

**Zeitschrift:** Panorama / Raiffeisen  
**Herausgeber:** Raiffeisen Suisse société coopérative  
**Band:** - (2009)  
**Heft:** 6

**Heft**

### **Nutzungsbedingungen**

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

### **Conditions d'utilisation**

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

### **Terms of use**

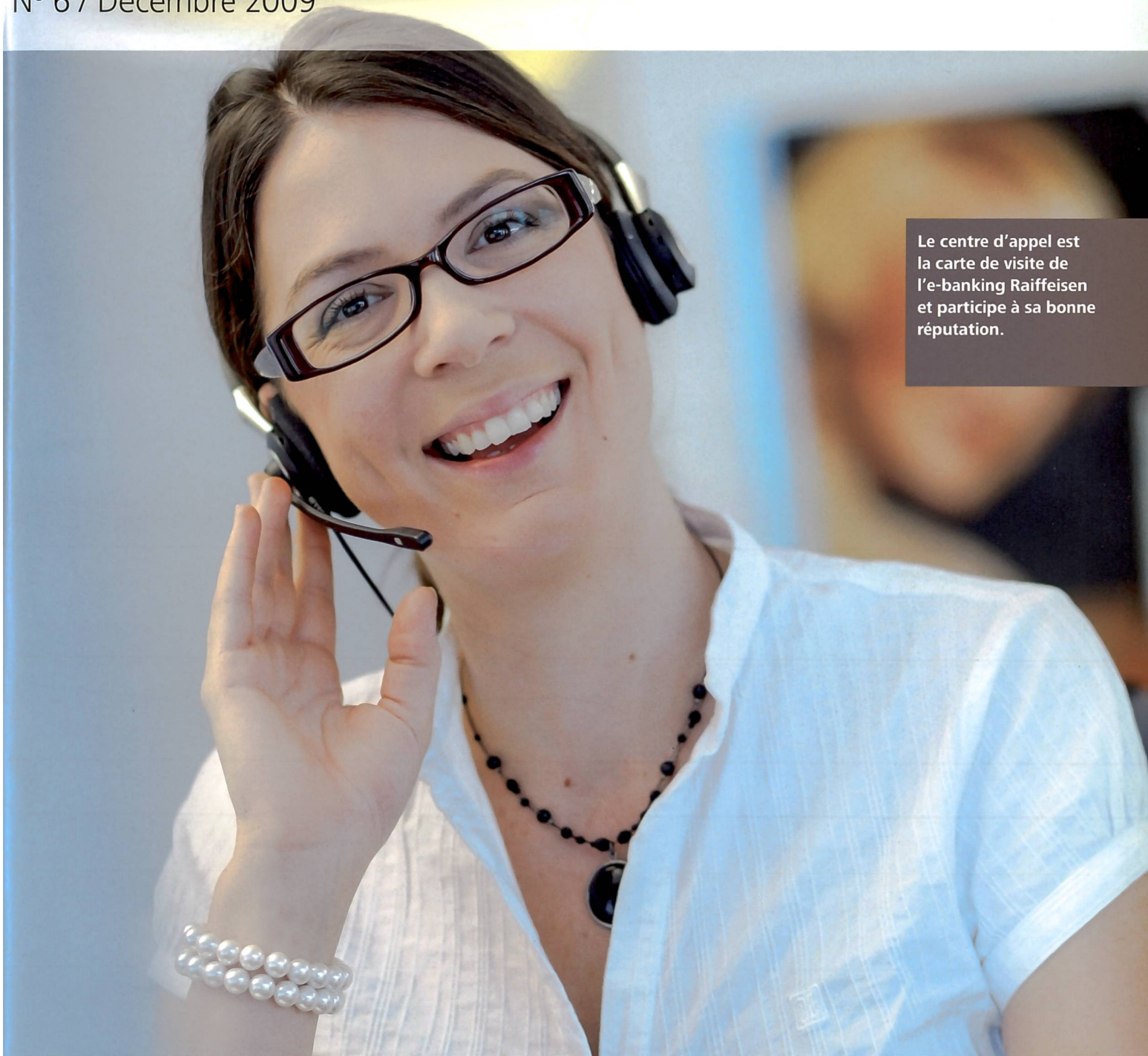
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 22.02.2025

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

# PANORAMA

N° 6 / Décembre 2009



Le centre d'appel est la carte de visite de l'e-banking Raiffeisen et participe à sa bonne réputation.

**RAIFFEISEN**





## Votre revenu futur: Pension Portfolio.

Vous souhaitez profiter de votre retraite sans souci et conserver votre flexibilité financière? Raiffeisen Pension Portfolio est exactement ce qu'il vous faut: votre capital est investi par des professionnels du placement et reste disponible sous forme de revenus dont vous fixez librement le montant. Nous vous conseillons volontiers en détail au sujet de votre retraite.

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

**Ouvrons la voie**

**RAIFFEISEN**





Photo: Helvetia

Philipp Gmür,  
CEO Helvetia Suisse

## C'est simple, il suffit de demander!

« La vie devient de plus en plus complexe. » Cette phrase revient sans cesse. Et c'est vrai que nous sommes constamment confrontés à de nouveaux défis: dans la circulation routière, pour effectuer notre décompte de TVA ou imprimer un billet de train sur le quai d'une gare. Dans le secteur des banques et des assurances, de nouveaux produits et conseils sur les possibilités d'économie et de rendement font chaque jour leur apparition. Mais les clients perdent de plus en plus le fil de ces offres ou ne les comprennent même plus. Les prétendues simplifications des fournisseurs manquent leur objectif et les clients se sentent frustrés et se désintéressent de la question.

Le secteur des assurances est particulièrement concerné par ces nouveaux défis. Les clients parviennent-ils à comprendre nos paquets de prestations malgré de nombreuses « petites lignes »? Nous faisons en sorte qu'en souscrivant une assurance, ils soient convaincus d'avoir conclu une bonne affaire bien qu'ils ne puissent s'en rendre compte que lorsqu'ils se retrouvent dans la situation qu'ils voudraient justement éviter: les cas de dommages et de prestations?

La coopération entre Raiffeisen et Helvetia a pour objectif d'offrir une vraie plus-value et une véritable simplification à nos clients. Lors de la conclusion d'une opération hypothécaire, les conseillères et les conseillers Raiffeisen proposent à leur clientèle une couverture d'assurance leur permettant de se prémunir à la fois contre les risques financiers en cas de décès ou d'incapacité de gains du créancier ou bien contre les incendies dans les bâtiments ou tout autre dommage. Des assurances de rentes Helvetia peuvent également être proposées dans le cadre d'un conseil en prévoyance. A l'inverse, les conseillers Helvetia peuvent fournir un compte de prévoyance 3a chez Raiffeisen, si cela s'avère nécessaire.

Cela fait à présent dix ans que Raiffeisen et Helvetia travaillent ensemble. Les procédures se sont rôdées et les chiffres nous indiquent avec certitude que nous sommes sur la bonne voie. C'est la raison pour laquelle nous avons récemment prolongé le contrat de coopération. C'est grâce à ce conseil global que nous désirons rendre la vie de nos clients (plus) facile.

N° 6 / Décembre 2009

### DOSSIER

4 «Raiffeisen e-banking, bonjour!»

### ARGENT

12 Prévoyance: les pièges de la retraite  
17 Epargner? Vite dit!

### RAIFFEISEN

20 Garantie des dépôts: «le monde à l'envers»  
22 Vancouver, nous voilà!  
27 Economiser soi-même pour ses vieux jours  
30 Succès du Swiss Ski Day  
38 La plus douce des tentations  
42 Vent du renouveau à Stans

### ECONOMIE

45 Les énergies renouvelables en ville  
46 La saison des bougies

### POINT FINAL

50 Sobriété protestante

**IMPRESSUM | Editeur:** Raiffeisen Suisse société coopérative | **Rédaction:** Philippe Thévoz, rédacteur, édition française, Pius Schärli, édition allemande, Lorenza Storni, édition italienne | **Conception, mise en page et préimpression:** Brandl & Schärer AG, 4601 Olten, www.brandl.ch | **Photo de couverture:** Chris Mansfield | **Adresse de la rédaction:** Raiffeisen Suisse, Voie du Chariot 7, 1003 Lausanne, tél. 021 612 50 00, fax 021 612 50 03, panorama@raiffeisen.ch, www.raiffeisen.ch/!panorama | **Impression, abonnements et envoi:** Vogt-Schild Druck AG, Gutenbergstrasse 1, 4552 Derendingen, www.vs-druck.ch | **Mode de parution:** Panorama paraît six fois par an; 95<sup>e</sup> année; tirage (REMP 2009): 424 370 ex. en allemand, 95 732 ex. en français, 54 335 ex. en italien | **Régie des annonces:** Axel Springer Schweiz AG, Fachmedien, case postale, 8021 Zurich, tél 043 444 51 07, fax 043 444 51 01, panorama@fachmedien.ch, www.fachmedien.ch | **Conditions d'abonnement:** il est possible de s'abonner individuellement et en tout temps à Panorama auprès de votre Banque Raiffeisen locale. Vous pouvez aussi feuilleter (système Livepaper) Panorama sur Internet (www.raiffeisen.ch/!livepaper). | **Indications juridiques:** toute reproduction n'est autorisée qu'avec l'accord formel de la rédaction. Les informations publiées dans ce magazine n'ont aucune valeur promotionnelle et ne représentent pas une recommandation d'achat ou de vente. L'objectif est d'informer. La performance passée ne donne aucune garantie sur les développements futurs. | **Concours Panorama:** les concours ne donnent lieu à aucune correspondance et la voie juridique est exclue. Les envois sous enveloppe ne sont pas pris en compte.



**Sources Mixtes**  
Groupe de produits issu de forêts bien  
gérées et d'autres sources contrôlées.  
www.fsc.org Cert no. IMO-COC-025036  
© 1996 Forest Stewardship Council

#### Changements d'adresse:

À annoncer directement à la Banque Raiffeisen locale

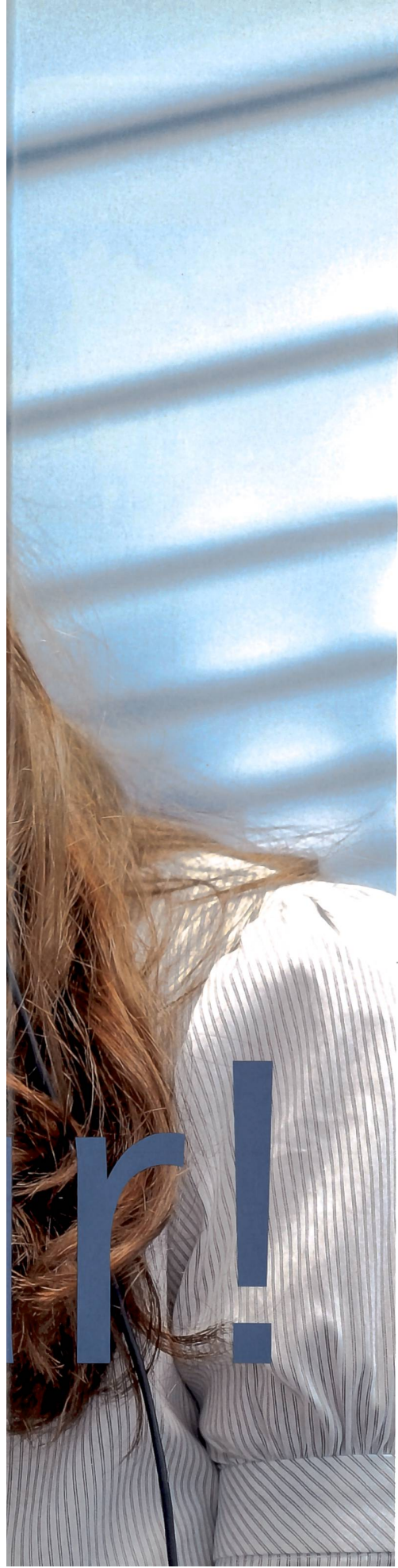


*Les onze collaboratrices et collaborateurs  
du centre d'appel traitent chaque mois  
jusqu'à 20 000 demandes.*

**Raiffeisen e-banking,**

**bonjour**





**Les centrales d'appels n'ont pas très bonne réputation. Parfois à tort, comme le prouve une visite au Call Center de l'e-banking chez Raiffeisen. Nous vous montrons qui se cache derrière ce service téléphonique et de courrier électronique à la disposition des quelque 600 000 clients de l'e-banking.**

«**R**aiffeisen e-banking, Sabrina Aliasi» – brève pause – «Bonjour Madame Meier!». Sabrina Aliasi explique avec patience et amabilité à Madame Meier comment modifier un ordre permanent dans l'e-banking. «Maintenant, vous confirmez avec «Enregistrer les modifications», et puis c'est tout.» La conversation ne tarde pas à s'achever, et le Call Agent prend déjà l'appel suivant.

#### **150 secondes pour résoudre un problème**

Un entretien téléphonique avec le Call Center e-banking de Raiffeisen dure en moyenne 150 secondes. Deux minutes et demi pour résoudre un problème ou élucider une question, et ce dans 95% des cas. Par rapport à d'autres hotlines, il s'agit d'une valeur meilleure que la moyenne, qui témoigne d'une efficacité élevée. De même, le fait qu'un appel soit réceptionné dans les 20 secondes et que la personne qui appelle n'attende

pas indéfiniment contribue à l'efficacité. Aux heures de pointe, il est toutefois inévitable que l'un ou l'autre client perde patience et raccroche. «Ces «Lost Calls» doivent représenter au plus 6% de tous les appels, c'est l'un de nos objectifs», déclare Gerry Garnitschnig, responsable du Call Center depuis bientôt quatre ans. «Dans les faits, avec moins de 3%, nous faisons nettement mieux.»

Le Call Center e-banking de Raiffeisen se trouve dans les locaux de Raiffeisen Suisse au cœur de la ville de Saint-Gall. Lorsque l'on pénètre dans ce vaste espace de bureau au troisième étage de l'immeuble de la Raiffeisenplatz 2, on s'attend à découvrir un tableau spectaculaire avec une multitude de cabines vitrées. Où des collaborateurs assis au coude à coude, téléphonant en tous sens. Rien de tout cela ici. Les postes de travail des Call Agents se distinguent à peine de ceux des autres collaborateurs de l'étage.

Photos: Chris Mansfield

# Investissez dans les métaux précieux à travers les nouveaux VONCERT COSI garantis par nantissement



+41 (0)22 809 91 91, [www.derinet.ch](http://www.derinet.ch)

Protection du capital

Rendement

Participation

Effet de levier

Désignation SVSP  
Certificat tracker

**Votre idée:** vous souhaitez pouvoir participer à long terme à l'évolution des prix des métaux précieux. Vous recherchez pour cela un certificat à la fois simple et transparent.

**Notre solution:** les nouveaux VONCERT COSI émis par Vontobel sont des certificats de participation permettant de répliquer exactement la performance de différents métaux précieux. Ces VONCERT sont libellés en CHF et négociables en tout temps.

Garantis par nantissement, les certificats COSI («Collateral Secured Instruments») s'adressent aux investisseurs qui souhaitent minimiser le risque émetteur propre aux produits structurés.

**COSI**  
(Collateral Secured  
Instruments)

Valeur	Sous-jacents	Symbole Telekurs	Cours le 23.11.09
1069 9582	Or Spot CHF/kg	VZXAU	CHF 380.50
1069 9583	Argent Spot CHF/kg	VZXAG	CHF 611.50
1069 9584	Platine Spot CHF/kg	VZPLA	CHF 478.00
1069 9585	Palladium Spot CHF/kg	VZPAL	CHF 121.60
1069 9586	«Precious Metals Basket»: 25% Or Spot CHF/kg 25% Argent Spot CHF/kg 25% Platine Spot CHF/kg 25% Palladium Spot CHF/kg	VZPMT	CHF 1127.00

Caractéristiques générales des produits: Libération 06.11.09, Remboursement 06.11.14. Emetteur: Bank Vontobel AG, Zurich. Commission de gestion: 0.40% p.a.

