias électroniques est devenu une qualification clé et donc un objectif de formation essentiel devant, dans l'idéal, impliquer parents et enseignants.

truction publique), Internet est le « miroir d'une société ouverte. Le meilleur côtoie le pire, sans parler des risques et des dangers ». S'il importe de bien protéger son ordinateur à l'aide de logiciels antivirus, les seules mesures de protection techniques ne suffisent pas. Car les dangers sont multiples : virus, spams, violation de la sphère privée dans les « chats », phishing et violation des droits d'auteur. « Inexpérimentés et crédules, les enfants sont particulièrement vulnérables, relève Fritz Wüthrich. Comme dans la circulation routière, ils doivent d'abord apprendre à s'orienter dans cette jungle de l'information. » Le bon usage des médias électroniques est devenu une qualification clé et donc un objectif de formation essentiel devant, dans l'idéal, impliquer parents et enseignants.

## Des parents souvent dépassés

C'est sur la Toile même qu'il convient de mettre en garde les enfants et les parents ou enseignants contre les dangers et les risques d'Internet. Fritz Wüthrich estime que le nouveau site « security4kids » remplit cette fonction. « Le problème est que les parents se sentent souvent dépassés face à Internet », explique Claudia Balocco, de Microsoft Suisse. Contrairement à leurs enfants, ils ont grandi sans réseau numérique et ont dû ou doivent d'abord apprendre eux-mêmes à utiliser Internet. Beaucoup se demandent comment et à partir de quel âge intégrer l'ordinateur dans l'éducation des enfants. Est-il bon d'accompagner l'enfant sur le Net, ou vaut-il mieux le laisser surfer librement pour qu'il fasse ses propres expériences ? L'ordinateur doit-il être installé au salon, à la disposition de tous, ou dans la chambre d'enfant ? Généralement, les parents ne peuvent pas savoir sur quels sites se rendent leurs enfants, car il y a aussi des ordinateurs à l'école et chez les copains. Et lorsqu'un ordinateur avec accès Internet est à la disposition de toute la famille, il n'est guère facile ni raisonnable de contrôler le surf de ses enfants. « Sur security4kids, les parents trouvent notamment des informations sur les mesures de protection techniques, mais aussi sur les droits de l'enfant sur Internet », précise Claudia Balocco. Il existe en outre des adresses vers lesquelles ils peuvent se tourner lorsqu'ils tombent sur des sites de violence ou de pédopornographie.



Les enseignants, quant à eux, trouvent des conseils sur ce site pour parler de la sécurité de l'information en classe et pour savoir quel comportement adopter sur Internet : « Comment protéger mon ordinateur ? », « A quoi dois-je faire attention lorsque je suis en ligne ? » Le site est complété par un glossaire expliquant les notions les plus courantes.

Mais security4kids s'adresse également aux enfants et aux jeunes de 7 à 15 ans. Le site les familiarise de manière ludique avec Internet. À travers des histoires comme « La troupe de Rome » (pour les 11–15 ans) et « La forêt sans fin » (pour les 7–10 ans), le site aborde les sujets les plus divers, par exemple la façon de se conduire dans les « chats », et explique l'usage des mots de passe. « Il est important que les enfants apprennent à connaître les dangers du Net, souligne Claudia Balocco. Il faut donc les sensibiliser à la manière de se comporter en ligne et leur expliquer les possibles conséquences de leurs actes. »

Entre-temps, Laura a aussi fait connaissance avec le site security4kids. Elle a lu et aimé « La troupe de Rome ». Elle recommandera le site autour d'elle. Peut-être dans Habbo Hotel ou lors de sa prochaine rencontre dans un « chat ». <

[www.Security4Kids.ch](http://www.Security4Kids.ch)

**Security4kids est le fruit d'une initiative de partenaires du secteur de l'enseignement, d'instances et d'organisations de lutte contre la cybercriminalité et de sociétés privées telles que le Credit Suisse, Microsoft et Symantec. Security4kids s'adresse à trois publics – parents, enfants et enseignants –, avec des histoires, des conseils et des informations spécifiques à chaque public.**

Credit Suisse Bulletin spécial Online

Sie suchen beruflich nach IT-Sicherheitsberatung oder Antiquitäten?

