

BULLETIN | 3

WWW.CREDIT-SUISSE.CH/BULLETIN

À LA CONQUÊTE DES CLIENTS
LES CLÉS DU SUCCÈS

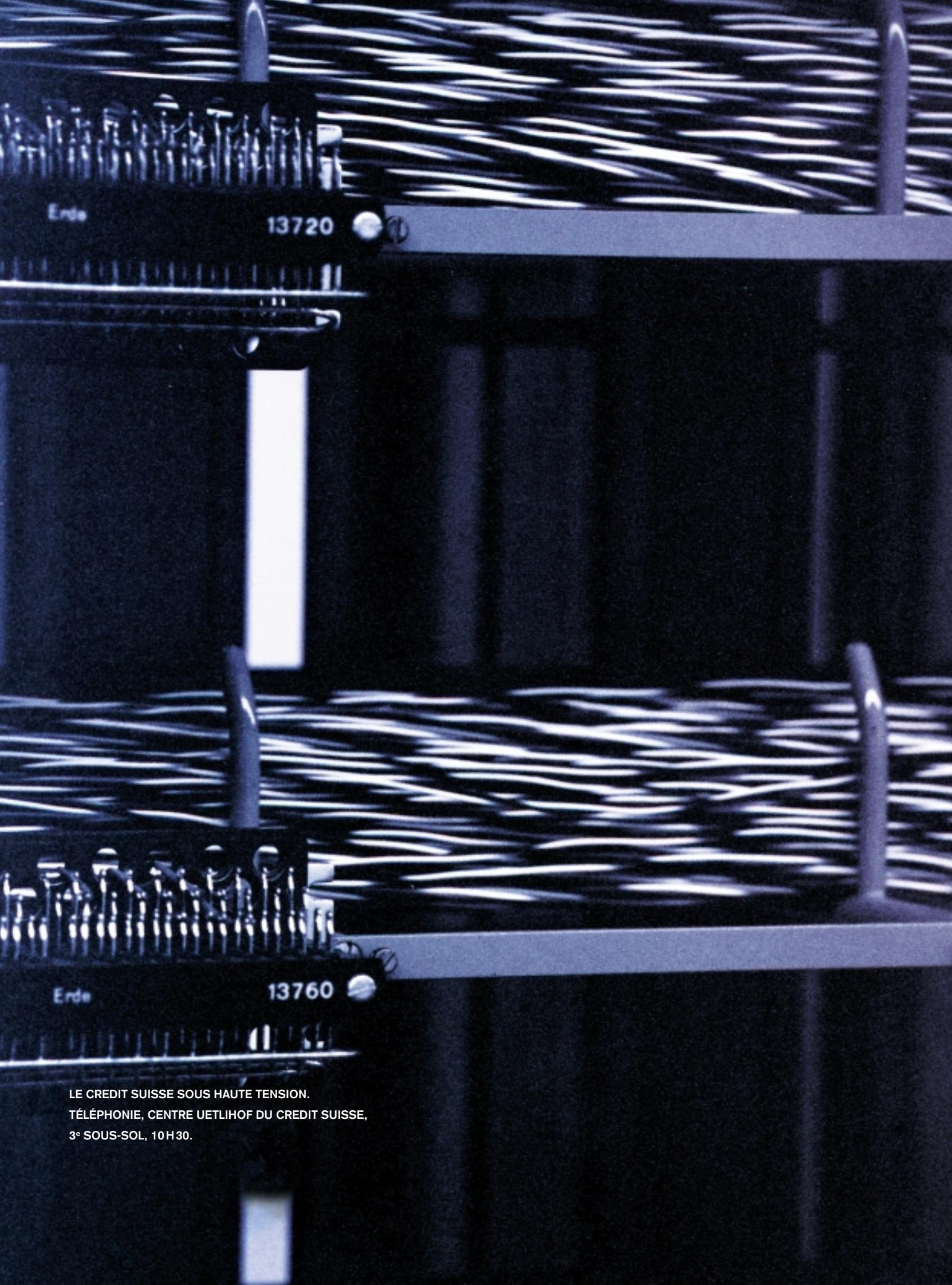
MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ
LA NOUVELLE DONNE

ENQUÊTE SUR L'AN 2000
LA CONFIANCE
RÈGNE DANS LA
POPULATION

DE L'IMPORTANCE DU

CONTACT





Ende

13720



Ende

13760



LE CREDIT SUISSE SOUS HAUTE TENSION.
TÉLÉPHONIE, CENTRE UETLIHOF DU CREDIT SUISSE,
3^e SOUS-SOL, 10H30.



LA LETTRE – UN MOYEN
PARMI D'AUTRES DE
NOUER DES CONTACTS
ET DE LES ENTRETENIR

SOMMAIRE

FOCUS: CONTACT

- 4 CONTACT CLIENTÈLE | L'offensive de charme d'une banque
- 11 INTERVIEW | Mario Erdheim sur l'amour et la solitude
- 14 AGENCES DE RENCONTRES | Les affaires vont mal
- 16 LE POUVOIR DES MAINS | Trois exemples
- 20 SAVOIR-VIVRE | L'art de vivre ensemble

NEWS

- 22 O SOLE MIO | Le « Paquet Vacances » du CREDIT SUISSE CYBERHELVETIA | L'Expo découvre Internet
- 23 ÉCOLOGIE | Médaille d'argent pour le rapport environnemental PMI | Un indicateur avancé de la conjoncture

ECONOMIC RESEARCH

- 24 ÉLECTRICITÉ | L'ouverture du marché suisse
- 27 NOS PRÉVISIONS CONJONCTURELLES
- 28 ASIE | Les « tigres » misent sur le commerce extérieur
- 31 NOS PRÉVISIONS POUR LES MARCHÉS FINANCIERS

FORUM

- 32 AN 2000 | Le compte à rebours est lancé

SERVICE

- 36 SPÉCIAL PLACEMENTS | Patience et longueur de temps...

MAGAZINE

- 44 UN LIBÉRAL EN LIBERTÉ | Le vigneron Claude Massy
- 46 AGENDA
- 48 L'OPÉRA D'AVENCHES | Verdi dans les arènes romaines

CARTE BLANCHE

- 50 LE TESSIN – UN PÔLE CRÉATIF | Alfred M. Banz

BANQUE CHER

PAR ANDREAS THOMANN,
RÉDACTION BULLETIN

PIERRE-PAUL BRIGUET, CONSEILLER EN TRADE FINANCE, LAUSANNE

JOB: «Je dirige une équipe de huit collaborateurs. Nous gérons une centaine de clients. Il s'agit d'entreprises de toutes tailles, extrêmement flexibles, qui réalisent des chiffres d'affaires considérables dans le commerce mondial des matières premières. Nous leur accordons des crédits et leur proposons des instruments financiers de couverture. Le travail est intensif: nous sommes en contact presque quotidien avec certaines entreprises.»

SATISFACTIONS: «J'en éprouve chaque fois que je gagne un nouveau client ou que je peux fournir une importante ligne de crédit à un client existant.»

DÉCEPTIONS: «Dans mon travail, la confiance mutuelle joue un rôle majeur. Le pire est de la voir trahie. C'est malheureusement ce qui est arrivé avec un client à qui nous avions octroyé un gros crédit.»

RECETTE DU SUCCÈS: «Une solide connaissance de la matière afin de gagner la confiance des clients. Et une expérience de près de vingt ans sur les marchés internationaux.»



CHE CONTACT

L'OFFENSIVE
DE CHARME
DES BANQUES
COMMENCE
AU FRONT.

**TANJA KAISER, CONSEILLÈRE À LA
CLIENTÈLE INDIVIDUELLE, BIENNE**

JOB: «En ma qualité de généraliste, je dois trouver des réponses aux besoins financiers de mes 700 clients individuels, que ce soit avec un prêt hypothécaire, un fonds de placement ou une assurance.»

SATISFACTIONS: «Nombre de clients apprécient énormément que nous nous occupions de leurs finances. Et ils le font aussi savoir – par un mot gentil, une lettre ou une carte postale ; une fois, j'ai même reçu un bon pour un repas au restaurant d'un couple sympathique pour lequel j'avais arrangé un prêt hypothécaire.»

DÉCEPTIONS: «Elles sont l'exception. Bien sûr, on a parfois affaire à des clients plus difficiles que d'autres, du genre à vous prendre toute la main si on leur tend le doigt. Des clients qui nous donnent beaucoup plus de travail. Dans ce cas, la règle est de ne pas perdre patience.»

RECETTE DU SUCCÈS: «Aimer son travail, être convaincu par ce qu'on vend et toujours garder à l'esprit les besoins du client.»

Dix thèses sur le contact avec la clientèle dans la banque de détail:

La proximité est un important facteur de réussite. «Le contact avec la clientèle est ce qui compte le plus dans mon travail», dit Tanja Kaiser, conseillère clientèle. La Biennoise a obtenu le meilleur score en février, lorsque le CREDIT SUISSE a procédé pour la première fois à l'évaluation des performances commerciales de ses collaborateurs au niveau national. «Le plus difficile, c'est le premier contact», poursuit Tanja Kaiser. Elle trouve que tout devient plus facile une fois que la glace est brisée et que le client sait à qui il a affaire (voir aussi page 5). Pour la banque, le calcul est simple: seul un contact étroit avec le client, évidemment conjugué à de bons produits et à des conseils professionnels, crée un climat de confiance – capital d'une banque de détail et condition d'une relation durable. Les stratégies du marketing sont désormais unanimes: la fidélité est payante.

L'image des banques dans le public n'est pas très chaleureuse. Les gens sympathiques établissent plus facilement des contacts. Il en va de même des entreprises. Et il semble que les grandes banques aient un problème en la matière:

sur les 60 entreprises suisses dont l'image fait chaque année l'objet d'un sondage réalisé par l'institut de recherche IHA.GfM, le CREDIT SUISSE GROUP arrive seulement au 39^e rang, et l'UBS au 55^e rang. «Les gros titres des journaux sur le blanchiment d'argent, les fermetures d'agences, le resserrement du crédit, les fusions ou les fonds en déshérence ont sérieusement écorné l'image des grandes banques ces dix dernières années», estime Bernhard Kunz, chef du service Marketing Research au CREDIT SUISSE. Cette érosion se reflète aussi dans les chiffres de l'IHA: en 1989, le prestige des banques se situait encore nettement au-dessus de la moyenne. Puis la situation s'est dégradée. Les banques ont touché le fond en 1998. C'est donc un gros travail qui attend les responsables du CREDIT SUISSE dans ce domaine.

Le service à la clientèle et l'image sont deux choses différentes. On pourrait supposer que les facteurs négatifs pour l'image des banques résident dans une baisse de la qualité du service. Or ce n'est pas le cas. En termes de satisfaction de la clientèle, le retail banking figure en effet dans la première moitié du tableau, et même parmi les cinq premières branches pour ce qui est du dialogue avec la clien-

tèle – selon le constat établi par le Baromètre suisse de la clientèle (voir encadré ci-dessous). Initiateur de cette étude, le professeur Manfred Bruhn, de l'Université de Bâle, déclare d'ailleurs qu'«un service de haute qualité est l'objectif numéro un de nombreuses banques, et celles-ci ne lésinent pas sur les moyens pour l'atteindre». Le fait que les banques de détail aient abandonné l'orientation produits traditionnelle pour se consacrer davantage aux relations avec la clientèle est pour lui une évolution réjouissante.

Le client n'a pas toujours été au premier plan. «Les entreprises en restructuration ont souvent tendance à s'occuper d'elles-mêmes. Ce fut aussi le cas du CREDIT SUISSE», estime Rolf Kränzlin, chef de l'unité de conduite Zurich, Suisse du Nord et Suisse orientale. «En pareille période, on risque de perdre un peu de vue la clientèle.» Pour les collaborateurs du front, il s'agit d'un épiphénomène plutôt désagréable. C'est pourquoi Rolf Kränzlin se réjouit que la phase de restructuration soit terminée et que le client se trouve de nouveau totalement au centre de l'entreprise.

Une banque de détail moderne connaît bien ses clients. La petite épicerie du coin reste bien sûr imbattable pour ce qui est de connaître ses clients et leurs habitudes. Avec ses 2,5 millions de clients, le CREDIT SUISSE a une tâche plus difficile. Et pourtant la banque n'avance pas à tâtons. «Au contraire, s'exclame Bernhard Kunz. Les échanges avec nos clients sont très intenses. Et nous procédons à la saisie automatique de toutes les opérations.» Cela représente chaque jour plus d'un million de données nouvelles. Celles-ci aboutissent dans une mémoire électronique géante appelée «data warehouse». Cet «entrepôt de données» est encore alimenté par d'autres sources: entretiens ciblés avec les clients, enquêtes sur la satisfaction des clients ou feed-backs des

LA CLIENTÈLE DE DÉTAIL AIME QUE TOUT FONCTIONNE BIEN

Le Baromètre suisse de la clientèle (Schweizer Kundenbarometer) a mené pour la première fois en 1998 une enquête sur le degré de satisfaction des clients dans 20 branches sélectionnées. La banque de détail s'en tire bien (échelle de 0 à 100):

- Satisfaction des clients: 83,6 points (9^e rang)
- Dialogue avec les clients: 87,7 points (5^e rang)
- Fidélisation des clients: 81,6 points (12^e rang)

Principaux motifs de satisfaction des clients dans la banque de détail:

- Traitement des ordres: 24%
- Conseil professionnel: 18%
- Amabilité: 17%
- Frais et commissions: 17%
- Gamme de produits: 15%
- Attente au téléphone: 9%



**MARCO PEDRINI, CONSEILLER
À LA CLIENTÈLE ENTREPRISES,
BELLINZONE**

JOB: « Je gère environ 130 entreprises et indépendants dans la région allant de Airolo à Bellinzona. Ces clients viennent de tous les horizons : construction, tourisme, artisanat, finances, etc. J'analyse leurs bilans, je m'occupe de leurs crédits et de leurs prêts hypothécaires, ou je cherche des solutions de placement et de prévoyance. »

SATISFACTIONS: « Je fais beaucoup de rencontres intéressantes. Ainsi ce médecin que j'ai pu gagner comme client. J'ai réussi à lui ficeler un paquet de produits très avantageux. L'écho a été si positif que son père est lui aussi devenu client l'an dernier. »

DÉCEPTIONS: « Par chance, presque aucune. Tout se passe très bien ces derniers temps. Nous sommes une équipe jeune qui s'entend à merveille et qui a réussi à ravir beaucoup de clients à la concurrence. »

RECETTE DU SUCCÈS: « Ecoute et souplesse. Cela implique aussi d'aller parfois voir un client le samedi, indépendamment de l'endroit où il se trouve. »



**KARIN ZURBUCHEN, AGENT AU
CENTRE D'APPEL DE HOREN**

JOB: «Depuis février, je suis responsable d'une équipe de cinq agents de centre d'appel. Aux clients privés de notre banque par téléphone nous offrons toute la gamme des services bancaires, du simple ordre de paiement au prêt hypothécaire en passant par les placements.»

SATISFACTIONS: «Chaque client content est une satisfaction. Et j'apprécie naturellement quand quelqu'un me téléphone pour me dire que j'ai fait du bon travail.»

DÉCEPTIONS: «Avec plus de 40 clients par jour, il y a forcément des mécontents. Tel client est fâché parce que nous ne pouvons pas relever la limite de sa carte de crédit, tel autre parce que nous ne pouvons pas résoudre immédiatement son problème et que nous devons le rappeler plus tard. Mais ce sont des exceptions.»

RECETTE DU SUCCÈS: «Des connaissances étendues, la capacité de sauter d'un sujet à l'autre et l'amabilité dans la voix.»

collaborateurs du front. Une fois dé-pouillées, les données collectées four-nissent d'importantes clés sur les besoins de la clientèle.

Les meilleurs clients sont souvent ceux qui réclament. Les réclamations sont aussi une précieuse source de ren-seignements sur les desiderata des clients. Des études montrent que les entreprises doivent prendre ces informations au sérieux: ainsi, le Baromètre suisse de la clientèle a constaté que les particuliers dont les réclamations ont été traitées de manière satisfaisante sont ensuite plus liés à l'entreprise que ceux qui ne se plaignent jamais. Au CREDIT SUISSE, le gros des réclamations parvient directement aux conseillers clientèle. Les doléances adressées au Directoire sont dirigées vers un service central des réclamations. La responsable de ce service, Claudia Göritz, doit gérer un vaste éventail de plaintes: «Cela va des erreurs de traitement aux critiques sur les prix et les conditions, en passant par le manque de souplesse dans l'octroi des crédits. Il va sans dire qu'aucune réclamation n'est négligée.»

Les banques approcheront leurs clients de manière encore plus ciblée. La collecte de données sur les clients n'est pas un but en soi, mais doit permettre aux banques de s'adresser per-sonnellement à leurs clients pour leur of-frir des solutions sur mesure. L'avenir est au «marketing individualisé». L'époque des envois en masse semble donc révolue. Et les clients n'auront plus à pester devant leurs boîtes aux lettres débordant d'offres sans aucun rapport avec leurs besoins.

Les nouveaux canaux de distribution ne creusent pas forcément la distance. Le CREDIT SUISSE poursuit sa stratégie multicanal à un rythme soutenu (voir aussi encadré ci-contre). De nos jours, le client n'est plus obligé de conclure un contrat de prêt hypothécaire dans sa suc-

ciale: il peut aussi le faire par l'intermé-diaire des agences de la Winterthur, par téléphone ou par Internet. Or le dével-opement des canaux électroniques, pré-ci-sément, inquiète certains, qui craignent un anonymat accru dans les contacts avec la banque. «Cette crainte est compré-hensible, mais infondée, estime Peter Angehrn, responsable au CREDIT SUISSE de la gestion des canaux de distribution. Chez nous, le client a toujours le choix: il peut décider quel canal utiliser pour quelle transaction.» Pour les affaires complexes, il continuera à s'adresser à son conseiller. «Et, malgré les apparences, les nouveaux canaux ne sont pas vraiment anonymes», ajoute Peter Angehrn. Selon lui, Internet recèle justement un grand potentiel de personnalisation: «Le moment est proche où l'ordinateur vous sortira sur demande une proposition de placement fondée sur l'analyse de vos données personnelles.»

Les nouvelles technologies font de moins en moins peur. Plus de 100000 clients du CREDIT SUISSE recourent déjà à Internet et à la banque par téléphone, prouvant ainsi que la peur devant les nou-veaux moyens de communication tend à diminuer. «Je connais des grands-mères qui se font initier à Internet par leurs

BULLETIN | ONLINE

**INFORMATIONS SUR LE THÈME
DES CONTACTS CLIENTÈLE:
WWW.CREDIT-SUISSE.CH/BULLETIN**

petits-enfants et qui en deviennent de ferventes utilisatrices», rapporte Peter Angehrn. Et Karin Zurbuchen ajoute: «J'ai des clients appartenant à toutes les classes d'âge et à tous les segments. Ils sont chaque jour plus nombreux à apprécier la possibilité d'effectuer leurs opérations bancaires quand ils veulent et d'où ils veulent.»

Dans la banque de détail, l'avenir appartient aux clients. Approche mieux ciblée des clients, produits sur mesure, dis-parition des contraintes de temps et de lieu pour régler ses affaires bancaires, conseil financier assisté par ordinateur via Internet et, d'une manière générale, transparence accrue de l'offre: les banques de détail misent sur l'innovation pour s'attirer les fa-viseurs des clients. Et ceux-ci ne demandent pas mieux. Plus que jamais, ce sont eux qui décident de quoi demain sera fait.

ANDREAS THOMANN, TÉLÉPHONE 01 333 80 39
ANDREAS.THOMANN@CREDIT-SUISSE.CH

PRIORITÉ AUX CONTACTS

Une banque de détail comme le CREDIT SUISSE vit de ses contacts avec la clientèle. Son réseau de communication en Suisse est donc très développé:

- Dans les 241 succursales du CREDIT SUISSE, 1 024 collaborateurs travaillent dans le secteur Cash Service (guichets).**
- S'y ajoutent 1 281 conseillers à la clientèle individuelle et 709 conseillers à la clientèle entreprises.**
- Les clients peuvent aussi effectuer leurs opérations bancaires et d'assu-rance dans les 686 agences de la Winterthur.**

Et, au quotidien:

- 268 agents décrochent 9 200 fois le téléphone dans les centres d'appel de Horgen, Zurich, Berne, Lausanne et Mendrisio.**
- Les clients opèrent quelque 75 000 retraits aux 550 Bancomat.**
- 82 000 ordres de paiement sont reçus par courrier.**
- Notre site Internet enregistre environ 25 000 consultations de comptes et de dépôts ainsi que 4 800 ordres de paiement et 4 200 ordres de Bourse.**



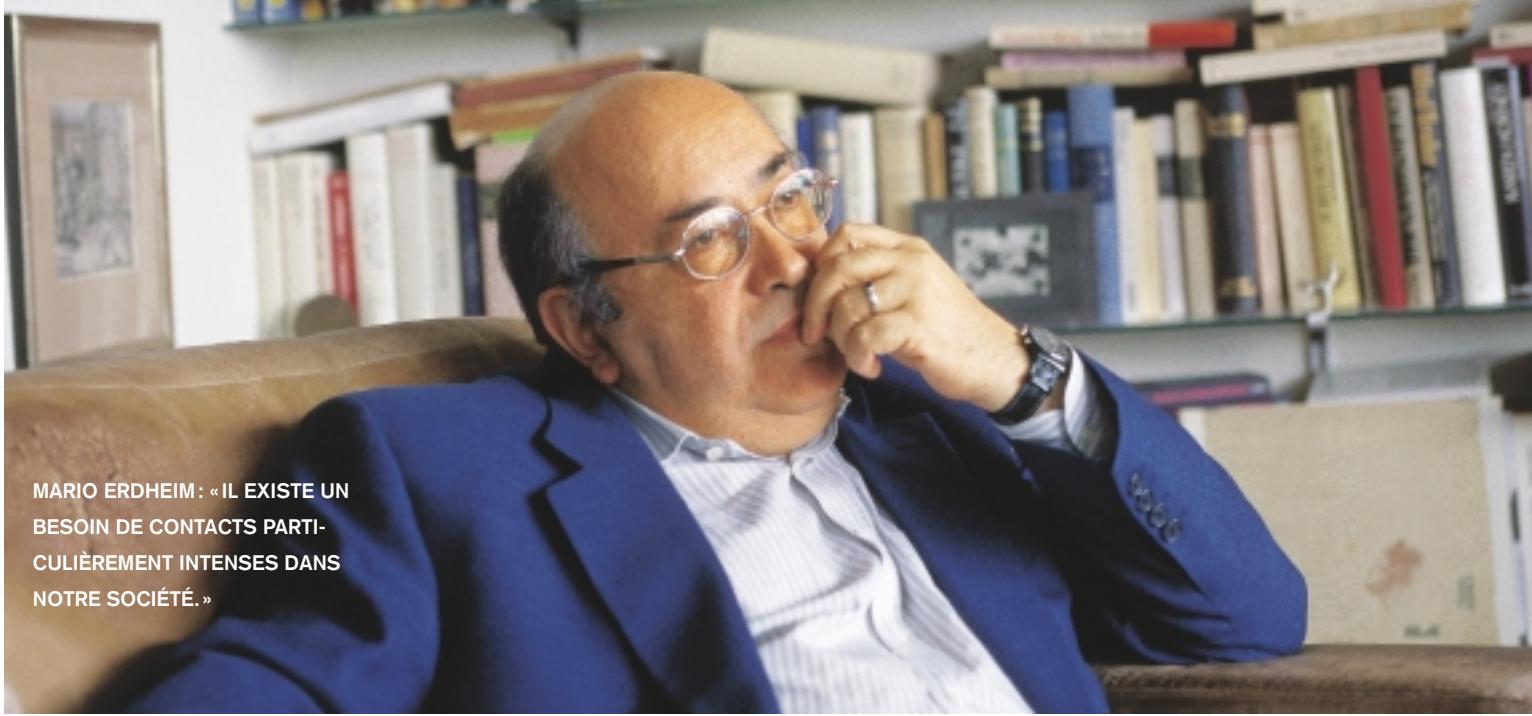
**NICOLE DIETRICH, COLLABORATRICE
DU CASH SERVICE, BAD RAGAZ**

JOB: « Je m'occupe seule de la clientèle au guichet, j'effectue les versements et les paiements, je change de l'argent, j'ouvre des comptes. »

SATISFACTIONS: « Etant donné le grand nombre de curistes étrangers, la clientèle est très variée et souvent divertissante. L'an passé, par exemple, un prince du pétrole – jeune homme en jeans et casquette de baseball – s'est présenté au guichet. Il disposait d'une grosse somme d'argent sur son compte pour son séjour à Bad Ragaz. Poliment, il me demanda de lui verser un montant à six chiffres, entassa les billets dans un sac en plastique, puis disparut. »

DÉCEPTIONS: « Un incident qui s'est produit à l'époque où nous étions encore à deux au Cash Service. Les gens faisaient la queue au guichet de mon collègue – et il n'y avait personne au mien. Lorsque je dis à un vieux monsieur à la fin de la queue qu'il pouvait venir à mon guichet, il me répondit : « Je refuse de me laisser servir par une femme. »

RECETTE DU SUCCÈS: « Aborder les gens avec humour et avoir une bonne mémoire des noms. »



MARIO ERDHEIM: «IL EXISTE UN BESOIN DE CONTACTS PARTICULIÈREMENT INTENSES DANS NOTRE SOCIÉTÉ.»