**Vous trouverez un aperçu de notre gamme de certificats garantis par nantissement ainsi que davantage d'informations sur le mécanisme de ce nouveau service à l'adresse [www.derinet.ch/vtcosi](http://www.derinet.ch/vtcosi)**

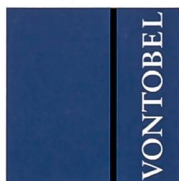
Hotline gratuite  
pour les produits structurés  
00800 Deriline  
00800 3374 5463

Cette annonce n'est pas une annonce de cotation, ni un prospectus d'émission au sens des art. 652a et 1156 CO ni un prospectus simplifié au sens de l'art. 5 al. 2 de la loi fédérale sur les placements collectifs de capitaux (LPCC) et ne représente ni une offre ni une recommandation en vue de l'acquisition de produits financiers. Seules font foi les conditions complètes relatives au produit, les précisions sur les risques et les restrictions de vente comprises dans les prospectus de cotation correspondants. Les prospectus ainsi que la brochure «Risques particuliers dans le commerce de titres» peuvent être obtenus gratuitement auprès de la Banque Vontobel SA, Financial Products, Place de l'Université 6, CH-1205 Genève.

Les produits dérivés ne sont pas des placements collectifs de capitaux au sens de la LPCC et ne sont donc pas soumis à la surveillance de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers FINMA. Les placements dans les produits dérivés sont exposés à des risques spécifiques, sachant que la perte éventuelle est limitée au prix d'achat payé. Avant d'effectuer toute opération sur des produits dérivés, nous vous recommandons de solliciter les conseils compétents de votre banque attitrée. Les informations fournies dans cette annonce sont sans garantie.

Nous nous tenons à votre disposition au numéro de téléphone +41 (0)22 809 91 91 pour tout renseignement concernant nos produits. Veuillez noter que toutes les conversations sur cette ligne sont enregistrées.

Genève, le 16 décembre 2009

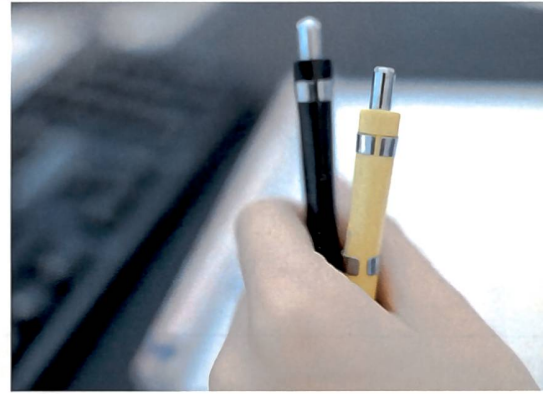
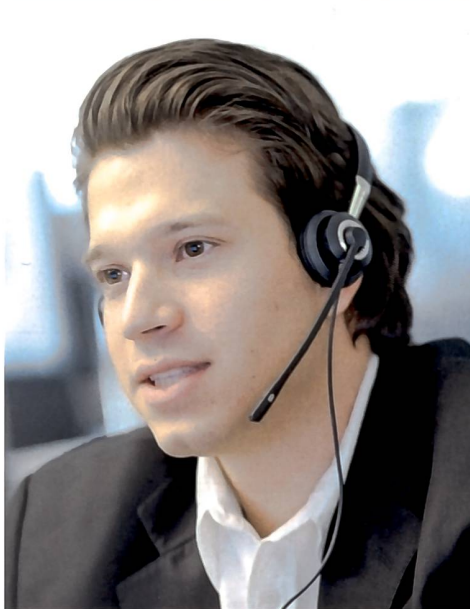
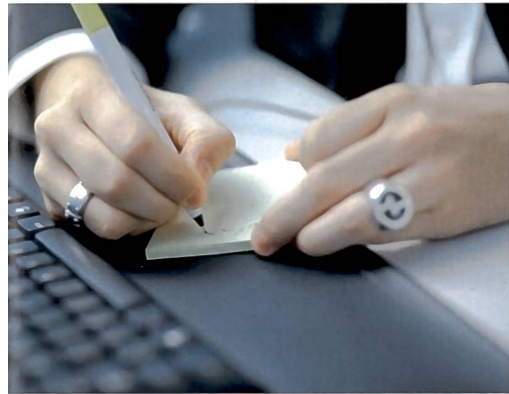


Private Banking  
Investment Banking  
Asset Management

Performance creates trust

Vontobel Holding AG (S&P A / Moody's A2)  
Bank Vontobel AG (S&P A+ / Moody's A1)





*Spacieux et fonctionnels, les locaux permettent aux collaborateurs de travailler à leur aise.*

A la seule différence que des cloisons amovibles hautes à un mètre cinquante environ séparent les postes de travail pour atténuer un peu le bruit. Chaque collaborateur arrange à son goût son poste de travail avec des mémos et des photos. On peut entendre ce que dit le collègue d'à-côté mais pas assez fort pour se gêner mutuellement.

#### **Jusqu'à 150 000 connexions par jour**

On enregistre quotidiennement de 130 000 à 150 000 connexions à l'e-banking. Rien d'étonnant à ce que surviennent des erreurs ou des interrogations chez l'utilisateur. Tous les appels des quelque 600 000 clients suisses du Raiffeisen e-

banking (tél. 0844 888 808) – près de 10 000 par mois – arrivent ici au Call Center où 11 collaborateurs et collaboratrices répondent aux questions en allemand, français et italien. Les Call Agents de Raiffeisen Suisse parlent au moins deux langues couramment, et le plus souvent trois.

Les questions écrites sont presque aussi nombreuses que les appels: e-mails ([direct@raiffeisen.ch](mailto:direct@raiffeisen.ch), [info@raiffeisen.ch](mailto:info@raiffeisen.ch), [e-banking@raiffeisen.ch](mailto:e-banking@raiffeisen.ch)) ou formulaires de contact Internet. Ceux-ci obtiennent une réponse en 24 heures dans respectivement 95% et 98% des cas. Pour utiliser les synergies, le Call Center a également pris en charge il y a quelques années le service de blo-

cage des cartes de compte et des cartes Maestro de Raiffeisen. Cela représente près de 1500 appels supplémentaires reçus chaque mois par les Call Agents. Au total, le Call Center de Raiffeisen a ainsi chaque mois 17 000 à 20 000 contacts avec la clientèle.

Ce n'est pas un problème pour la petite équipe. Elle connaît ses clients et sait à quel moment s'attendre à une prise d'assaut du Call Center. Ainsi, le matin entre neuf et dix heures, la plupart des lignes téléphoniques sont occupées. La pause de l'après-midi et les discussions attendent souvent après 15 heures, quand le calme revient un peu. «On remarque également une forte augmentation du nombre d'appels le



grâce à BAUTEC ...

RITTEKREATIV...BERN



vivre des moments inoubliables!

Remodeler son quotidien! Depuis que nous avons notre maison BAUTEC, nous savourons d'avantage chaque instant, que ce soit en jouant, en profitant du jardin ou de nos amis... tout simplement!

Un nouveau chez-soi personnalisé de BAUTEC, à prix fixe.

Obtenez plus d'information sur notre offre attractive par courrier ou en consultant notre site Internet à l'adresse [www.bautech.ch](http://www.bautech.ch).

**BAUTEC**  
*la maison du bonheur*

Busswil/Lyss • Aarau • Nyon • Schwyz • Winterthur

**MINERGIE**  
PARTENAIRE DE MINERGIE

BAUTEC SA, Riedliweg 17, CH-3292 Busswil, Tél. 032 387 44 00, Fax 032 387 44 90, [doc@bautech.ch](mailto:doc@bautech.ch), [www.bautech.ch](http://www.bautech.ch)



## Entretien avec Gerry Garnitschnig, responsable du Call Center e-banking chez Raiffeisen Suisse


**«Panorama»: Gerry Garnitschnig, quelle est la particularité de votre travail au Call Center?**

**Gerry Garnitschnig:** Dans mon travail, l'être humain est au centre de tout. D'une part, nos quelque 600 000 clients de l'e-banking et leurs problèmes variés, et, d'autre part, mes 11 collaborateurs avec lesquels j'accomplis régulièrement des formations. Aucune journée ne ressemble aux autres. Nous remarquons les vacances, la fin du mois, le jour de la paye, la pleine lune et même les conditions météo. Nous devons pouvoir réagir instantanément à chaque situation, le plus souvent imprévue. Il faut beaucoup de tact et d'empathie. Notre tâche consiste à proposer au client la solution qu'il souhaite, rapidement et avec compétence.

**À quoi attachez-vous une importance particulière concernant le service téléphonique?**

Le plus important dans le travail au Call Center est de se montrer aimable au téléphone et de réceptionner l'appel le plus rapidement possible. Nos Call Agents sont la carte de visite du Raiffeisen e-banking. Viennent ensuite une analyse rapide et structurée des problèmes ainsi qu'une formulation simple et compréhensible de la solution pour le client. Nous avons des objectifs clairs. Dans nos formations internes et nos coachings individuels, nous travaillons surtout sur ces facteurs clés.

**De quelles connaissances et quelles capacités doit disposer un Call Agent?**

En général, un Call Agent dispose d'une connaissance de la Banque relativement étendue. Les apprentis que nous avons formés nous-mêmes constituent naturellement une solution optimale. Les Call Agents sont en outre experts en technique et en informatique. De bonnes connaissances linguistiques, de la patience, de bonnes manières et bien sûr le don de communiquer par téléphone viennent compléter le profil.

**Arrive-t-il parfois qu'un client explose?**

Bien sûr, il peut arriver qu'un client ait trop de problèmes d'un coup et donne libre cours à sa colère au téléphone. Mais il s'agit vraiment d'exceptions, qui concernent tout au plus un appel sur 1000. La plupart des clients de Raiffeisen sont très compréhensifs et polis. En général, les clients sont heureux qu'on les ait aidés si rapidement et nous remercient à la fin de l'entretien. Cela compense tout le reste.

**Les Call Center ont plutôt mauvaise réputation.**

C'est pourquoi nous nous employons à démontrer le contraire à la clientèle. Dans notre branche, on trouve majoritairement des «Outbound Call Center». Ils abordent activement les nouveaux clients potentiels et essaient de vendre quelque chose. Ils sont condamnés à faire du chiffre d'affaires et sont responsables de cette mauvaise réputation. Pour le Raiffeisen e-banking, notre rôle est principalement de répondre à des appels. Nous sommes là pour aider les clients à régler leurs affaires bancaires avec le Raiffeisen e-banking.

Interview: Sandra Biraghi

lundi et vers la fin du mois ou du trimestre», explique Gerry Garnitschnig.

Le plus souvent, les appels des clients concernent le blocage ou le déblocage de contrats d'e-banking. Lorsqu'un client a par exemple oublié son mot de passe (que l'on ne devrait jamais noter par écrit) et saisit trois fois de suite un mot de passe erroné, il lui faut faire débloquent son contrat avant de pouvoir à nouveau saisir des paiements. Le client est bien sûr content lorsqu'il peut joindre rapidement le Call Center pour que son problème soit résolu. En relation avec le contrat, les clients commandent aussi souvent de nouvelles cartes de sécurité ou demandent un nouveau mot de passe. Les autres appels concernent la sécurité de l'e-banking, les problèmes techniques ou les renseignements d'ordre bancaire sur les paiements, les ordres permanents, les e-factures ou les ordres de bourse.

**Toujours plus de contrats d'e-banking**

Les Banques Raiffeisen ont inauguré l'e-banking en mars 2001. Le Call Center avait été mis en place quelques mois auparavant et, fin 2001, il avait déjà en charge près de 60 000 clients. Aujourd'hui, huit ans après, ils sont dix fois plus nombreux: les près de 350 Banques Raiffeisen ont enregistré 600 000 contrats d'e-banking.

Leur nombre augmente de 20% par an. «Cela n'entraîne toutefois pas pour nous 20% d'appels en plus au Call Center, mais environ 5%. Cela témoigne de la facilité d'utilisation et de la fiabilité du produit Raiffeisen e-banking», souligne Gerry Garnitschnig.

Le Call Center travaille du lundi au vendredi de 8 heures à 20 heures. En cas de problème avec l'e-banking après la journée de travail, on trouve donc encore à qui parler chez Raiffeisen. C'est l'un des avantages qu'y voit Mirko Paul, membre de la direction de la Banque Raiffeisen de Lägern-Baregg. Il ajoute: «Grâce à leur bonne connaissance de l'e-banking, nos collègues du Call Center trouvent plus rapidement des réponses que les Banques Raiffeisen. Il est donc très judicieux d'avoir mis en place ce service centralisé à Saint-Gall. Les Banques seraient à peine en mesure de satisfaire elles-mêmes à ces exigences.»

Ludovic Déssimoz, de la Banque Raiffeisen Martigny et Région, souligne lui aussi l'avantage que constituent pour les clients ces horaires d'ouverture étendus du Call Center. Il a lui-même travaillé au sein du Call Center au tout début du Raiffeisen e-banking et se souvient avec plaisir de ces deux années et demie passées à Saint-Gall. Il a recommandé à son jeune collègue Clément Darbellay, qui a achevé l'été dernier son appren-

tissage dans cette même Banque et souhaitait améliorer son allemand, de soumettre sa candidature au Call Center. Clément Darbellay est maintenant l'un des Call Agents à l'œuvre à Saint-Gall où il prévoit de rester un à deux ans pour parfaire son allemand.

**Les Call Agents heureux au travail**

Un travail au sein du Call Center ne représente-t-il donc qu'une étape dans la carrière des jeunes

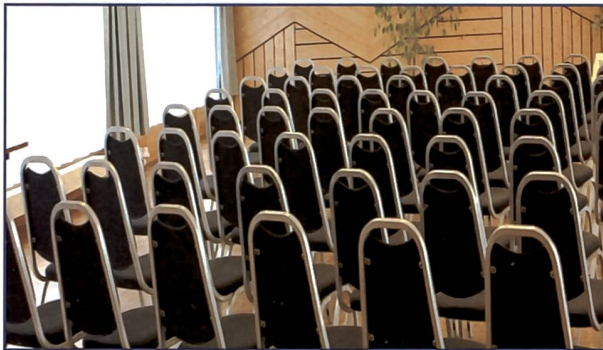

**INFO**
**Call Center e-banking**

- > Tél. (tarif local): 0844 888 808
- > Tél. (à l'étranger): 0041 71 225 88 55
- > e-mail: [direct@raiffeisen.ch](mailto:direct@raiffeisen.ch)
- > Heures de service:  
lundi à vendredi de 8h00 à 20h00



# \*\*\*\*\* Hotel Cailler

Bains - Wellness - Montagnes  
Charmey en Gruyère



## TRAVAIL ET DETENTE A CHARMEY

Pour toutes vos réunions  
de 10 à 200 personnes  
entre **Lausanne et Fribourg**

### FORFAIT JOURNALIER

**Chf. 105.- par personne**

La location de la salle  
rétroprojecteur, flip-chart  
Pause-café le matin et l'après-midi  
avec viennoiseries,  
jus de fruits, café, thé  
et corbeille de fruits.  
Repas de midi en 3 plats  
Eaux minérales sur les tables

**FORFAIT RESIDENTIEL**  
dés **Chf. 285.- par personne**

**Profitez des Bains de la Gruyère**

[reservation@hotel-cailler.ch](mailto:reservation@hotel-cailler.ch)

[www.hotel-cailler.ch](http://www.hotel-cailler.ch)





Les échanges d'expériences sont ici aussi importants pour pouvoir sans cesse améliorer le service à la clientèle.



cela, on l'apprend vite. Elle a également suivi différentes formations au cours des dernières années. Elle apprécie en outre que son supérieur Gerry Garnitschnig effectue souvent des formations et des coachings pour eux. Les Call Agents sont filmés pendant leurs entretiens téléphoniques, et même le travail sur écran des agents est examiné à la loupe. «Les différentes étapes peuvent ainsi être analysées et optimisées», explique Gerry Garnitschnig, spécialiste RH et formateur pour adultes.