Gesucht. Geklickt. Gefunden.

Passende Anbieter gibt's unter [www.wlw.ch](http://www.wlw.ch)

Mit umfassenden Infos zur direkten Kontaktaufnahme.

Die Suchmaschine für Produkte und Dienstleistungen im Business-to-Business.

**Wer liefert was?**

Wer liefert was GmbH · info@wlw.ch

Interview : Daniel Huber



**Winand Gellner**  
Professeur de politologie  
à l'Université de Passau

# Censure

## « Il y aura toujours des barrières et des gardiens du Web »

**Le professeur de politologie Winand Gellner s'exprime sur l'autocensure des entreprises occidentales en Chine, sur l'aggravation de la « fracture du savoir » et sur le foisonnement incontrôlable d'Internet.**

**Bulletin : Quand le libre accès à Internet sera-t-il ancré dans les conventions internationales portant sur les droits de l'homme ?**

Winand Gellner : Je ne crois pas que ce serait une bonne chose. Le libre accès des particuliers à Internet n'est nullement déterminant pour la qualité de l'utilisation ou pour la perception du média. Je pense qu'on pourrait tout à fait se contenter, dans un premier temps, de terminaux publics reliés à Internet et utilisables lorsqu'on en a besoin.

**Pourtant, l'Organisation des Nations Unies (ONU) veut que le moindre village de notre planète soit connecté à Internet d'ici à 2015. On peut se demander à quoi servirait Internet dans un village du Sahel où les habitants meurent de faim...**

Je salue assurément les projets visant à réduire la « fracture du savoir ». Mais mieux vaut ne pas mettre la charrue avant les bœufs et commencer par le commencement, c'est-à-dire la création d'un réseau d'information efficace et non censuré.

**Jusqu'à quel point l'accès à Internet peut-il être vraiment libre ?**

Je suis très réaliste en la matière. Internet, comme tous les médias, est contrôlé par des intérêts divers. Il est lui aussi tri-

butaire des structures de production normales. Je n'imagine pas que l'accès à Internet puisse être absolument libre dans un avenir proche. Il y aura toujours des gardiens du Web et des barrières limitant l'accès. Cependant, chaque pays peut veiller en tout cas à ce que les sources d'information accessibles publiquement soient utilisables sans restrictions. Il n'en faut pas plus, à mon avis.

**Le rôle de gendarme d'Internet joué par l'Amérique est-il prépondérant ?**

Il y a quelques années, j'aurais répondu que ce rôle concernait seulement un petit nombre de centres de calcul actifs dans la mise au point de certains programmes et que le reste du contenu d'Internet était à la libre disposition du marché, avec tous les avantages et les inconvénients en découlant. La donne a évidemment changé après le 11 septembre 2001. Je ne sais pas exactement dans quelle mesure on peut contrôler un tel flux d'informations. En tout état de cause, je suppose que le monitoring effectué par la CIA et le FBI sur Internet a augmenté dans les mêmes proportions que le nombre de caméras de vidéosurveillance dans la vie de la population américaine.



### D'une manière très générale, Internet a-t-il davantage servi ou desservi les mouvements démocratiques dans le monde ?

Internet a apporté un complément aux médias existants. Du moins pour les populations disposant effectivement d'accès rapides à Internet et pouvant utiliser le système avec le savoir-faire technique requis. Mais la «fracture du savoir» entre ces populations et les moins privilégiées s'est encore creusée. Ce qui n'est pas pour moi, évidemment, une raison de rejeter Internet. Ainsi, j'ai maintenant la possibilité en Europe de lire le «New York Times» du jour dès le matin même. Les avantages sont appréciables et on ne saurait surestimer les aspects positifs. Par contre, on est contraint de revoir à la baisse les espoirs d'une participation politique plus active et d'une meilleure communication avec les citoyens.