«NOUS IDÉALISONS L'AMOUR ET OUBLIONS LES RELATIONS AMICALES»

MARIO ERDHEIM EST PSYCHANALYSTE ET NOUS LIVRE ICI SES RÉFLEXIONS SUR LES ASPECTS RELATIONNELS DE NOTRE ÉPOQUE.

INTERVIEW: BETTINA JUNKER, RÉDACTION BULLETIN

BETTINA JUNKER Monsieur Erdheim, pourquoi l'être humain a-t-il besoin de contact?

MARIO ERDHEIM Le besoin de contact est inné. Le nourrisson, dès sa naissance, dispose de toute une série de possibilités pour établir le contact: la voix, les mouvements, plus tard le regard, un sourire. Si la mère, ou la personne qui s'occupe de lui, ne réagit pas à ces tentatives, des troubles peuvent apparaître.

B.J. Des troubles ?

M.E. Le jeune enfant peut adopter une position de repli parce qu'il est déçu de ne pas être arrivé à ses fins, mais il ne manque pas d'imagination par ailleurs, et si la première personne de son entourage immédiat ne réagit pas, il essaiera chez quelqu'un

d'autre. Il fera sans arrêt de nouvelles tentatives, en variant les effets à l'infini.

B.J. N'a-t-il pas peur lorsqu'il voit un étranger ?

M.E. Si, mais en même temps il est fasciné. Les enfants cèdent assez rapidement à cette fascination et établissent facilement un lien avec l'inconnu. Pour un être vivant qui ne peut se passer de contact, c'est une question de survie.

B.J. Oui, mais tout le monde n'a pas les mêmes facilités dans ce domaine.

M.E. Etablir une bonne relation avec quelqu'un d'autre est effectivement un don. Cela dépend aussi de l'intérêt que nous témoignons au monde qui nous entoure. Un aspect déterminant

du contact est d'ailleurs la capacité de l'être humain à susciter l'intérêt de son entourage, et il est vrai qu'en cela nous ne sommes pas tous égaux. Des enfants moins doués peuvent tomber dans une sorte de dépression et se replier complètement sur eux-mêmes.

B.J. Comment prévenir cela ?

M.E. Les parents peuvent offrir à l'enfant tout un éventail de contacts. La parole joue un rôle très important à cet égard. Si la mère ou la personne qui s'occupe de l'enfant lui parle, elle prépare un terrain fécond pour les contacts futurs.

B.J. Peut-on aussi avoir trop de contact ?

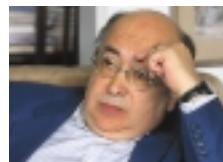
M.E. La mère peut aussi souiller l'enfant de paroles, il se produit alors une hyperstimulation. Cette situation est insupportable pour l'enfant, qui va édifier des barrières pour se protéger et va se fermer intérieurement devant un trop-plein d'informations qu'il n'arrive pas à assimiler.

B.J. Qu'en est-il de l'adulte ?

M.E. Notre culture nous amène à rechercher des contacts particulièrement intenses. Un exemple typique en est la représentation que nous avons de l'amour, qui doit être quelque chose d'intense et de profond qui lie étroitement deux êtres humains. Si l'amour occupe une telle place et est idéalisé à ce point, les autres formes de vie en société passent au second plan. Alors que dans d'autres cultures, la vie en société prime et l'amour n'a d'importance que pour fonder une famille. Le contact, chez nous, se concentre sur une seule personne, ce qui le rend plus profond et plus riche.

B.J. Comment l'expliquez-vous ?

M.E. Cet idéal est un produit de la culture européenne : il y a d'abord, dans la religion, la fidélité à un seul Dieu qui nous conditionne à nous définir par rapport à un seul être. Ensuite, il y a la signification et la durée de l'adolescence. C'était particulièrement vrai par le passé, où il fallait attendre longtemps avant de pouvoir approcher une personne du sexe opposé. Cela conduit à une idéalisation de l'amour et à un plus grand raffinement des formes d'expression : il suffit de penser à Roméo et Juliette. La



«IL EST DIFFICILE
D'ACCEPTER QUE L'ON AIT
BESOIN DE QUELQU'UN»

troisième raison est notre individualisme. L'autonomie de la personne a un rôle tellement important que le caractère unique de l'amour s'en trouve rehaussé.

B.J. La plupart des gens actuellement vivent dans des grandes villes. L'aspect relationnel en souffre-t-il ?

M.E. La différence fondamentale par rapport au passé, c'est que l'on n'établit plus de contacts avec ses voisins. On choisit ses amis dans un entourage plus vaste. Mais il ne faut pas s'y tromper, ce n'est pas parce que l'on ne connaît pas ses voisins immédiats que l'on est isolé pour autant. Cela signifie simplement que l'on ne dépend plus d'eux. Pouvoir se passer du contact avec ses voisins ne signifie pas non plus que l'on peut se passer des autres en général.

B.J. Vous décrivez un phénomène de notre temps : les célibataires.

M.E. Beaucoup de gens vivent seuls de nos jours. La mobilité sociale et le niveau de vie y sont certainement pour quelque chose, notamment le fait que l'on puisse se permettre d'avoir un espace à soi. Tous les célibataires ne sont pas forcément repliés sur eux-mêmes, leur vie sociale est souvent fort joyeuse. L'hypothèse d'une vie solitaire et anonyme ne s'est pas vérifiée dans de nombreuses études sociologiques. La plupart des célibataires ont leur réseau de connaissances. Cependant, il est intéressant de constater qu'ils se tournent vers leur famille lorsqu'ils ont des problèmes graves.

B.J. Pourquoi ? Ces relations ne servent-elles à rien ?

M.E. C'est possible. On a de très nombreuses relations, mais lorsqu'il s'agit de parler de soucis comme le chômage ou de problèmes psychologiques, il n'y a souvent plus personne. Il a fallu trouver d'autres lieux pour les choses qu'il ne convient pas de montrer en public. C'est ce qui a fait le succès de la psychothérapie, de l'ésotérisme et des sectes. Les sectes offrent un entourage sur lequel on peut se reposer. On partage les mêmes chimères, moyennant quoi on peut compter sur le soutien des autres lorsqu'on est dans le besoin. L'expérience prouve cependant qu'il n'en est pas vraiment ainsi.

B.J. Le psychothérapeute remplace ainsi les amis d'autan ?

M.E. Non. On a besoin d'un psychothérapeute pour dire ce que l'on ne peut pas s'avouer à soi-même ou aux autres. Beaucoup de gens ont peur d'être abandonnés s'ils reconnaissent avoir des problèmes. Cela conduit à l'isolement. La psychothérapie montre que ces peurs sont des projections vers l'extérieur.

B.J. Ces craintes ne seraient donc pas justifiées ?

M.E. Je pense que beaucoup de gens sont prêts à s'intéresser aux problèmes des autres. En fait, il s'agit d'autre chose : dans



«UN ASPECT DÉTERMINANT DU CONTACT EST LA CAPACITÉ DE L'ÊTRE HUMAIN À SUSCITER L'INTÉRÊT DE SON ENTOURAGE»

notre société, il importe d'être parfait et autonome, et il est difficile d'admettre que l'on ait besoin de quelqu'un. S'il se crée une relation de dépendance, c'en est fait de l'autonomie.

B.J. Contrairement à ce qui était la règle jadis, chacun peut choisir son partenaire. Les relations sont-elles meilleures aujourd'hui ?

M.E. Le libre choix du partenaire et les longues périodes de cohabitation à l'essai avant le mariage n'empêchent pas les statistiques de divorce d'explorer. La raison en est une évolution typique de notre société : les exigences vis-à-vis du partenaire et de la relation ne cessent d'augmenter. Il faut être plus imaginatif pour maintenir le contact, sinon la relation risque de s'étioler rapidement. Des contacts plus profonds et plus élaborés fragilisent par conséquent la relation.

B.J. Pourquoi la décision de divorcer vient-elle à 70% de la femme ?

M.E. Les aspirations de la femme ne sont pas satisfaites dans la famille et le mariage. Cela vient du fait que la femme a toujours la charge de l'éducation des enfants et ne peut plus avoir autant de contacts extérieurs. Le mari et les enfants doivent alors combler ce manque de compagnie, ce qui forcément expose la femme à des déceptions.

B.J. Pourquoi de nombreuses idylles naissent-elles sur le lieu de travail ?

M.E. Lorsque l'individu se détache de la famille, c'est à son travail qu'il trouve des contacts. Le milieu professionnel ayant un statut supérieur, on y voit davantage de gens qui s'identifient à leur travail et s'y engagent à fond. On rencontre des personnes qui s'intéressent aux mêmes choses. On parle le même langage, on a les mêmes intérêts, ce sont des conditions idéales pour qu'un couple se forme.

B.J. Et pour ceux qui n'ont pas trouvé de partenaire à leur travail, il reste les petites annonces et les rencontres de célibataires. Cette foule de nouvelles possibilités n'est-elle pas révélatrice d'une difficulté à lier connaissance ?

M.E. Il faut être plus entreprenant et se mettre activement en chasse. Il ne suffit pas de faire tapisserie en attendant le prince charmant (ou la princesse).

B.J. Non. On peut s'inscrire à un show télévisé pour trouver le partenaire de ses rêves.

M.E. Des émissions comme « Herzblatt » ont des conséquences relationnelles désastreuses. On n'y présente que des clichés. C'est une mise en scène de ce que doit idéalement être la vie à deux. C'est du cinéma, on cherche à conditionner les gens. On établit ainsi des normes qui conduisent nécessairement à de graves déceptions dans la réalité.

B.J. La télévision a créé un autre phénomène : voilà des gens qui osent à peine parler à leur voisin et qui déversent leurs secrets les plus intimes devant des milliers de spectateurs. Est-ce qu'un contact indirect facilite les choses ?

M.E. Ce qui fait parler ces gens, c'est l'attention dont ils sont l'objet de la part d'un très vaste public. Les animateurs jouent là un rôle important. Ce sont des professionnels qui savent parfaitement faire semblant de s'intéresser à cette personne qui, sentant son désir d'être prise au sérieux conforté, ouvre son cœur.

B.J. Cela n'explique toujours pas pourquoi il y a autant de spectateurs.

M.E. L'aisance matérielle a fait disparaître les liens économiques entre les gens, c'est pourquoi l'on en cherche d'autres. L'intérêt pour la psychologie de l'autre en est un. Ces émissions ouvrent des perspectives sur l'âme humaine qui habituellement sont occultées. Si un ami vous parlait de ses problèmes, vous ne pourriez pas simplement couper le poste. Les émissions télévisées, en revanche, n'engagent à rien. On peut connaître l'intimité de l'autre sans être partie prenante.

B.J. Essayons de nous transporter dans l'avenir. Que seront nos contacts dans cinquante ans ?

M.E. La tendance à des contacts plus réduits et moins solides ira en s'accentuant parce qu'il sera plus difficile de s'avouer que l'on a peur d'être abandonné et dépendant. Mais il y aura aussi de plus en plus de gens pour lesquels de vrais contacts engageant la personne seront un élément important du mode de vie.

Mario Erdheim est né en 1940 à Quito. Il a fait des études d'ethnologie, d'histoire et de psychologie à Vienne, Bâle et Madrid. Il a ensuite enseigné dans diverses universités. Actuellement, il est psychanalyste à Zurich.

Envie de
rêver et
d'apporter ?

PLUS

Au diable la
solitude !

AGENCES DE RENCONTRES : LES PROFESSIONNELS DU BONHEUR À DEUX S'EN SONT PLUTÔT MAL QUE BIEN.

jeune homme sensible et enthousiaste

**PAR BETTINA JUNKER,
brun yeux bleus**
RÉDACTION BULLETIN

Informaticien

JH cherche JF

www.elsevier.com

surtout n'hésite pas

simples

Si tu aimes les plaisirs

[la musique, le cinéma et les bons petits plats]

www.elsevier.com/locate/jmp

Jolie femme, svelte,

Souhaite rencontrer

relation sincère

amour

E VEINE

Il était une fois Monsieur Solo et Madame Single, qui chérissaient leur indépendance par-dessus tout et s'en trouvaient fort bien. Un jour, pourtant, ils eurent l'impression qu'il leur manquait quelque chose et se mirent à rêver d'une vie à deux. Elle dit : «Mon prince charmant se fait attendre. Mais c'est maintenant que je le veux.» Et comme Monsieur Solo comptait justement prendre son destin en main, l'offre des instituts de rencontres arriva à point nommé.

De nos jours, quiconque recherche un partenaire ne veut pas d'une union d'intérêt, mais vise la plénitude. Dès la première rencontre. Et c'est bien là le hic. Alors, pourquoi ne pas se faire aider dans cette vaste entreprise? Mais attention: l'amour – c'est bien connu – est aveugle. Et si l'on tient absolument à donner son cœur à quelqu'un, on n'est pas obligé de n'avoir plus sa tête à soi. Raison de plus, en tout cas, pour redoubler de vigilance en pareille circonstance. Car nombreux sont ceux qui voient leur élan de tendresse par agence interposée brisé net: soudain, voilà que la quête du bonheur se mue en une lamentable tragédie.

Des brebis galeuses en nombre

Les agences de rencontres ne sont pas à l'abri de tout soupçon. Mais on cherche en vain des statistiques; les maigres informations glanées ça et là pour avoir un aperçu de cette activité reposent sur des estimations grossières et souvent très exagérées. Et pas une seule organisation pour défendre les intérêts de la profession. A côté des agences sérieuses, on trouve sur le marché de la rencontre un ramassis d'instituts qui, par leurs procédures douteuses et leurs pratiques malhonnêtes, font régulièrement la une des journaux. «Annonces trompeuses, notes

salées, propos injurieux envers la clientèle», peut-on lire en résumé dans le bimensuel zurichois Beobachter. Certains ont poussé leurs clients par des méthodes cavalières à conclure précipitamment des contrats, d'autres leur ont réclamé des arribes exorbitantes. A un client qui avait eu le malheur de demander un temps de réflexion avant de signer, l'une de ces agences indélicates en a même fait voir de toutes les couleurs: par lettre à son employeur portant la mention «acte de poursuite», elle lui a signifié sans médiocre que cela ne se passerait pas ainsi, alors même que ses honoraires, en tant que commissions, ne sont pas recouvrables par une action en justice.

La plupart ne tiennent pas longtemps

Les affaires sont les affaires. Et le fait est que les affaires vont mal. Au cours des vingt-cinq dernières années, 185 instituts de rencontres se sont immatriculés au registre du commerce en Suisse, dont la moitié ces cinq dernières années. Mais les deux tiers de ces instituts en ont été radiés entre-temps. Pour ce qui est du nombre et de l'emplacement des agences non inscrites, on en est réduit aux conjectures. Les professionnels de la rencontre estiment cependant entre 160 et 180 le nombre des instituts qui voient le jour tous les ans pour disparaître quelques mois après. Cette gabegie vient surtout de la fausse opinion que beaucoup se font du métier. Car il ne suffit pas de s'acheter un ordinateur en leasing, de louer une case postale et de se promener un portable à la main. Quant à ceux qui croient toucher le jackpot, ils se trompent. Souvent constitués à la hâte et sans soin, les fichiers d'adresses ne sont pas assez étayés. Et vu que les exigences de la clientèle ne connaissent bientôt plus de bornes, il ne reste parfois plus une seule candidature valable.

Les gens ont, paraît-il, des idées extravagantes. Ils recherchent un partenaire de rêve comme on n'en rencontre pas dans

ce monde. Rien d'étonnant donc s'ils éprouvent une immense déception, au grand dam des agences qui, il est vrai, ne peuvent pas accomplir de miracles. Pas même contre règlement dans les 30 jours net. Or ce sont précisément les déçus de la rencontre qui nuisent à la réputation de ce secteur.

D'une manière ou d'une autre, rares sont les avis favorables. Ceux qui craignent de se ruiner s'adresseront de préférence à une association à but non lucratif comme «Unterwegs zum Du», qui est cogérée par l'Eglise réformée évangélique, mais travaille dans un esprit œcuménique. Bettina Ochsner, qui y tisse depuis vingt ans ce que l'homme ne saurait défaire, tient à se démarquer des agences commerciales: «En tant qu'association, nous rentrons tout juste dans nos frais. Mais au moins, nous ne traitons pas les gens comme des objets.» Presque uniquement composée d'agriculteurs il y a soixante ans, elle regroupe aujourd'hui plusieurs centaines de personnes d'origines très diverses dans toute la Suisse.

L'attente grandit, la tolérance non

Pour Bettina Ochsner, la demande de services professionnels n'est pas près de se tasser, «car loin de la cohésion villageoise, la société se morcelle toujours plus». Et de confirmer ce que les agences commerciales savent depuis longtemps: en ces temps d'individualisme forcené, le sentiment d'appartenance à un groupe ne cesse de s'affaiblir. «Les gens espèrent trouver dans une relation de quoi satisfaire tous leurs besoins, explique Bettina Ochsner. Dans le même temps, ils sont moins disposés à faire des compromis et se montrent plus intolérants.»

C'est ainsi que Monsieur Solo et Madame Single firent honneur à leur nom et cherchèrent l'âme sœur jusqu'à la fin de leurs jours.

BETTINA JUNKER, TÉLÉPHONE 01 333 59 42
E-MAIL: BETTINA.JUNKER@CREDIT-SUISSE.CH

LE POUVOIR DES MAINS

LA MAIN EST L'ORGANE DU CONTACT: POUR LE NON-VOYANT ELLE REMPLACE L'ŒIL, LE MAGNÉTISEUR S'EN SERT POUR SOIGNER, ET LE LUTTEUR POUR EMPOIGNER SON ADVERSAIRE.



Du haut de ses 190 centimètres et de ses 120 kilos de muscles, le roi se dresse, tel un rocher planté au beau milieu des vagues. Autour de lui, deux douzaines de gamins entre sept et dix ans font un joyeux tapage. Ils veulent tout savoir de la lutte suisse. «Et maintenant le Bärengriff», jette-t-il à la cantonade. Chaque petit combattant empoigne la culotte de lutte de son adversaire et essaie de le soulever, de le tirer, de le faire tomber. Le roi suit de près les évolutions de ses lutteurs en herbe. La lutte est un art, et les techniques pour mettre l'adversaire au sol sont multiples. A la base, une trentaine de prises aux noms très alémaniques : «Lätz», «Hüfter», «Bur», «Rüschegger»

ou «Grittelen», pour n'en citer que quelques-unes. Il y a douze ans, le roi d'aujourd'hui – à l'époque à peine plus haut que trois pommes – était venu fouler pour la première fois le cercle de sciure de la salle des sports de Stein. Depuis, il est devenu un modèle et un maître dans ce haut lieu de la lutte qu'est la région de Wattwil (Suisse orientale). Et de quelle façon !

30 août 1998, Fête fédérale de lutte suisse à Berne. Les 36 000 spectateurs du stade du Wankdorf retiennent leur souffle. L'apprenti menuisier Jörg Abderhalden, 19 ans, affronte Werner Vitali, 31 ans et président de commune à ses heures. Comme le dira le lendemain un journaliste, ce fut un combat entre un fonceur plein de fougue et un lutteur plus expérimenté mais plus âgé. Agrippés l'un à l'autre, tête contre tête, les deux combattants s'observent. Mais la finale commence plutôt doucement, et le public s'impatiente. Les adversaires se tirent l'un l'autre tout autour du cercle de sciure et doivent de nouveau se remettre en position. Après quelques poussées qui semblent ne pas vouloir aboutir, le combat s'accélère soudain : le jeune lutteur réussit une prise croisée. Incapable de parer l'attaque, Werner Vitali se retrouve le nez dans la sciure. Le public explose en acclamations, et les amis de Jörg Abderhalden portent le vainqueur en triomphe. Le jeune menuisier de Alt St. Johann dans le Toggenbourg est roi de la lutte. Il le restera jusqu'à la prochaine Fête fédérale de lutte, qui se tiendra en 2001. Les plus forts des plus forts pourront de nouveau s'y mesurer.

Cette victoire a plutôt bouleversé la vie de Jörg Abderhalden. «J'ai bien essayé de vivre comme avant, mais cela n'a pas été possible», raconte-t-il. Il est demandé partout, toujours sous les feux de la rampe. Cela n'a pas que des avantages : «Tout le monde veut quelque chose de vous. Etre connu de tous devient parfois pénible. Mes moindres propos sont décortiqués.

J'ai l'impression d'être contrôlé en permanence.» Et la victoire du Wankdorf a renversé l'ordre des choses: de chasseur, il est devenu proie. Chacun veut se mesurer au champion. «Il est presque plus facile de devenir roi que de le rester», soupire-t-il. Une compensation, tout de même : la couronne ouvre bien des portes. Des portes qui resteraient fermées à toute autre personne du même âge.

Pas de culte de la personnalité

Mais une chose est sûre : le succès ne lui est pas monté à la tête. A voir Jörg Abderhalden avec les enfants qu'il forme à la lutte pendant son temps libre, à l'écouter plaisanter et rire avec ses amis, on se rend compte qu'il ne se prend pas pour une vedette. «Les personnes qui pratiquent la lutte ont le sens de la camaraderie et sont sociables.» Cette image idyllique correspond bien à un sport qui ne se laisse pas commercialiser. L'Association fédérale de lutte suisse interdit à ses sportifs de faire de la publicité. Ce n'est pas un sport qui permet de gagner beaucoup d'argent. Jörg Abderhalden n'a toutefois pas été obligé de ramener à la maison le taureau qu'il avait remporté à Berne : il a pu se le faire payer en liquide...