#### L'e-banking aussi pour les 50 ans et plus

Le coaching tient aussi compte du fait que la clientèle a changé au fil des ans. Aux débuts du Raiffeisen e-banking, la moitié environ des utilisateurs avait moins de 35 ans. 15% avaient plus de 50 ans. Aujourd'hui, la situation a changé: la génération des 50 ans et plus représente près de 30% de la clientèle de l'e-banking, et sa proportion ne cesse de croître. «Cela a également modifié le conseil téléphonique», explique G. Garnitschnig. «Ces utilisateurs n'ont pas grandi avec un ordinateur et sont beaucoup moins sûrs d'eux. Ils appellent plutôt pour se faire expliquer par mesure de sécurité les différentes étapes avant de commettre des erreurs. Ils sont généralement très aimables et extrêmement reconnaissants de l'aide apportée. Au contraire de certains jeunes utilisateurs qui n'appellent que lorsque plus rien ne va...»

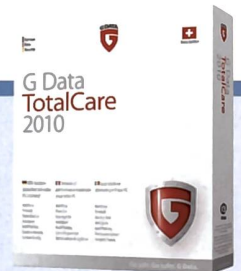
«Oui, vous avez tout bien fait comme il fallait, c'est parfait!» Miriam Kämpf, stagiaire, raccroche. «C'était une dame âgée. Elle en a profité pour me raconter un peu sa vie», explique-t-elle dans un sourire.

■ SANDRA BIRAGHI

professionnels? Effectivement, le taux de rotation dans les Call Center est généralement très élevé. Il n'est pas rare qu'un quart, voire un tiers des collaborateurs quitte son poste la première année. Les raisons en sont souvent le manque d'opportunités de promotion, des offres de formation inexistantes et des possibilités d'évolution professionnelle souvent limitées. Or certains collaborateurs du Call Center du Raiffeisen e-banking font partie de l'équipe depuis cinq ans. Ou même plus, comme Filomena Malinconico. Elle est une équipière de la première heure. Cette Italienne de naissance fait partie de l'équipe depuis la création du Call Center en septembre 2000, et elle a vécu toute l'évolution du Call Center et du Raiffeisen e-banking depuis les débuts.

Aujourd'hui encore, elle s'enthousiasme pour son travail: «Etre call Agent ici chez Raiffeisen est un super boulot», raconte-t-elle. «Aujourd'hui encore, j'apprends tous les jours quelque chose de nouveau!» Bien sûr, il faut parfois faire preuve de patience dans telle ou telle situation. Mais

Gagnez un pack de sécurité!



Raiffeisen vous apporte son aide pour vous permettre d'utiliser votre ordinateur et l'e-banking en toute sécurité. La brochure détaillée «Raiffeisen e-banking – Informations destinées aux clients sur le thème de la sécurité» vous permettra d'apprendre l'essentiel sur ce sujet. Consultez-la sous [www.raiffeisen.ch/ebanking-sur](http://www.raiffeisen.ch/ebanking-sur). Vous trouverez également d'autres informations sur l'action «Sécurité sur Internet» de Raiffeisen e-banking sous [www.raiffeisen.ch/programmesdeprotection](http://www.raiffeisen.ch/programmesdeprotection).

Raiffeisen a ajouté à sa liste de recommandation des logiciels de protection le pack de sécurité «G-Data Total Care 2010» qui a été testé par le journal Online PC et a obtenu le résultat «très bien». Tentez votre chance et gagnez l'un des 50 logiciels de protection «G-Data Total Care» d'une valeur de 50 francs.

Pour cela, répondez à la question suivante:

**Quel pack de sécurité G-Data permet, grâce à un logiciel antivirus et anti-spam, un pare-feu et un module de sauvegarde, une protection complète de votre ordinateur?**

- A G-Data Total Care 2010
- B G-Data Anti Virus 2010

Vous trouverez le formulaire de participation au concours sur la page de connexion e-banking ou sous [www.raiffeisen.ch/livepaper](http://www.raiffeisen.ch/livepaper). Vous pouvez également envoyer une carte postale avec la mention «Sécurité PC» à Raiffeisen Suisse, Distribution électronique, RO3, Raiffeisenplatz, 9001 Saint-Gall.

#### Conditions de participation

La date limite de participation est fixée au 12 janvier 2010. Les collaborateurs de Raiffeisen et leurs familles ne sont pas autorisés à participer. Les prix ne peuvent être versés en espèce.



# Les pièges de la retraite

**Enfin du temps pour voyager, pour se livrer à ses passions et passer des moments agréables avec son partenaire. La retraite cache toutefois quelques pièges. Il faut éviter certains écueils, aussi bien sur le plan financier que psychologique. Nous sommes là pour vous y aider.**

**A**ujourd'hui, la retraite ne commence pas automatiquement le jour de votre anniversaire lorsque vous atteignez l'âge officiel. Beaucoup d'entreprises fixent l'âge de la retraite plus bas. Dans les grandes entreprises et dans certains secteurs, il se situe entre 60 et 63 ans. Il faut donc planifier sa retraite à temps et de manière précise.

## Aperçu des problèmes financiers

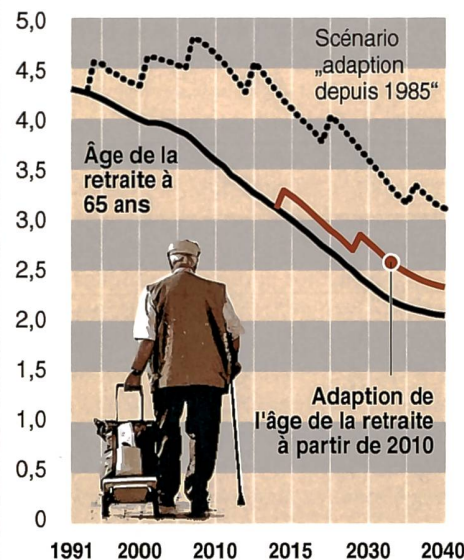
Partir à la retraite avant l'âge officiel de l'AVS entraîne, en effet, des conséquences financières. C'est pourquoi il faut bien réfléchir si le versement du capital du 2<sup>e</sup> pilier ne serait pas plus judicieux qu'une rente, à la manière dont la réduction des revenus peut être couverte par le 3<sup>e</sup> pilier ou s'il est possible de patienter jusqu'à l'âge normal de la retraite grâce à sa fortune personnelle. Il faut réfléchir à ces aspects avant l'âge de 50 ans au plus tard car sinon vous vous privez de certaines options.

Que vous preniez une retraite anticipée ou que vous partiez à l'âge normal, vos revenus diminuent de toute façon. Les rentes du 1<sup>er</sup> et du 2<sup>e</sup> pilier représentent en général 60% du dernier

revenu au maximum et se serrer la ceinture est plus facile à dire qu'à faire. En effet, il est impossible de maîtriser environ la moitié des dépenses (comme la caisse maladie, les impôts, l'appartement), ou seulement de manière très limitée. Il est donc recommandé d'établir un budget et de déterminer ainsi l'argent effectivement nécessaire pour la retraite. Votre Banque Raiffeisen est à votre disposition pour vous aider.

## Lacune grandissante

### Nombre d'actifs occupés par rentier selon l'âge de la retraite



Source: Avenir Suisse

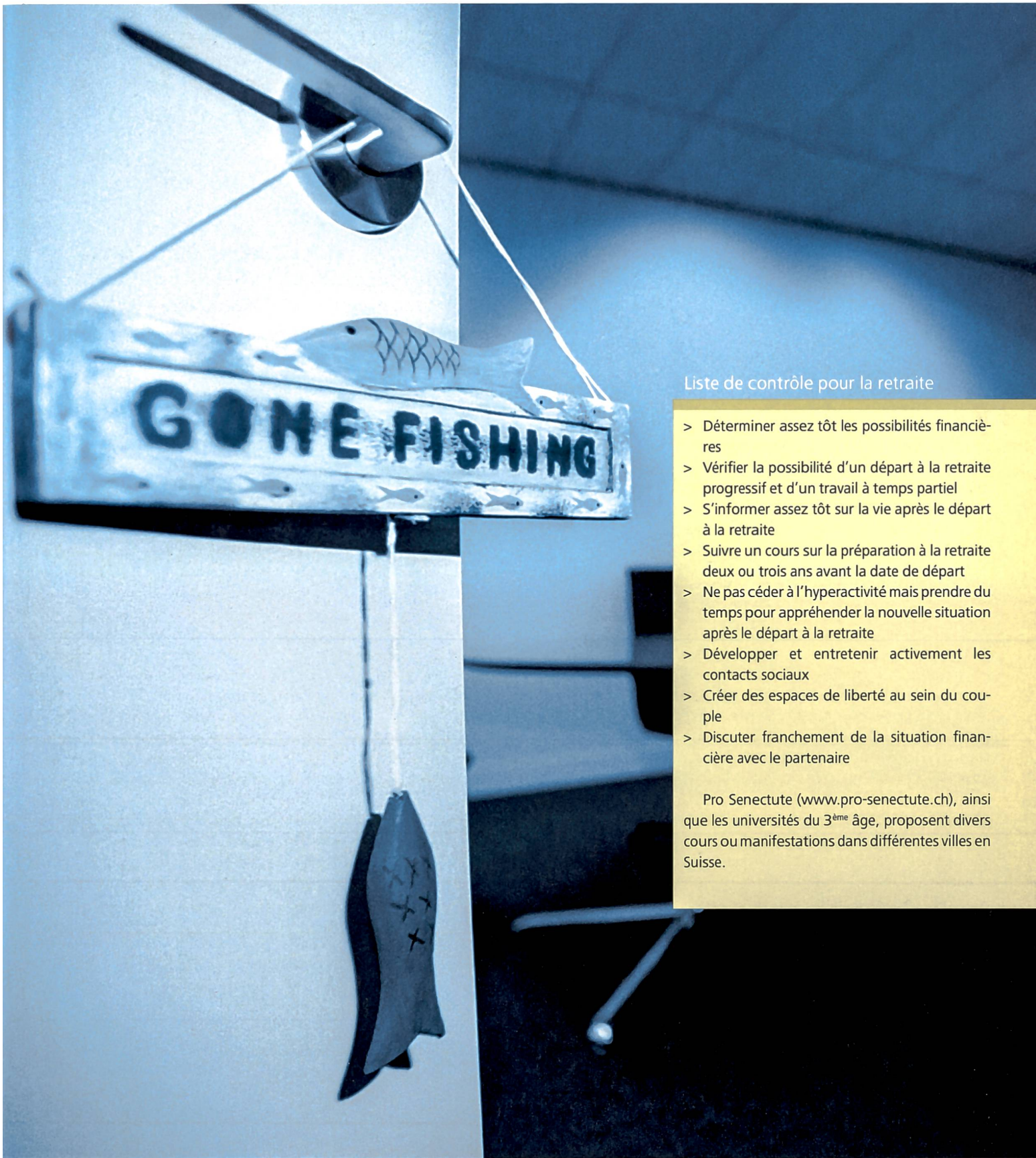
ATS-KEYSTONE

## Le cauchemar des loisirs

Il ne faut pas non plus négliger les aspects psychologiques de la retraite. Le rêve des loisirs éternels peut rapidement s'avérer être un véritable cauchemar. En effet, les personnes habituées à un certain rythme de vie pendant des dizaines d'années et qui se définissaient par rapport au travail peuvent entrer dans une crise existentielle face à cette nouvelle situation. Il est donc essentiel de s'informer au préalable sur cette nouvelle période de la vie. Ici aussi, le principe suivant s'applique: la vie punit celui qui s'y prend trop tard. Il est nécessaire de faire un petit bilan deux à trois ans avant la date de la retraite afin d'éviter les mauvaises surprises.

Les cours de préparation représentent une possibilité intéressante pour s'informer. La plupart des grandes entreprises et l'association Pro Senectute proposent régulièrement des manifestations à ce sujet. Les cours peuvent donner des idées sur la manière d'organiser ses journées, sur des occupations possibles et surtout sur le développement des relations avec le partenaire. Les contacts avec d'autres personnes dans la même situation peuvent également s'avérer utiles. >





#### Liste de contrôle pour la retraite

- > Déterminer assez tôt les possibilités financières
- > Vérifier la possibilité d'un départ à la retraite progressif et d'un travail à temps partiel
- > S'informer assez tôt sur la vie après le départ à la retraite
- > Suivre un cours sur la préparation à la retraite deux ou trois ans avant la date de départ
- > Ne pas céder à l'hyperactivité mais prendre du temps pour appréhender la nouvelle situation après le départ à la retraite
- > Développer et entretenir activement les contacts sociaux
- > Créer des espaces de liberté au sein du couple
- > Discuter franchement de la situation financière avec le partenaire

Pro Senectute ([www.pro-senectute.ch](http://www.pro-senectute.ch)), ainsi que les universités du 3<sup>ème</sup> âge, proposent divers cours ou manifestations dans différentes villes en Suisse.



SIMPLY CLEVER



Škoda Yeti 4x4

# VOTRE NOUVEAU MEILLEUR AMI

dès CHF 29'990.-\* (net)



La nouvelle Škoda Yeti 4x4. Un véritable ami qui ne vous laisse jamais tomber – grâce à sa traction quatre roues et à ses qualités on-road et off-road exceptionnelles. Il convainc surtout par son design compact, ses moteurs à la fois puissants et économiques, son excellente sécurité, son très bon rapport qualité-prix et bien plus encore. Votre nouveau meilleur ami vous invite à une course d'essai. [www.skoda.ch](http://www.skoda.ch)

\* Škoda Yeti Entry, 1.8 l TSI, 160 ch/118 kW, 5 portes. Le prix indiqué ne correspond pas au modèle illustré. Prix de vente recommandé s'entend TVA de 7,6% incluse. Consommation/émissions de CO<sub>2</sub> 1.8 l TSI: consommation globale 8,0 l/100 km, CO<sub>2</sub> 189 g/km. Catégorie de rendement énergétique: D. Moyenne des véhicules neufs en Suisse (toutes marques et tous modèles confondus): 204 g/km.

Škoda. Made for Switzerland.



Entretien avec François Höpflinger, chercheur dans le domaine de la vieillesse et professeur à l'Université de Zurich

**«Panorama»: Quel est le plus grand mythe dont il faut se débarrasser en ce qui concerne la retraite?**

**François Höpflinger:** C'est toujours le mythe du choc dû à la retraite, c'est-à-dire l'idée que la fin du travail précipite le décès. Il n'existe aucune preuve établie que le bien-être ou la satisfaction diminuent durablement après la retraite. Le deuxième mythe est l'idée que le vieillissement commence après la retraite sur le plan démographique et social. Certains processus de vieillissement commencent bien avant et d'autres plus tard. En outre, les retraités ne constituent pas un groupe homogène.

**Quelles informations doit-on se procurer avant le départ en retraite et quand?**

Il faut s'informer sur tous les aspects financiers (AVS, LPP, pilier 3a) plusieurs années avant la retraite car cela permet de combler les lacunes éventuelles. Les autres préparatifs doivent avoir lieu deux à trois ans avant la retraite.

**Comment se prépare-t-on psychologiquement à la retraite?**

Il n'existe pas de règles générales pour se préparer à la retraite car les hommes et les femmes vivent et organisent cette étape de manière différente en fonction de leur situation économique, familiale et professionnelle. Certains bénéficient donc de séminaires de préparation,



d'autres s'adaptent à la nouvelle situation sans préparation.

**Le facteur stress est-il important à l'âge de la retraite, les retraités ont-ils plus le droit de ne «rien» faire ?**

Les résultats des recherches récentes prouvent que les personnes qui se comportent de manière passive ou figée sur le plan physique, intellectuel ou psychologique vieillissent beaucoup plus vite. Une période de repos après une dure vie de labeur est tout à fait justifiée mais l'inaction s'avère fatale au bout de deux ou trois ans.

**Avec la retraite, une modification en matière de logement s'impose.**

Oui, absolument. La plupart des gens changent de domicile, soit avant leur retraite, ils achètent une maison par exemple, soit quelques années

plus tard, pour se rapprocher de leurs enfants, par exemple. Un changement de domicile dû à l'âge, comme emménager dans une maison de retraite, ne se produit actuellement que bien des années après la retraite, bien souvent en raison de problèmes de santé.

**Est-ce que changer de domicile en plus de l'arrêt de l'activité professionnelle n'est pas un peu trop?**

Il est judicieux de prévoir l'arrêt de l'activité professionnelle et le déménagement de sorte à ce qu'il ne faille pas gérer trop de changements en même temps. Il existe toutefois aussi des personnes qui aiment les ruptures radicales.