### Un Chinois peut-il désormais lire le matin sur Internet un article du « New York Times » critiquant la Chine ?

Non, ce n'est pas possible. Tous les fournisseurs d'accès évoluant en Chine, de Yahoo ! à AOL en passant par Google, contrôlent le flux d'informations. Ces entreprises n'ont pu acquérir l'accès au marché chinois des petites annonces, particulièrement prometteur, qu'en adoptant un comportement «adéquat», c'est-à-dire en collaborant avec le gouvernement.

### En d'autres termes: les précurseurs virtuels d'un marché libéral à l'échelle mondiale se mordent quasiment la queue dans l'empire du Milieu.

Exactement. Les entreprises mentionnées visent le marché gigantesque que représente la Chine. L'enjeu est tellement colossal qu'elles renoncent pour le moment à leur liberté d'action – tout en espérant une «ruse de l'histoire», à savoir une croissance tellement rapide du marché qu'il deviendra techniquement impossible de surveiller qui regarde quoi via quel fournisseur. D'où, en fin de compte, le triomphe de la liberté.

### Est-il vraiment possible, sur le plan technique, d'imposer strictement une telle censure ?

Compte tenu de son foisonnement, Internet est un média très anarchique, et la censure devrait stimuler d'autant plus l'ambition de programmeurs zélés voulant forcer ces barrières. Je suis assez optimiste à cet égard.

### Jusqu'à quel point Internet peut-il être détourné dans un but de propagande ?

La propagande classique, c'est-à-dire celle qui vise à inciter une population à soutenir certaines actions, me semble difficilement réalisable sur Internet, qui est un média trop individuel. Ce qui est possible, par contre, c'est la diffusion ciblée de fausses informations destinées à tromper ou à discréditer des adversaires politiques. Une forme subversive de propagande qui convient particulièrement à Internet.

**Nous partons du principe que les personnes vivant sous des régimes totalitaires sont impatientes d'obtenir des informations critiques sur leur pays. Mais peut-être enjolivons-nous le tableau. Car, comme on le voit bien chez nous, c'est surtout pour leur plaisir que les internautes «libres» utilisent Internet.** Effectivement, voilà la constatation plutôt décevante que nous avons faite dans toutes les études conduites sur les typologies d'utilisateurs. Il existe certes des utilisateurs privilégiés qui se rendent sur Internet afin de s'informer de façon très ciblée et aussi objectivement que possible. Mais la grande majorité des internautes se précipite sur les offres typiques des mass media pour télécharger des jeux et des films ou échanger des titres de musique. Souvent, les gens ayant les mêmes goûts se réunissent dans des groupes et organisent ce qu'on appelle des «LAN partys». Ce genre d'évolution est sans doute plus vraisemblable que toute participation d'envergure à la vie politique. <

**Si nous n'étions pas aussi professionnel au niveau des ordinateurs portables,**

En achetant un e-STUDIO520 ou un modèle supérieur, vous recevez gratuitement un ordinateur portable Toshiba à une valeur de CHF 1300.-\*

Il y a 20 ans, Toshiba a lancé le premier ordinateur portable sur le marché – actuellement, Toshiba annonce le processeur le plus rapide de tous les temps: „Cell“ opère avec 16 billions de téraflops par seconde. Ce qui révolutionne votre vie numérique autant chez vous qu'au bureau.

**nous ne serions pas si compétent au niveau du document-printing.**

Inspiration et progrès à travers des synergies – voilà le principe de Toshiba dans la recherche et le développement. Un exemple convaincant en est le système de contrôle hautement intelligent e-BRIDGE, auquel les systèmes de copieur/imprimante multifonctions Toshiba doivent leur excellente image de qualité, leur très bonne convivialité et le rapport qualité/prix quasiment imbattable – couleur & noir et blanc.