Actuellement, le champion n'a pas le temps de s'entraîner autant qu'il le souhaiterait. Il doit bûcher pour l'examen de fin d'apprentissage de menuisier. En juillet, il fera l'école de recrues. Mais, pour ce qui est du sport, il ne songe pas encore à la retraite. Ses ambitions sont loin d'être éteintes. Le roi de la lutte a beau être tout jeune, il fait cependant montrer d'une force mentale et physique des plus remarquables. Cela ne l'empêche pas de progresser : «Je peaufine ma technique», assure-t-il. Ses prochains adversaires devront bien se tenir quand Sa Majesté leur demandera de se présenter dans l'arène des rois, le cercle de sciure des lutteurs.

CHRISTIAN PFISTER

LE ROI DE LA LUTTE
JÖRG ABDERHALDEN
NE SE BAT PAS
SEULEMENT CONTRE
SES ADVERSAIRES,
MAIS AUSSI CONTRE
LES ALÉAS DE LA
CÉLÉBRITÉ.

Comme tout ce qui fait partie des fonctions de base de l'homme, la vue est une évidence pour tout le monde. Mais perdre cette faculté est sans doute la plus redoutable des épreuves. Car dans une société où «voir et être vu» est l'aune à laquelle tant de choses se mesurent, l'aveugle n'a pas la partie facile. Il suscite la défiance, lui pour qui cet étalon de mesure est inexistant.

Comment vit-on dans une nuit sans fin? C'est pour en débattre que nous avons rendu visite à Marianne Castella. Cette vision à laquelle la plupart des gens tiennent tant lui a été arrachée dans sa plus tendre enfance : le tribut payé à une maladie de l'œil. Il ne lui reste de cette époque que des images floues de vaches, d'arbres et de prairies – instantanés de l'environne-

ment champêtre de son village – et une vague notion des couleurs.

Manque de délicatesse des voyants

Agée de 52 ans, Marianne Castella se déplace d'un pas lent mais assuré à travers son appartement bien rangé. Elle touche d'abord le dossier d'une chaise, puis se dirige vers le chambranle de la porte. Dans le séjour, ses mains glissent avec précaution le long du buffet, cherchent alors le canapé, sur lequel elle se laisse finalement tomber. A ses pieds, Calypso, la chienne, qui suit pas à pas sa maîtresse. «Le contact avec les gens est extrêmement important dans ma situation, précise la non-voyante. Etant donné que je ne vois pas, je me sers de la voix, de l'odeur, du toucher pour appréhender mon environnement.» La sensibilité de la pulpe des doigts s'est énormément développée tout au long de sa vie, ajoute-t-elle en caressant la fourrure toute douce de l'animal.

Même si elle dispose de récepteurs sensoriels particulièrement puissants à l'égard du comportement humain, Marianne Castella aurait aimé avoir une carapace plus épaisse dans ses relations avec les autres. La plupart des obstacles quotidiens sont assez aisément surmontables pour elle. Le problème vient des exceptions. Par exemple, quand le bruit d'un chantier rend inaudible le signal acous-

tique des feux de circulation. Il lui faut alors de l'aide. Mais dans de telles situations, beaucoup de gens semblent avoir laissé leur politesse au vestiaire. Parfois, l'attente à l'arrêt d'autobus peut être pénible. Si elle demande le numéro de l'autobus, elle ne reçoit pas de réponse alors que plusieurs personnes se tiennent auprès d'elle. «Ces gens pensent sans doute qu'il me manque une case. Ils ne peuvent pas s'imaginer que je ne vois absolument rien et que j'ai parfois besoin d'un renseignement.»

Ce handicap n'a pas empêché Marianne Castella de mener une vie bien remplie. Ce qu'elle a réussi grâce à un vrai sens du contact humain. Ainsi, elle fait du ski, elle a beaucoup voyagé, elle a même fait du trekking dans l'Himalaya. Elle s'est mariée et a eu un fils, pour qui elle fait la cuisine de temps à autre. Aujourd'hui, elle travaille à mi-temps dans une imprimerie pour aveugles, enseigne le braille et s'occupe parallèlement de son ménage. Pendant ses loisirs, elle aime jouer aux échecs. Cela fait plus de vingt-cinq ans qu'elle dispute chaque semaine des parties avec les membres de son club. Elle sort un échiquier et, d'une main calme, avec doigté, le regard vide figé droit devant elle dans le néant, elle dispose les figures l'une après l'autre dans les cases voulues. «Après la mort de mon mari, j'ai vite compris qu'il me fallait nouer de nouveaux contacts, car la solitude était très dure à supporter. J'ai donc décidé de prendre un chien-guide, et j'ai eu ainsi l'opportunité de me créer un nouveau cercle d'amis.»

Bien que non-voyante, elle attache une grande importance à son aspect extérieur – surtout quand elle doit aller parmi les gens. «Depuis plusieurs années je me fais teindre les cheveux, dit-elle en souriant. Et l'amie qui m'accompagne pour acheter des vêtements fait très attention à ce que tout s'harmonise.»

BETTINA JUNKER



POUR MARIANNE CASTELLA, L'OUÏE, LE TOUCHER ET L'INTUITION ONT PLUS D'IMPORTANCE QUE LA VUE.

« Merci, vous avez vraiment un don, vous m'avez profondément impressionnée. » Ces quelques mots griffonnés au crayon d'une main hésitante par une ancienne patiente – comtesse en l'occurrence – figurent en bonne place dans le cabinet de consultation d'Ewald Meier. Bien entendu, ce n'est pas le seul témoignage reçu au fil des années. « J'ai beaucoup de reconnaissance et d'estime pour Monsieur Meier », dit Markus M. Ronner, publiciste, guéri par Ewald Meier (n'en déplaise à la médecine officielle) de l'arthrose dont il souffrait aux doigts. « Je n'oublierai jamais ce vieux monsieur qui avait les larmes aux yeux en sortant – sans ses béquilles – du cabinet d'Ewald Meier », raconte le publiciste.

Pas de formule magique

Mais qui est-il donc? Un faiseur de miracles? Un surhomme? Un guérisseur? Non, Ewald Meier, qui soigne par l'imposition des mains, n'a pas la barbe blanche d'un druide. Chemise blanche et jeans, voix douce, grands yeux gris au regard pénétrant, Rolex au poignet, cet homme de 35 ans, trapu et robuste, ne cache aucun secret. Même ses mains aux doigts courts n'ont rien d'extraordinaire. Cela fait treize ans qu'il exerce son métier dans une pièce toute simple aménagée dans sa maison de Weinfelden. Anabela, son épouse portugaise, partage sa vie depuis dix ans. Les trois enfants – l'aîné a sept ans, le dernier trois mois – jouent sur la terrasse par ce bel après-midi ensoleillé. Macumba, la chienne, essaie d'attraper une abeille.

« La magnétothérapie, explique Ewald Meier, consiste à transmettre l'énergie qui va déclencher le processus de guérison. » Ces facultés, chacun les possède, du moins en théorie. Comme le dit Ewald Meier, « tout le monde peut chanter, mais tout le monde ne devient pas chanteur d'opéra ». Son taux de réussite: 70%. C'est avec les troubles végétatifs, les problèmes articulaires et les cas d'arthrose

bénigne qu'il obtient les meilleurs résultats. Nombreux sont les banquiers qui viennent le consulter pour des dystonies neuro-végétatives, autrement dit le surmenage. Ils viennent chez lui pour recharger leurs batteries. Mais ses mains soulageront aussi ceux qui veulent arrêter de fumer, qui souffrent de migraines ou d'hypertension, ou encore ceux qui ont le trac avant un examen.

« La plupart du temps, il pose ses mains sur la partie du corps à traiter, raconte Markus M. Ronner, puis il fait de légers massages avec les doigts. Au bout de quelques secondes, on sent une forte chaleur. » Chaque séance dure une demi-heure. Les patients viennent jusqu'à six fois en l'espace de quelques semaines; une amélioration devrait alors être perceptible. Dans le cas du publiciste, il a suffi de quelques séances pour que les douleurs disparaissent. Un résultat qui l'a stupéfait: « Je n'osais même pas y croire. » Si le traitement reste sans effet, Ewald Meier conseille au patient de ne plus revenir.

« Je me suis évidemment demandé si le fait d'y croire avait de l'importance, dit Markus M. Ronner, mais Ewald Meier soigne aussi les animaux... » La journaliste du BULLETIN a de la chance: le praticien vient d'être appelé pour soigner un cheval accidenté. L'animal boite en sortant de l'écurie, Ewald Meier s'accroupit, lui masse la cheville pendant quelques mi-

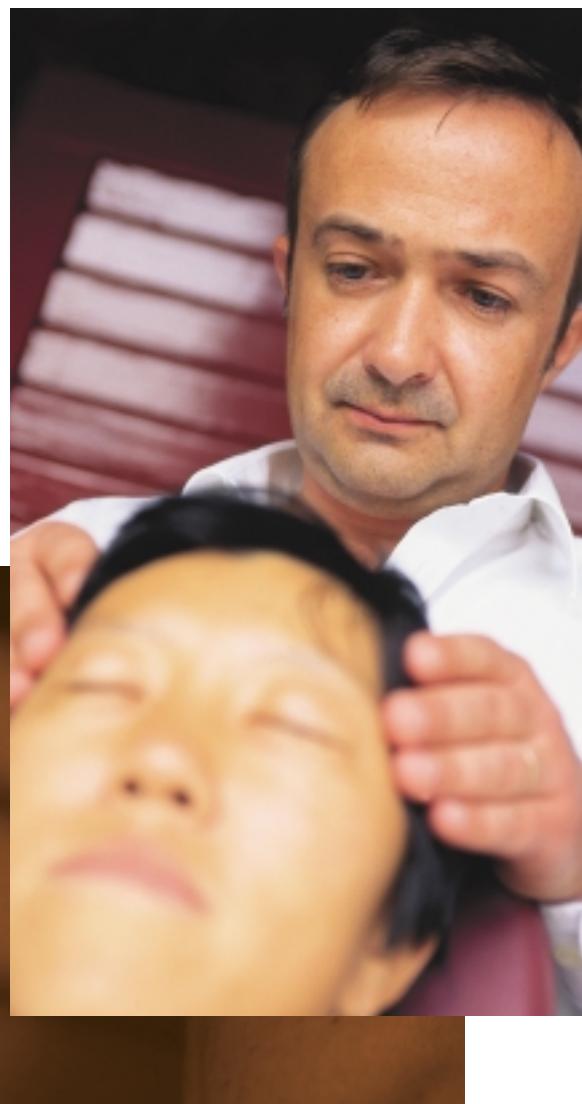
nutes. Puis on ramène le cheval à l'écurie: il ne boite plus.

« Enfant déjà, j'ai toujours eu envie de faire quelque chose de mes mains », raconte Ewald Meier. Que ce soit chez lui un don inné n'a d'ailleurs rien d'étonnant. Son père et son grand-père excellaient déjà dans cet art. Le grand-père, ancien nomade devenu sédentaire, soignait les vaches. Le père s'est fait un nom en soignant des sportifs de haut niveau. Au tour maintenant du fils aîné, Diego, qui manifeste déjà un certain don. Personne ne s'explique d'où les Meier tiennent ce talent et comment il agit. Markus M. Ronner: « Je m'en tiens pour ma part à ce que disent les sages: « Si un miracle s'explique, ce n'est plus un miracle. »

MEILI DSCHEN



**EWALD MEIER,
MAGNÉTISEUR:
LES MIRACLES
NE S'EXPLIQUENT
PAS.**



SAVOIR-VIVRE LES CONVENANCES S'APPRENNENT – EN PARTICULIER DANS LES AFFAIRES. INTERNATIONAL

PAR MEILI DSCHEN

La bienséance ne saurait être absente des relations d'affaires. Mais tout le monde n'en connaît pas parfaitement les règles. Surtout à l'étranger.

Marcel Roca, CREDIT SUISSE PRIVATE BANKING, Singapour, auparavant Abou Dhabi: «Dans les pays arabes, il ne faut pas laisser voir vos semelles à votre vis-à-vis. Ce serait l'offenser grossièrement. Lorsque vous vous entretenez avec le cheikh, on vous ressert sans arrêt du café. Si vous n'en voulez plus, agitez votre tasse. Ne faites pas comme cet Anglais qui, réduit au désespoir, finit par cacher sa tasse dans la poche de son pantalon.»

avec une beauté de son harem? Ou un verre de vin, alors que l'alcool, comme vous le savez, est strictement interdit en Arabie saoudite? «Dans toute situation, il y a moyen d'adopter un comportement adéquat», dit Werner Forster, formateur en communication, gestion des conflits et savoir-vivre moderne.

Obtenir des informations sur les règles de conduite en usage sous d'autres cieux n'est pas difficile. Les librairies regorgent d'ouvrages sur le savoir-vivre pour managers, sur la bienséance au Japon, sur ce qui se fait et ne se fait pas à l'étranger.

Mieux vaut toutefois se renseigner directement auprès de la chambre de commerce du pays en question, même si l'on a peu de temps. Un moyen encore plus sûr d'éviter les écueils du savoir-vivre est d'apprendre «sur le tas», en observant les gens.

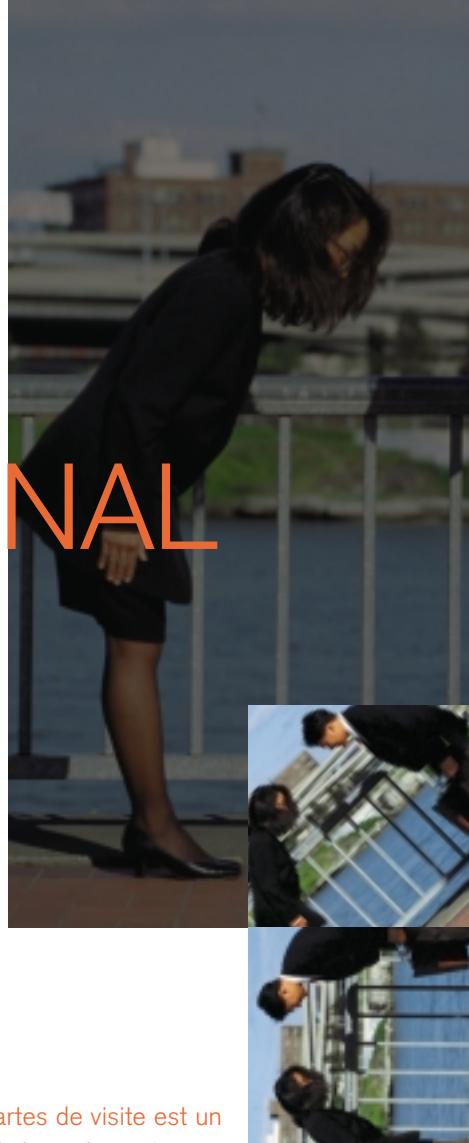
Ce qui ne s'apprend pas dans les livres peut s'acquérir à des séminaires, tels qu'en organise la société Ruckstuhl und Partner pour les collaborateurs de CREDIT SUISSE PRIVATE BANKING – avec, entre autres, Werner Forster comme formateur. «Fit for events»: l'intitulé de ce séminaire indique bien quel est le programme. Les conseillers clientèle y sont préparés de façon optimale à toutes sortes de situations. Outre les règles fondamentales de savoir-vivre, les participants exercent leur aptitude à communiquer et apprennent les comportements axés sur la vente, que ce soit chez eux ou dans un envi-

Rien de plus facile que de commettre un impair. Comment réagir, par exemple, lorsqu'un cheikh saoudien vous offre un chameau? Ou une nuit

Marcel Roca: «Au Japon, l'échange de cartes de visite est un véritable rituel. Si, ayant extrait votre carte de la poche intérieure de votre veston, vous la tendez d'une seule main, vous aurez des ennuis. Les cartes de visite se présentent des deux mains et sont examinées avec soin. Car les Japonais attachent une grande importance à la hiérarchie sociale, qui détermine comment ils doivent s'incliner l'un devant l'autre. Normalement, les Japonais ne se serrent pas la main, mais à cet égard ils sont tolérants envers les Occidentaux.»

Norbert Rigendinger, CREDIT SUISSE PRIVATE BANKING,

Miami: «En Amérique, on est moins formaliste, mais de vieilles habitudes subsistent. A Miami, les femmes portent des bas, même par 40 degrés à l'ombre; les règles vestimentaires sont strictes. En affaires, les Américains viennent tout de suite aux faits. Ils n'ont pas de temps pour une présentation confuse. Il faut donc bien préparer les réunions.»





ronnement étranger. «Un spécialiste du private banking entretient des relations étroites avec ses clients, dit Werner Forster. Un jour, un banquier

Marcel Roca: «Lors d'une réunion, en Occident, on va droit au but. Au Moyen-Orient, vous parlerez d'abord de tout autre chose que d'affaires. Si vous tentez d'en venir aux choses sérieuses, votre interlocuteur vous laissera parler, un sourire aux lèvres. L'échange de menus propos sert à créer la confiance. Vous avez ainsi l'occasion de manifester votre estime pour votre partenaire et pour sa culture. Cela prend plus de temps, mais ce n'est pas inutile.»

m'a demandé conseil parce qu'il était invité à des funérailles en Inde et ne connaissait pas les usages.»

L'essentiel est de laisser s'installer

un climat de confiance, de se montrer attentif envers son interlocuteur, de lui témoigner respect et estime. Cela facilitera beaucoup les relations sur le plan des affaires.

«Il faut faire à Rome ce qui se fait à Rome», telle est la citation préférée de Werner Forster. Cet ancien maître de cabine, formé à la psychologie des relations humaines et à l'analyse transactionnelle, dispose grâce à sa longue expérience professionnelle d'une vaste connaissance des comportements

en usage partout dans le monde. Les règles du savoir-vivre sont pour lui à la fois un métier et **Norbert Rigendinger:** «Les Américains sont francs, directs et sans façon. On ne commet un impair que si l'on transgresse la règle du politiquement correct. Malheur à vous si vous faites une plaisanterie qui ait le moindre relent discriminatoire. Ce serait très dangereux en Amérique.»

un hobby. Elles ne lui pèsent jamais : «Plus on est à l'aise, mieux on peut se consacrer aux affaires proprement dites.»

Une sensibilité affinée facilite la communication. Les bonnes manières ne s'apprennent pas vraiment dans les livres. «On ne peut comprendre les cultures étrangères, dit Werner Forster, que si l'on aime les contacts humains.»

ATTENTION AUX GAFFES!

Tabous: Evitez dans la conversation les thèmes tels que la religion, la politique et la maladie. Cela ne veut pas dire que vous manquez de convictions. Mais vous ne savez pas si votre interlocuteur a des idées de droite ou de gauche, ou si la religion compte beaucoup pour lui, particulièrement si vous êtes à l'étranger.

Compliments: Les compliments peuvent vous mettre dans des situations scabreuses. Si vous faites un compliment à une femme, n'oubliez pas sa voisine. Les Japonais se font peu de compliments; vous embarrassez un Japonais en lui déclarant familièrement «You look gorgeous!»

Hommes et femmes: La prudence est de mise dans les cultures où existe une hiérarchie entre les sexes. En Inde, la femme est quasiment la propriété de l'homme. Si vous lui faites un compliment, vous risquez d'irriter son mari. Mieux vaudrait rester neutre et dire : «You are a very nice couple!»

Comment s'adresser à son interlocuteur: Faut-il dire «Your Grace», «Monseigneur», ou simplement «Sir» ou «Madam» ? Il est essentiel de savoir comment s'adresser à son interlocuteur et de s'informer à l'avance. Si cela n'est pas possible, dites simplement : «Sir, how would you like to be called?» Si le nom d'une personne est imprononçable, demandez-lui : «Would you please tell me how to pronounce your name?»

«Casual»: La tenue vestimentaire est souvent un casse-tête. Beaucoup de gens assimilent «casual» aux jeans et aux baskets. En réalité, cela veut simplement dire tenue adaptée aux circonstances et non laisser-aller.

O SOLE MIO...

COSTA BRAVA, BAHAMAS, BRETAGNE, PATAGONIE



Les vacances approchent: les réservations sont faites; la crème solaire, les bermudas et le guide touristique sont dans la valise. Mais lorsque le jour du départ arrive enfin et que vous vous trouvez dans votre voiture, dans le train ou sur le chemin de l'aéroport, vous êtes soudain

saisi d'un doute: Ai-je pensé à tout? Et si l'm'arrivait quelque chose?

Pour un voyage sans nuages

Avec le « Paquet Vacances » du CREDIT SUISSE et de Wincare, vous pouvez partir l'esprit tranquille. Cette offre valable jusqu'au 30 septembre comprend notamment:

– Une **assurance voyage et vacances** de Wincare, qui prend en charge les frais médicaux et les frais d'hôpitaux non couverts par votre assurance-maladie ou accidents, dans le monde entier et pour un montant illimité. En outre, Wincare s'adresse directement à votre assurance-maladie ou accidents pour les décomptes de prestations mutuels.

– Des **Travelers Cheques** sans commission

– Une **hotline** (tél. **01 655 11 34** ou fax 052 261 54 00), qui vous permet d'obtenir de l'aide dans le monde entier, pour les urgences médicales ou non médicales.

L'assurance voyage et vacances coûte 10 francs par semaine pour un adulte, et 5 francs pour un enfant. Vous trouverez de plus amples informations à tous les guichets du CREDIT SUISSE.

Des Travelers Cheques sur simple appel

Vous avez déjà une assurance voyage et vous souhaitez juste commander des Traveler Cheques? Vous pouvez bien sûr vous rendre à la banque la plus proche.

Mais il y a plus simple. Avec le nouveau service d'expédition **World Money Direct**, les chèques vous sont livrés directement à domicile. Il vous suffit d'appeler le numéro **0848 848 011**.

En cas de vol ou de perte, les Travelers Cheques sont aussi remplacés dans les 24 heures. Ils peuvent être échangés contre de l'argent liquide dans les banques ou servir de moyens de paiement dans les hôtels et restaurants.

RÉORGANISATION AU CREDIT SUISSE



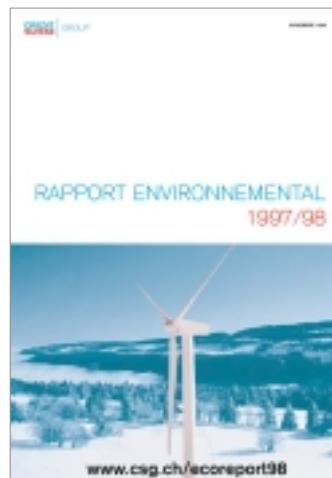
Le CREDIT SUISSE réorganise son service communication. A cet effet, il a regroupé au 1^{er} juin dernier les divisions «Marketing» et «Communication» au sein d'un nouveau département, dirigé par Hans Ueli Keller. Simultanément, Bruno B. Pfister (photo) a été nommé au sein du Directoire. Il reprend le département «Gestion de la base clientèle et des produits».

RENDEZ-VOUS VIRTUELS



L'Expo.01 n'ouvrira ses portes que dans deux ans, mais elle commence déjà à prendre forme. Début mai, la directrice de l'exposition nationale, Jacqueline Fendt, et le nouveau directeur artistique, Martin Heller, ont présenté les premiers projets parmi lesquels figure «Cyberhelvetia». Ce jeu proposé sur Internet et dans lequel évoluent des personnages virtuels sera parrainé par le CREDIT SUISSE GROUP et Sun Microsystems.