**Vous dites que des projets communs peuvent renforcer le couple. À votre avis, quels sont les projets les plus intéressants de ce point de vue?**

Les partenaires doivent discuter franchement de leurs désirs et de leurs besoins. Ils doivent organiser ensemble des projets communs comme de grands voyages. Des activités communes avec les petits enfants ou suivre des cours en commun peuvent également renforcer le couple. Il existe toutefois des couples modernes qui s'entendent bien précisément car chaque partenaire a mené sa propre carrière et a encore besoin d'un espace de liberté pour ses propres activités.

Interview: Maya Grollmund

Il est également intéressant de s'informer si un départ à la retraite progressif est possible. De plus en plus d'entreprises permettent à leurs collaborateurs de travailler à temps partiel les dernières années. Cette variante, dans la mesure où elle est possible au niveau financier, assure une transition en douceur vers la retraite et facilite la séparation avec le monde du travail.

**Attention aux problèmes de santé**

Les conseils bien intentionnés de la famille et des amis représentent un grand danger pour cette nouvelle période de la vie. Les retraités n'ont pas seulement le droit mais également l'obligation de faire le point sur cette nouvelle situation. L'hyperréactivité n'a pas sa place ici. Vous n'êtes pas obligé de faire le pèlerinage de Saint-Jacques de Compostelle ou de vous précipiter sur les postes de bénévoles. «Un chien suffit parfois à structurer la journée de quelqu'un qui a été passif jusqu'à présent», estime François Höpflinger, chercheur

dans le domaine de la vieillesse et professeur à l'Université de Zurich (voir l'entretien).

L'image des retraités pleins de vitalité qui jouent au golf véhiculée par les médias fait oublier que quelques problèmes de santé accompagnent la vieillesse. Il est donc dangereux de faire des projets qui exigent une bonne santé. Selon François Höpflinger, les cadres habitués au succès et qui refusent leur retraite en fuyant dans le bénévolat posent également des problèmes. «La dépression des élites» les menace car ils ne se rendent pas compte qu'ils se retrouvent dans un nouvel environnement auquel ils peuvent difficilement transposer leurs principes de management actuels. Dans ce cas également, le spécialiste conseille une pause et un retour sur soi.

**Attention, crise du couple**

En particulier à l'âge de la retraite, un environnement social sain est, en effet, plus important qu'une myriade d'occupations prestigieuses. Il

faut toutefois rechercher et entretenir les relations de manière plus active qu'auparavant. Les anciens collègues de travail oublient rapidement les retraités sans les contacts quotidiens au sein de l'entreprise. Les enfants ont aussi souvent des tas d'autres choses à faire plutôt que de passer voir leurs parents tous les jours.

Inversement, un tête-à-tête quotidien 24 heures sur 24 peut entraîner une crise au sein du couple. «C'est une illusion que de vouloir tout faire ensemble. Il est préférable que chaque partenaire dispose de son espace de liberté», explique François Höpflinger. Des projets communs ciblés renforcent par contre les relations. L'aspect financier revêt une grande importance pour le bien-être du couple. «Il est nécessaire de discuter franchement des limites financières après la retraite et de réfléchir à des stratégies qui permettront de jouir de la vie malgré des revenus plus faibles», explique-t-il encore.

■ MAYA GROLLMUND



6, Route d'Aproz  
1951 Sion  
Tél. 027 323 67 00  
Fax 027 323 67 02

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

# BTA

SA

**Jean Dussex** et **Bernard Terrettaz**,



ainsi que toute  
leur équipe  
remercient sa  
clientèle pour  
la confiance  
témoignée,



et en vous souhaitant de **bonnes fêtes** nous vous adressons tous nos **meilleurs vœux** pour **2010**

Une entreprise  
à votre service

Venez découvrir nos produits

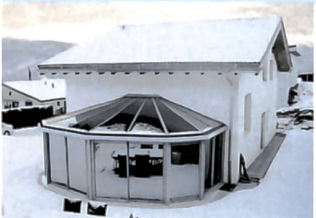


Plus de **850** vérandas  
griffées

**BTA**  
SA

## Vérandas

Constructeur  
de vérandas  
Fermetures  
et barrières  
de balcon



**FINSTRAL**

Un système de fenêtres  
et portes en PVC

## Fenêtres

Solution pour économiser  
de l'énergie et de l'argent

En cas de rénovation  
de vos fenêtres:  
**SUBVENTIONS**  
versées par la  
Confédération, l'Etat  
et les Communes.



Nos commerciaux vous  
renseigneront à ce sujet!

## Spas

Mieux qu'une piscine,  
venez découvrir  
le SPA de nage  
pour un moment relax  
ou d'exercices



**NOUVEAU**  
A découvrir  
SPA  
AQUACISOR  
avec tapis  
roulant,  
rameur

**DESTOCKAGE**  
sur de nombreux Spas!





# Epargner? Facile à dire!

Les gens n'aiment pas parler d'argent. L'Office fédéral de la statistique n'a aucun scrupule à aborder le sujet. Calculs à l'appui, il nous informe du budget dont dispose un ménage par mois et de la part qu'il peut mettre de côté en fin de compte.



**A** en croire les gens à l'étranger, les caractéristiques de la Suisse et de sa population sont: honnêteté, loyauté, ponctualité, fiabilité, modestie et sens de l'épargne. Suissesses et Suisses sont non seulement considérés comme un peuple de locataires, mais aussi d'épargnants: ainsi par exemple, d'après des statistiques de la Banque nationale suisse, plus de 212 milliards de francs dorment sous forme de dépôts d'épargne dans les banques suisses. Sur l'ensemble de la population helvétique, quelque 85% possèdent un compte d'épargne, ce qui nous place en tête du classement international.

## La crainte d'une nouvelle pauvreté

Chacun de nous a des raisons bien personnelles (grâce à l'école de la vie!) ou héritées de son éducation pour ne pas dépenser l'argent à tout va. Mais un petit coup d'œil sur le baromètre des soucis de la Suisse nous apporte un autre éclairage. Parmi les principaux problèmes qui nous préoccupent, il y a le chômage, la caisse-maladie, la prévoyance vieillesse, l'inflation et la nouvelle pauvreté. Chargé de cette étude, l'institut de sondage gfs de Berne interprète cela ainsi: en Suisse, les gens ont l'impression qu'il faut travailler toujours davantage et qu'ils peuvent se payer de moins en moins de choses, ce qui devrait fatalement conduire à la nouvelle pauvreté.

L'ensemble est encore accéléré par un problème actuel inédit: la dévaluation de la monnaie. En dépit de ou justement à cause de cela, nous sommes pour la plupart encore économes aujourd'hui ou, du moins, nous tentons de l'être. Vous en doutez? L'Office fédéral de la statistique (OFS) a calculé que pour l'année 2008, un ménage suisse disposait en moyenne d'un budget de 6000 francs. Et en fin de mois, après déduction de toutes les charges et dépenses, chaque ménage devait pouvoir mettre de côté 560 francs, à condition de disposer d'un revenu de ce niveau. Manifestement, l'incidence de la crise économique est marginale: un an auparavant, le taux d'épargne n'était que légèrement supérieur, avec 606 francs, alors que l'économie était encore florissante.

## Des fins de mois difficiles

Quelques remarques s'imposent ici. Le budget disponible par mois dans chaque ménage atteint seulement ce niveau élevé parce que dans de nombreuses familles, plusieurs personnes exercent une activité professionnelle. En outre, l'OFS a intégré au montant de l'épargne tous les versements du 3<sup>e</sup> pilier, les portefeuilles de titres, les investissements, les amortissements, etc. Le montant cité ne désigne donc pas ce qu'il vous reste dans votre portefeuille ou sur votre compte de salaire en fin de mois.

*Qui ne rêve pas d'avoir de l'argent à foison?*

La situation devient critique pour les personnes aux revenus les plus faibles, c'est-à-dire les ménages qui disposent d'un revenu mensuel brut inférieur à 4400 francs. Il ne leur reste plus rien en fin de mois, parce qu'ils doivent déboursier un tiers de leurs revenus pour le loyer. A titre de comparaison, dans la catégorie de revenus la plus élevée (plus de 11 800 francs par mois), les dépenses de logement grèvent le budget seulement à raison de 12%. En guise de conclusion, une question se pose: malgré des salaires nettement plus élevés que par le passé, est-il devenu plus difficile d'épargner de nos jours? N'hésitez pas à nous écrire pour nous donner votre avis.

■ PIUS SCHÄRLI

## CONSEIL

Sur le site [www.raiffeisen.ch](http://www.raiffeisen.ch) (>> Clients privés >> Conseil), vous trouverez des outils de calcul très pratiques pour toutes les situations de la vie courante (épargne, propriété du logement, calculateur de retraite, incidences fiscales, comparatif location/achat et calculateur de budget). Pour une évaluation détaillée de votre situation financière, vous pouvez faire appel aux conseillers de votre Banque Raiffeisen.



POLITIQUE DE PLACEMENT

L'avantage du risque

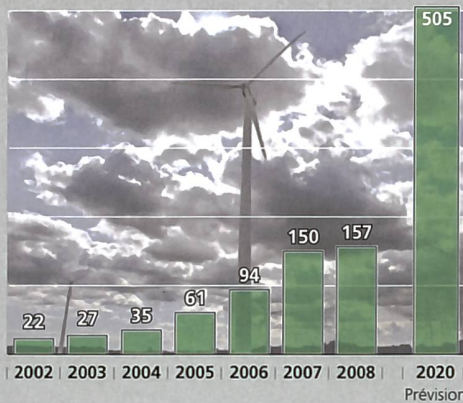
Les perspectives favorables sur les marchés suggèrent encore une surpondération des actions et obligations d'entreprise. Il est en revanche indiqué de sous-pondérer les emprunts d'Etat et les placements en papiers monétaires en raison de leur faible rendement. Les emprunts convertibles offrent encore des perspectives intéressantes. Avec la montée des prix du pétrole et le réchauffement climatique mondial, les sources d'énergie alternatives et les nouvelles technologies conçues pour accroître l'efficacité énergétique compteront à l'avenir parmi les marchés en croissance. Le thème «Energies renouvelables» mérite donc une place particulière dans notre quote-part d'actions.

Les placements alternatifs comme les matières premières, l'immobilier et les hedge funds ont à nouveau généré des rendements prometteurs cette année. Une pondération neutre est de mise pour ces catégories de placement.

Walter Metzler

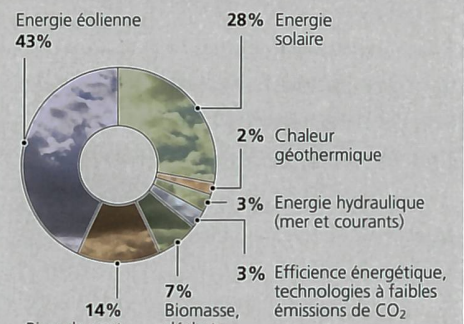
Investissements mondiaux en faveur des énergies renouvelables et de l'efficacité énergétique

en milliards de francs



Source: UNEP, SEFI, Agence des énergies renouvelables

Répartition des investissements en 2008



ATS-KEYSTONE

GRAPHIQUE DU MOIS

Les investissements sur le marché des énergies renouvelables, en augmentation, dépasseront 500 milliards de francs en 2020. Selon les estimations de l'Agence internationale de l'énergie (AIE), les énergies

renouvelables pourront couvrir un quart de la consommation mondiale d'énergie en 2030. Des études réalisées par Greenpeace indiquent même qu'elles pourront en couvrir la moitié en 2050.

BOÎTE AUX LETTRES

Que signifie la catégorie de placement institutionnelle pour les fonds Pension Invest de Raiffeisen?

Les catégories de placement institutionnelles ne sont à la disposition que des investisseurs qualifiés et généralement institutionnels (caisses de retraite, fondations, etc.). Les clients privés qui investissent leurs avoirs de prévoyance dans les fonds Pension Invest dans le cadre du 3<sup>e</sup> pilier ne le font pas directement mais passent par une fondation de prévoyance qui représente un investisseur qualifié. La nouvelle catégorie de placement institutionnelle (catégorie I) présente l'avantage de réinvestir automatiquement les distributions de capital. L'impôt anticipé qui, jusqu'à présent, devait être réclamé avant de pouvoir être réinvesti ne sera plus payé. L'investisseur privé profite donc indirectement de tous ces avantages car ses capitaux de prévoyance sont gérés de manière plus efficace et plus performante.

Urs Düttschler

NOTRE CONSEIL

Raiffeisen Pension Portfolio: l'épreuve de vérité réussie

Depuis son lancement en 2007, le Raiffeisen Pension Portfolio a vécu différentes phases, notamment le record historique de la mauvaise année boursière de 2008.

Ce produit est surtout adapté aux personnes de plus de 50 ans et représente un élément important dans la prévoyance privée, secteur qui répond à des exigences individuelles élevées. Le Raiffeisen Pension Portfolio n'offre pas seulement des perspectives de rendement attractives, mais aussi la sécurité et la flexibilité dont les investisseurs souhaitent bénéficier pour l'utilisation future de leur capital d'épargne et de prévoyance. Les apports de capital dont il est tiré un revenu régulier sont investis dans des fonds de placement via la stratégie de placement «Multi Asset Class» qui a fait ses preuves. Celle-ci vise un équilibre optimal entre le rendement et le risque. Mais des phases tumultueuses comme l'année 2008 ont justement montré que même des stra-

tégies de placement bien conçues ne fonctionnaient pas, ou seulement de manière limitée, dans les situations exceptionnelles. Des solutions comme le Raiffeisen Pension Portfolio ne sont donc pas non plus à l'abri des fluctuations de cours à court terme. Un autre avantage de ce produit a cependant été mis en évidence. Une réserve des variations de valeurs est constituée notamment pour servir de protection supplémentaire contre les pertes de cours afin que les versements réguliers soient le moins possible compromis. Cette réserve ne peut à nouveau se développer que dans le cadre de la reprise générale des cours. La performance actuelle de plus de 10% en 2009 (situation au 30 septembre) n'est pas seulement réjouissante dans ce contexte mais souligne également le potentiel de rendement à long terme d'une solution qui allie de nombreux avantages.

Claudio Ott





## STRATÉGIE MULTI ASSET CLASS

### Une plus-value dans le portefeuille

**Un portefeuille largement diversifié à l'échelle mondiale se caractérise par le recours à différentes catégories de placement. Raiffeisen poursuit avec succès cette approche Multi Asset Class pour différents produits depuis des années.**

Dans le cadre des stratégies Multi Asset Class, les catégories de placement traditionnelles (placement en papiers monétaires, obligations et actions) sont complétées par des placements alternatifs. Cette approche se base sur le fait que les différentes catégories de placement présentent peu de corrélations entre elles. En d'autres termes, toutes les catégories de placement ne se développent pas de la même manière et aucune catégorie de placement en particulier ne représente le «meilleur» investissement.

#### Pas de règles sans exceptions

2008, l'année de la crise, a montré que l'approche Multi Asset Class ne fonctionnait pas tou-

jours. Mais 2008 a été l'une des plus mauvaises de l'histoire. C'est pourquoi il est important de savoir tirer les enseignements d'une année aussi exceptionnelle. Dans le cadre de la reprise générale, 2009 a déjà montré les avantages d'une approche Multi Asset Class active.

Les funds of hedge funds, les matières premières et les immeubles sont regroupés dans la catégorie de placements «Placement alternatifs» dont l'intégration constitue la plus-value des stratégies Multi Asset Class. Les funds of hedge funds ont particulièrement lutté contre une perte de leur image due surtout au scandale Madoff. Mais ceci a peut-être contribué à séparer le bon grain de l'ivraie. L'industrie en a en tout cas tiré les leçons. Les analyses continuent de montrer qu'un portefeuille composé de funds of hedge funds largement diversifiés est plus «efficace».

#### Matières premières et immeubles

Outre les funds of hedge funds, des placements sont également effectués dans les matières premières et les immeubles. C'est justement dans ces

domaines que les opportunités de placement claires sont évidentes. Dans le cas d'une reprise conjoncturelle, les matières premières devraient presque forcément profiter d'une hausse de la demande. Il en va de même pour les immeubles pour lesquels les baisses de prix semblent toucher le fond et qui disposent donc d'un potentiel de reprise. De nombreux facteurs continuent donc de parler en faveur des placements alternatifs.