Texte : Andreas Schiendorfer



# Où va le cyberespace ?

**Internet a révolutionné le monde. Bien qu'encore assez jeune, ce moyen de communication a déjà amorcé un nouveau tournant: l'interactivité. Le phénomène, qui prend de plus en plus d'importance, a reçu pour nom « Web 2.0 ».**

Il y a peu de temps encore, le nom d'Ajax évoquait deux héros de la guerre de Troie dépeints par Homère dans son « Iliade », une tragédie de Sophocle, une ville de l'Ontario, un astéroïde et un club de football bien connu pour ses efforts en faveur des jeunes talents. Mais depuis le 18 février 2005 très exactement, le terme Ajax a pris une nouvelle signification. C'est un acronyme utilisé par les informaticiens de l'avenir : « Asynchronous Javascript and XML ». Jesse James Garrett, collaborateur de la société Adaptive Path, l'a décrit dans sa thèse intitulée « Ajax : A New Approach to Web Applications ».

De quoi est-il question ? « Il s'agit d'une nouvelle conception des applications destinées au Web », explique Daniel Kernberg, chargé de recherche informatique au Credit Suisse, qui se consacre actuellement à une étude sur Ajax. « Ajax apporte aux applications Internet la présentation et l'interactivité que seules jusqu'à présent les applications bureautiques étaient en

mesure d'offrir. » Par exemple, un utilisateur voulant se procurer des informations dans une base de données ne doit plus télécharger toute la page. Le transfert des données s'effectue de manière asynchrone en arrière-plan : le serveur fournit uniquement les informations nécessaires au navigateur.

#### **Wikipédia : l'interactivité sur la Toile**

Mais où donc un journaliste ayant fait ses débuts du temps des caractères en plomb et dépourvu de toutes connaissances techniques trouvera-t-il des informations sur ces nouvelles technologies ? Sur Wikipédia bien sûr, l'encyclopédie libre sur le Net.

Lancée le 15 janvier 2001, Wikipédia a cinq ans à peine. Or l'espace virtuel semble déjà ne plus pouvoir s'en passer. Malgré ses problèmes financiers, Wikipédia rencontre un succès retentissant parmi l'importante communauté des internautes. Même s'il y a eu des actes de malveillance petits et grands : par

exemple, une plaisanterie plutôt macabre qui consistait à accuser le journaliste américain John Seigenthaler d'avoir participé à l'attentat contre Robert Kennedy. Ces petites contrariétés n'empêchent pourtant pas le système de fonctionner plutôt bien. Wikipédia permet à chacun de faire profiter une large audience de ses connaissances spécialisées. Lorsqu'un article présente des lacunes, contient des erreurs ou, pire, des éléments manipulateurs, un autre utilisateur se charge de rectifier.

#### La Toile: un phénomène social

A vrai dire, Wikipédia est la matérialisation de la deuxième révolution d'Internet, connue depuis octobre 2004 sous le nom de «Web 2.0». Que nous dit l'encyclopédie libre à ce sujet? «Web 2.0 est un terme souvent utilisé pour désigner ce qui est perçu comme une transition importante du World Wide Web, passant d'une collection de sites Web à une plate-forme informatique à part entière, fournissant des applications Web aux utilisateurs. Les défenseurs de ce point de vue soutiennent que les services du Web 2.0 remplaceront progressivement les applications de bureau traditionnelles.» Cet article un peu obscur n'étanche pourtant pas ma soif de connaissances.

Pour en avoir le cœur net, posons la question à Daniel Kernberg. «L'expression Web 2.0 signale un changement dans la manière d'utiliser Internet. Auparavant, les utilisateurs n'étaient que des consommateurs. Aujourd'hui ils veulent participer. Et les moyens techniques à leur disposition, liaisons à haut débit, connexions sans fil ainsi que logiciels adéquats, sont bon marché. L'interactivité sur Internet est un phénomène social extrêmement intéressant.»

Nous nous trouvons soudain là où Tim Berners-Lee voulait être il y a quinze ans : «The Web is more a social creation than a technical one», explique l'inventeur du Word Wide Web. I designed it for a social effect – to help people work together – and not as a technical toy.»