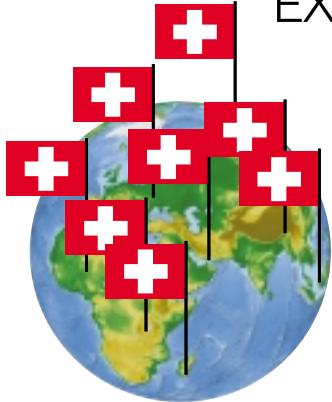
«Cyberhelvetia» est un univers ludique pour esprits créatifs où se fondent narration et fiction. L'ensemble de la population pourra y participer en ligne et influer sur son évolution. L'action se déroulera à deux niveaux: d'un côté, les internautes auront accès à un espace collectif où seront abordées des questions touchant à notre avenir; d'un autre côté, ils pourront participer à la narration d'une histoire interactive, qui viendra semer le trouble dans un petit coin de paradis. Une équipe de rédacteurs en écrira le scénario. Le 3 mai 2000, soit exactement un an avant l'ouverture de l'exposition, www.cyberhelvetia.ch sera lancée sur le Net. Les internautes pourront alors passer à l'action. L'histoire sera actualisée chaque semaine.



L'ÉCOLOGIE À

Le CREDIT SUISSE GROUP s'engage depuis plusieurs années en faveur de l'environnement et en récolte désormais les fruits. Début mai, le rapport environnemental de l'entreprise de services financiers a reçu le deuxième prix dans la catégorie grandes

Bienvenue aux Exportateurs!



Les petites et moyennes entreprises suisses sont de plus en plus nombreuses à s'implanter à l'étranger pour saisir les opportunités de la mondialisation. La constante évolution des marchés internationaux est toutefois synonyme de risques. Pour réussir à l'étranger, il faut savoir réagir rapidement aux changements et s'informer en conséquence. Le CREDIT SUISSE souhaite combler les lacunes dans ce domaine en transmettant la longue expérience qu'il a acquise dans les affaires avec les entreprises exportatrices. Deux manifestations sont prévues pour la seconde moitié de l'année :

– Séminaire «La Suisse face aux transformations des marchés mondiaux».

Thèmes : accords bilatéraux, marché intérieur de l'UE, obstacles commerciaux techniques, marquage CE, OMC. Date et lieu (de 18 à 20 h): 29.6 : Berne; 1.7: Lucerne; 25.8 : Bâle; 26.8 : Neuchâtel; 2.9 et 25.11: Zurich.

– Séminaire d'introduction «Trade Finance». Présentation d'instruments tels que le crédit documentaire, la garantie bancaire et l'encaissement documentaire. Date et lieu : (de 9 à 17 h) 3.11: CREDIT SUISSE Communication Center, Horgen.

Inscriptions :

CREDIT SUISSE CAH 90,
M^{me} Leonie Eberle, case
postale 100, 8070 Zurich
(tél. 01 332 89 07,
fax 01 332 52 99).

Renseignements complémentaires :

M. Stefan Surber,
tél. 01 332 29 99.

PMI: EN AVANCE SUR LA CONJONCTURE

C'est l'indicateur conjoncturel le plus rapidement disponible. Sa publication aux Etats-Unis provoque parfois de fortes fluctuations sur les marchés financiers. Depuis 1995, on le trouve aussi en Suisse sous le nom de Purchasing Managers' Index (PMI).

Le PMI se base sur les enquêtes réalisées par l'Association Suisse pour l'Approvisionnement et l'Achat (ASAA) et par le CREDIT SUISSE. L'idée est simple: les directeurs d'achats du secteur industriel sont interrogés tous les mois sur la marche des affaires dans leur entreprise. En prise directe avec le marché, ils donnent une image représentative de l'évolution actuelle de l'industrie. Les résultats de l'enquête mensuelle sont communiqués dès le premier jour ouvré du mois suivant, soit beaucoup plus tôt que les données officielles comparables. Le PMI peut donc être considéré comme un indicateur avancé.

Le PMI suisse s'est jusqu'ici avéré particulièrement fiable comme indicateur conjoncturel. Il est donc permis de penser qu'il pourrait acquérir la même réputation que son pendant aux Etats-Unis.

Le PMI actuel peut être consulté sur Internet à l'adresse www.fr.credit-suisse.ch/economic_research/pmi/index.html. Vous pouvez aussi vous abonner au PMI par fax en téléphonant au 062 837 57 00 ou auprès de svme@echodat.ch.



L'HONNEUR

entreprises. Un seul candidat a réussi à faire mieux, le groupe technologique Sulzer. La troisième place a été attribuée à l'entreprise pharmaceutique Roche.

Trente-trois entreprises suisses au total ont participé à cette première remise de prix organisée par l'Association suisse pour l'intégration de l'écologie dans la gestion des entreprises (ASIEGE), en

collaboration avec l'institut d'économie et d'écologie de l'Université de Saint-Gall et PricewaterhouseCoopers. Le rapport environnemental du CREDIT SUISSE GROUP a convaincu le jury par plusieurs aspects: il présente les forces et les faiblesses de l'entreprise en matière d'environnement, aborde en détail le management environnemental, l'éco-

logie d'entreprise et la communication, et accorde une importance particulière à l'écologie des produits, notamment aux écorisques lors de l'octroi de crédits.

Le rapport environnemental peut être téléchargé à l'adresse Internet www.csg.ch/ecoreport98 ou commandé avec le bon ci-joint (inséré à la fin du BULLETIN).

A close-up photograph of a woman's face. She is holding a lit incandescent lightbulb in her right hand, positioned in front of her eye. The light from the bulb illuminates her eye and part of her face, while the rest of her face and the background are in deep shadow. Her hair is dark and messy. The background is a dark, textured wall with a decorative wrought-iron gate visible at the top.

QUE LA LUMIÈRE SOIT !

LES PRODUCTEURS
SUISSES D'ÉLECTRICITÉ
SORTENT DE L'OMBRE.

PAR SEMYA AYOUBI,
ECONOMIC RESEARCH

L'objectif prioritaire de la prochaine libéralisation du marché de l'électricité est la réduction du prix du courant électrique. Gagnants et perdants de l'opération sont en principe connus: les compagnies d'électricité perdront leur rente de monopole, ce qui allégera la facture des consommateurs, notamment dans l'industrie. L'importance de cette redistribution dépendra fortement du contenu de la nouvelle loi sur le marché de l'électricité (LME), qui devrait entrer en vigueur en 2001. Au sein de l'Union européenne (UE), en revanche, le marché a déjà été libéralisé. La Suisse possède ainsi une précieuse source de renseignements sur l'élaboration et le contenu des dispositions légales nécessaires. En outre, l'industrie suisse de l'électricité est favorablement positionnée pour réussir sa percée sur le marché européen. Toutes les conditions sont donc réunies pour mener à bien la libéralisation et éviter les courts-circuits dans le processus d'élaboration de la loi.

Opérateurs inefficaces sur le carreau

Le souci d'autonomie des Etats en matière d'approvisionnement électrique a conduit à des surcapacités dans de nombreux pays d'Europe, dont la Suisse. Ces surcapacités induiront une chute temporaire des prix qui favorisera l'assainissement du marché. Les entreprises européennes opérant à des coûts marginaux (coût variable de la dernière unité produite) trop élevés sont donc condamnées. Et les premiers touchés seront vraisemblablement les producteurs de charbon et les centrales nucléaires. La réduction des capacités fera certes rebondir les prix de l'énergie, mais ceux-ci resteront inférieurs à leur niveau actuel, conformément à la volonté du législateur.

Durant la phase transitoire de prix bas, l'industrie suisse de l'électricité jouira d'une position favorable grâce à la part importante (57%) de l'énergie hydraulique dans sa production totale. Le coût de

production marginal des centrales hydro-électriques est en effet relativement bas, ce qui leur permet de continuer à tourner lorsque le prix du marché tombe momentanément au-dessous du prix de revient global. Dès que les prix remontent, les centrales électriques peuvent de nouveau obtenir des marges leur permettant d'amortir les investissements. Grâce à leurs faibles coûts marginaux, les centrales hydroélectriques ne risquent donc pas de devoir cesser leurs activités durant cette phase transitoire.

Les centrales suisses sont compétitives

Mais quelles sont les chances des producteurs suisses à long terme? Une opinion couramment répandue, selon laquelle le prix de l'électricité en Suisse serait trop élevé en comparaison internationale, peut donner l'impression erronée que les producteurs nationaux ne sont pas compétitifs. Or le prix moyen du kilowattheure (23,1 centimes) produit par l'industrie helvétique n'est que légèrement supérieur à la moyenne internationale. Il convient également de souligner que le prix du courant payé par les ménages suisses se situe dans la moyenne européenne. En définitive, seule l'industrie est confrontée à des prix élevés, avec un coût du kilowattheure avoisinant les 15 centimes. Les comparaisons directes dans le secteur de l'industrie sont toutefois sujettes à caution, du fait que la Suisse compte peu de gros consommateurs. Ceux-ci obtiennent – en Suisse comme à l'étranger – des conditions avantageuses. Par ailleurs, n'oublions pas que les prix affichés comprennent les coûts de transport et de distribution. Comme la libéralisation concerne les producteurs de courant et non les entreprises distributrices, la compétitivité des intervenants se mesurera principalement à leur prix de revient. Il se trouve qu'en Suisse, la part des coûts de production dans le prix du courant électrique est relativement faible. Les centrales au fil de l'eau du Plateau suisse

produisent de l'électricité à un coût d'environ 4,5 centimes le kilowattheure, ce qui est extrêmement avantageux. Sur le marché ouvert, le prix du courant ne devrait pas tomber au-dessous de 5 à 6 centimes par kilowattheure. Cela correspond approximativement au prix de revient global des centrales à gaz, qui produisent à faible coût. A ce niveau de prix, l'amortissement ordinaire des nouvelles centrales au fil de l'eau et à accumulation pourrait se révéler problématique. Mais dans l'ensemble, les producteurs suisses seront parfaitement compétitifs sur le marché européen libéralisé.

Le fait que les centrales à accumulation opèrent à un prix de revient plus élevé (environ 7,4 centimes par kilowattheure) ne doit pas être considéré comme un handicap concurrentiel. Etant donné leur grande souplesse de production, ces centrales sont utilisées avant tout pour la couverture des pointes de consommation. Sur le marché libéralisé, l'énergie de pointe restera plus chère que l'énergie en ruban produite par les centrales au fil de l'eau et par les centrales nucléaires.

Allemagne: l'exemple à ne pas suivre

Pour que l'ouverture du marché s'effectue dans des conditions idéales, il est impératif que la loi régit judicieusement le transport et la distribution du courant électrique. A cet égard, l'exemple négatif de l'Allemagne est riche d'enseignements. Il y a un peu plus d'un an, notre grand voisin du nord ouvrait totalement son marché de l'électricité. Un marché qui peine aujourd'hui à trouver sa vitesse de croisière, du fait que les clients doivent négocier les conditions de transport avec un grand nombre d'entreprises. Cette structure complexe permet aux producteurs de courant électrique qui disposent de leur propre réseau de transport de fausser la concurrence à leur profit.

En Suisse, la question de savoir qui gérera les réseaux à haute tension fait l'objet d'une vive controverse. A l'heure

actuelle, le transport de l'énergie à longue distance est assuré par sept exploitants différents. Le projet de loi sur le marché de l'électricité prévoit la création d'une seule société nationale d'exploitation du réseau, soumise au droit privé. Entre-temps, les exploitants actuels ont entrepris de fusionner leurs réseaux de transport, sans parvenir pour l'instant à créer une société unique. La recherche du consensus ne doit toutefois pas masquer l'exigence prioritaire, à savoir l'indépendance du transport de l'énergie électrique, qui constitue l'épine dorsale de la libéralisation du marché de l'électricité.

De plus, on assistera sans doute encore à des discussions passionnées sur

la fixation du tarif des distributeurs. Dans le secteur de la distribution du courant, qui restera soumis au monopole régional, il est urgent d'instaurer une réglementation étatique – ou tout au moins de créer une autorité de surveillance – afin de faciliter l'établissement d'un régime de concurrence.

La révolution est en marche!

Alors que les milieux politiques se disputent encore sur la meilleure manière d'ouvrir le marché, de nombreux acteurs sont d'ores et déjà confrontés aux réalités du système libéral : le marché européen de l'électricité s'est ouvert aux fournisseurs suisses, et de gros clients helvétiques ont

déjà obtenu une révision de leur contrat de livraison. Compte tenu de cette évolution, tout retard dans la mise en œuvre de la loi sur le marché de l'électricité pénaliserait les intervenants, qui, jusqu'à l'entrée en vigueur de la LME, seront confrontés à un flou juridique susceptible d'entraîner une mauvaise répartition des ressources. Le message du Conseil fédéral concernant la LME, publié à la fin du mois de mai, devrait contribuer à clarifier le débat, du moins en ce qui concerne les questions les plus urgentes.

SEMYA AYOUBI, TÉLÉPHONE 01 333 77 35
SEMYA.AYOUBI@CREDIT-SUISSE.CH

LA SUISSE À LA TRAÎNE

Le projet de loi sur le marché de l'électricité, dont l'entrée en vigueur est fixée pour 2001, prévoit l'ouverture progressive du marché, tant pour le consommateur final que pour les entreprises d'approvisionnement et de distribution d'électricité. Tout client final dont la consommation annuelle par site de consommation – autoproduction comprise – dépassera une certaine norme pourra avoir accès au marché. Les entreprises d'approvisionnement et de distribution d'électricité pourront se réapprovisionner sur le marché libre jusqu'à concurrence d'un certain pourcentage de la fourniture à leur clientèle cap-

tive. Si l'on considère les normes fixées par la directive européenne, le retard de la Suisse par rapport à l'UE peut sembler modeste. Mais les apparences sont trompeuses : les degrés d'ouverture des marchés prescrits dans la directive sont des valeurs minimales. Plusieurs pays, dont la Grande-Bretagne et les pays scandinaves, mais aussi l'Allemagne, sont allés plus loin dans la libéralisation en fixant des degrés d'ouverture plus élevés. La Commission européenne estime que le marché de l'électricité sera ouvert à 60% à la fin de 1999. La directive 96/92/CE reste vague en ce qui concerne l'accès des

pays tiers au marché intérieur européen. Jusqu'à maintenant, les producteurs suisses bénéficiaient d'un accès illimité. Selon les informations recueillies à Bruxelles, cette différence de rythme dans l'ouverture des marchés ne constitue pas une atteinte au principe de réciprocité, d'autant que les fournisseurs étrangers ont également accès au marché suisse. Si le processus de libéralisation du marché domestique devait s'éterniser au point d'accumuler des années de retard, il ne serait toutefois pas exclu que l'Union européenne revienne sur son interprétation actuelle.

CREDIT SUISSE

Critères d'accès au marché suisse selon le projet de LME

Années après l'entrée en vigueur de la LME	Clients autorisés (consommation annuelle)	Entrepr. d'ap- provisionnem. et de distrib.	Degré d'ouverture du marché (% des ventes)
0 (2001)*	20 GWh	10%	20%
3 (2004)*	10 GWh	20%	>30%
6 (2007)*	5 GWh	50%	50%
9 (2010)*	Tous	100%	100%

* Calendrier provisoire

LME = loi sur le marché de l'électricité, GWh = gigawattheure

CREDIT SUISSE

Directive 96/92/CE

Clients autorisés (consommation annuelle)	Degré d'ouverture du marché
19.2.1997*	40 GWh
19.2.2000	20 GWh
19.2.2003	9 GWh
19.2.2006	Analyse de la situation, éventuellement suivie d'une ouverture plus prononcée

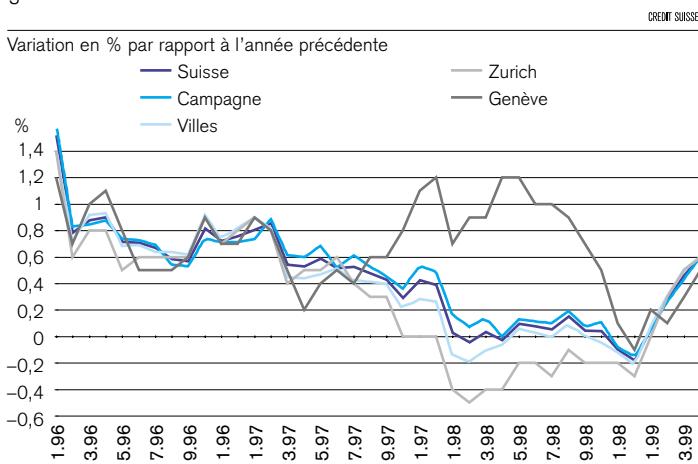
* Mise en œuvre au 19.2.1999

NOS PRÉVISIONS CONJONCTURELLES

LE GRAPHIQUE ACTUEL:

UNE INFLATION PARTOUT ÉGALE

Malgré plusieurs baisses des taux hypothécaires, les loyers avaient encore augmenté à Genève en 1998, alors qu'ils reculaient nettement à Zurich. Cela s'est traduit par une évolution contrastée de l'inflation en Suisse. Depuis le début de l'année, l'inflation a retrouvé pratiquement le même rythme dans tout le pays. Le relèvement de la taxe sur la valeur ajoutée n'a pas entraîné de disparités régionales en matière d'inflation.



REPÈRES DE L'ÉCONOMIE SUISSE:

BAISSE SENSIBLE DU CHÔMAGE

Depuis le début de l'année, la statistique suisse du chômage compte près de 20000 sans-emploi en moins. Malgré le ralentissement actuel de la dynamique conjoncturelle, les entreprises ne croient manifestement pas que la phase de faiblesse ira en s'accentuant. Ainsi, l'indicateur des projets des chefs d'entreprise affiche de nouveau depuis peu une légère tendance à la hausse après plus d'une année de baisse.

	1998	2,99	3,99	4,99
Inflation	0,0	0,3	0,5	0,6
Marchandises	-0,3	-0,6	-0,2	0,2
Services	0,3	0,9	1	0,9
Suisse	0,3	0,6	0,7	0,6
Etranger	-0,7	-0,8	-0,2	0,4
C.A. du commerce de détail, réel	1,4	1,4	9,3	-
Solde de la balance commerciale (mrd CHF)*	2,2	-0,32	-0,36	0,02
Exportations de marchandises (mrd CHF)	109,1	8,5	10,5	9,0
Importations de marchandises (mrd CHF)	106,9	8,8	10,9	8,9
Taux de chômage	3,9	3,4	3,1	2,9
Suisse alémanique	3,2	2,7	2,6	2,5
Suisse romande	5,3	4,9	4,6	4,3
Tessin	6,3	6,2	4,9	4,2

* Hors métaux précieux, pierres précieuses et semi-précieuses, objets d'art et antiquités (= total 1)

CROISSANCE DU PIB:

LES ÉTATS-UNIS ENCORE EN TÊTE

Cette année aussi, ce sont les Etats-Unis qui afficheront les meilleurs taux de croissance du PIB. Il faut toutefois s'attendre à un léger ralentissement de la dynamique conjoncturelle vers la fin 1999. En revanche, la production de biens dans les principaux pays européens semble se redresser. La croissance devrait de nouveau s'animer en Europe au dernier trimestre.

	Moyenne 1990/1997	1998	Prévision	
			1999	2000
Suisse	0,2	2,1	1,1	2,0
Allemagne	3,0	2,6	1,5	2,4
France	1,2	3,2	2,0	2,7
Italie	1,1	1,4	1,3	2,3
Grande-Bretagne	2,0	2,5	0,6	1,7
Etats-Unis	2,5	3,9	3,9	3,4
Japon	2,0	-3,0	-1,1	1,0

INFLATION:

PHÉNOMÈNE SOUS CONTRÔLE

L'inflation restera faible aux Etats-Unis, car la productivité y progresse plus rapidement que les salaires. La hausse des prix de l'énergie et des matières premières ne devrait pas constituer de danger d'inflation. Comme la conjoncture ne se redresse que lentement en Europe, aucune pression inflationniste n'est à craindre ici non plus.

	Moyenne 1990/1997	1998	Prévision	
			1999	2000
Suisse	2,4	0,0	0,6	1,0
Allemagne	3,0	0,9	0,8	1,3
France	2,0	0,7	0,8	1,2
Italie	4,4	1,7	1,5	1,8
Grande-Bretagne	3,2	2,7	1,7	2,0
Etats-Unis	3,0	1,5	2,0	2,3
Japon	1,2	0,6	0,1	0,4

TAUX DE CHÔMAGE:

L'EUROPE A BESOIN DE RÉFORMES

Le chômage ne va guère reculer en Europe, les réformes结构uelles se faisant toujours attendre sur le marché du travail et sur celui des biens. Aux Etats-Unis, le nombre de chômeurs devrait légèrement augmenter vers la fin de l'année sous l'effet du ralentissement de la croissance. Au Japon aussi, le chômage va encore s'accroître en raison des vastes restructurations d'entreprises à venir.

	Moyenne 1990/1997	1998	Prévision	
			1999	2000
Suisse	3,4	3,8	3,6	3,0
Allemagne	9,6	11,1	10,8	10,4
France	11,1	11,8	11,3	10,9
Italie	11,4	12,0	12,2	11,9
Grande-Bretagne	8,0	4,8	5,2	5,3
Etats-Unis	6,1	4,6	4,8	5,0
Japon	2,7	4,1	5,2	6,0



CÉDRIC LEWY, ECONOMIC RESEARCH:
«L'ASSAINISSEMENT DU SYSTÈME
FINANCIER ASIATIQUE EST LA CLÉ DE
LA CONFIANCE INTERNATIONALE.»

LES «TIGRES» MISENT SUR LE COMMERCE EXTÉRIEUR

GRÂCE AUX RÉ-
FORMES, L'ÉCO-
NOMIE ASIATIQUE
PROGRESSE. UN
FEU DE PAILLE?

PAR CÉDRIC LEWY,
ECONOMIC RESEARCH

Depuis le début de l'année, les Bourses d'Asie sont les vedettes des marchés d'actions internationaux. La reprise sur les chapeaux de roues ne s'explique pas seulement par de bonnes opportunités d'achat: les analystes, eux aussi, ont confiance dans l'avenir de cette zone, et les gérants de portefeuilles ont donc nettement étouffé leur position asiatique. Depuis l'éclatement de la crise asiatique à l'été 1997, les fondamentaux se sont réellement améliorés. Toutefois, la rapidité du rebond risque d'atténuer l'emphase de ces pays à mettre en

œuvre les réformes nécessaires. L'afflux de liquidités vers l'Asie aurait alors toutes les chances de se tarir, de sorte qu'une rechute serait programmée.

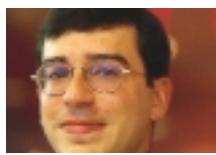
Retour en arrière: après le naufrage de la Thaïlande à l'été 1997, les tigres asiatiques sont tombés comme des dominos. Les déficits élevés des balances courantes ont été à l'origine de la crise financière. Les capitaux levés à l'étranger avaient été placés par les investisseurs non seulement dans des investissements rentables, mais aussi dans un secteur immobilier en plein boom ou en Bourse, à

des fins spéculatives. Ce processus s'est grippé lorsque les rentrées de devises dues aux recettes d'exportations ont fléchi. Le service de la dette extérieure en a été alourdi. La confiance des investisseurs internationaux s'est alors évanouie, déclenchant la dévaluation de la monnaie et l'effondrement des marchés d'actions. Il est devenu impossible d'honorer les engagements extérieurs à court terme venus à échéance. L'économie a dû faire face à des difficultés de paiement. Restructurations et faillites ont entraîné chômage de masse et récession.