*Martin Landolt*



*Plusieurs chemins mènent à l'objectif de placement.*

Photo: Vontobel

## MARCHÉ FINANCIER SUISSE

### Conjoncture favorable aux marchés

Les marchés financiers ont pour une bonne part surmonté le choc de la crise. Sur les marchés monétaire et obligataire, les primes de risque ont sensiblement reculé et les Bourses ont compensé près de la moitié de leurs pertes de cours. L'économie américaine a renoué elle aussi avec une croissance fortement soutenue au troisième trimestre. L'évolution conjoncturelle à venir s'annonce favorable, ainsi qu'en Europe, au Japon et dans les pays émergents.



*Walter Metzler, conseiller en placements auprès de la Banque Vontobel.*

Les bénéficiaires des entreprises iront donc en s'améliorant, ce qui bénéficiera comme avant aux marchés des actions. La valorisation des Bourses est encore modérée après la hausse engagée au printemps. Toutefois, tous les risques n'ont pas encore disparu, tant pour le secteur financier que

pour l'évolution de la conjoncture, si bien que la valorisation apparaît dans l'ensemble raisonnable. Des corrections à court terme ne sont pas à exclure en raison de l'optimisme retrouvé des investisseurs.

On peut attendre une légère hausse des taux d'intérêt avec l'embellie de la conjoncture. Les banques d'émission commenceront à relever leurs taux à l'été ou à l'automne 2010 si la reprise conjoncturelle perdure. Les gigantesques besoins financiers des Etats tirent aussi les taux vers le haut. La hausse des taux d'intérêt restera toutefois modeste dans un premier temps car l'inflation restera faible tant que les capacités de production resteront sous-exploitées.



# Un «monde à l'envers» pour la garantie des dépôts

**Raiffeisen rejette le projet de nouvelle loi sur la garantie des dépôts bancaires. Il pénalise les banques qui ont surmonté la crise sans aide de l'Etat. Ce refus ouvre la voie à de vastes débats entre tous les acteurs.**

*La Confédération veut démanteler le système de garantie des dépôts sans avoir consulté préalablement les banques.*







Photo: Raiffeisen Suisse  
«Panorama»: Vous n'y allez pas de main morte vis-à-vis du projet de loi de garantie des dépôts. Pourquoi ce refus catégorique?

**Patrik Gisel:** Il y a deux raisons à cela. D'une part, nous sommes déçus ne pas avoir été invités par le Département fédéral des finances à participer à l'élaboration de la loi. Nous avons sérieusement proposé notre coopération à plusieurs reprises. La deuxième raison relève du contenu de la loi. Le modèle bancaire actuellement en place

fonctionne bien. La garantie est assurée, les coûts sont raisonnables et les avantages sont au rendez-vous. Il n'y a aucune raison d'imposer à l'arraché un changement politique du système de garantie des dépôts. Les banques remplissent cette mission depuis des dizaines d'années, comme la loi l'exige.

**Le Département des finances pense répondre à un besoin de sécurité des clients en créant un fonds public de près de 10 milliards de francs.**

Ce montant exubérant est l'expression d'une mentalité tous risques et prétend accroître la sécurité. La hausse des fonds de la clientèle confiés à Raiffeisen pendant la crise financière est la preuve que la confiance est le facteur décisif. Le projet de loi passe sous silence les répercussions négatives: l'économie nationale aura dix

milliards de francs de moins à disposition. Ce sont les clients et les PME qui paieront la facture de cette assurance tous risques. Les taux d'intérêt sur les dépôts d'épargne diminueront et le système de garantie bureaucratique fera exploser le prix des crédits aux PME.

**D'après vous, donc, la nouvelle loi restreint inutilement la liberté économique.**

Exactement. L'intervention de l'Etat dans le système efficace de garantie des dépôts est incompréhensible. Pendant la crise financière, aucune banque suisse, à l'exception d'UBS, n'a dû bénéficier d'aides publiques. Aucun fonds de la clientèle n'a fait défaut. La présente loi pénalise les banques qui ont entretenu pendant des années un modèle d'entreprise durable, dont la coopérative Raiffeisen, qui a même accueilli de nouveaux clients pendant la crise. Interview: Hilmar Gernet

**D**epuis un an, les dépôts et obligations de caisse détenus auprès d'une banque sont privilégiés à concurrence de 100 000 francs par déposant en cas de faillite. Le système de garantie des dépôts des banques et des négociants en valeurs mobilières protège ces dépôts jusqu'à 100 000 francs en cas de faillite ou de mesure de protection. Si les actifs de la banque concernée ne suffisent pas à rembourser les dépôts, le paiement est assuré par les autres banques. De nombreuses modifications ont été appliquées fin 2008. Entre autres, le montant garanti a été relevé de 30 000 à 100 000 francs par créancier et la limite supérieure est passée de quatre à six milliards de francs.

#### Banques concernées pas consultées

Le Département fédéral des finances veut démanteler le modèle d'autorégulation éprouvé des banques alors qu'il n'a aucune raison de le faire. Les banques n'ont pas eu leur mot à dire lors de l'élaboration de la nouvelle législation. La procédure suivie est un manquement à la tradition législative suisse, qui a jusqu'à maintenant toujours intégré le savoir et l'expérience des parties concernées dans la préparation des textes. Ce modèle a fait ses preuves.

Un fonds public impliquant une bureaucratie accrue plus coûteuse menace de remplacer notre système d'autorégulation efficace et avantageux pour la garantie des dépôts. Aujourd'hui, les dépôts garantis d'une banque insolvable sont remboursés aux ayants droit par toutes les ban-

ques licenciées selon le principe de solidarité entre les établissements. L'argent est mis à disposition lorsque la situation l'exige.

Le nouveau projet de loi prévoit que les banques versent dès 2011 près de dix milliards de francs en guise de réserve dans un fonds public. L'argent ainsi détourné de l'économie nationale «attendra» la faillite de la prochaine banque. Il est évident que cet argent ne doit pas attendre passivement dans un fonds, mais être investi dans des placements sans risque.

#### Effet boomerang pour Raiffeisen

Bon nombre de clients des banques suisses ont retiré l'argent qu'ils avaient placé auprès des grandes banques pour le déposer chez Raiffeisen (sans garantie d'Etat!). Avec la proposition du Département des finances, ces fonds supplémentaires vont opérer un véritable effet boomerang pour Raiffeisen. La confiance des clients et l'argent supplémentaire déposé sont considérés comme une augmentation des risques par le Département des finances. Selon les nouvelles règles, Raiffeisen devrait à l'avenir verser les primes les plus élevées pour la garantie des dépôts. Elles engloutiraient près de 15% du bénéfice annuel. Les grandes banques devraient s'attendre à un recul de leurs bénéfices de près de 1,5% en raison de ces primes.

La pénalisation des banques qui ont surmonté la crise financière sans aide publique est la mesure la plus aberrante du nouveau projet de loi. Ces banques, la quasi-totalité à l'exception d'UBS,

devraient payer à l'avenir des primes élevées pour une mauvaise protection étatique des déposants.

#### Aucun avantage pour les clients

À l'issue d'un examen minutieux, Raiffeisen rejette le projet de loi de garantie des dépôts bancaires. Il n'y a aucune raison de changer quoi que ce soit au système de garantie des dépôts. Cette initiative pénalise les acteurs du marché qui parviennent ou parvenaient à s'imposer sur le marché sans garantie d'Etat. Le projet de loi n'apporte aucun avantage supplémentaire aux clients des banques et ne contribue pas à améliorer la stabilité du système.

Raiffeisen défend en revanche les règlements de la garantie des dépôts en vigueur depuis le 20 décembre 2008 (par ex. privilège en cas de faillite pour tous les dépôts jusqu'à CHF 100 000 par client). ■ HILMAR GERNET

#### INFO

Toutes les banques qui disposent d'une agence ou réceptionnement des dépôts privilégiés en Suisse sont tenues par la loi de participer à la garantie des dépôts. Il en va de même pour les négociants en valeurs mobilières qui détiennent des dépôts privilégiés de leurs clients en Suisse. Vous trouverez des informations complémentaires et une liste de toutes les banques qui garantissent la protection des déposants sous [www.einlagensicherung.ch](http://www.einlagensicherung.ch)



# Sur les podiums olympiques?

Du 12 au 18 février 2010, tous les regards des amateurs de ski seront tournés vers Vancouver. Les athlètes aux couleurs Raiffeisen nourrissent aussi des espoirs de médailles aux Jeux olympiques. Assistera-t-on à la première médaille d'un sportif sponsorisé par Raiffeisen?



La marque Raiffeisen n'est pas seulement celle d'un Groupe de Banques performantes et hautement fiables. Depuis la saison 2005/2006, Raiffeisen s'engage aussi dans les sports de neige – notamment comme sponsor de Swiss-Ski et comme principal sponsor de la relève dans les sports de neige. Un engagement qui n'est pas passé inaperçu: 46% de la population sait que Raiffeisen sponsorise des athlètes et des

manifestations dans les disciplines ski alpin, ski de fond, snowboard, saut à ski, freestyle et biathlon. En seulement quatre ans, la notoriété du Groupe dans ce domaine a doublé.

«Ce résultat extrêmement réjouissant montre qu'en peu de temps nous nous sommes très bien établis dans les sports de neige», déclare Gerold Schneider, responsable Sponsoring & Events au siège de Raiffeisen à Saint-Gall. Ce qui le réjouit

*Lequel de ces atouts Raiffeisen sera gagnant aux Jeux olympiques de Vancouver? Le jour de la photo, Lara Gut n'était pas encore blessée. Sa participation ne tient qu'à un fil.*





tout autant, c'est que 91% des personnes interrogées jugent bon à très bon l'engagement dans le ski. Contrairement au Groupe des Banques Raiffeisen d'Autriche voisine, qui, des années durant, a uniquement orienté son sponsoring sur Hermann Maier, les Banques Raiffeisen suisses ne concentrent pas leur engagement sur une seule vedette. Le concept suisse mise sur plusieurs athlètes, ce qui est moins risqué. Cela n'exclut toutefois pas les surprises malchanceuses, comme le montre la blessure de Lara Gut, qui a dû être opérée à la hanche au mois d'octobre. Pour la Tessinoise, qui avait fortement impressionné lors de sa première saison en Coupe de Monde, Vancouver risque de venir trop tôt, à moins d'un miracle de dernière minute.

#### Qui sera prêt le jour J?

Les espoirs de Raiffeisen reposent donc sur la championne olympique de freestyle Evelyne Leu ou sur la championne du monde de snowboard Fränzi Mägert-Kohli. Grâce à Raiffeisen, la snowboardeuse peut se concentrer exclusivement sur son sport: «Sans Raiffeisen comme sponsor principal, je devrais travailler à côté du sport, ce qui aurait des conséquences sur le professionnalisme. De plus, Raiffeisen est un sponsor très sympathique.» Silvan Zurbriggen, avec qui Raiffeisen a prolongé son contrat, parle d'une forte motivation: «La grande confiance dont Raiffeisen fait preuve à mon égard depuis des années, même lorsque j'ai été longtemps blessé, m'honore et me stimule.» Ces sportives et sportifs ainsi que la

*La championne olympique de freestyle Evelyne Leu rêve d'une nouvelle médaille d'or, cette fois-ci au Canada.*

tessinoise Lara Gut (à condition d'être remise à temps) ont de bonnes chances de médaille à Vancouver.

Deux athlètes font figure d'outsider dans la course au podium: le biathlète Simon Hallenbarter et le freestyler Thomas Lambert. Ce dernier est doublement sponsorisé par Raiffeisen, puisque, diplômé en gestion d'entreprise, il travaille en été à la Banque Raiffeisen de Thalwil. Restent encore les deux espoirs de la relève en ski alpin, Beat Feuz et Marianne Abderhalden, pour qui une qualification pour les Jeux olympiques serait déjà un grand succès. «Le sponsoring individuel vit des succès et des visages connus. Mais notre concept fonctionne même si nos athlètes ne gagnent pas de médaille», souligne Gerold Schneider. Ils portent en effet les couleurs de la marque Raiffeisen durant tous l'hiver.

Cet aspect est essentiel, puisque le règlement du CIO interdit aux athlètes de porter les logos de leurs sponsors sur leur casque ou leur combinaison durant les épreuves olympiques. Il est en outre interdit de faire de la publicité avec les athlètes juste avant, pendant et juste après les Jeux olympiques.

#### Admirer les athlètes dans notre pays

Même si la publicité est interdite, tous les athlètes rêvent d'une médaille. Celle-ci n'est pas seulement synonyme de gloire, mais aussi fructueuse pour la bourse du sportif. Les contrats sont étroitement liés aux performances et les primes prévues par les sponsors en cas de bons résultats sont très attrayantes. De plus, les contrats des médaillés olympiques sont le plus souvent prolongés. Gerold Schneider pronostique en tout six médailles dans le domaine des sports de neige, deux de moins qu'à Turin en 2006. Il y a quatre ans, la Suisse a gagné au total 14 médailles (en comptant le bob, le skeleton et le curling). Gerold Schneider espère qu'une de ces médailles sera décrochée par un athlète Raiffeisen, avant de rajouter: «Je reste toutefois réaliste. Je sais que tous les athlètes doivent d'abord se qualifier et que le jour J, tout doit parfaitement jouer.» Ce serait en tout cas la première médaille pour un athlète sponsorisé par Raiffeisen. Peut-être que Pirmin Zurbriggen, l'ambassadeur de Raiffeisen, pourra donner un bon conseil à ces athlètes, puisqu'il sait comment on devient champion olympique.

Même si vous ne pouvez pas aller à Vancouver en tant que spectateur, vous aurez néanmoins l'occasion d'admirer en live les athlètes aux cou-

#### Bon

##### Casque de ski enfants à prix préférentiel

- > casque de ski pour enfants de qualité supérieure de la marque Reusch® conforme à la norme de sécurité EN1077 recommandée par le bpa y compris lunettes de ski assorties;
- > taille réglable à l'aide d'un verrouillage demi-tour;
- > Taille L pour enfants de 8 à 12 ans environ, tour de tête 58-60 cm;
- > CHF 85.- pour le casque et les lunettes (le prix officiel est de CHF 170.-, dans la limite des stocks disponibles).

Le bon d'achat est échangeable dans toutes les Banques Raiffeisen participantes. Vous trouverez la liste des Banques Raiffeisen participantes, des informations complémentaires et des photos sur Internet sous [www.raiffeisen.ch/casquedeski](http://www.raiffeisen.ch/casquedeski)







# Test de sous-vêtements.

Ils grelottent. Ils ont froid aux pieds. Mais les participants au test de sous-vêtements Mammüt sur le Glacier de l'Eiger ne se laissent pas impressionner pour autant. Les **Alpine Underwear** de Mammüt donnent-ils vraiment aussi chaud ? La combinaison de fibres naturelles et artificielles est-elle vraiment aussi agréable ? Essayez les nouveaux sous-vêtements vous-mêmes ! Vous trouverez toutes les informations concernant l'événement test exclusif sur [www.mammüt.ch](http://www.mammüt.ch)

disponible chez :

votre revendeur Alpine Underwear [www.mammüt.ch/underwear](http://www.mammüt.ch/underwear)



**MAMMÜT**  
Absolute alpine.

SWISS TECHNOLOGY +



leurs Raiffeisen et tous les autres sportifs suisses de haut niveau avant et après les Jeux. Venez encourager sur place les stars du ski et profitez de prix préférentiels exclusifs (jusqu'à 50% de rabais) sur les tickets d'entrée et/ou les cartes journalières de ski lors des courses de Coupe du monde le 10 janvier à Adelboden (slalom), le 17 janvier à Wengen (slalom), du 29 au 31 janvier à St. Moritz (super-combiné, descente, super-G) et du 5 au 7 mars à Crans-Montana (super-combiné, descente, super-G). Vous trouverez des informations détaillées et pouvez commander directement vos tickets sur Internet sous [www.raiffeisen.ch/ Coupe-du-monde](http://www.raiffeisen.ch/ Coupe-du-monde).