Internet comme phénomène social donc. Pour le meilleur et pour le pire. En effet, la cybercriminalité n'échappe pas à la

règle : le piratage serait un problème d'ordre social et non technique, nous dit-on. Et selon Tatiana Platt, Chief Trust Officer chez AOL, ce qui distingue un «phisher» d'un voleur à la tire, c'est uniquement l'utilisation du clavier.

Les blogs, journaux personnels en ligne caractérisés par une actualisation fréquente et enrichis de nombreux liens externes, sont le signe intangible de l'avènement de la nouvelle ère Internet et du réseau social à l'échelle planétaire. Ils placent le dernier article en date en haut de la page pour informer un ou plusieurs internautes et atteindre ainsi toute la communauté intéressée. Il existe aussi des blogs spécialisés, contenant des photos (flogs) ou des vidéos (vlogs). Le nombre des blogs croît de façon exponentielle : toute estimation chiffrée est périmée dès le lendemain. Certains moteurs de recherche recensent plus de 20 millions de blogs en indiquant lesquels sont les plus visités à une heure précise. Au moment où ces lignes sont écrites, il s'agissait, selon [www.technorati.com](http://www.technorati.com), de Murtha, suivi de David Brooks, Sony et Riya; lors de la mise sous presse de cet article, les blogs les plus recherchés seront peut-être Woodward, Lost et David Ludwig.

#### Bloguez-vous toujours ou taguez-vous déjà ?

Les «tags» ou étiquettes constituent un moyen approprié pour mettre un peu d'ordre dans le monde numérique. Le Web 2.0 permet à chacun de laisser des traces personnelles sur la Toile. Le tagging reprend et développe l'idée du marquage de fragments d'informations virtuelles à l'aide de mots-clés. On ne colle pas seulement des étiquettes sur les éléments d'un blog ou d'un site, mais également sur des images, des fichiers ou des vidéos. L'attribution de mots-clés par l'auteur lui-même permet aux moteurs de recherche d'être constamment à jour.

En conclusion : êtes-vous tendance ? Surfez-vous toujours sur Internet ou bloguez-vous déjà sur le Web 2.0? Bloguez-vous toujours ou taguez-vous déjà ? Quoi qu'il en soit, il est réconfortant de savoir qu'on peut à tout moment se retirer dans sa tour d'ivoire et assurer quand même une fonction sociale. Chacun de nous est un élément du cyberspace participatif. <

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



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, Office Line, 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](http://www.sagesuisse.ch)

**sage**  
Schweiz  
Suisse  
Svizzera  
simplement sympathique



Texte : Andreas Schiendorfer



Ralph Holbein  
Online Banking

# Banque en ligne, la sécurité assurée

**Ils sont des centaines de milliers à l'utiliser, mais la banque en ligne est-elle vraiment sûre? Entretien avec Ralph Holbein, Credit Suisse Information Security Officer.**

**Bulletin : Avant, le client allait dans une succursale pour effectuer ses opérations bancaires, aujourd'hui il les gère chez lui, sur son ordinateur. Est-ce une bonne évolution ?**

Ralph Holbein : Absolument. Il s'agit en effet d'exploiter au mieux les différents moyens de communication. Chaque jour, quelque 34 000 clients se rendent quand même dans une succursale, en particulier lorsqu'ils ont besoin d'un conseil personnalisé. Parallèlement, plus de 400 000 clients en Suisse utilisent Direct Net pour communiquer avec le Credit Suisse de partout et à tout moment afin de bénéficier d'une disponibilité des services quasi-maintenue.

**Avec la banque en ligne, cependant, les responsables de la sécurité sont confrontés à des défis entièrement nouveaux...**  
Contrairement aux opérations bancaires classiques, qui se déroulent dans un cadre physiquement protégé, les opérations bancaires en ligne doivent être sécurisées au niveau des ordinateurs de la banque, de la transmission des données sur Internet et des ordinateurs des clients.