La dévaluation de la monnaie nationale, qui a induit le renchérissement des importations, s'est conjuguée à une demande intérieure morose pour permettre un redressement de la balance courante. C'est seulement dans un second temps que la progression des exportations a contribué à l'amélioration de la position extérieure nette, même si l'offensive à l'exportation que l'on prévoyait au début ne s'est guère produite. Les réserves de devises ont donc pu être reconstituées, après avoir été sérieusement mises à mal lors de la

défense de la monnaie en 1997. Aujourd'hui, ces réserves dépassent les engagements extérieurs à court terme – notamment en Corée du Sud, à Singapour et en Malaisie. La structure des engagements extérieurs s'est également améliorée. Des programmes de rééchelonnement ont permis la transformation de dettes privées en dettes publiques et d'échéances courtes en échéances plus éloignées. Si les agences de notation ont tenu compte de ces progrès en relevant la note attribuée aux dettes publiques, la restructuration de la dette extérieure doit toutefois être poursuivie.

La crise financière s'est aussi répercutee sur l'économie réelle. Pour défendre leurs monnaies, les banques centrales ont relevé leurs taux directeurs pendant l'été 1997. Les entreprises qui s'étaient endet-



« LE CREDIT SUISSE GARDE SA CONFIANCE AUX TIGRES »

tées à bas prix lorsque les liquidités étaient abondantes se sont retrouvées étranglées. De ce fait, les sociétés saines ont été à leur tour mises en difficulté par l'insolvabilité de certains de leurs clients. Les dépôts de bilan se sont multipliés, gonflant le chômage.

Les pays industriels, vrais catalyseurs

L'horizon conjoncturel de la plupart des pays s'éclaircit enfin sous les premiers rayons du soleil. Certes, l'amélioration des taux de croissance est due en partie aux mauvais chiffres de l'année précédente. Mais certains indicateurs économiques s'orientent peu à peu à la hausse, telles la production industrielle et les entrées de commandes. La sortie de la récession dépend néanmoins du commerce extérieur. C'est pourquoi une croissance vigoureuse des pays industriels est essentielle au redressement de l'Asie.

La demande intérieure continue de pâtrir du niveau élevé des taux d'intérêt réels. Certes, la détente sur le front des devises permet aux banques centrales d'Asie de réduire peu à peu leurs taux directeurs. Mais tant que l'inflation demeurera faible, voire négative, les taux d'intérêt réels ne baisseront pas. La sortie de crise passe donc par la « reflation » de l'économie. Il s'agit pour les banques centrales d'approvisionner l'économie en liquidités, tandis que les banques commerciales font circuler cette monnaie en accordant plus de crédits.

L'incapacité des entreprises à honorer leurs emprunts s'est reflétée dans les bilans des banques. Ainsi, en Thaïlande, les crédits en souffrance atteignent près de 50% du total des engagements. Les établissements financiers ont donc besoin

LE RENMINBI RESTE FIDÈLE AU DOLLAR

Les précédentes périodes de faiblesse du yen japonais ont souvent été accompagnées de rumeurs selon lesquelles la Chine allait dévaluer son renminbi. Cela ne s'est pas encore produit. La convertibilité limitée de la devise chinoise et le contrôle des mouvements de capitaux font de la dévaluation du renminbi une décision politique. Certes, un tassement de la croissance est attendu cette année, mais l'Etat augmentera d'abord les dépenses publiques pour le combattre. Le soutien du commerce extérieur ne passera pas par une dévaluation : l'Etat préfère octroyer des avantages fiscaux aux principaux secteurs exportateurs. Le niveau élevé des réserves de devises, nettement supérieur aux engagements à court terme, plaide également contre une dévaluation. Il convient cependant de s'interroger sur le degré de fiabilité des statistiques chinoises. En effet, le montant officiel des engagements vis-à-vis de l'étranger s'est révélé très inférieur à leur niveau effectif. Le secteur financier recèle un risque supplémentaire, à savoir que les grandes banques d'Etat accordent 83% de leurs crédits à des entreprises d'Etat en difficulté. Pour le gouvernement, dévaluation rimeraient avant tout avec perte de crédibilité.

Par conséquent, le CREDIT SUISSE ne pense pas que l'arrimage du renminbi au dollar sera suspendu cette année.

d'argent frais. Dans les pays d'Asie, la recapitalisation du système financier peut se faire de deux manières: en nationalisant ou en s'ouvrant aux investisseurs étrangers. La seconde voie semble plus prometteuse: elle garantit que les décisions de recapitalisation seront prises en fonction de critères économiques et non politiques. Elle exige cependant un changement de mentalité dans ces pays, où le système financier n'est absolument pas ouvert. Les établissements non solvables doivent être fermés, ce qui pourrait engloutir l'épargne d'une partie de la population. L'assainissement du système financier est pourtant la clé permettant de restaurer la confiance internationale: l'octroi de crédits d'assistance par les organisations supranationales dépend des progrès réalisés dans ce domaine.

Les tigres ne sont pas tous féroces

La diversité des efforts de réforme entrepris par les «tigres» impose d'opérer des distinctions dans l'évaluation du potentiel de cours des actions. Alors que les considérations politiques demeurent prépondérantes en Indonésie lors de décisions économiques, la volonté d'assainir les structures est plus marquée en Corée du Sud. De même à Singapour, où l'atmosphère est plus favorable grâce à une économie plus saine. Hongkong reste une place financière importante en Asie, mais le risque d'une déflation persiste. Si la suppression du contrôle des mouvements de capitaux en Malaisie constitue une étape vers la flexibilité, les banques y demeurent malgré tout trop nombreuses.

De toute évidence, le rebond des marchés financiers précède le rétablissement des fondamentaux économiques, si bien que des rechutes passagères ne sont pas exclues. Et pourtant, le CREDIT SUISSE garde sa confiance aux tigres asiatiques.

CÉDRIC LEWY, TÉLÉPHONE 01 333 57 89
CEDRIC-PIERRE.LEWY@CREDIT-SUISSE.CH

«LE RISQUE MAJEUR EST LA CHINE»

BREF ENTRETIEN AVEC CÉDRIC LEWY, ECONOMIC RESEARCH, CREDIT SUISSE

L'ASIE EST-ELLE EN FORME?

Si les marchés financiers d'Asie ont bien rebondi depuis le début de l'année, il est encore trop tôt pour sonner la fin de l'alerte. Un ralentissement des réformes du système financier déclencherait une rechute. Le risque majeur, pour les tigres asiatiques, se situe en Chine.

POURQUOI?

Pour les «tigres», le danger ne réside pas en premier lieu dans l'interdépendance avec la Chine. Par contre, si l'empire du Milieu décidait de dévaluer sa monnaie, la confiance des marchés financiers en serait ébranlée. Et une nouvelle vague de dévaluations balayerait l'ensemble de la région.

QUEL RÔLE JOUE LE JAPON?

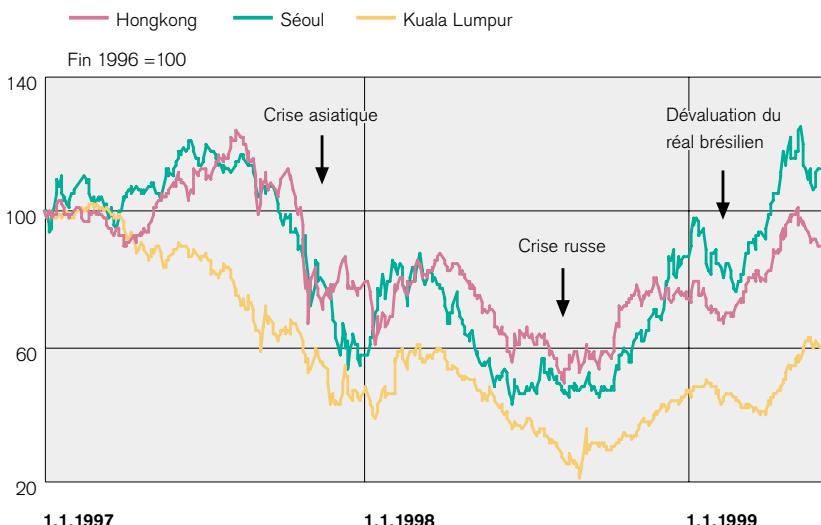
Là se situe un autre risque. La reprise de la conjoncture japonaise, très lente malgré des taux monétaires proches de zéro, laisse prévoir une légère dépréciation du yen au cours des prochains mois. Il ne devrait toutefois pas en résulter de perte de compétitivité significative pour les tigres asiatiques.

COMMENT LA CRISE DES PAYS EN DÉVELOPPEMENT INFLUE-T-ELLE SUR L'ASIE?

Même si la crise brésilienne a pu être rapidement surmontée, les risques n'ont pas tous disparu dans les pays en développement. Cependant, seule la propagation de la crise financière au Mexique ou à l'Europe de l'Est pourrait suffisamment déstabiliser les marchés pour mettre les pays d'Asie sous pression. L'étroitesse des relations économiques entre le Mexique et les Etats-Unis et les efforts de réforme de l'Europe de l'Est en vue d'assurer son entrée dans l'Union européenne devraient cependant garantir la stabilité de ces pays.

MONTAGNES RUSSES POUR LES BOURSES D'ASIE

CREDIT SUISSE



NOS PRÉVISIONS POUR LES MARCHÉS FINANCIERS

MARCHÉ MONÉTAIRE: VERS UNE HAUSSE DES TAUX

Le haut niveau de la conjoncture américaine au premier trimestre 1999 a réveillé les craintes inflationnistes. La Fed devrait relever ses taux directeurs dans le courant de l'été, notamment pour disposer d'une marge de baisse au cas où le changement de millénaire entraînerait un ralentissement de la conjoncture. Aucune adaptation des taux directeurs n'est attendue dans la zone euro.

CREDIT SUISSE

			Prévision	
	Fin 98	5.99	3 mois	12 mois
Suisse	1,41	1,03	1,2	1,7
Euro 11	3,24	2,58	2,6	2,6
Grande-Bretagne	6,26	5,37	5,0	4,7
Etats-Unis	5,07	5,05	5,3	5,3
Japon	0,54	0,09	0,2	0,5

MARCHÉ OBLIGATAIRE: BAISSE DES RENDEMENTS

La légère accélération de l'inflation aux Etats-Unis durant le premier trimestre a provoqué une nette hausse des rendements des titres à revenu fixe des deux côtés de l'Atlantique. On peut toutefois considérer que l'inflation est sous contrôle, raison pour laquelle les rendements des obligations devraient de nouveau baisser.

CREDIT SUISSE

			Prévision	
	Fin 98	5.99	3 mois	12 mois
Suisse	2,49	2,57	2,5	2,7
Allemagne	3,87	4,08	3,9	4,2
Grande-Bretagne	4,36	4,82	4,5	4,6
Etats-Unis	4,65	5,69	5,6	5,6
Japon	1,88	1,47	1,5	2,3

TAUX DE CHANGE: REDRESSEMENT DE L'EURO

Dans un premier temps, la faiblesse relative de la conjoncture européenne par rapport à celle des Etats-Unis va encore soutenir le billet vert contre l'euro. Avec le ralentissement attendu de la croissance économique aux Etats-Unis et la reprise en Europe au début de l'an 2000, le dollar devrait toutefois se replier légèrement face à la monnaie unique européenne.

CREDIT SUISSE

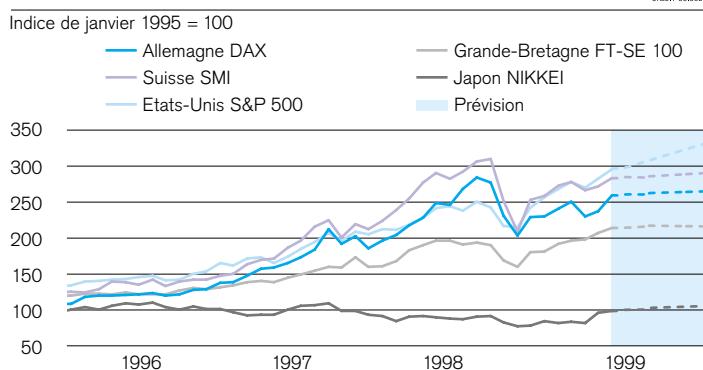
			Prévision	
	Fin 98	5.99	3 mois	12 mois
CHF/EUR*	1,61	1,59	1,59	1,62
CHF/GBP	2,28	2,43	2,45	2,38
CHF/USD	1,37	1,52	1,54	1,51
CHF/JPY	1,22	1,25	1,23	1,21
Or USD/once	288	269	265	255
Or CHF/kg	12 765	13 180	13 150	12 410

*Cours de conversion : DEM/EUR 1.956; FRF/EUR 6.559; ITL/EUR 1 936

BOURSES INTERNATIONALES: DYNAMIQUE FREINÉE

Les craintes inflationnistes ont provoqué une hausse des taux sur le marché des capitaux et, partant, des réévaluations sur toutes les places boursières. Toutefois, les perspectives bénéficiaires sont bonnes pour l'année en cours, notamment en raison de la reprise en Asie. Il faut donc s'attendre à un nouveau redressement des titres. La progression des taux d'intérêt limite cependant le potentiel de hausse des marchés.

CREDIT SUISSE



BOURSE SUISSE: LES FINANCIÈRES SOUS PRESSION

La solidité de la conjoncture américaine va entretenir des craintes concernant les taux d'intérêt et l'inflation. Les titres des banques et des assurances, sensibles aux taux, vont spécialement rester sous pression. En revanche, on peut s'attendre à une hausse des valeurs cycliques et défensives. Évaluées à un niveau relativement bas, les valeurs secondaires devraient elles aussi rester intéressantes.

CREDIT SUISSE

	Fin 1998	5.99	Rapport cours/bénéf. 1999	Prévision		Rendement sur dividende 1999	Rendement sur dividende 12 mois
				Croissance bénéficiaire 1999	2000		
SPI global	4 497	4 480	20,6	25,9	9,7	1,57	••
Industrie	6 179	5 954	24,2	7,6	13,9	1,07	••
Machines	2 061	2 318	14,4	13,7	11,4	2,42	••
Chimie/pharmacie	11 766	10 829	25,9	23,9	7,5	1,04	••
Construction	2 680	3 122	18,7	15,7	7,4	1,46	••
Alimentation	5 448	5 064	24,7	0,7	12,0	1,65	•••
Electrotechnique	2 775	3 630	19,1	7,8	16,4	2,20	••
Services	3 058	3 209	16,2	40,6	9,9	2,07	
Banques	3 100	3 582	15,1	91,3	-1,5	2,55	••
Assurances	5 817	5 028	16,0	13,2	14,1	1,69	••
Commerce de détail	972	1 009	13,1	19,9	19,9	2,70	•••
Transports	1 752	1 774	11,3	-8,0	14,2	1,93	••

- Performance inférieure à la moyenne
- Performance du marché
- Performance supérieure à la moyenne

LE COMPTE À REBOURS EST LANCÉ

LE CREDIT SUISSE EST BIEN ARMÉ POUR LE NOUVEAU MILLÉNAIRE.

CHRISTIAN PFISTER,
RÉDACTION BULLETIN

L'an 2000 ne préoccupe pas seulement les groupes ésotériques et les sectes apocalyptiques. Depuis des années, les informaticiens cherchent à savoir quelles répercussions le changement de millénaire aura sur les appareils et les commandes électroniques. En effet, et c'est là la différence avec le monde spirituel, il est possible d'influencer le cours des choses dans le monde des affaires. Le secteur financier est particulièrement concerné, car sans les technologies de l'information il serait entièrement paralysé.

Le champagne devra donc attendre. Pour Bruno Aschwanden, chef de projet An 2000 au CREDIT SUISSE, et son équipe, le 31 décembre 1999 sera une date décisive, puisqu'ils sauront alors si toutes ces années de travail consacrées au problème de l'an 2000 ont porté leurs fruits. Dans ce domaine, le CREDIT SUISSE a fait sienne la devise de Bruno Aschwanden «Failure is not an option» – l'échec n'est pas une alternative.

Les travaux préparatoires ont été lancés dès 1996: le CREDIT SUISSE a constitué une équipe de spécialistes chargés d'assurer à l'entreprise et à ses clients une transition sans heurts vers le prochain millénaire. «Etant donné que la banque s'est attaquée assez tôt au problème, elle peut à présent tester ses procédures sans précipitation et dans tous les détails», dit Bruno Aschwanden.

Fin juillet 1998, les équipes d'informaticiens du CREDIT SUISSE avaient examiné environ quarante millions de lignes de programmes et effectué les corrections nécessaires. Une phase de test de quatre mois a suivi, pendant laquelle les experts ont passé à la loupe des milliers de programmes.

«A fin février, nous avions déjà adapté 93% des systèmes critiques pour notre activité», souligne Adriano Lucatelli, responsable de la communication pour les questions liées au changement de millénaire au sein du CREDIT SUISSE GROUP.

Un exemple: le centre de calcul de Horgen a été le premier grand centre de calcul en Suisse dont on a vérifié la compatibilité avec l'an 2000. Le 14 novembre 1998, un samedi, des spécialistes du CREDIT SUISSE ont simulé le passage au prochain millénaire. Toutes les installations ont fonctionné normalement. Dix minutes après l'entrée fictive dans l'an 2000, les vérificateurs ont en outre interrompu l'alimentation électrique, afin de simuler une défaillance des centrales électriques. Là aussi, tout s'est passé comme prévu: les groupes électrogènes de secours se sont immédiatement mis en route.

Répétition générale pour les banques

C'est donc en toute tranquillité que le CREDIT SUISSE pouvait attendre le test interbancaire à grande échelle de fin mai 1999. Une centaine de banques, ainsi que la Bourse Suisse et le Swiss Interbank Clearing (SIC), ont participé à ce test en Suisse. «Les réseaux, aussi bien la trans-



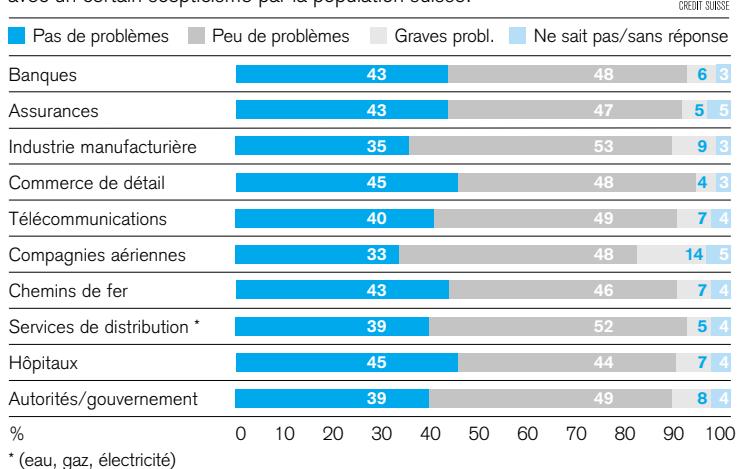
«LE CREDIT SUISSE PEUT TESTER SES PROCÉDURES SANS

PRÉCIPITATION ET DANS TOUS LES DÉTAILS»

BRUNO ASCHWANDEN, CHEF DE PROJET AN 2000, CREDIT SUISSE

LES BRANCHES VUES PAR L'OPINION

Le passage à l'an 2000 dans les compagnies aériennes est considéré avec un certain scepticisme par la population suisse.



mission de données que la téléphonie, faisaient partie intégrante du projet, explique Bruno Aschwanden. Notre réseau de données est déjà compatible avec l'an 2000, la téléphonie le sera d'ici à septembre 1999.»

Dans le courant de l'été, les relations avec les clients seront également examinées sous toutes les coutures. Car les contacts du CREDIT SUISSE avec ses clients dépendent beaucoup de l'électronique, qu'il s'agisse de la banque sur Internet ou par téléphone, du téléservice ou des Bancomat. En 1998, le CREDIT SUISSE GROUP a consacré quelque 270 millions de francs à la résolution des problèmes liés à l'an 2000; sur ce montant, environ 100 millions concernaient les affaires de détail en Suisse.

L'opinion publique semble apprécier les efforts des banques. Elle a une vue assez sereine du problème de l'an 2000. Depuis novembre 1998, le CREDIT SUISSE GROUP mène en effet des enquêtes régulières destinées à évaluer le degré

d'information et le sentiment de la population (voir graphiques et encadré).

«A chaque fois, les risques liés au bogue de l'an 2000 sont considérés comme moins graves par le public», résume Adriano Lucatelli. Et Bruno Aschwanden de renchérir: «Nous sommes

convaincus de pouvoir corriger des dysfonctionnements mineurs en l'espace de quelques heures.» Le CREDIT SUISSE est donc prêt. Le 31 décembre 1999, Bruno Aschwanden ne devra sans doute pas renoncer à une coupe de champagne bien méritée.

EN EXCLUSIVITÉ : LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AN 2000

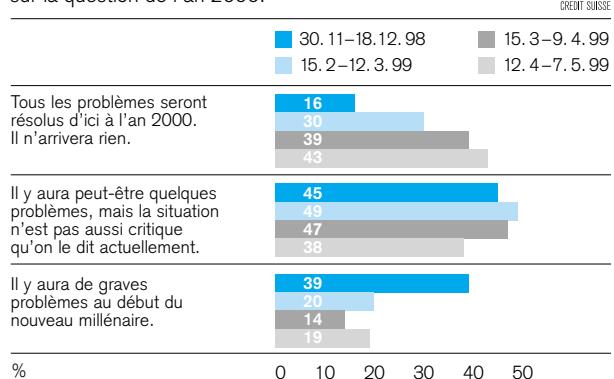
- **Environ 90% des Suisses savent que le passage à l'an 2000 peut entraîner des problèmes informatiques dans les entreprises.**
- **Depuis le premier sondage, on constate que de moins en moins de gens considèrent que le problème de l'an 2000 est grave. Aujourd'hui, seuls 19% d'entre eux s'attendent à de «sérieux problèmes», contre 39% lors du premier sondage.**
- **43% des personnes interrogées pensent qu'«il n'arrivera absolument rien» dans le secteur informatique. En novembre dernier, seuls 16% des sondés étaient de cet avis. Cependant, aussi bien le nombre des optimistes que celui des pessimistes, qui s'attendaient initialement à des problèmes moins graves, a augmenté.**
- **On a également demandé aux gens quels secteurs économiques seraient concernés par le problème de l'an 2000. D'une manière générale, les sondés estiment que le potentiel de risque est plus faible que l'année dernière. Les risques sont jugés particulièrement élevés chez les compagnies aériennes (voir graphique de gauche ci-dessus).**
- **En mai 1999, 59% des personnes interrogées étaient d'avis que les banques avaient le contrôle de la situation; seules 3% s'attendaient à de graves problèmes dans ce secteur. La confiance dans la capacité des banques à résoudre le problème s'est accrue au cours des derniers mois. En décembre dernier, environ 50% des sondés pensaient que les banques maîtrisaient la situation, alors que 8% s'attendaient à des problèmes majeurs.**

BULLETIN | ONLINE

POUR EN SAVOIR PLUS SUR LE
«PROBLÈME DE L'AN 2000»:
WWW.CREDIT-SUISSE.CH/BULLETIN

LA CONFIANCE AUGMENTE

«Il n'arrivera rien»: tel est l'avis d'un nombre croissant de sondés sur la question de l'an 2000.



Source: CREDIT SUISSE GROUP

INTERVIEW: CHRISTIAN PFISTER, RÉDACTION BULLETIN

CHRISTIAN PFISTER Aujourd'hui, le bogue de l'an 2000 fait la fortune des informaticiens, demain ce sera le tour des juristes. Partagez-vous cette opinion ?

FRITZ STAHEL Il y aura bien sûr quelques problèmes. Certaines personnes lésées essaieront certainement d'obtenir des dommages-intérêts. Et les avocats saisiront cette opportunité. Mais il est improbable que la Suisse et le reste de l'Europe connaissent une vague de réclamations, car les actions en justice n'y sont pas aussi courantes qu'aux Etats-Unis. En outre, la plupart des entreprises informeront le public des mesures prises pour résoudre le problème de l'an 2000. Elles sont ainsi en mesure de prouver qu'elles ont mis tout en œuvre pour ne pas être prises en défaut.