■ PIUS SCHÄRLI

INFO

À côté de l'association Swiss-Ski (contrat jusqu'en avril 2011, plus de 350 sportifs de haut niveau), Raiffeisen sponsorise surtout la relève du ski en soutenant financièrement et dans des buts précis les associations régionales de ski, ce dont bénéficient au total plus de 20 000 sportifs en herbe! Certains athlètes sont aussi soutenus individuellement: Lara Gut, Marianne Abderhalden, Silvan Zurbriggen, Beat Feuz (tous ski alpin), tandis que d'autres bénéficient du soutien supplémentaire de certaines Banques Raiffeisen: Evelyne Leu, Thomas Lambert (tous les deux freestyle), Simon Hallenbarter

(biathlon), Fränzi Mägert-Kohli (snowboard) et Diego Züger (ski alpin). Lors du choix des athlètes, Raiffeisen veille à ce qu'à côté des performances sportives, le caractère et l'environnement jouent avec la marque Raiffeisen. Le talent seul ne suffit pas. Un entraînement assidu et un important potentiel en termes de performances sont tout aussi décisifs. Avant de conclure un contrat de sponsoring avec les champions de demain, Raiffeisen s'appuie sur l'avis d'experts comme celui de l'ambassadeur Raiffeisen Pirmin Zurbriggen. Difficile de souhaiter un meilleur découvreur de talents.

Annonce



La Coupe du monde de ski à moitié prix.

Assistez en direct aux épreuves de la Coupe du monde de ski à Adelboden, Wengen, St-Moritz ou Crans-Montana!

Encouragez nos skieurs vedettes et bénéficiez, en votre qualité de client Raiffeisen, de tarifs préférentiels exclusifs jusqu'à 50% de réduction sur les billets d'entrée et les forfaits de ski journaliers.

Informations et commandes [www.raiffeisen.ch/ Coupe-du-monde](http://www.raiffeisen.ch/ Coupe-du-monde)



Ouvrons la voie

RAIFFEISEN



L'évasion à deux pas de chez vous!



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

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

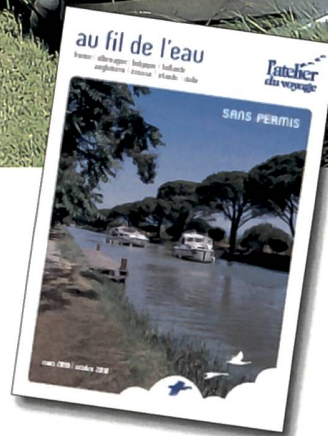
GARANTIE DE VOYAGE

**l'atelier du voyage**

Commandez le nouveau catalogue «Au fil de l'eau» de l'Atelier du Voyage

9, rue de la Tour – 1002 Lausanne – Tél. 021 312 34 22

[www.atelierduvoyage.ch](http://www.atelierduvoyage.ch) ou chez votre agence de voyages habituelle.



**Veillez m'envoyer le catalogue "Au fil de l'eau"**

Madame  Monsieur

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

NPA/Lieu \_\_\_\_\_

Coupon à renvoyer à l'adresse ci-contre, ou disponible sur [www.atelierduvoyage.ch](http://www.atelierduvoyage.ch)



**La Sarraz**, superbe parcelle équipée de 1376 m<sup>2</sup>. Bonne possibilité de construction. La situation est très calme et proche de la forêt. Nous bénéficions en ville de toutes les commodités.  
Fr. 550'000.- Dossier 51055



**Gimel**, superbe appartement de 5 pièces avec balcon-terrasse. La situation est facile d'accès, calme et avec une vue dégagée sur la campagne. Nous sommes à moins de 10 min d'Aubonne.  
Fr. 750'000.- (places de parc incluses) Dossier 54421



**Bex**, nouvelle promotion de 2 x 6 appartements de 4½ pièces, spacieux avec terrasses ou grands balcons, architecture épurée, matériaux et construction de qualité aux exigences actuelles.  
Dès Fr. 368'000.- Dossier 51486



**Orbe**, charmante villa jumelle de 4½ pcs avec un joli jardin arborisé. La situation est calme et nous bénéficions de toutes les commodités à proximité. Nous sommes à moins de 25 min. de Lausanne et 20 min. d'Yverdon.  
Fr. 690'000.- Dossier 53886



**Les Charbonnières**, splendide villa de 8 pièces, 272 m<sup>2</sup> habitables, 1310 m<sup>2</sup> de terrain, finitions au gré du preneur. La situation est calme et nous bénéficions d'une magnifique vue sur le lac. Nous sommes proche du Sentier et à 30 min de Lausanne.  
Fr. 1'050'000.- Dossier 54130



**Mollens**, charmante ferme composée de deux logements. Magnifique cachet et volume intéressant. La situation est en zone village et au calme. Le verger possède plus de 1100 m<sup>2</sup> avec une magnifique vue sur les Alpes.  
Prix à discuter Dossier 53112



**Mont-la-Ville**, superbe promotion de 4 villas fonctionnelles avec de beaux espaces de vie, aménagements au grès du preneur. Vue magnifique sur les Alpes dans un cadre privilégié.  
dès Fr. 698'000.- Dossier 55546

**PRO LOGEMENT SA**  
GESTION IMMOBILIERE

Member SwissRéseau

**uspi**<sup>vaud</sup>

Pl. de l'Ancienne Gare 5, 1170 Aubonne, Tél. 021 806 58 00

[vente.aubonne@prologement.ch](mailto:vente.aubonne@prologement.ch)

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



# Organiser sa prévoyance

Commencer le plus tôt possible la constitution de votre épargne vous permet d'atteindre plus rapidement vos objectifs et de profiter au maximum des intérêts composés. Ce principe vaut également pour la prévoyance personnelle, par exemple grâce à un plan d'épargne en fonds de placement avec des versements mensuels de 50 francs au minimum.



*Assurez-vous à temps que votre tirelire ne soit pas vide à l'âge de la retraite.*

**M**algré la hausse de la taxe sur la valeur ajoutée afin de sauver l'assurance-invalidité (AI) et l'assurance-vieillesse (AVS), une chose est aujourd'hui certaine: le déficit de l'AI va peser sur l'AVS. Cette dernière se trouve également face à une nécessité d'agir: selon les calculs de l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS), elle sera insolvable dès 2015 si aucune réforme n'est menée. Selon diverses enquêtes, trois quarts des Suisses pensent que les prestations de la prévoyance étatique et professionnelle ne suffiront plus lorsqu'ils auront atteint l'âge de la retraite.

L'«auto-prévoyance» est donc amenée à jouer un rôle croissant. Mais comment assurer cette auto-prévoyance? Quels produits de prévoyance répondent à vos besoins? Quels sont leurs avantages, et présentent-ils aussi des inconvénients? Il est impossible d'apporter une réponse universelle à ces questions. Les conditions de vie et les objectifs individuels sont déterminants pour discerner les besoins spécifiques de chacun en matière de prévoyance. En outre, les différentes

étapes de la vie entraînent une évolution constante de ces besoins. Il convient donc d'étudier ces éléments et de les inclure dans la planification.

## Conseil en prévoyance

Vous souhaitez réaliser une analyse individuelle? Votre conseiller Raiffeisen vous y aidera volontiers. Il vous indiquera de manière simple et compréhensible les documents et informations nécessaires pour un inventaire de votre situation financière personnelle. Sur la base des objectifs et souhaits que vous lui aurez communiqués ainsi que des données rassemblées, vous aurez un aperçu de toutes les prestations de prévoyance du premier pilier (prévoyance étatique), du deuxième pilier (prévoyance professionnelle) et du troisième pilier (prévoyance personnelle). Vous déciderez ensuite vous-même sur cette base des mesures que vous souhaitez prendre pour améliorer votre situation de prévoyance.

Le conseil en prévoyance ne devrait pas être un événement ponctuel et unique. Dans l'idéal, c'est un processus à répéter régulièrement tout





## «mon nouveau wellness.»

Küng Sauna part à la conquête des salles de séjour. Nous établissons de nouvelles références grâce à la qualité exceptionnelle, l'innovation, le savoir-faire et créons des objets design uniques. Pour vous. Swiss Made.

Venez nous découvrir à Wädenswil sur 800m<sup>2</sup> ou en ligne.

+41 (0)44 780 67 55  
kuengsauna.ch

**küngsauna**  
SWISS MADE

Lancelot  
Fine Writing Instruments Collections

Noble d'esprit - fort en performance

Pentel

disponible dans votre papeterie

PASSAU 49320-07  
Fr. 140.-

PASSAU 49308-68  
Fr. 170.-

JONES 28302-01  
Fr. 180.-

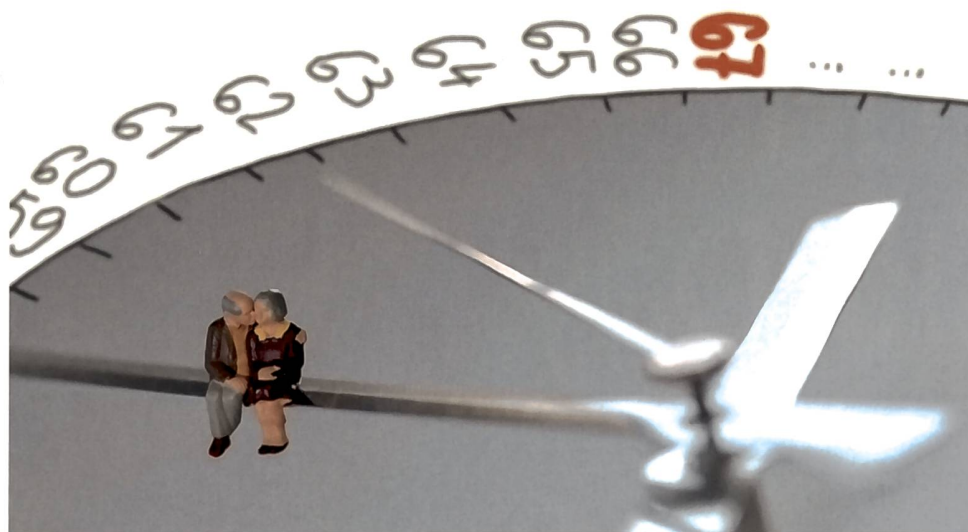
AREX AG · Seestrasse 49 · CH-6052 Hergiswil  
Tel.: 041/6324030 · Fax: 041/6324039 · info@arex.ch · www.ara-shoes.com

les chaussures ara,  
ça me va

Disponible uniquement chez  
votre détaillant de chaussures

ara





Photos: Keystone

*Il convient de penser assez tôt à la situation financière de ses vieux jours.*

au long de votre vie, car votre situation personnelle évolue en permanence, de même que vos priorités et besoins individuels. Raiffeisen est le partenaire qui vous accompagne et vous soutient sur cette voie.

### Le pilier 3a, pierre d'angle

La prévoyance personnelle s'appuie souvent sur un compte d'épargne du pilier 3a. Chez Raiffeisen, ce compte s'appelle «plan de prévoyance 3a». En principe, chaque personne exerçant une activité professionnelle peut ouvrir un plan de prévoyance 3a. La condition est de disposer d'un revenu d'activité soumis à l'obligation de cotisation à l'AVS. Le montant maximal pouvant être versé annuellement est fixé par la Confédération (voir les détails dans l'encadré) et est déductible à 100% du revenu imposable. Le client détermine lui-même chaque année le montant qu'il souhaite verser dans le pilier 3a (dans le cadre du montant maximal). S'il le souhaite, il peut aussi ne rien verser. Un ordre permanent mensuel peut aider, notamment les jeunes adultes, à atteindre l'objectif annuel d'épargne.

Pendant la phase de constitution de l'épargne, l'avoir de prévoyance et les produits des intérêts sont exonérés de l'impôt. Lors du versement du capital à l'âge de la retraite, celui-ci est soumis à un taux d'imposition réduit. La loi autorise un retrait anticipé de l'avoir sous certaines conditions: l'avoir de prévoyance peut ainsi être utilisé pour l'achat de son propre logement.

### Des placements à long terme

Le capital de votre compte de prévoyance peut également être placé en fonds de prévoyance ou en certificats respectant les directives strictes imposées aux institutions de prévoyance. Ces

produits constituent une alternative aux dépôts d'épargne sur un compte de prévoyance ou de libre passage et permettent de profiter du potentiel de rendement des marchés financiers. Vous disposez à cet effet chez Raiffeisen de la gamme de fonds Pension Invest. Selon votre capacité de risque personnelle, vous pouvez choisir entre le Pension Invest 30 avec une quote-part maximale d'actions de 30% ou le Pension Invest 50 avec une quote-part maximale d'actions de 50%. Avec le Pension Invest Futura 50, vous disposez en outre d'un fonds de placement qui investit exclusivement dans des entreprises satisfaisant aux critères écologiques, éthiques et sociaux très stricts de l'agence de notation indépendante Inrate. En outre, les droits de vote des actions suisses sont exercés activement par Ethos, fondation suisse pour le développement durable, dans l'intérêt des investisseurs.

Le principe est le suivant: plus tôt l'on commence à se constituer un capital d'épargne, plus vite les objectifs peuvent être réalisés et mieux l'on profite des intérêts composés. Pour les placements en fonds, notamment, une perspective à long terme constitue un gros avantage car les risques sont répartis sur les années. Le plan d'épargne en fonds de placement, qui permet d'investir dans le fonds de placement souhaité à partir d'un versement mensuel de 50 francs seulement, est un instrument idéal.

### Adaptation à la situation personnelle

L'important est que la situation en matière de prévoyance soit adaptée au contexte (financier) général. Tout peut changer selon que l'on se trouve encore en formation, que l'on rêve de créer sa propre entreprise, que l'on prévoit d'acheter un logement, que l'on ait déjà des enfants, ou

encore que l'on souhaite prendre une retraite anticipée. De même, la capacité individuelle de risque et la disposition à prendre des risques sont des facteurs importants pour la détermination de sa stratégie de placement personnelle.

La suppression d'éventuelles lacunes de couverture à l'aide de produits d'assurance entre également dans le cadre de la prévoyance. Les besoins en matière de couverture des risques sont différents pour chaque individu et dépendent de sa situation de vie. Le choix des bons produits est donc déterminant si l'on souhaite garantir pour son partenaire et/ou sa famille une protection individuelle contre les risques adaptée aux besoins. Votre conseiller Raiffeisen peut vous proposer les produits d'assurance vie qui compléteront idéalement votre solution de prévoyance.

Grâce à la coopération avec ses deux partenaires, Helvetia Assurances et la banque Vontobel, Raiffeisen peut proposer des services de prévoyance très complets. Vous êtes ainsi assuré de bénéficier des conseils d'un partenaire qualifié et compétent pour votre solution de prévoyance.

■ KORNELIUS GRABHER\*

*\*L'auteur est Responsable Prévoyance chez Raiffeisen Suisse.*

## CONSEIL

Effectuez un versement sur votre plan de prévoyance 3a avant le 31 décembre 2009 et vous enverrez les bénéfices sur votre prochain bordereau d'impôt! La limite de versement pour 2009 est fixée à CHF 6566 pour les actifs avec caisse de retraite et à 20% des revenus professionnels (avec un plafond de CHF 32832) pour les actifs sans caisse de retraite.



# Succès du Swiss Ski Day





**Didier Cuche, Didier Défago, Simon Ammann, Silvan Zurbriggen, Fränzi Abderhalden, Laurence Rochat et autres athlètes des sports de neige ont pris leur quartier au Flon à Lausanne, à l'occasion du «Swiss Ski Day». Un lancement de saison 2009/2010 haut en couleurs.**

Ils étaient tous là, nos athlètes des sports de neige, pour la remise officielle du matériel de la nouvelle saison et pour la première fois en Suisse romande. Et ce sont plusieurs milliers de personnes qui ont accouru au cœur de la capitale vaudoise pour approcher de près les stars du ski suisse!