**Selon vous, comment les risques potentiels se répartissent-ils entre ces trois domaines ?**

C'est difficile à dire, car nous n'avons pas partout les mêmes possibilités de contrôle. Mais le Credit Suisse mobilise des moyens financiers et humains considérables afin d'assurer en permanence un niveau de sécurité optimal.

**Et pourtant, les médias évoquent régulièrement des affaires de piratage de cartes de crédit, où des fraudeurs réussissent à s'approprier des centaines de milliers de données clients...**

Effectivement, de tels incidents se produisent, mais les médias ont tendance à effrayer le public au lieu de l'informer objectivement des risques encourus. Du fait de l'interconnexion croissante des systèmes financiers, il existe de plus en plus de possibilités de s'introduire illégalement dans des systèmes informatiques. Cela dit, les normes de sécurité en vigueur sur la place financière suisse sont aujourd'hui très élevées.

**Quels sont les critères de sécurité applicables à la banque en ligne ?**

Pour pouvoir entrer en contact avec la banque, le client doit prouver son identité au moyen de trois éléments de sécurité : le numéro utilisateur, le mot de passe et le code SecurID. Cette procédure est qualifiée d'authentification rigoureuse. Le trans-

fert technique des données sur Internet a lieu grâce à un tunnel isolé, et la technologie Secure Socket Layer (SSL) empêche toute interception ou manipulation des données.

**Il reste cependant un facteur de risque : le client lui-même.**  
Avant tout, je tiens à féliciter nos clients : la banque en ligne n'a enregistré aucun incident majeur jusqu'à présent. Pour qu'il en soit toujours ainsi, nous avons encore intensifié notre travail d'information. Nous utilisons par exemple une vidéo sur la sécurité dans les opérations en ligne pour sensibiliser les clients et les inciter à faire preuve d'un maximum de diligence et de sens des responsabilités. Nos clients peuvent également consulter le site [www.credit-suisse.com/securite](http://www.credit-suisse.com/securite).

**Une forme d'escroquerie relativement récente est le «phishing». Le Credit Suisse a-t-il été lui aussi confronté à ce phénomène ?**

Nous avons recensé jusqu'à présent cinq attaques de phishing, mais aucune d'entre elles n'a atteint son but : personne n'a réussi à s'introduire dans notre système de banque en ligne Direct Net. Dans le cas du phishing, les fraudeurs se font passer pour une banque au moyen d'un e-mail et d'un site ressemblant à s'y méprendre au véritable site de la banque, et essaient ainsi d'obtenir de leurs victimes les données d'accès au système de banque en ligne. S'ils y parviennent, ils peuvent alors entrer en contact avec la banque et effectuer des transactions frauduleuses en se faisant passer cette fois pour un client.

**Mais n'est-il pas facile de se faire duper ?**

Non, Dieu merci ! En fait, le principe est simple : le Credit Suisse ne demandera jamais par e-mail à ses clients d'entrer dans la banque en ligne. Ce genre de message devrait tout de suite alarmer le client.

**A part cela, comment les clients peuvent-ils se protéger ?**

**Pouvez-vous nous donner quelques conseils ?**

Mon premier conseil est d'utiliser un programme antivirus régulièrement mis à jour et un mot de passe sûr, qui ne devra pas être stocké sur l'ordinateur. Ensuite, il ne faut pas se connecter à d'autres sites Internet pendant ses opérations en ligne. Enfin, je conseille d'entrer toujours manuellement dans la banque en ligne, par le biais de [www.credit-suisse.com](http://www.credit-suisse.com).



**«If you are really interested in seeing work of the highest calibre, very well presented, then it is necessary to visit Schaffhausen»**

(The New York Times)

Mario Merz, Vento preistorico dalle montagne gelate, Hallen für neue Kunst, Schaffhouse. Photo : Raussmüller Collection

Le musée «Hallen für neue Kunst» (Halles d'art contemporain), à Schaffhouse, est le plus grand musée consacré à l'évolution de l'art européen et américain après 1965. Sur quelque 5 500 m<sup>2</sup>, il présente de manière unique des installations de pionniers de l'art contemporain. L'exposition permanente montre les principales œuvres de Carl Andre, Dan Flavin, Donald Judd, Sol LeWitt, Mario Merz et Jannis Kounellis ainsi que celles de Lawrence Weiner, Richard Long, Robert Ryman, Robert Mangold et Bruce Nauman. Au centre se trouve la sculpture-environnement «Das Kapital Raum 1970–1977», dans l'installation originale de Joseph Beuys.