C.P. Vous attendez-vous quand même à ce que des entreprises soient pénalisées pour avoir sous-estimé ce problème ?

F.S. On peut imaginer que certaines entreprises rencontreront des difficultés si elles ne s'attaquent pas sérieusement au problème. Surtout si leurs concurrents ne sont pas restés inactifs.

C.P. A combien évaluez-vous leur nombre ?

F.S. Il est extrêmement difficile de faire des estimations précises. Le passage au prochain millénaire n'est pas un problème isolé, c'est une question très complexe, un peu comme une énorme mosaïque qu'il faut reconstituer pièce par pièce. Et les avis des experts divergent dans plusieurs domaines.

C.P. La Suisse connaîtra-t-elle une récession lors du changement de millénaire ?

F.S. Pour qu'il y ait récession, il faudrait que l'activité économique s'arrête complètement pendant au moins six jours, c'est-à-dire qu'il n'y ait ni production, ni transports, ni consommation, ce qui est hautement improbable.

C.P. Quel est votre scénario au niveau mondial ?

F.S. Le risque de récession est également très faible dans les autres pays industrialisés. Même si des arrêts de production de plusieurs jours se produisaient dans certains secteurs de l'économie, la croissance ne fléchirait que de 0,2 à 0,6 point. Cela équivaudrait à un écart par rapport à la tendance, et non à un recul de l'activité.

C.P. Et les pays en croissance ?

F.S. Dans ces pays, les risques sont plus grands. Nombre d'économies émergentes sont en crise et disposent de peu de ressources pour prendre des mesures préventives. Mais elles ont l'avantage de pouvoir se concentrer sur les systèmes centraux, car beaucoup de tâches sont encore effectuées manuellement. Néanmoins, si le changement de millénaire devait prolonger la crise dans ces pays, les nations industrialisées pourraient être privées d'une

partie de leurs débouchés. Cela dit, même s'il y avait des turbulences, l'économie mondiale ne s'effondrerait pas pour autant.

C.P. Quels pays maîtrisent la situation, quels pays sont à la traîne ?

F.S. Il est difficile de décerner des prix de vertu. Les pays anglo-saxons ont pris conscience du problème plus tôt que les autres. L'Europe a entre-temps rattrapé son retard. Quant aux économies émergentes, elles doivent faire attention. Mais même aux Etats-Unis, il existe des secteurs où il est peu probable que tout fonctionne sans incident.

C.P. Où se situe la Suisse ?

F.S. En Europe, les pays les plus avancés sont le Royaume-Uni, les Pays-Bas,

GARDEZ LA TÊTE

POUR LES INVESTISSEURS
CLAIRVOYANTS,
LE PROBLÈME
DE L'AN 2000
N'EST PAS
INSURMONTABLE.

FRITZ STAHEL, DE LA
DIVISION ECONOMIC
RESEARCH, EST
OPTIMISTE : LE BOUGE
DE L'AN 2000 NE
RUINERA PAS
L'ÉCONOMIE SUISSE.

le Danemark et la Suède. Viennent ensuite la Suisse, puis l'Allemagne.

C.P. Quelles branches doivent se dépêcher d'agir ?

F.S. Naturellement celles qui ont beaucoup recours à l'électronique et assurent l'approvisionnement central. Les télécommunications, l'électricité, les transports et le secteur financier sont particulièrement sous pression. On ne peut toutefois juger les branches uniquement en fonction de leur exposition aux risques techniques. L'important, c'est de savoir à quel stade de préparation elles en sont. En outre, nombre de branches exposées à de grands risques lors du passage à l'an 2000 sont très concurrentielles. Elles sont

donc en mesure de faire face à d'éventuels dommages. Les branches les moins concurrentielles sont en général moins concernées par le problème.

C.P. Les investisseurs réagissent-ils déjà à de tels scénarios ?

F.S. Les responsables clientèle du CREDIT SUISSE n'ont pas remarqué d'inquiétude particulière chez leurs clients. L'enquête menée par le CREDIT SUISSE GROUP reflète le même état d'esprit (voir page 32). Les investisseurs sont encore en train de s'informer, et ils savent que le problème de l'an 2000 est traité avec sérieux. Beaucoup d'entre eux attendent les résultats des différents tests qui seront effectués jusqu'à la fin de l'année. Nous pensons que nos clients conserveront une stratégie de placement à long terme, parce que c'est la plus prometteuse et qu'elle permet de surmonter plus facilement le problème de l'an 2000.

C.P. Ce problème a-t-il des conséquences sur les bénéfices des entreprises ?

F.S. Etant donné que les entreprises affectent la plupart des dépenses «an 2000» au budget de l'année en cours, nous n'avons pas constaté de révision sensible des prévisions de bénéfices. On peut toutefois imaginer que certaines entreprises devront faire face à des coûts plus élevés que prévu dans le courant de l'année.

C.P. Quel est le rôle de l'information ?

F.S. La communication revêt une importance primordiale. Nous ne pouvons pas garantir aux gens que rien n'arrivera. Soyons clairs: des problèmes surgiront peut-être, parce que l'on n'aura pas pensé à tout. Mais il s'agira certainement de défaillances auxquelles on pourra remédier rapidement. Elles ne paralyseront ni l'approvisionnement en électricité ni les transports publics. De plus, l'économie est habituée à gérer les pannes.



LE SECTEUR FINANCIER EST BIEN PRÉPARÉ

Le problème de l'an 2000 a mis surtout les banques, les marchés de titres et les assurances sous les feux de la rampe. En effet, ces secteurs dépendent beaucoup de l'électronique. «Avec les flux financiers qu'ils génèrent, ils symbolisent en quelque sorte le circuit sanguin de l'économie», souligne Fritz Stahel, de la division Economic Research du CREDIT SUISSE. «C'est pourquoi ils ont entamé les travaux préparatoires plus tôt que la plupart des autres secteurs.» Sous l'œil vigilant des autorités de surveillance, le CREDIT SUISSE se prépare déjà depuis 1996 au changement de millénaire. Et des tests ont été effectués récemment entre les banques suisses pour simuler les interactions dans le secteur financier. Les tests du mois de mai se sont très bien déroulés. Par ailleurs, la banque et ses clients disposeront d'une marge de sécurité supplémentaire grâce au week-end prolongé du début de l'an 2000.

VOTRE ARGENT EST-IL EN SÉCURITÉ?

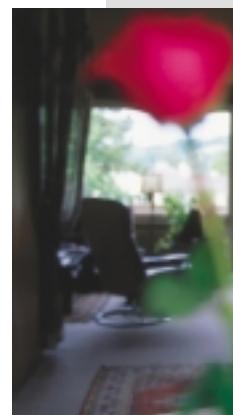
Avez-vous des questions à propos du changement de millénaire ? L'équipe Economic Research du CREDIT SUISSE y répond dans la brochure intitulée «Le problème de l'an 2000: pas de récession en vue». Vous pouvez la commander par téléphone (01 333 33 22), via Internet (www.fr.credit-suisse.ch/economic_research) ou à l'aide du bon de commande de la page 51.

« DANS LES PLACEMENTS AUSSI, IL FAUT ÊTRE VIRTUOSE », AFFIRME CRISTINA DONATI, RESPONSABLE MARKETING DE CREDIT SUISSE INVESTMENT SERVICES.

PATIENCE ET LONGUEUR DE TEMPS...

DE PLUS EN PLUS D'ÉPARGNANTS MISENT SUR LES ACTIONS ET LES FONDS DE PLACEMENT. QUELQUES CONSEILS DU BULLETIN.

PAR PASQUALE FERRARA



La mentalité des épargnants suisses change. Après avoir symbolisé l'épargne pendant des décennies, le fameux carnet, de nos jours, n'est même plus utilisé par les grands-parents pour leurs petits-enfants. Les épargnants recherchent aujourd'hui des formes de placement plus rémunératrices, et ils sont toujours plus nombreux à découvrir l'épargne en titres, notamment en fonds de placement.

Les Helvètes, un peuple de spéculateurs ? «Les gens prennent davantage conscience que miser sur des actions ne signifie pas spéculer en prenant de gros risques, mais permet de construire sa fortune sur le long terme», déclare Cristina Donati, responsable marketing d'Investment Services au CREDIT SUISSE. En outre, la prévoyance privée gagne en importance, car l'allongement de l'espérance de vie et le désir de pouvoir conserver un niveau de vie élevé jusqu'à un âge avancé augmentent les besoins en capi-

taux. Il est certain que le boom de la Bourse, pendant les années 80 et 90, a aussi contribué à cette prise de conscience (voir interview pages 42/43). A ceux, toujours plus nombreux, qui investissent en Bourse, les banques proposent de nouveaux produits et services. Depuis avril dernier, le CREDIT SUISSE est la première banque de Suisse à offrir le négoce direct des actions sur Internet. Grâce à «youtrade», les clients achètent et vendent des titres depuis leur domicile par ordinateur ou téléphone.

D'abord, fixer l'objectif

L'épargne en titres offre de nombreuses possibilités à l'investisseur, qui a l'embarras du choix entre les actions, les obligations, les innombrables fonds, les francs suisses et les monnaies étrangères.

Que faire ? Commencer par se poser les bonnes questions (voir encadré page 41). «Tout conseil débute par une

analyse de la situation du client», souligne Cristina Donati. Il est impératif de connaître son objectif. Souhaite-t-il améliorer ses rentes à la retraite ? Pense-t-il à ses successeurs ? Veut-il épargner pour acquérir un logement ? Ou désire-t-il simplement se constituer une fortune par le biais de versements réguliers ? A chaque objectif sa solution. Tous les épargnants ne peuvent ni ne veulent prendre les mêmes risques.

La durée du placement est également un élément décisif. Les formes de placement plus risquées, comme les actions, sont réservées à celui qui n'a pas besoin de toucher à son argent pendant plusieurs années. Diverses études ont montré que, dans le passé, les placements en actions ont dégagé à terme de meilleurs rendements que des placements plus sûrs (du moins à court terme), par exemple les obligations ou les comptes d'épargne (voir interview pages 42/43). L'accent est mis

LA PRUDENTE:
EDITH ANDRÉ

«JE ME SUIS ENHARDIE»



Rien que d'y penser l'empêchait de dormir. Placer son argent en actions ? Depuis toujours, Edith André était chargée de gérer la caisse familiale. Autrefois, tout était simple : comptable de formation, elle plaçait l'argent épargné, qui n'était pas immédiatement nécessaire, dans des obligations de caisse. C'était tout.

Mais les temps changèrent. Les taux d'intérêt dégringolèrent, impossible de faire fortune avec des obligations. «Que faire?», se demanda Edith André. Il ne s'agissait pas pour elle de faire croître ses avoirs à tout prix, mais elle comptait sur le produit des intérêts pour les vacances

ou pour faire faire des travaux dans la maison. C'est un directeur de banque – ami de la famille – qui, il y a à peu près cinq ans, l'a rendue attentive aux fonds de placement.

«Pourvu que cela marche», s'est-elle écriée la première fois qu'elle a acheté des parts.

Cela a bien marché. Edith André est satisfaite des rendements et, surtout, elle s'est découvert un nouveau hobby maintenant qu'elle est à la retraite : «Je lis les pages économiques du journal et m'intéresse à tout ce qui touche à la Bourse.»

S'agissant des décisions de placement, elle est restée fidèle à sa prudence innée.

Son principal investissement a été l'achat de parts du CREDIT SUISSE Portfolio Fund Income, fonds dont un quart seulement est investi en actions. Ne pas mettre tous ses œufs dans le même panier fait, depuis toujours, partie de ses principes. Depuis, son dépôt s'est enrichi de parts du fonds Swiss Blue Chips et d'un fonds Portfolio en dollars. «Avec le temps, je me suis enhardie», dit-elle en riant. En effet, elle a même décidé d'investir directement dans des actions de quelques grandes entreprises suisses. Pourquoi ? Elle répond spontanément : «L'idée m'a tout simplement intéressée.»

ici sur le long terme, car à brève échéance, les fluctuations peuvent être fortes. C'est pourquoi les spécialistes en placement du CREDIT SUISSE déconseillent d'acheter des actions pour des durées inférieures à cinq ans. «Si on compte acheter une nouvelle voiture dans deux ans, mieux vaut laisser son argent sur un compte d'épargne», dit Cristina Donati.

Quelle que soit la stratégie adoptée, il ne faut jamais placer tous ses œufs dans le même panier. C'est ce qui s'appelle diversifier. Les pertes subies sur un titre seront compensées par des gains sur un autre. Si la Bourse tout entière chute, d'autres formes d'investissement – obligations, immobilier ou papiers monétaires – auront un effet stabilisateur.

L'attrait des fonds de placement réside précisément dans la possibilité de participer à une vaste gamme de produits à partir de petits montants. En effet, les ver-

sements de nombreux épargnants s'accumulent pour constituer la fortune du fonds. Celle-ci est gérée par des gestionnaires professionnels qui fixent la stratégie de base.

Les fonds Portfolio sont les favoris

Le participant à un fonds n'acquiert pas d'actions ou d'obligations, mais une ou plusieurs parts d'un fonds qui se compose de titres très différents. Les fonds Portfolio sont particulièrement appréciés, car ils offrent la diversification la plus systématique. Leur fortune n'est pas seulement répartie entre différents pays, branches ou entreprises, mais également entre divers types de titres : actions, obligations et papiers monétaires.

Contrairement à ce que l'on pourrait croire, les fonds ne sont pas nouveaux. Le CREDIT SUISSE Equity Fund Swiss Blue Chips, par exemple, a été créé en 1949 (voir encadré page 39). Mais l'importance

de ces placements a décuplé au cours des dix dernières années. En 1987, la fortune des fonds gérés par CREDIT SUISSE ASSET MANAGEMENT dans le monde entier s'élevait à quelque 10 milliards de francs. Elle dépassait 83 milliards en mars 1999. Il y avait, en 1990, 8 000 fonds en Europe. Ils étaient près de 19 000 à fin 1998. Rien que l'an dernier, le marché suisse des fonds a crû de 20%.

Cette croissance n'est pas due au hasard, car les fonds réunissent plusieurs avantages pour l'épargnant :

- Ils permettent une large diversification du risque.
- Des professionnels veillent en permanence à la composition du fonds, autrement dit à l'allocation des actifs, et réagissent aux changements du marché. Ils enlèvent ainsi à l'épargnant le souci d'avoir à gérer lui-même sa fortune.
- Il n'est pas besoin de gros montants. Le CREDIT SUISSE offre par exemple un

NOTIONS DE BASE

Fonds de placement: Il faut s'imaginer un panier plein de titres. Selon la stratégie fixée, celui-ci comprend des papiers monétaires, des obligations, des actions, des biens immobiliers, ou même un mélange des diverses catégories (fonds Portfolio). Les investisseurs acquièrent des parts du fonds.

Obligations: Le détenteur d'une obligation est créancier d'une entreprise ou d'une collectivité publique. Le débiteur s'engage à lui verser régulièrement un intérêt, le coupon. Le montant de ces versements et la durée exacte de l'obligation sont fixés à l'avance, en général définitivement. A l'échéance, le débiteur rembourse l'emprunt, à moins qu'il n'ait fait faillite. Les obligations sont cependant exposées à certains risques. Si les taux d'intérêt montent, le cours des obligations baisse, et inversement.

Actions: Le détenteur d'une action devient copropriétaire d'une entreprise. A ce titre, il perçoit éventuellement un dividende. La valeur des actions s'accroît lorsque les affaires marchent bien et que les bénéfices augmentent. Mais, dans le cas contraire, les actions peuvent aussi chuter fortement, jusqu'à perdre toute valeur si l'entreprise fait faillite.

Placements monétaires: Il s'agit de crédits octroyés à des débiteurs de premier ordre pendant un court laps de temps, douze mois au maximum. La durée et le taux d'intérêt sont également fixés à l'avance. Les placements monétaires ne présentent quasiment aucun risque, à l'exception de celui du taux de change s'ils sont libellés en monnaies étrangères.



plan d'épargne en fonds dans lequel l'épargnant verse régulièrement une somme qu'il aura fixée lui-même (à partir de 200 francs).

– Les fonds sont soumis aux dispositions de la loi fédérale sur les fonds de placement. Ils sont aussi constamment sous la surveillance externe de la Commission fédérale des banques et d'un organe de révision.

– La performance des divers fonds est régulièrement comparée. Les grands quotidiens publient chaque jour les cours des principaux fonds, et des publications spécialisées établissent le classement des meilleurs rendements.

Les prestations d'un gestionnaire de fonds ne sont pas gratuites. A l'achat, l'investisseur doit payer une commission d'émission, et les coûts de gestion sont financés par le rendement du fonds.

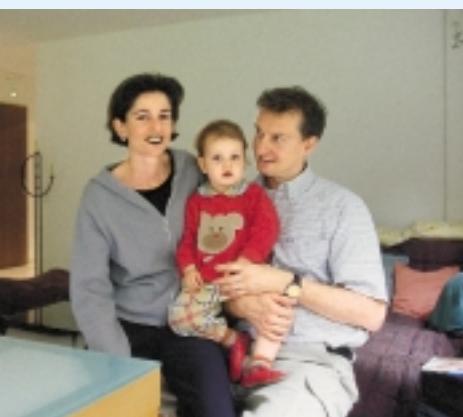
Rien qu'en Suisse, environ 2 000 fonds sont autorisés. Le choix est donc im-

LE FONDS SWISS BLUE CHIPS A 50 ANS

En 1949 paraît dans la « Neue Zürcher Zeitung » une publicité annonçant la création d'un « trust de placement en valeurs suisses » sous le nom d'« Actions suisses ». Ce fonds existe toujours. Il s'appelle aujourd'hui « CREDIT SUISSE Equity Fund Swiss Blue Chips », et son succès ne s'est pas démenti depuis cinquante ans. Un investisseur qui aurait acheté une part de 1000 francs à sa fondation posséderait, à fin avril 1999, une fortune de 116 510 francs, ce qui équivaut à un rendement annuel moyen de 9,3%. Ces chiffres confirment qu'un fonds de placement est la meilleure solution pour épargner à long terme avec des perspectives de rendement intéressantes.

Ce fonds investit dans des actions des principales entreprises suisses. Lors de la sélection des titres, la préférence est accordée aux sociétés fortement capitalisées, dont la capacité bénéficiaire est élevée et la structure financière solide.

Le fonds est destiné aux investisseurs qui souhaitent participer au développement du marché suisse des actions tout en diversifiant largement leurs placements.



LES VISIONNAIRES: LA FAMILLE DUDDEK

«ACHETER UN FONDS ET LE LAISSER DORMIR»

«Que faire de cet argent?», telle était la question. Jusque-là, le jeune couple avait eu d'autres chats à fouetter que de s'occuper d'optimiser ses placements.

Mais voilà qu'un beau jour, un héritage leur fut légué. Un petit montant qu'Irène et Armin Duddek souhaitaient néanmoins placer intelligemment.

Lui est opticien diplômé, elle enseigne dans une école de tourisme. Depuis quelques années, ils possèdent des parts du CREDIT SUISSE Portfolio Fund Balanced, un fonds mixte dont la part en actions s'élève à 50%.

«C'est l'avantage d'un fonds, dit Armin Duddek, une fois acheté, plus besoin de s'en occuper.» A son avis, il serait beaucoup plus cher et aussi plus risqué d'acheter des actions. «Nous n'avons pas d'objectif concret», ajoute-t-il. Il s'agit surtout de ne pas laisser l'argent se déprécier sur un compte salaire.

Il y a un an et demi, la petite Samira est née. Il est clair que ses parents n'ont pas songé une minute à un carnet d'épargne. « Nous avons opté d'emblée pour un plan d'épargne en fonds », déclare Armin Duddek.

Il n'est pas nécessaire d'acheter des parts entières, il suffit de verser régulièrement une somme d'au moins 200 francs.

Pour la petite Samira, la famille Duddek a osé prendre plus de risques. Elle a choisi un fonds composé uniquement d'actions comme placement d'épargne. Il s'agit du CREDIT SUISSE Equity Fund Swiss Blue Chips – un fonds qui investit dans des titres d'entreprises suisses leaders. Actuellement, les cours ont plutôt tendance à baisser. Mais pas de panique : «D'ici à ce que Samira soit majeure, ils seront remontés.»

mense et la sélection difficile. Encore faut-il comparer des choses comparables. Exemple: Monsieur Dubois obtient un rendement de 15% sur ses trois fonds, alors que Madame Muller ne trouve que 7% sur son relevé de dépôt. Cette dernière doit-elle vendre ses parts?

Rendement et risque vont de pair

Pas nécessairement. Madame Muller est un investisseur conservateur. Par conséquent, elle a investi essentiellement dans un fonds en obligations. La gestionnaire de ce dernier a néanmoins obtenu un rendement exceptionnel qui mériterait un compliment. Monsieur Dubois, quant à lui, a placé son argent dans des fonds en actions, plus risqués. Mais il se pourrait très bien que la performance obtenue soit inférieure à celle d'autres fonds similaires.

Cette histoire montre que le rendement n'est pas tout. Encore faut-il le mettre en

relation avec les risques encourus et l'évolution du marché. C'est alors que l'on saura si un gestionnaire a bien travaillé.

En effet, pour obtenir un rendement plus élevé, il faut prendre de plus grands risques. Cette évidence, les investisseurs l'oublient fréquemment lorsque les cours de la Bourse ne cessent de grimper. «Régulièrement, nos conseillers doivent rappeler à leurs clients, souvent avec insistance, que les cours des actions peuvent subir de brutales fluctuations», raconte Cristina Donati. L'attitude des gens en matière de placements a bien changé. Mais on ne peut avoir le beurre et l'argent du beurre. Cet adage valable pour le bon vieux carnet d'épargne l'est aussi pour la Bourse.

BULLETIN | ONLINE

POUR EN SAVOIR PLUS SUR
LES PLACEMENTS:

WWW.CREDIT-SUISSE.CH/BULLETIN

Anita Weber n'a pas réfléchi longtemps. Elle est devenue cliente de «youtrade» avant que l'encre des affiches ne soit sèche. «youtrade» est une nouvelle prestation de service du CREDIT SUISSE. Elle permet d'acheter ou de vendre des titres sur Internet. «J'attendais cela depuis longtemps», dit Anita Weber. Elle possède déjà des dépôts auprès de courtiers sur Internet à New York et à Paris. Les avantages du négocié sur Internet sautent aux yeux: il est plus rapide et moins cher de lancer un ordre par modem, d'un simple clic de souris. «En outre, je connais à tout moment l'état de mon

dépôt et peux mieux surveiller les ordres avec limite.» Pour l'investisseur, la condition pour le négocié des actions en ligne est cependant de savoir ce qu'il veut. «Je me tiens informée en lisant la presse quotidienne et suis les entreprises dont je possède les titres», explique Anita Weber.

Mais que l'on ne s'y trompe pas, elle ne reste pas assise jour après jour devant son écran à télécharger des cours. «Ni Internet ni la Bourse ne sont mes hobbies», dit-elle. Il n'y a que deux ans qu'elle s'est réellement mise à l'ordinateur. «Je ne spéculle pas en achetant et en revendant rapi-



dement des actions». Anita Weber recherche au contraire des titres de croissance pour des placements à long terme. Elle n'a eu que très rarement recours aux conseils de spécialistes bancaires et s'en est bien tirée jusqu'ici. Bien entendu, elle a aussi essuyé des pertes. «Je ne suis pas voyante.» Internet n'y change rien.