**Des tonnes de matériel**

Casques, chaussures, combinaisons, skis, bâtons, lunettes de soleil, mais aussi pneus d'hiver, ont

*Le quartier du Flon a vécu une grande journée festive dédiée aux sports de neige et à ses athlètes.*

Photos: Hugues Siegenthaler





# Les vainqueurs en piste

Fabienne Suter et les champions des tests 2009/10



**STÖCKLI**  
outdoor sports

WOLHUSEN | HEIMBERG | WÄDENSWIL | WIL/SG | ZUCHWIL | ST-LÉGIER S/VEVEY | KLOTEN | ITTIGEN / BERN  
SÖRENBERG | MELCHSEE-FRUTT | ENGELBERG | HOCH-YBRIG SEEBLI | HOCH-YBRIG LAUCHEREN

## Il aime la Nature. Nous aussi.

Venez donc nous rendre visite à la Swissbau de Bâle du 12 au 16 janvier 2010! Halle 3, Stand B11.

La technique du bâtiment durable est en accord avec la Nature. En notre qualité de plus grand prestataire de technique du bâtiment en Suisse, nous prenons notre responsabilité à cœur. Pour en savoir plus sur les producteurs de chaleur, systèmes de ventilation de confort, chauffages de sol économes ainsi que sur l'efficacité énergétique dans la technique du bâtiment, tapez [www.techniquedubatiment.ch](http://www.techniquedubatiment.ch) ou appelez le 021 637 30 30.

**TOBLER**

Technique du bâtiment



Les stars du ski et... Marie-Thérèse Porchet!



La grande tente, dans laquelle les athlètes sont venus chercher leur matériel lors du «Swiss Ski Day» du samedi 17 octobre, a déjà connu la veille une soirée mémorable. Près de 600 personnes ont été invitées à vivre une manifestation exclusive, sous le signe du sport bien sûr, mais également de la convivialité et de la bonne humeur. Les Banques Raiffeisen romandes et leurs invités, ainsi que plusieurs partenaires de l'événement «Swiss Ski Day», ont eu le privilège de côtoyer plusieurs stars du ski suisse et ce, en toute décontraction. A cette occasion, Patrik Gisel, vice-président de la direction du Groupe Raiffeisen a rappelé l'engagement de Raiffeisen

aux côtés de Swiss-Ski et de la relève, et la volonté de poursuivre dans cette voie. Quant à Urs Lehmann, ancien grand champion et aujourd'hui président de Swiss-Ski, il a présenté les ambitieux objectifs de la saison à venir, marquée par les JO d'hiver de Vancouver.

Cette soirée aura également été marquée par la présence exceptionnelle de la ménagère et spécialiste Tupperware Marie-Thérèse Porchet! Elle a impressionné le public par sa connaissance pointue du ski suisse... et de certains athlètes! Et c'est dans une combinaison de descente que notre ex-Miss Gland a défilé en compagnie de Didier Cuche, Didier Defago, Silvan Zurbriggen,

Simon Amman, Dario Cologna, mais aussi Dominique Gisin, Laurence Rochat et Hugues Ansermoz. Un grand moment de mode commenté par David Cunado et le grand couturier Karl Lagerfeld!

Un magnifique buffet a été servi avec des plats aux saveurs multiples et une décoration tout en raffinement. Cette soirée ne pouvait se terminer sans Marie-Thérèse Porchet et sa «Leçon de géographie suisse». Les clichés des différentes cultures de part et d'autres de la Sarine ont été mis à mal pour le plus grand bonheur des Romands, mais aussi des Alémaniques présents dans la salle. Qui a parlé de «Röstigraben»?

Photos: Felix Imhof

été remis aux athlètes sous une tente de 800 m<sup>2</sup> montée pour l'occasion. Le public a pu observer le va-et-vient des athlètes et prendre conscience de la quantité de matériel nécessaire pour affronter la saison 2010. Rappelons que cette dernière revêt un caractère tout particulier pour les athlètes qui se préparent pour les JO d'hiver de Vancouver.

Ce fut également l'occasion pour les partenaires et fournisseurs de Swiss-Ski d'installer leurs stands au Flon et de présenter les dernières innovations dans le domaine des sports de glisse, mais aussi de proposer au public des animations et des jeux-concours.

De son côté, Raiffeisen a organisé un grand concours à l'occasion de cette journée, avec le soutien de plusieurs partenaires et commerçants du Flon. Ce ne sont pas moins de 44 gagnants qui pourront profiter de magnifiques prix, allant d'un séjour à l'Hôtel Zurbriggen de Zermatt, à une séance de massage ou une consultation gratuite.

**Autographes et défilé de mode**

L'un des points d'orgue de cette grande fête du ski fut sans aucun doute les deux séances d'auto-

graphes, durant lesquelles petits et grands ont pu approcher de très près leurs stars, des étoiles dans les yeux et le sourire jusqu'aux oreilles. Ce n'est pas tous les jours que l'on peut échanger quelques mots ou être pris en photo aux côtés de Didier Défago ou Carlo Janka! Didier Cuche étant retenu plus longtemps que prévu en interview, certains ont même, durant quelques minutes, refusé d'accéder à l'espace dédié aux autographes, tant que leur athlète préféré n'était pas présent.

Un autre événement incontournable de cette journée fut le défilé de mode. Une quinzaine d'athlètes y ont pris part devant un public nombreux et enthousiaste afin de présenter la nouvelle collection de vêtements de la prochaine saison. Les athlètes, accompagnés de mannequins professionnels, ont été aussi à l'aise sur scène qu'en dévalant les pistes enneigées, pour le plus grand plaisir de tous!

**Animations tout public**

Cette fête du ski a été aussi agrémentée d'animations sportives et ludiques, telles qu'une initiation au biathlon ou un simulateur de saut à

ski, ainsi que la spectaculaire rampe de freestyle. Le public a retenu son souffle plus d'une fois devant les acrobaties plus époustouflantes les unes que les autres. La célèbre freerideuse Géraldine Fasnacht, était aussi de la partie. Ses exploits hors du commun, ainsi que son engagement pour la préservation de la nature sont relatés régulièrement dans les journaux. Dans le cadre du «Swiss Ski Day», Géraldine Fasnacht a présenté, en avant-première, son dernier film «La Haute Route des Pentes Raides», devant un public enthousiaste. Cette aventure unique n'avait jamais été tentée jusque là et Géraldine et son équipe ont relevé le défi avec succès!

Richard Kohler, animateur radio fort connu des auditeurs romands, a fait vibrer la foule d'une animation à l'autre. Philippe Morax et toute l'équipe de Rouge FM, ont réalisé en direct leur «Emission impossible» avec des interviews d'athlètes, pour le plaisir des auditeurs.

Le quartier du Flon a vécu une grande journée festive dédiée aux sports de neige et à ses athlètes qui font la fierté de notre pays.

■ STEPHANIE MORETTI



# UNE ŒUVRE DE PIONNIER DANS L'ESPRIT DU TEMPS

**Il est bien connu que la détresse rend ingénieux. Il en résulte souvent des visions d'esprit pionnier, qui marquent sans relâche le style de vie moderne. Car il s'agit de bonnes idées, convaincantes et susceptibles de durer, à l'image de VALSER Service, le service personnalisé, pratique et fiable de livraison de boissons à domicile.**

Personnel. Pratique. Fiable. Trois attributs qui ont écrit l'histoire. C'était en 1960, alors que l'eau minérale naturelle jaillissait de la source de Saint-Pierre, à Vals, et qu'elle a commencé à être exploitée pour être mise en bouteilles. L'eau Valser, fortement minéralisée, est particulièrement riche en calcium et en magnésium.

A l'époque, le marché suisse de détail refusait de s'ouvrir aux nouveaux produits, ce qui a incité ces pionniers à mettre sur pied leur propre système de distribution aux ménages et aux entreprises. Le VALSER Service – autrefois dénommé Service à domicile – était né. Et avec lui une histoire à succès «made in Switzerland».

Dans le monde du travail, le VALSER Service assure les rafraîchissements indispensables aux réunions et veille à la mise à disposition d'une quantité toujours suffisante de boissons. Les clients du VALSER Service sont unanimes: «Sans le VALSER Service, il manquerait une prestation idéale et un aspect sympathique de la qualité de vie.»

La boucle est bouclée. Ce qui existait hier ne doit pas perdre de sa valeur demain. Bien au contraire. Le VALSER Service reste ce qu'il est: un service convaincant sur toute la ligne. Personnel. Pratique. Fiable.

### Ses avantages

#### Gagner du temps

Depuis lors, près de 100 ans, le VALSER Service sont chaque jour présents en Suisse avec leur immense savoir-faire et leur savoir vert. Ils apportent aux bureaux un rafraîchissement aux bureaux un rafraîchissement de boissons. Leur travail, au fil du temps, des forces de la nature ont eu plus pour les clients – comme un mariage – enfants ou une promotion.



PERSONNEL.  
PRATIQUE.  
FIABLE.

**OFFRE DE BIENVENUE POUR NOËL – À VOTRE INTENTION**


**Découvrez le VALSER Service et ses avantages en vous laissant choyer pour 3 raisons**

- valeur ajoutée: avec une offre dont vous profitez à double titre (Recevez 2 caisses, payez-en 1)
- plus de plaisir: avec une eau qui vous apporte un rafraîchissement, mais aussi de précieux minéraux tels que le calcium et le magnésium
- plus de confort: avec un service qui vous décharge de l'achat des boissons et vous permet de gagner du temps!

**50% RECEVOIR 2 x PAYER 1 x**

**VALABLE JUSQU'AU 31.1.2010**

**Profitez de cette offre de bienvenue pour Noël exclusive à 50%!**  
Prix/commande (seulement pour les nouveaux clients) voir au verso



nt sur toute  
demain

er du  
our l'essentiel.

et de la Valser  
en **exclusivité**  
**Valser Limelite**  
saire en 2010.

es de boissons au  
VALSER Service  
service.ch.

**Des rafraîchissements toujours en suffisance – à la maison ou au travail – et avec cela un gain de temps!**





Quelque 500 clients et autres invités des banques valaisannes ont pris part au forum sur le ski suisse.



Les représentants des Banques Raiffeisen valaisannes, Yann Fillettaz, Claudio Cina et Jean-Michel Revaz, entourent le président de Ski Valais, Pirmin Zurbriggen, lors de la signature du contrat.

## Présence remarquable à la Foire du Valais

Raiffeisen a saisi l'occasion de la 50<sup>e</sup> édition de la Foire du Valais pour réunir à Martigny les champions du ski suisse d'hier et d'aujourd'hui lors d'une conférence sur les défis du ski suisse et l'impact des compétitions sur le tourisme valaisan avec, comme orateurs, Jean-Philippe Rochat, vice-président de Swiss-Ski, Pirmin Zurbriggen, président de Ski Valais, et Urs Zenhäusern, directeur de Valais Tourisme. Fabrice Jatton de la TSR a animé les débats auxquels ont pris part les athlètes Aline Bonjour, Fränzi Aufdenblatten, Didier Défago, Chantal Bournissen, Sylviane Berthod, Roland Collombin, Ami Oreiller, Ralph Kreuzer, Justin Murisier. Ils se sont ensuite prêtés au jeu des autographes.

Dans le cadre de cette manifestation, le contrat liant Raiffeisen et Ski Valais depuis 2004

a été reconduit pour trois ans. Le président de la Fédération des Banques Raiffeisen du Valais romand, Jean-Michel Revaz, a notamment déclaré: «Si nous apportons notre soutien à l'élite par Swiss-Ski et des contrats individuels avec les champions d'aujourd'hui, nous pensons aussi à la relève en étant aux côtés des associations régionales de ski et des trois Centres nationaux de performance à Brigue, Engelberg et Davos.» (ptz)

## Sportifs de renom au Comptoir broyard

Parmi les entreprises les plus engagées de la région pour soutenir et développer le Comptoir broyard depuis la première heure, la Banque de la Broye a tenu à marquer une fois de plus sa présence lors de cette 5<sup>e</sup> édition. Son stand n'a, en effet, pas passé inaperçu avec des animations, un grand concours et la présence notoire de grands noms du sport. Se sont ainsi succédés nombre de grands (ou futurs grands) champions sportifs de la région: Jimmy Antunes, pilote de karting, Tess Sugnaux, joueuse de tennis, Brian Allaman, adepte de vélo trial, Marc et Greg Nicolet, pilotes émérites de motocross, Yves Corminboeuf, champion de cyclocross. Cerise «rouge» sur le gâteau, une dizaine de joueurs du Lausanne HC sont aussi venus sur le stand. Les visiteurs ont pu encore assister à une démonstration de vélo électrique, confectionner des sculptures avec des ballons, mais aussi participer à un jeu du coffre au trésor avec à la clé des lots immédiats ainsi qu'à un grand concours. (ptz)

## 4000 sociétaires, l'occasion de faire la fête

Pour fêter sa 4000<sup>e</sup> sociétaire, la Banque Raiffeisen du Val-terbi (JU) n'a pas hésité à mettre sur pied une grande manifestation au centre de son rayon d'activité, à Corban. Plus de 700 sociétaires ont fait le déplacement à pied, à vélo, en trottinette, voire en poussette pour les plus jeunes... Apéritif et repas étaient au programme, l'animation musicale étant assurée par un orchestre «country-champêtre» qui a fait danser les plus

motivés. Lors de la partie officielle, les responsables de l'établissement ont relaté le développement de ce dernier avant de fleurir la 4000<sup>e</sup> sociétaire en la personne de Christelle Guélat Koller de Montsevelier. Une grande tombola a permis à de nombreux participants de rentrer avec un petit cadeau. Les enfants ont pu participer à un mini-tournoi de tirs au but. (ptz)



Plus de 700 sociétaires ont participé à la fête.



La 4000<sup>e</sup> sociétaire, Christelle Guélat Koller, entourée de Christophe Fleury et Christian Spring, respectivement président et directeur de la banque.



Le LHC, sponsorisé par Raiffeisen, a aussi fait le déplacement à Payerne.





La procession saisonnière a été suivie par un nombreux public.



Soleil et ambiance bon enfant...

Photos: Fabrice Wagner

## Un anniversaire peut en cacher un autre à L'Etivaz

A l'occasion d'une désalpe exceptionnelle, en présence de la conseillère fédérale Doris Leuthard, la Coopérative des producteurs de fromages d'alpage L'Etivaz a fêté un double anniversaire.

Il y a 75 ans, en effet, que la décision fut prise de construire une cave d'affinage d'une capacité de 3200 places. Aujourd'hui, après trois agrandissements, ce sont 20 000 meules qui peuvent y être entreposées. En outre, il y a dix ans que «L'Etivaz» est devenu le premier produit agricole transformé suisse à figurer au registre fédéral des AOC et des IGP. Le cahier des charges est

particulièrement exigeant avec un affouragement exclusivement naturel et une production au feu de bois. La désalpe de cette année a donc marqué l'évènement. Raiffeisen s'y est associée comme sponsor principal. Un nombreux public s'est massé tout au long de l'itinéraire. Un grand moment de communion avec la tradition et le terroir.

(ptz)

## Goûtez cet hiver aux joies de la raquette à neige

Les Banques Raiffeisen sont partenaires de l'édition 2010 de «Raquette Aventure» placée sous le parrainage de Didier Défago. Ce plus grand concept itinérant de raquette en Suisse offre aux participants plusieurs étapes.

Les événements ont lieu sur un jour, soit le samedi. Dès 16h30, pour la somme de CHF 30.00, les participants peuvent partir à l'aventure. Le matériel (raquettes) leur est mis à disposition. De plus, les parcours de 5 à 10 km sont balisés de jour avec de petits drapeaux, puis de nuit avec des voyants lumineux. Le bénéfice éventuel va dans les caisses du ski-club local. Sur le parcours un ravitaillement de vin chaud et thé chaud est offert ainsi qu'une fondue au retour.

De 12h00 à 16h30, pour la somme de CHF 5.00, chacun peut louer une paire de raquettes et profiter d'une ballade sur les parcours balisés de 5 à 10 km. Les prestations sont gratuites pour les enfants jusqu'à 9 ans.

(smi)

### Les étapes de «Raquette Aventure»:

- en janvier:** Morgins (2), Mont-Soleil (9), La Brévine (16), Loèche-les-Bains (23), Les Rasses (30)
- en février:** La Vue des Alpes (5-6), Lac Noir (13), Vallée de Joux (20), Zweissimen (27)
- en mars:** St-Cergue (2), Réserve (13), Kandersteg (20), La Fouly (27)

Pour plus de renseignements:  
[www.raquette-aventure.ch](http://www.raquette-aventure.ch)



Le plaisir d'une randonnée hivernale en famille.