Le musée sert également de cadre à des manifestations interdisciplinaires organisées par des entreprises internationales. L'exceptionnelle qualité de son contenu artistique, sa compétence et son rayonnement incomparable en ont fait un forum prestigieux pour les séminaires de développement personnel et les soirées de représentation. Les Halles d'art contemporain proposent aux entreprises une offre variée adaptée aux exigences spécifiques des utilisateurs. Toutes les manifestations se déroulent au milieu des œuvres d'art dans une atmosphère privilégiée et stimulante, propre à susciter l'intérêt et la réflexion.



## Les principales mesures de protection en bref

### Protection des données personnelles

Le respect des règles suivantes permet de protéger de manière optimale ses données personnelles contre des tiers non autorisés :

#### 1. Protéger l'ordinateur

- Installer un logiciel antivirus et un pare-feu.
- Ne pas installer de logiciels de source inconnue ; ils peuvent contenir des virus.

#### 2. Actualiser la protection du PC

- Les menaces sur Internet changent en permanence. Il faut donc actualiser régulièrement les programmes.
- Les logiciels de protection trop anciens ne décèlent pas les dangers les plus récents et ne peuvent donc pas protéger le PC.
- Les mises à jour et les rappels automatiques doivent être configurés. L'utilisation de la dernière version testée d'un navigateur Internet renforce la sécurité dans Direct Net.

#### 3. Garder secrètes les données d'accès

- Ne jamais répondre à des questions sur le mot de passe. Le Credit Suisse ne pose jamais ce type de questions.
- Ne pas enregistrer l'ID utilisateur ni le mot de passe dans l'ordinateur.
- Garder séparément l'ID utilisateur, le mot de passe et la SecurID.

### Messages d'erreur inhabituels

En cas de messages d'erreur inhabituels, interrompre immédiatement la connexion et appeler les spécialistes du Credit Suisse au 0844 800 888 (depuis l'étranger : +41 844 800 888).

### Règles de prudence pour la banque en ligne

Les clients doivent suivre les règles ci-après pour éviter les accès non autorisés à leurs comptes et à leurs dépôts personnels :

#### Mot de passe

- Utiliser un mot de passe sûr (aucun nom commun, nom propre, numéro de téléphone, pas de date de naissance, etc.).
- Choisir un mot de passe composé de lettres (majuscules et minuscules) et de chiffres.

#### Connexion

- Se connecter au serveur du Credit Suisse immédiatement après avoir lancé le navigateur.
- Le « certificat numérique » garantit que la connexion est établie avec le site du Credit Suisse.

Informations complémentaires : [www.credit-suisse.com/securite](http://www.credit-suisse.com/securite) > Règles de prudence > Certificat numérique.

#### Pendant une session Direct Net

- Ne pas ouvrir d'autres pages Internet pendant les opérations bancaires en ligne.
- Ne pas quitter le PC sans s'être au préalable déconnecté du site.

#### Déconnexion de Direct Net

- Fermer Direct Net selon la procédure prévue (commande Sortie en haut, à droite).
- Vider la mémoire cache du navigateur après l'exécution des opérations bancaires.

Informations complémentaires : [www.credit-suisse.com/securite](http://www.credit-suisse.com/securite) > Règles de prudence. Dans la colonne de droite, un lien renvoie vers les explications correspondantes.

## Protection optimale

### Le Credit Suisse protège vos données

1. Conservation sûre des données
2. Accès protégé au compte
3. Transfert de données sécurisé

### Protégez vous aussi vos données

1. Installez un logiciel de protection
2. Actualisez vos logiciels
3. Gardez secrètes vos données