LA PROGRESSISTE:
ANITA WEBER

«J'ATTENDAIS CELA DEPUIS LONG-TEMPS»

QUATRE QUESTIONS À SE POSER AVANT DE PLACER SON ARGENT

Quelle est la bonne stratégie de placement ? Tout dépend des données en présence. Avant de songer à acheter des actions, des obligations ou des parts de fonds, chaque investisseur doit donc analyser sa situation et se poser les questions suivantes :

1. Quel est mon objectif ? S'agit-il d'assurer ma prévoyance-vieillesse ? Est-ce que je veux constituer un capital pour ma famille afin de financer l'achat de notre logement ou la formation de nos enfants dans vingt ans ? Ou est-ce que je pense déjà à mes héritiers ?

2. A combien se montent mon revenu et ma fortune ? D'où provient l'argent à placer ? S'agit-il d'un héritage, d'une fortune déjà existante ? Quelle est la part disponible du revenu ? Il est important de procéder à une évaluation globale de sa situation personnelle, sans oublier de tenir compte de dépenses futures et imprévues.

3. Quelle est la durée possible de mon placement ? Pendant combien de temps puis-je me passer de cet argent ? Il s'agit d'une question essentielle, car elle détermine si des actions peuvent entrer en ligne de compte. Le CREDIT SUISSE déconseille, par exemple, de placer son argent en actions si l'horizon n'est pas au minimum de cinq ans. Sur une courte période, les risques de fluctuations des cours sont trop élevés.

4. Quelle est ma tolérance au risque ? Autrement dit, puis-je supporter des variations de mon capital et du rendement ? Il y a deux aspects à considérer : la capacité d'absorber les risques et la propension à les assumer. Le premier critère peut être évalué de manière plus ou moins objective. L'investisseur qui a besoin du rendement ou s'est engagé à effectuer des paiements à court terme doit bien entendu prendre moins de risques. Mais cela n'a rien à voir avec le goût du risque, qui est une question d'attitude et de caractère.



L'OPTIMISTE:
JÜRG LÜTHARD

« QUI NE
RISQUE
RIEN
N'A RIEN »

Jürg Lüthard est optimiste de nature. Lorsqu'il a quitté, l'an dernier, l'entreprise de gros dont il était copropriétaire, il ne pouvait pas comprendre pourquoi ses proches se faisaient du souci pour son avenir. « Il faut que les choses bougent », telle est sa devise. Jürg Lüthard n'a pas hésité à changer son fusil d'épaule. Il essaie maintenant

de prendre pied à Zurich en ouvrant des salons de coiffure. Il en possède déjà deux et envisage d'en créer encore cinq. « On aura toujours besoin de coiffeurs », dit-il en riant.

En tant qu'entrepreneur, Jürg Lüthard préfère les actions. « Disons qu'elles me sont plus sympathiques que les obligations. » Les fonds en actions correspondent à son tempérament. Ils permettent de profiter sans tracas du boom des actions et se prêtent particulièrement bien aux investissements à l'étranger. « Ou avez-vous déjà tenté, en tant qu'investisseur privé, d'acheter

directement des titres en Inde ou en Amérique latine ? Il faut être fou », sourit-il. De toute façon, en Bourse il faut penser à long terme, sinon les fluctuations vous font perdre le sommeil. Mais, au fond, il n'a pas une confiance totale dans la Bourse : gagner de l'argent sans rien faire, il n'y croit pas. « Je préfère investir dans ma propre entreprise. Qui ne risque rien n'a rien. » En disant cela, il ne pense pas à Wall Street, mais à ses salons de coiffure.

«LES MEILLEURS CONSEILS: PATIE

DE LA LOGIQUE DE LA BOURSE, PAR ROGER M. KUNZ ET DIRK ROSENBERG, ECONOMIC RESEARCH



ROGER M. KUNZ

DIRK ROSENBERG

PASQUALE FERRARA Nombreux sont ceux qui considèrent la Bourse comme un casino et les placements en actions comme une roulette. Ont-ils tort?

ROGER M. KUNZ On peut considérer la Bourse comme un casino, mais il faut savoir qu'elle remplit une fonction importante au sein de l'économie. Elle permet d'une part aux entreprises de se procurer des capitaux pour leurs investissements. De l'autre, elle représente pour les épargnants un moyen judicieux de placer leur argent en vue de dépenses futures. La densité des informations boursières est telle que les capitaux vont là où ils sont utilisés de la manière la plus efficace.

DIRK ROSENBERG Il y a une autre différence. L'investisseur en Bourse peut, en règle générale, escompter un bénéfice. Le joueur ne peut pas espérer autant du casino.

P.F. Pourquoi ?

D.R. La roulette est un jeu dans lequel l'argent est redistribué au hasard, sans créer de valeur. En revanche, l'investisseur qui achète des titres à la Bourse participe au développement économique. Lorsque l'économie croît, la Bourse monte également, car elle s'appuie sur des facteurs concrets.

P.F. Mais dans quelle mesure l'économie réelle peut-elle expliquer les fluctuations parfois brutales de la Bourse ?

R.K. Les prix des actions reflètent la totalité des bénéfices attendus des entreprises. Si de nouvelles informations amènent les investisseurs à reconstruire leur évaluation, le marché peut subir des variations considérables. A longue échéance, le lien entre les mouvements de l'économie réelle et les cours boursiers est cependant beaucoup plus stable.

P.F. Le risque est un élément central de la Bourse. Que recouvre-t-il réellement ?

D.R. Pour la plupart des investisseurs, le risque signifie le danger de subir des pertes. Il peut être divisé en deux éléments : d'abord, le risque relatif au titre lui-même, c'est-à-dire le danger que le titre perde de sa valeur. Ensuite, le risque de marché, c'est-à-dire le danger d'une baisse générale de la Bourse.

P.F. Quelles mesures l'investisseur peut-il prendre ?

R.K. Il peut réduire le risque lié au titre par la diversification. En d'autres termes, il ne se contente pas d'acheter des titres de quelques entreprises, mais varie largement ses placements. Car les bénéfices

réalisés sur un titre compensent les pertes subies sur un autre. L'expérience montre que près des deux tiers du risque global peuvent ainsi être évités. Le risque de marché ne peut toutefois pas être éliminé, d'où le terme de «risque systémique» également utilisé pour le désigner.

P.F. Comment l'investisseur peut-il se pré-munir contre le risque ?

D.R. En général, l'investisseur veut optimiser le risque et non pas le réduire, car le principe est : à risque élevé, rendement élevé. Optimiser signifie atteindre le rendement visé en assumant le risque le plus faible. Tout investisseur doit donc s'attacher à équilibrer risque et rendement en fonction de ses besoins personnels.

P.F. Est-ce vraiment payant de prendre davantage de risques ?

D.R. Le passé permet de répondre par l'affirmative. Sur une longue période, les placements en actions ont rapporté plus de bénéfices que toute autre forme de placement. Entre 1926 et 1998, le marché suisse a enregistré une hausse moyenne de 8,7% par an. Mais les actionnaires ont dû aussi supporter des baisses : la chute la plus brutale de la Bourse suisse a eu lieu en 1974, lorsque les cours se sont effondrés de plus de 33%.

D.R. Plus l'horizon de placement est éloigné, plus grande est la probabilité que des bénéfices importants récompensent une prise de risques supplémentaires. Si par contre l'horizon est proche, il vaut mieux laisser son argent sur un compte d'épargne. Car le risque est trop grand de voir les cours baisser durant ce court laps

NCE ET DIVERSIFICATION»

de temps, entraînant ainsi une perte pour l'investisseur.

P.F. Mais celui qui a commencé à investir en Bourse dans les années 90 n'a connu pratiquement que des hausses.

R.K. C'est un point important. Les années 90 sont atypiques dans l'histoire de la Bourse. Les marchés des actions se sont littéralement envolés. Je ne crois pas qu'ils puissent tenir ce rythme. Au cours des soixante-dix dernières années, nous avons connu plusieurs longues phases pendant lesquelles la performance de la Bourse a été inférieure à celle d'autres formes de placement.

P.F. Combien de temps une telle traversée du désert peut-elle durer ?

R.K. Sur le marché suisse des actions, la plus longue période durant laquelle les rendements des actions ont été négatifs en termes nominaux a été de treize ans. Celui qui a acheté des actions en 1962 s'est retrouvé avec des pertes en 1974. Un carnet d'épargne lui aurait rapporté plus.

P.F. Quelles conclusions les investisseurs peuvent-ils en tirer ?

D.R. Il n'y a que deux conseils valables : patienter et diversifier. Ce qui signifie qu'après avoir acheté ses actions, l'investisseur averti n'y touche plus avant longtemps. Il évite également de placer tous ses œufs dans le même panier. Aussi il ne se contente pas de détenir plusieurs actions, mais investit dans d'autres types de placements comme les obligations ou l'immobilier.

P.F. Quelle est l'importance du moment où l'on commence à investir en Bourse ?

R.K. Elle ne doit pas être sous-estimée, car il existe de grandes différences entre le plus bas et le plus haut des cours. Mais

comme il n'est guère possible de déterminer le moment optimal, nous recommandons d'investir en Bourse par étapes et de diversifier aussi dans le temps.

P.F. Diversification des placements, diversification temporelle ... Que de problèmes pour le petit investisseur !

R.K. Que veut dire petit investisseur ? Pour diversifier intelligemment, il faut pouvoir disposer de plusieurs millions de francs. Le gros investisseur est confronté au même problème. Les banques en ont pris conscience très tôt et y répondent par les fonds de placement. Car ceux-ci sont le moyen le moins onéreux et le plus simple de diversifier. Et, pour la plupart des gens, la seule possibilité de placer systématiquement leur argent en Bourse.

P.F. Pourtant, nombre d'investisseurs ne veulent rien savoir d'un fonds largement diversifié. A l'affût d'un bon tuyau, ils cherchent ...

D.R. ... la perle rare qui n'existe pas. Bien sûr, en misant sur un seul titre, même à court terme, ils peuvent avoir de la chance et empocher un bénéfice. Mais combien d'autres vont perdre ? Les investisseurs qui suivent une stratégie à long terme et diversifient leurs placements peuvent dormir sur leurs deux oreilles.

CONTACT:

ROGER M. KUNZ, TÉLÉPHONE 01 333 58 85

ROGER.M.KUNZ@CREDIT-SUISSE.CH

DIRK ROSENBERG, TÉLÉPHONE 01 333 32 83

DIRK.ROSENBERG@CREDIT-SUISSE.CH

SÉLECTION DE FONDS DU CREDIT SUISSE

Genre de fonds

Exemples

FONDS PORTFOLIO

CREDIT SUISSE Portfolio Fund (Lux) Income Sfr
CREDIT SUISSE Portfolio Fund (Lux) Balanced Sfr
CREDIT SUISSE Portfolio Fund (Lux) Growth Sfr
(Ces fonds sont également disponibles en euros et en dollars américains.)

FONDS EN OBLIGATIONS

CREDIT SUISSE Bond Fund (Lux) Sfr
CREDIT SUISSE Bond Fund (Lux) Euro
CREDIT SUISSE Bond Fund (Lux) US\$
CREDIT SUISSE Bond Fund Dynamic International

FONDS EN ACTIONS

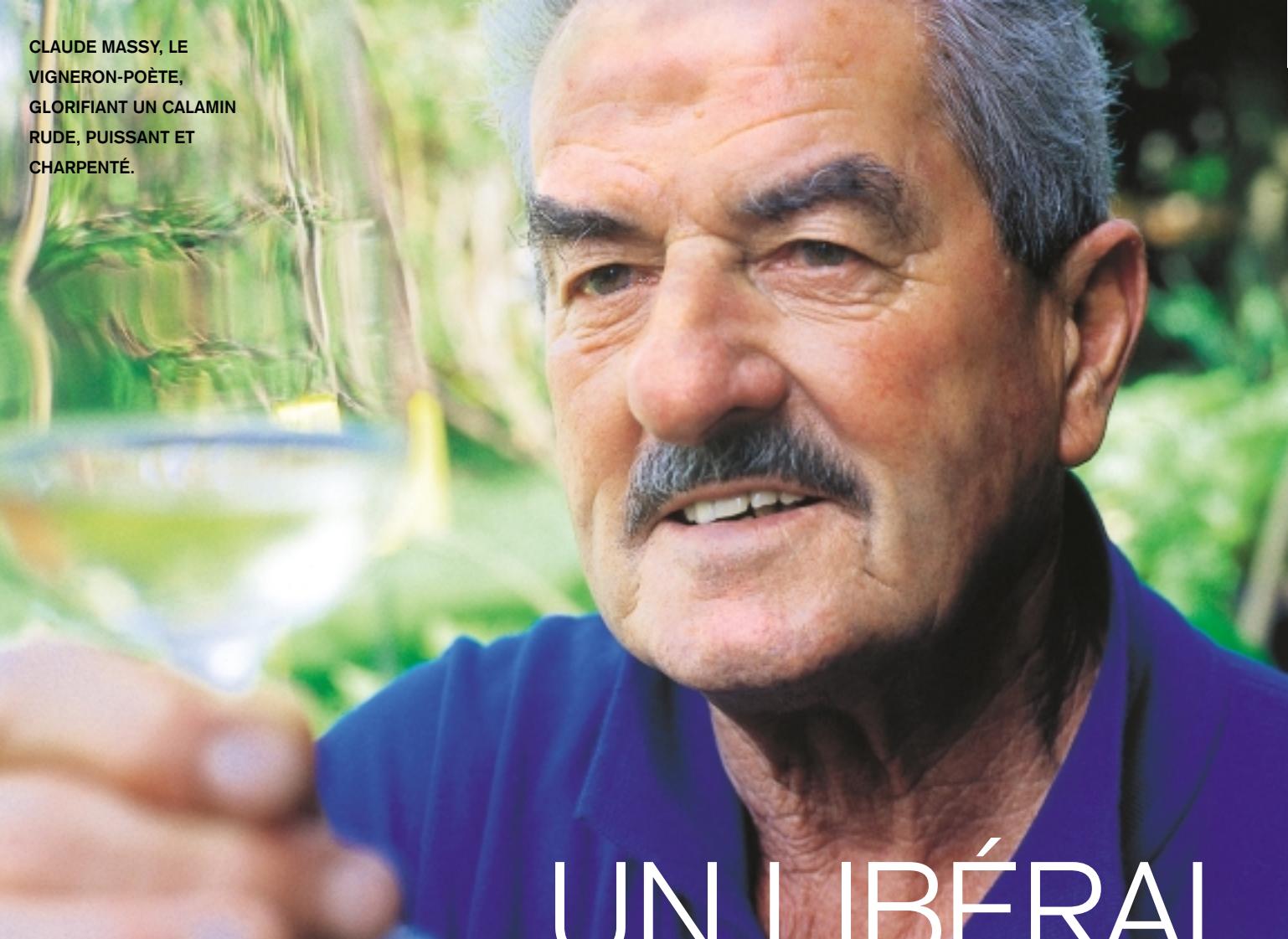
CREDIT SUISSE Equity Fund Swiss Blue Chips
CREDIT SUISSE Equity Fund (Lux) European Blue Chips
CREDIT SUISSE Equity Fund (Lux) USA
CREDIT SUISSE Equity Fund Pharma

FONDS DU MARCHÉ MONÉTAIRE

CREDIT SUISSE Money Market Fund (Lux) Sfr
CREDIT SUISSE Money Market Fund (Lux) Euro
CREDIT SUISSE Money Market Fund (Lux) US\$

FONDS IMMOBILIERS

SIAT



CLAUDE MASSY, LE
VIGNERON-POÈTE,
GLORIFIANT UN CALAMIN
RUDE, PUISSANT ET
CHARPENTÉ.

UN LIBÉRAL

... AU DESTIN TISSÉ SUR UNE GÉNÉREUSE PHILOSOPHIE DE VIE

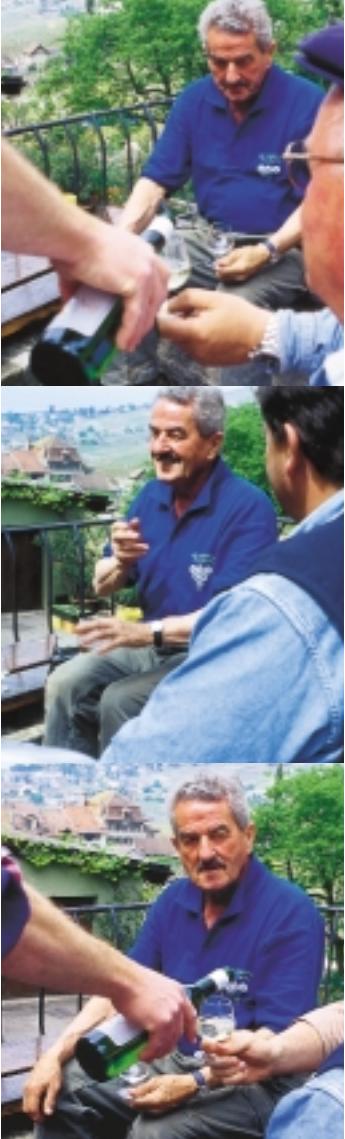
PAR CHANTAL-ANNE JACOT

Vigneron, chanteur et poète, Claude Massy, dont les ancêtres sont originaires de Bergerac, raconte l'exil de sa famille vers la Vallée de Joux au début du XVIII^e siècle, peu après la révocation de l'édit de Nantes. Bien avant de se consacrer à la viticulture, ses descendants fabriquaient dans cette vallée des pivots destinés à l'horlogerie durant les neuf longs mois de frimas hivernaux, pour cultiver ensuite la terre, profitant d'un soleil

capricieux. Vers 1900, les «Massy» migrent vers les vignobles vaudois dans le lumineux village d'Epesses. Le père de Claude Massy, Albert-Eugène, accepte un travail chez le vigneron Fonjallaz. Les villageois le surnomment le «commis» et l'acceptent difficilement, lui et les siens, ces exilés venus d'ailleurs... Qu'importe! Les «Massy» sont courageux, habiles, solides. Après diverses difficultés financières, la maison Fonjallaz doit vendre, et le «commis», en toute modestie, rachète le

domaine viticole et devient propriétaire des caves «Fonjallaz-Massy». Une carrière politique et militaire s'offre à lui. Albert-Eugène est colonel d'infanterie, syndic et bourgeois d'honneur d'Epesses. Cette partie de l'histoire devait être contée pour situer le destin d'une famille qui allait voir naître Claude Massy le 12 août 1927, en même temps – ironie du sort – que la Fête des Vignerons de cette année-là! Après des études en HEC, Claude

Massy s'occupe du domaine et des caves, pour épouser lui aussi, dans la foulée, une carrière politique. De couleur libérale, il est conseiller communal, député, sous-préfet du district de Lavaux, conseiller national durant douze ans, puis chef du bureau du Parlement. A 64 ans, il arrête la politique, «au bon moment, selon lui, car lorsque l'on commence à tutoyer un conseiller fédéral, il est temps de se retirer...» Troubadour et ménestrel à ses heures, il participe à la création



LA FÊTE DES VIGNERONS 1999

Quelque part entre la nuit des temps et le XVII^e siècle, la Fête des Vignerons est née de l'idée d'une poignée d'hommes, bourgeois et notables veveysans, la Confrérie des vignerons. Au départ, une procession formée exclusivement de messieurs, puis finalement ouverte aux «chanterelles», comprenez les chanteuses, défilant dans le cortège dès 1724.

Pour perpétuer une fête qui prendra de l'ampleur au fil des ans, la Confrérie des vignerons va créer des thèmes nouveaux, rivaliser d'imagination, s'inspirer des goûts littéraires et artistiques de toute l'Europe. Sans oublier de garder à l'esprit la mythologie, d'une part, et le quotidien des vignerons et paysans, d'autre part. A l'aube du XIX^e siècle, la Confrérie décide de récompenser et de couronner les meilleurs viticulteurs de la région. Désormais, le cortège suivra un schéma étudié selon le cycle des saisons : le printemps protégé par Palès (déesse des bergers, qui présidait à l'économie rurale), l'été par Cérès (déesse des moissons), l'automne illustré par Bacchus (dieu du vin) et l'hiver symbolisé par Noé et son arche. Exceptionnellement, en juillet prochain, la fête commencera par l'hiver intronisé par Saint Martin.

Pour ce cru 1999, la Fête des Vignerons est l'œuvre de François Rochaix, metteur en scène et directeur artistique. Le budget s'élève à 50 millions. 4500 figurants (5900 costumes), 16 000 spectateurs au quotidien, soit à chaque fois l'équivalent de la population veveysanne, célébreront la vie, le vin et les dieux, comme ce fut déjà le cas quatre fois durant ce siècle (1905, 1927, 1955, 1977). 272 000 billets vendus comme des petits pains, deux répétitions générales, 12 représentations normales et 2 supplémentaires affichent complet. Le coup d'envoi de la grand-messe à Bacchus sera donné le 26 juillet, avec la première générale. Les réjouissances se prolongeront jusqu'au 15 août. Événement rarissime, l'éclipse du soleil fera partie intégrante du spectacle le 11 août. Après chaque représentation, la cité veveysanne s'anima grâce à des musiciens, des conteurs et des danseurs. Le CREDIT SUISSE ne pouvait résister à la tentation de soutenir une manifestation d'une telle envergure. Il a donc choisi d'encourager la Fête des Vignerons en offrant des billets à sa clientèle.

EN LIBERTÉ...

de la Confrérie du Guillon en 1954 et devient le Chantre des vins. Ami du poète Gilles et de bien d'autres encore, il loue avec dignité la gloire du vin tout en magnifiant les nectars du Pays de Vaud. Qui ne connaît ses ballades mélodieuses, ses romances et ses rondes, qu'elles soient populaires, de charme, à la mode, tristes, enjouées ou satiriques? Quant à la Fête des Vignerons, Claude Massy y participe chaque fois : en 1955, il défile avec sa compagnie d'infanterie; en 1977, il est le

général de la fête, le porte-parole du Comité des vignerons, et célébre aussi un anniversaire important : ses 50 ans. Lorsque vous vous rendrez à la prochaine et ultime Fête des Vignerons du millénaire, vous le reconnaîtrez, déguisé en lui-même, vigneron vaudois, convive de la Saint-Martin, entonnant gaiement pastiches et refrains dans le premier tableau, celui de l'hiver. La terre aussi se repose... Et voici venu le temps de la dormance. A la Saint-Martin, les vignerons descendant à la

ville et s'offrent, avec l'argent de la récolte, vivres, chaussures, habits et plaisirs gourmands. Marchands, chalands, paysans, charcutiers et bouchers fredonnent à cœur joie : «Venez tous chez Philibert, où l'on fait bonne chair...» Depuis toujours, la liberté a été le fil conducteur de la vie de Claude Massy. Aujourd'hui, l'un de ses fils, Nicolas, a repris le domaine. Et si vous traversez les nobles vignobles de Lavaux, arrêtez-vous à Epesses au «Capitaine», le caveau de Claude et de son

épouse Doris. Vous ne serez pas les premiers ni les derniers. Churchill, Mitterrand, Montgomery, Delamuraz pour n'en citer que quelques-uns, et tant d'autres, amis de longue date ou promeneurs inconnus d'un jour, ont dégusté un Calamin rude, puissant, charpenté, un Dézaley au parfum envirant et subtil ou un Saint-Saphorin fruité, féminin et soyeux.

AGENDA

Parrainage culturel et sportif
du CREDIT SUISSE et de
CREDIT SUISSE PRIVATE BANKING

BAD RAGAZ
4/5.8 CREDIT SUISSE PRIVATE
BANKING Trophy
6–8.8 Bad Ragaz PGA Seniors
Open 1999

DAVOS
23.7–14.8 14^e festival inter-
national de musique de Davos,
Young Artists in Concert

ERLEN
23/24.8 CREDIT SUISSE PRIVATE
BANKING Trophy Erlen Open 1999

GSTAAD
16.7–4.9 Été musical à Gstaad

LANGENTHAL
24–31.7 Course d'orientation:
CO de 6 jours 99 à Langenthal
et Ulrichen

SOLEURE
9–18.7 Classic Open Air de
Soleure

STÄFA
3.7 Course d'orientation:
championnats suisses de CO
sur courte distance

ZURICH
2–11.7 Tango Stadt Zurich,
Théâtre Gessnerallee
10–18.7 «Un ballo in maschera»
de Giuseppe Verdi, Opéra
22.7–1.8 Live at Sunset Open Air,
Landesmuseum



TSAR ET CHARPENTIER

Au festival d'été de Selzach, près de Soleure, le public s'arrache chaque année les billets des douze représentations. Il faut donc réserver à temps pour voir l'opérette interprétée par le groupe instrumental Lederberger. L'action se déroule au «Passions-spielhaus» de Selzach, qui est en fait une bâtie en bois centenaire avec une fosse d'orchestre. Le succès de cette année sera l'opérette «Tsar et charpentier»: le tsar Pierre I^{er} parcourt la Hollande pour y apprendre le métier de charpentier, tandis que des troubles éclatent en Russie. Le CREDIT SUISSE, sponsor de la manifestation, vous souhaite beaucoup de plaisir.



QUATUOR D'ÉTOILES

Avec la construction de l'autoroute du Gothard, les Uranais se sont ouverts sur le monde, mais ils souhaitent maintenant renouer avec leurs traditions. Les Alpes sont en effet bien plus qu'une frontière entre le Nord et le Sud, elles constituent aussi une région dotée d'une culture spécifique. C'est pourquoi les Uranais consacrent leur premier festival de musique, baptisé «Alpentöne», à cette entité géologique qui s'étend de la Slovénie au sud de la Provence. A côté de nombreux chœurs de jodleurs et de groupes de musique populaire, les quatre plus belles voix des Alpes: La Lupa, Betty Legler, Corin Curschellas et Christine Lauterburg (de gauche à droite). Sponsor de cette manifestation, le CREDIT SUISSE met à la disposition des visiteurs un cybercafé qui les invite à découvrir l'arc alpin.

Alpentöne, festival international de musique, Altdorf, 20–22.8.1999
Billets auprès de l'office du tourisme d'Altdorf,
tél. 041 872 18 18, ou au TicketCorner, 0848 800 800



MUSIQUE ET AMITIÉ

«Small is beautiful», voilà qui pourrait s'appliquer au festival d'été de musique classique de Bienne. Pendant plus de quinze ans, Violette Bangerter, pleine d'enthousiasme, a accueilli des centaines de jeunes talents prometteurs qui prenaient des cours de musique auprès de professeurs à Bienne. En 1991, quarante d'entre eux, dirigés par Grzegorz Nowak (photo), lui ont offert douze heures de musique. De là sont nés l'orchestre Sinfonia Helvetica et le festival «Musique et Amitié». Cette année, pour sa huitième édition, le festival propose une nouvelle fois des programmes classiques de choix dans lesquels Vivaldi, Haydn, Chopin et Paganini sont très présents. Dirigée par Grzegorz Nowak, la Sinfonia Helvetica occupe bien sûr une place centrale. Son programme sera consacré à Mozart. Une soirée exceptionnelle en perspective.

Musique et Amitié, 23-29.8.1999, Bienne et La Roche

Billets et informations: www.musique-amitie.org

Musique et Amitié

116, route de Neuchâtel, 2505 Bienne

Tél. 032 322 40 50, fax 032 322 40 88



UNE DANSE PLEINE D'EXTRAVAGANCE

La célèbre saxophoniste hollandaise Candy Dulfer est de retour. Elle présentera cet été son tout nouveau spectacle «Dance Extravaganza», au Munot, avec une distribution très intéressante : outre deux chanteuses et une formation de joueurs d'instruments à vent, deux danseurs et un disc-jockey seront également de la partie. Les fans de Candy Dulfer auront la joie d'assister à un spectacle non-stop d'environ deux heures qui transformera le Munot en folle piste de danse. C'est le très prisé groupe de funk suisse «Grand Mother's Funck» qui se produira en première partie de soirée.

Munot Open Air Concert 99 : Candy Dulfer's Dance Extravaganza,

Munot Schaffhouse, 8.7.1999, 20 heures

Billets: TicketCorner, tél. 0848 800 800

FOLKLORE EN THURGOVIE



Jodeleurs, lanceurs de drapeaux et cors des Alpes – vous trouverez tout cela, et bien plus, en Thurgovie, début juillet. La 24^e Fête fédérale des jodeleurs sera en effet placée sous le signe de la fierté des origines et de l'ouverture au monde. Pour cette fête, le CREDIT SUISSE et la Winterthur vous ouvriront les portes du monde : dans leurs succursales de la Promenaden-

strasse, les visiteurs seront invités à surfer autour du monde et à découvrir l'art du jodel et les cultures étrangères. De plus, chaque visiteur pourra envoyer dans le monde entier des cartes postales numériques illustrées de photos actuelles de la fête des jodeleurs ou de son propre portrait.

24^e Fête fédérale des jodeleurs, Frauenfeld, 2-4.7.1999.

A voir: «Farbegi Ostschiiz», première le 3.7.1999 à 20 heures, salle des fêtes Rüegerholz.

Cortège dans le centre ville: le 4.7.1999 à 13 heures.

Billets sur place, informations sur Internet

www.swiss-yodelling99.ch

BULLETIN

Editeur

CREDIT SUISSE, case postale 100, 8070 Zurich,
tél. 01 333 1111, fax 01 332 5555

Rédaction

Christian Pfister (direction), Andreas Thomann, Bettina Junker
BULLETIN-online: Lukas Egli, Irene Stöckly, Thomas Hauser,
Thomas Ströhla

Secrétariat de la Rédaction : Rosmarie Schultheiss, tél. 01 333 7394,
fax 01 333 64 04, adresse e-mail: bulletin@credit-suisse.ch,
Internet: www.credit-suisse.ch/bulletin

Réalisation

www.arnolddesign.ch
Urs Arnold, Karin Bolliger, Alice Kälin, Annegret Jucker, Esther Rieser,
Adrian Goepel, Muriel Lässer, Bea Neresheimer (assistante)

Adaptation française

Anne Civel, Michèle Perrier, Nathalie Lamgadar, Bernard Leiva

Photographie

Pia Zanetti (pp. 4-21, 36-42, 50),
Thomas Schuppisser (pp. 24, 28, 32; portrait, 34), Esther Rieser (pp. 2, 51),
Olivier Vogelsang (pp. 44, 45), PhotoDisc (pp. 1, 3, 20, 21, 22, 23, 32),
Keystone Press (p. 47), Alice Kälin (p. 14; illustration)

Lithographie/impression

NZZ Fretz AG/Zollikofer AG

Commission de rédaction

Daniel Mollet (Communication d'entreprise), Ruth Stadelmann (Relations médias),
Fritz Stahel (Economic Research), Samuel Holzach (Marketing Services)

Parait six fois par an en français et en allemand (106^e année). Reproduction autorisée avec la mention «Extrait du BULLETIN du CREDIT SUISSE».

Changements d'adresse

Les changements d'adresse doivent être envoyés par écrit, en joignant l'enveloppe d'expédition, à votre succursale du CREDIT SUISSE ou au CREDIT SUISSE, CISF 14, case postale 100, 8070 Zurich.



«VERDIM' A CAPTIVÉE»

POUR ISABEL WITSCHI, LE FESTIVAL D'OPÉRA D'AVENCHES EST UN VÉRONE À LA VAUDOISE.

**INTERVIEW: BETTINA JUNKER,
RÉDACTION BULLETIN**

BETTINA JUNKER La plupart des gens ne chantent que dans leur salle de bains. Comment devient-on cantatrice ?

ISABEL WITSCHI La voix humaine m'a toujours fascinée ; enfant, j'adorais Trudi Gerster – pour moi la plus grande des conteuses – et tout ce que sa voix pouvait exprimer. Je voulais moi aussi y arriver, et j'ai exploré l'éventail de mes possibilités.

B.J. Tout a donc commencé avec Trudi Gerster ?

I.W. Oui, mais pour devenir cantatrice, il faut évidemment avoir une bonne voix. On peut alors la travailler, la tailler comme une pierre brute jusqu'à en arrondir les angles. Bien entendu, plusieurs professeurs m'ont aidée dans ce travail : dès mon enfance, on m'a fait prendre des leçons de chant ; plus tard, j'ai suivi des cours privés chez Maria Stader à Zurich, avant d'entrer à 24 ans au Zürcher Opernstudio.

B.J. Suffit-il d'avoir une belle voix pour devenir cantatrice ?

I.W. Non. Il est tout aussi important d'avoir une solide constitution physique et un bon équilibre psychique. Car dans ce métier, on doit être

BULLETIN | ONLINE

INFORMATIONS SUR LE

THÈME DE L'OPÉRA :

[WWW.CREDIT-SUISSE.CH/
BULLETIN](http://WWW.CREDIT-SUISSE.CH/BULLETIN)

ISABEL WITSCHI

Cette Suisse a fait ses études chez Maria Stader et à l'Internationales Opernstudio de Zurich. Elle a ensuite suivi des cours de perfectionnement en Suisse et à l'étranger. Elle participe pour la troisième fois au Festival d'opéra d'Avenches. Soprano lyrique, elle y chantera le rôle d'Anna dans Nabucco.

de taille à affronter la concurrence de centaines d'autres chanteuses qui sont meilleures – ou qui ne le sont pas, mais obtiennent le rôle, ce qui est pire. Et n'importe quel état d'âme se traduit dans la voix. Il faut donc cultiver la paix intérieure.

B.J. La voix est un organe fragile. Comment la préserver des aléas de ce métier ?

I.W. J'ai appris à faire confiance à ma voix. Juste avant la représentation, je suis nerveuse, mais dès que j'entends ma propre voix, je me calme. Pourtant, ce qui me préoccupe vraiment, c'est d'être à la merci de décisions arbitraires de la part de ceux qui sont aux commandes.

B.J. L'absence de chanteurs suisses de réputation mondiale est-elle la conséquence de ces décisions arbitraires ?

I.W. Non. En Italie ou en Autriche, un chanteur jouit d'une plus grande estime ; le chant est une tradition, et la conception de la culture est différente. En Suisse, un métier qui n'est pas nécessairement très lucratif manque de prestige. Il existe quelques chanteuses et chanteurs suisses dont on n'entend pas du tout parler chez nous. Les carrières évoluent aujourd'hui autrement que dans le passé ; tout est devenu beaucoup plus rapide et plus éphémère.

B.J. Quel rôle désiriez-vous absolument chanter ?

I.W. Mimi dans La Bohème est le rôle de mes rêves. J'ai

toujours dit : chanter Mimi et mourir. J'ai finalement chanté ce rôle, il y a deux ans, dans un petit théâtre, mais je ne suis pas morte. Au contraire, cela m'a donné envie de le chanter devant un plus grand public.

B.J. Qu'y a-t-il de si particulier chez Puccini ?

I.W. Son langage musical me semble si familier. Et Puccini a créé tant de rôles féminins profonds et pathétiques avec lesquels je peux m'identifier. Je crois qu'une part de moi-même s'y retrouve. Mais j'ai aussi été captivée par Verdi, Mozart et Smetana. En outre, je chante souvent dans des concerts ; j'aime les oratorios, surtout ceux de Mendelssohn, de Brahms, de Mozart et de Mahler.

B.J. Quel métier auriez-vous fait si vous n'étiez pas devenue cantatrice ?

I.W. J'aurais choisi un métier social. Mais au fond, j'en ai déjà un, car je suis persuadée que la musique a des effets bienfaisants, voire thérapeutiques. Des gens viennent souvent me voir après le concert pour me dire le bien que leur a fait cette musique.

B.J. Pourquoi faut-il absolument aller au Festival d'opéra d'Avenches ?

I.W. Assister à une représentation de cette qualité un

soir d'été, sous un ciel étoilé, c'est une expérience sans pareille. L'ambiance est unique, l'acoustique merveilleuse – nous chantons tous sans amplificateurs. Le plus beau moment, c'est l'entrée des musiciens de l'orchestre ; les oiseaux font encore entendre leurs trilles. Puis la musique commence, et ils modulent leur chant du soir. Il n'y a rien de plus émouvant : les oiseaux chantent, nous chantons un opéra – chacun s'en donne à cœur joie.

LE FESTIVAL D'OPÉRA D'AVENCHES – UNE FÊTE POUR LES SENS

Avis à tous les amateurs d'opéra : si vous avez envie d'assister à une représentation qui sort de l'ordinaire, ne manquez pas le Festival d'opéra d'Avenches. Vous aurez un peu l'impression d'être à Vérone sans quitter la Suisse !

A partir du 8 juillet 1999, le Festival présentera dans les arènes romaines le Nabucco de Verdi – œuvre avec laquelle a commencé la légende du compositeur. Dans une mise en scène de Renzo Giacchieri, surintendant aux Arènes de Vérone, les rôles principaux seront tenus tour à tour par Ghena Dimitrova, Veronika Fekete et Paola Romanò pour Abigaille, et par Mauro Buda, Alberto Gazale et Silvano Carroli pour Nabucco. Un plaisir exceptionnel pour l'œil et pour l'oreille.

Nabucco de Giuseppe Verdi, au 5^e Festival d'opéra d'Avenches, dans les arènes romaines. Représentations les 8, 9, 10, 14, 15, 17, 23 et 24 juillet 1999

Points de vente :

- Office du Tourisme Avenches, tél. 026 676 99 22, fax 026 675 33 93
- Internet : <http://www.avenches.ch>
- Swisscom – Ticket 4 you : tél. 0800 550 444 ou dans tous les Swisscom Shops



Nabucco de Giuseppe Verdi,

au 5^e Festival d'opéra d'Avenches, dans les arènes romaines. Représentations les 8, 9, 10, 14, 15, 17, 23 et 24 juillet 1999

Points de vente :

- Office du Tourisme Avenches, tél. 026 676 99 22, fax 026 675 33 93
- Internet : <http://www.avenches.ch>
- Swisscom – Ticket 4 you : tél. 0800 550 444 ou dans tous les Swisscom Shops

CARTE BLANCHE: ALFRED M. BANZ

«LE TESSIN EST RAREMENT PERÇU COMME UN PÔLE ÉCONOMIQUE DYNAMIQUE ET CRÉATIF»

ALFRED M. BANZ,
MEMBRE DU DIRECTOIRE
DU CREDIT SUISSE



Nous apprécions tous le Tessin pour son climat, les moments de détente qu'il nous procure et les joies qu'il nous apporte. Nous l'aimons aussi pour ses beaux paysages et son «italianité», partout visible. Mais le Tessin est rarement perçu comme un pôle économique dynamique et créatif de la Suisse. Minorité linguistique et culturelle, il n'est même plus représenté aujourd'hui au Conseil fédéral.

Ces dernières années, le Tessin a été un peu considéré par le Suisse moyen comme la cinquième roue du carrosse du point de vue économique, politique et financier. C'est un canton qui souvent ne récolte que des miettes. Et pourtant, il a tellement à offrir !

Le midi de la Suisse a environ 300 000 habitants. Cela représente 3,4% de la population helvétique (7 millions), autrement dit un marché plus petit que la ville de Zurich. Le Tessin compte 27% d'étrangers ainsi que quelque 28 000 frontaliers selon les chiffres du premier trimestre 1999. Le chômage y est bien au-dessus de la moyenne nationale : 6,2% contre 3,4% pour l'ensemble de la Suisse. Et le Tessin a été touché encore plus fortement que le reste du pays par la récession de ces dernières années.

Cependant, ce canton dispose aujourd'hui d'un fort potentiel économique, et les chefs d'entreprise commencent à s'en apercevoir. En tant que place financière, il se situe au troisième rang après Zurich et Genève. Il doit sa croissance aux investissements privés (y compris ceux provenant de l'Italie voisine) et à la compétence croissante des spécialistes du secteur financier.

En outre, le Tessin est situé près d'une région frontalière bien particulière : la Lombardie, le Piémont et la Vénétie sont les régions les plus dynamiques d'Europe. En Lombardie, le revenu par tête d'habitant est supérieur de 30% à la moyenne européenne, et donc presque aussi élevé qu'au Tessin. A quoi il faut ajouter que l'activité industrielle de la Lombardie dépasse de 40% celle de la Suisse et du reste de l'Europe.

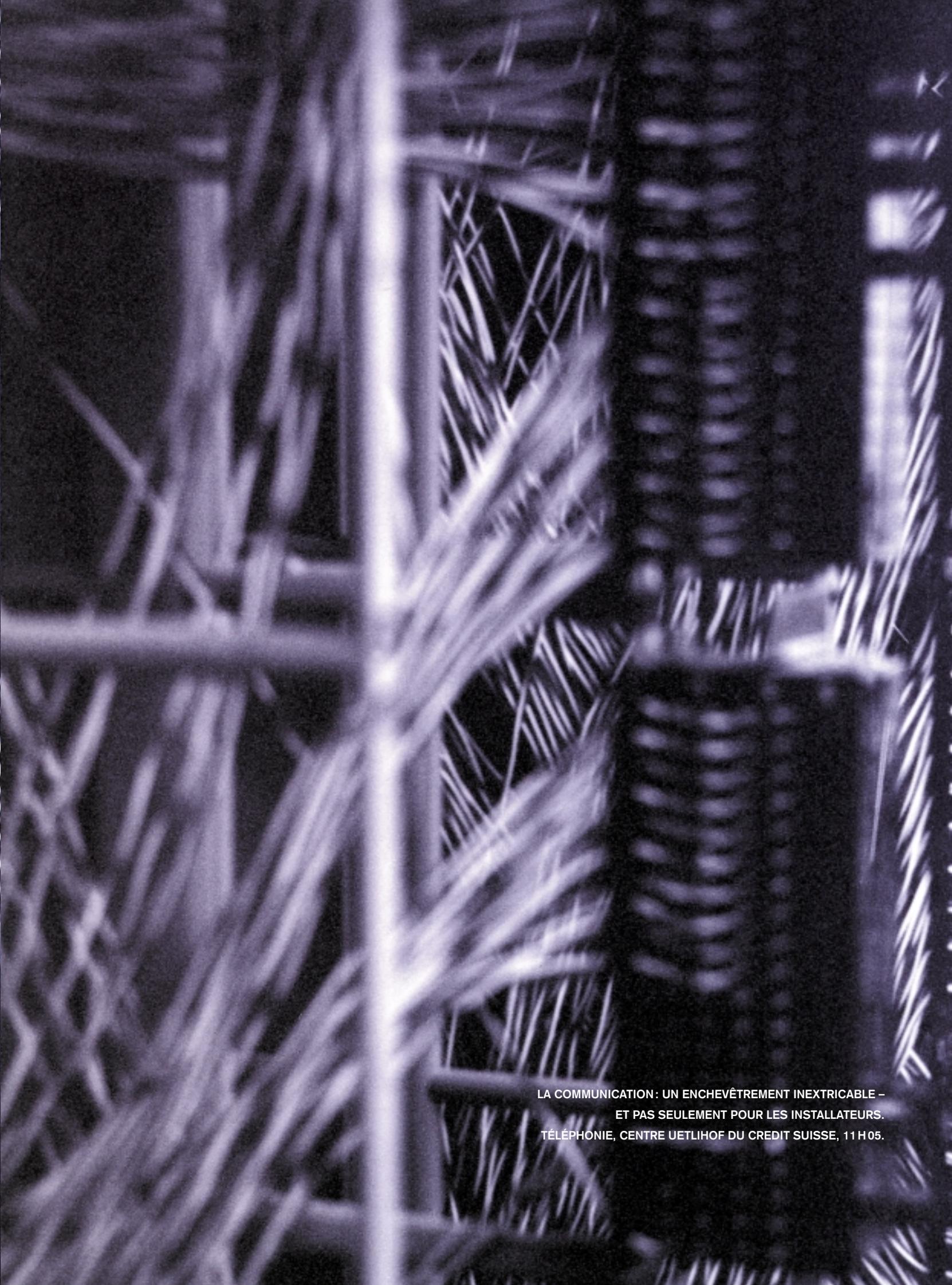
Grâce à la proximité géographique et culturelle de cette importante région économique, le Tessin a la possibilité de participer à une croissance remarquable. Dans le secteur industriel, notamment, les choses bougent. Quelques entreprises de la région de Mendrisio, de Lugano ou de Locarno ont connu de beaux succès, et certaines sont devenues des partenaires des géants internationaux des télécommunications. On y trouve aussi des entreprises moyennes dont les usines comptent parmi les plus modernes d'Europe. Les unes sont fournisseurs de multinationales, d'autres soutiennent courageuse-

ment des projets pilotes portant sur l'utilisation d'énergies alternatives ou se voient confier d'importants contrats dans le monde entier.

Beaucoup de ces firmes tirent avantage des frontaliers, en particulier des plus qualifiés. C'est là une différence importante par rapport à la génération des frontaliers des années 60 et 70, qui était constituée de personnel peu qualifié travaillant dans l'industrie textile. Ceux qui passent aujourd'hui la frontière font partie d'une nouvelle génération. Ils sont animés d'un esprit d'entrepreneur et occupent des postes à responsabilités. Leurs salaires sont plus élevés que ceux qu'ils toucheraient en Italie, et – à la différence de nos compatriotes – ils sont prêts à s'engager énormément pour ces PME. De nombreux chefs d'entreprise font d'ailleurs remarquer que sans ce réservoir d'outre-frontière il ne nous serait pas possible à moyen terme de disposer des ressources pour faire face à la concurrence, que ce soit en ce qui concerne les procédés de fabrication, le marketing ou la vente.

Mais l'Italie du Nord n'est pas qu'un réservoir de cerveaux. Nos entreprises y trouvent également leurs matières premières. Et c'est un espace où vit une clientèle potentielle disposant d'un fort pouvoir d'achat. Certes, le marché n'y est pas tendre. Mais les entreprises tessinoises qui s'y sont risquées ont toujours trouvé les créneaux pour toucher une clientèle dont les exigences sont de plus en plus complexes et qui ne se laisse pas arrêter par les frontières.





LA COMMUNICATION : UN ENCHEVÊTREMENT INEXTRICABLE –
ET PAS SEULEMENT POUR LES INSTALLATEURS.
TÉLÉPHONIE, CENTRE UETLIHOF DU CREDIT SUISSE, 11H05.

À CHACUN SA CHAMBRE?



Accédez à la propriété du logement en toute tranquillité.
Avec notre HYPOTHÈQUE MIX.

L'HYPOTHÈQUE MIX est unique en son genre: le taux d'intérêt ne dépasse pas la limite maximale que vous avez fixée pour la durée du contrat, mais peut librement descendre.

Vous n'avez donc aucune crainte à vous faire en cas de hausses des taux. En revanche, vous pouvez vous réjouir des baisses. Nous vous renseignerons volontiers sur notre

HYPOTHÈQUE MIX. Appelez-nous et demandez un exemple de financement gratuit.
Tél. 0800 80 20 20, www.credit-suisse.ch/hypotheques

CREDIT SUISSE. QUEL EST VOTRE PROCHAIN OBJECTIF?