**Soleol**  
Energy Systems

*Le soleil est source de vie !*

Nouveau dans le canton de Neuchâtel!  
Groupe E subventionne les installations photovoltaïques.  
Plus d'infos sur notre site Soleol.ch

Soleol SA est une entreprise spécialisée dans les énergies renouvelables et vous offre la possibilité d'avoir un environnement plus propre, plus sain et plus équitable, tout en réduisant votre facture d'électricité! Nous vous offrons un large éventail de prestations:

- Etudes, conseil et réalisation de votre projet photovoltaïque et thermique
- Devis en ligne depuis notre site internet
- Bilan énergétique de votre bâtiment, par notre entreprise partenaire Energybat Consulting
- Vente de matériel solaire pour privés et installateurs. Panneaux solaires les moins chers de Suisse!

Grâce à notre structure de montage rapide et nos partenaires, nous sommes en mesure de vous fournir d'excellentes prestations à des prix très attractifs.



Des implantations en toutes situations



www.soleol.ch, Au Pré à Jeanne 20, 1475 Montbrelloz, Tél.: 026/6634707, Natel: 079/686 6078, Entreprise partenaire: Energybat Consulting

**bienvenue à...**

## DÉCOUVRIR LE GRUYÈRE AOC ET TOUS SES SECRETS !

Fabrications entre 9h00 et 11h00 et entre 12h30 et 14h30  
**Ouvert tous les jours de 9h00 à 18h00 (19h été)**  
Le Restaurant - Le Marché Gruérien

**LA MAISON DU GRUYÈRE**  
CH-1663 Pringy-Gruyères  
[www.lamaisondugruyere.ch](http://www.lamaisondugruyere.ch)



**Les Fromages de Suisse.**  
[www.fromagesdesuisse.com](http://www.fromagesdesuisse.com)



Suisse. Naturellement.

**LABORATOIRE DENTAIRE**  
R.PERRUCHOU D Prothésiste dentaire

- Pose de diamants - Blanchiment de dents
- Nettoyage de prothèses - Réparation
- Entretien - Devis gratuit

**Souriez la vie à pleine dents**

**021 / 601 87 70**

## ENFIN ERCOLINO EST ARRIVE



- FAIRE LES CENT PAS AVEC LE BOIS
- IL MONTE LES ESCALIERS
- IL AIME RESTER A LA MAISON
- C'EST BEAU
- C'EST CONFORTABLE



**DES CHF 389.-**

**ASCO-TRADING SA**

CENTRO LA MONDA 2, 6528 CAMORINO  
TEL 091 840 20 54, FAX 091 857 77 24  
[www.ascotrading.ch](http://www.ascotrading.ch) [info@ascotrading.ch](mailto:info@ascotrading.ch)  
PIERRE DE FEU SA, 1754 AVRY  
ALPINOFEN SA, RTE DU PRÉ AU BRUIT 2

**FRIBOURG  
VILLENEUVE**





Caramella  
Stella

Stella  
NOIR 72% DARK  
WITH CHILI

Stella  
NOIR 75% DARK

Stella  
NOIR 72% DARK  
WITH CHILI

NOIR 72% DARK  
WITH CHILI

Chocolat Stella  
Original Swiss Quality  
ORGANIC NATURE  
BLANC SURFIN WHITE  
ECLATS FEVES DE CACAO  
WITH COCOA NIBS

Chocolat Stella  
Original Swiss Quality  
ORGANIC NATURE  
NOIR 80% DARK  
CACAO

Stella  
Suisse



De plus en plus de femmes occupent des positions clés au sein de l'économie suisse. Elles dirigent des entreprises de taille variable avec tout autant de succès que leurs collègues masculins. Panorama dresse cette année, dans une série d'articles, le portrait de six femmes d'affaires, qui nous disent comment elles sont arrivées à occu-



per ce poste, comment elles dirigent leur entreprise et en quoi, selon elles, leur style de direction est éventuellement différent de celui d'un homme qui occupe une position analogue. Et aussi comment elles parviennent à concilier famille et métier. Une question, à propos, que l'on ne pose généralement qu'aux femmes.

# Douce tentation

**Pour se faire un nom au pays du chocolat, il faut faire preuve d'innovation et de créativité. Alessandra Alberti dirige depuis dix ans la chocolaterie Stella à Giubiasco. Elle a des projets ambitieux pour l'avenir.**

**P**our se mettre de bonne humeur, rien de tel que de manger du chocolat. En effet, à en croire les études menées par des nutritionnistes, la sérotonine et la théobromine, deux molécules contenues dans le chocolat, stimulent positivement le système nerveux central et mettent du baume au cœur.

Logiquement donc, beaucoup de Suisses devraient être heureux puisque la consommation par habitant a atteint 12,4 kilos l'année dernière, un record mondial. Et c'est bien l'impression que donne Alessandra Alberti. Cette grande amatrice de chocolat de 42 ans ne passe pas un jour sans succomber à la tentation. Ces chiffres ne peuvent que la réjouir, d'autant plus qu'ils sont bons pour ses affaires.

## La nourriture pour passion

La directrice de la chocolaterie Stella à Giubiasco est une personne menue aux cheveux blonds. «Le chocolat est un pur <aliment plaisir> qui met de bonne humeur et a de nombreux effets bienfaits sur le corps lorsqu'il est consommé correctement», affirme-t-elle dès le début de l'entretien. L'entrepreneuse à la silhouette sportive sait savourer les plaisirs sucrés qui sortent de ses fourneaux au bon moment et dans les quantités appropriées.

Fille de restaurateur originaire de Sementina, à l'ouest de Bellinzone, Alessandra Alberti doit sa carrière dans le chocolat au hasard. Après la maturité, la Tessinoise suit une formation d'ingénieur en technologie alimentaire à l'EPF de Zurich. Puis suivent une formation post grade en alimentation humaine à l'Université de Lausanne et un emploi au département Alimentation de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), à Berne. «Les questions de l'alimentation et de la nourriture m'ont accompagnée toute ma vie», commente l'intéressée. Elle observe une alimentation saine et équilibrée, aime cuisiner et bien manger. Le chocolat figure naturellement au menu.

Peu avant la trentaine, Alessandra Alberti quitte le sud du pays et revient sur sa terre na-

tale, comme beaucoup d'autres qui ont suivi leurs études ailleurs. Elle ramène avec elle des connaissances théoriques et pratiques très pointues en technologie alimentaire et une très bonne maîtrise de la langue allemande.

## Ascension vertigineuse

Notre amatrice de bonne cuisine trouve un emploi dans la chocolaterie Stella, près de son village d'enfance, qu'elle ne quittera plus. Elle se consacre aujourd'hui encore à sa tâche avec la même passion et le même enthousiasme qu'au début de sa carrière. Embauchée comme responsable de l'assurance qualité et des achats, Alessandra Alberti occupe à peine trois ans plus tard le fauteuil de directrice de la petite chocolaterie, qui occupe alors 25 personnes et produit 700 tonnes de chocolat par an.

Adalbert Müller et sa famille, propriétaires de la chocolaterie Bernrain à Kreuzlingen (TG), qui avaient racheté en 1980 Stella, entreprise établie depuis des années à Lugano, avant de délocaliser l'exploitation à Giubiasco huit ans plus tard, font entièrement confiance à la jeune femme. «Elle ne nous a pas déçus. Alessandra Alberti a acquis une grande compétence de direction en l'espace de dix ans», confie Monica Müller, fille du propriétaire de l'entreprise et directrice de Bernrain AG

*L'entreprise d'Alessandra Alberti a développé avec succès nombre de spécialités.*



depuis 2007. Alessandra Alberti est aujourd'hui réputée dans l'industrie chocolatière suisse pour son savoir-faire. Elle siège d'ailleurs au bureau de l'association professionnelle Chocosuisse.

### Une grande créativité

Avec une production annuelle de 1500 tonnes de chocolat, Stella SA est un petit acteur sur le marché suisse. 60% de la production est destinée à l'exportation. La marque «Stella» est bien moins connue que les géants Lindt & Sprüngli, Cailler ou Camille Bloch, en Suisse comme à l'étranger.

«Nous vendons un tiers de notre chocolat sous le nom «Stella», le reste sous une autre marque», explique Alessandra Alberti. Les ateliers de Giubiasco confectionnent de nombreux produits de niche que les grands noms du secteur ne produisent pas. On y trouve des spécialités, dont des chocolats biologiques, sans sucre, kasher ou issus du commerce équitable.

Alessandra Alberti a obtenu d'excellents résultats ces dernières années à Giubiasco. Epaulée par son équipe, elle a doublé le nombre de collaborateurs et les quantités produites. La surface

*Coup d'oeil aux différentes étapes de production.*



avec fierté. L'offre de Stella comporte un grand nombre de chocolats confectionnés à partir de fèves de cacao et arômes spéciaux les plus divers. Gingembre, thé vert, poivre, piment, baobab, épices et fruits divers, pain tessinois, cacao de Tanzanie, d'Equateur ou de Madagascar: tous les goûts possibles et imaginables sont représentés.

### Gestion coopérative

La visite des lieux révèle rapidement que la directrice est appréciée du personnel. Les collaborateurs la saluent par «Ciao Alessandra». «Je connais tous mes employés et je mise sur une gestion coopérative», explique-t-elle. Elle accorde une

*Du coeur à l'ouvrage...*

## INFO

Plus le nombre d'entreprises est important, plus les attentes que les entreprises ont d'un partenaire bancaire sont nombreuses. Raiffeisen propose aux PME une large gamme de prestations et de produits, de la création d'entreprise à l'organisation d'une succession d'entreprise. Dans un dialogue orienté vers l'avenir entre la Banque et le client, des solutions durables sont élaborées pour vous aider à réaliser vos objectifs d'entreprise – que ce soit au niveau des financements, des placements ou du trafic des paiements. Vous trouverez désormais tous les produits et prestations spécifiques aux entreprises sous [www.raiffeisen.ch](http://www.raiffeisen.ch), sous le point de navigation «Clientèle entreprises» ou directement sous <http://www.raiffeisen.ch/entreprises>.

de production sera bientôt doublée après l'extension du site.

Notre directrice à la personnalité affirmée aime relever ce genre de défi. Dix ans après son entrée à la chocolaterie, elle ne s'ennuie pas un instant au travail. Bien au contraire: «Dans mon métier, je dois penser en chef d'entreprise, mais aussi faire preuve de créativité et d'innovation», explique-t-elle. «Je dois d'une part faire en sorte que les chiffres de l'entreprise soient bons. D'autre part, Chocolat Stella veut mettre régulièrement de nouveaux produits sur le marché. La concurrence nationale et internationale ne sommeille pas», précise-t-elle. Les chocolatiers belges, français et italiens ont comblé une grande partie de leur retard et rivalisent désormais avec le chocolat suisse.

«Pour réussir sur ce marché, nous devons nous démarquer avec de nouvelles créations», ajoute-t-elle. Elle pose une plaque de chocolat à l'amarretto sur la table. «C'est une véritable spécialité tessinoise issue de nos ateliers», annonce-t-elle







certaines marges de manœuvre au personnel, mais sait exactement ce qu'elle veut. Elle n'hésite pas à montrer qui est le chef lorsque les choses ne lui conviennent pas.

Dans cette région où économie et société sont encore fortement dominées par les hommes, Alessandra Alberti a d'abord dû apprendre à s'affirmer. Elle y est toutefois parvenue sans grande difficulté grâce à ses compétences professionnelles et à son charme. «Je n'ai jamais eu de problèmes à me faire accepter par les hommes», confie-t-elle.

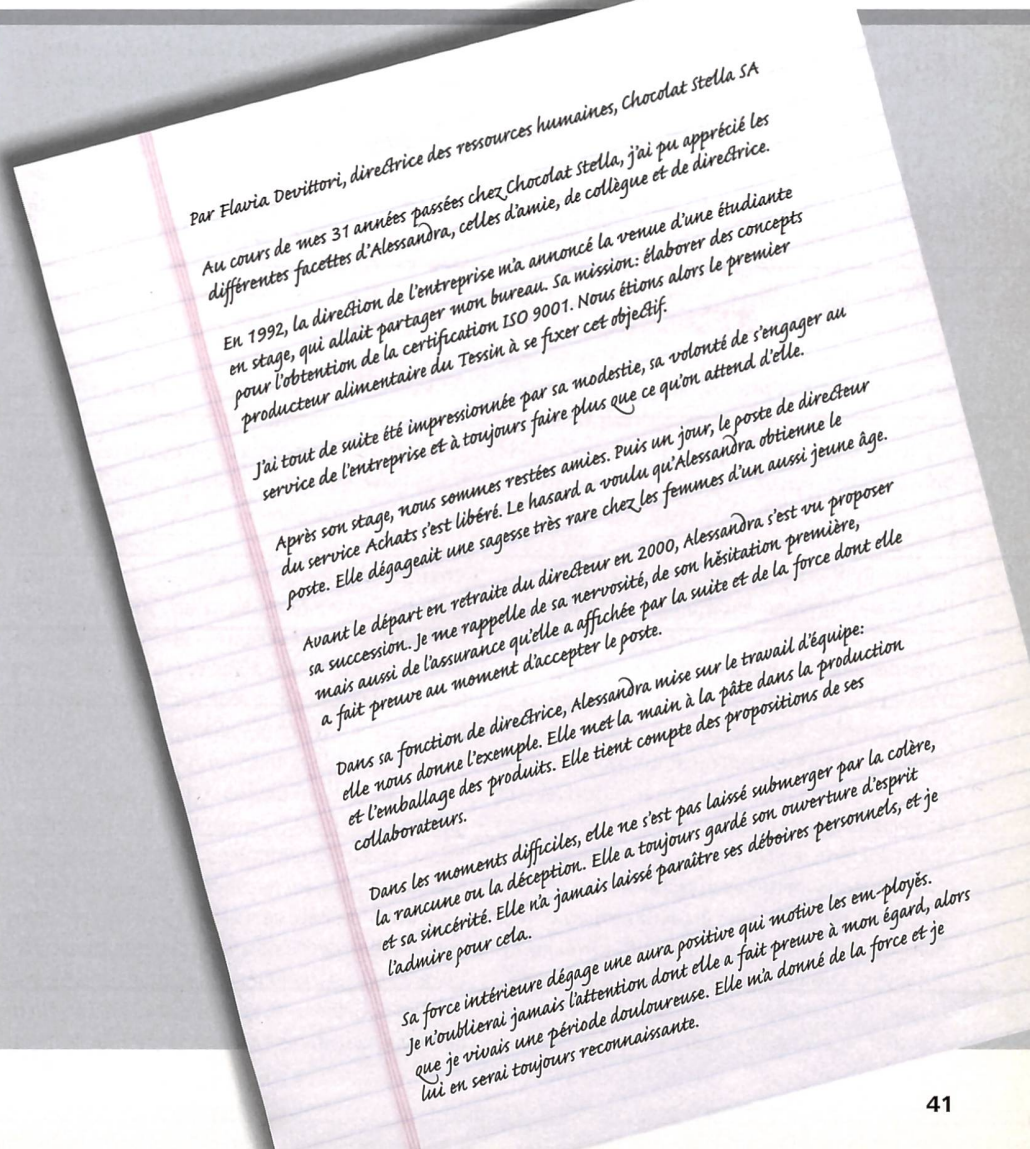
Bien qu'elle n'ait pas d'enfant, Alessandra Alberti comprend très bien les difficultés auxquelles peuvent être confrontées les femmes qui partagent leur temps entre les enfants et le travail. «Chez Stella, nous leur offrons des horaires de travail qui leur permettent de concilier autant que faire se peut travail et famille», poursuit-elle. À ses yeux, il est important que les mères aient une activité professionnelle en dehors de chez elles. Les mères occupées ont la vie moins dure dans le Tessin que dans d'autres cantons suisses car leurs enfants peuvent fréquenter la maternelle dès l'âge de trois à quatre ans. «Notre société devrait s'engager davantage en faveur des femmes qui travaillent et doivent également s'occuper de leurs enfants à la maison», plaide la chocolatière. Sur ce point, elle réclame l'intervention de l'économie privée et de l'Etat, lequel devrait prendre des mesures pour faciliter la vie de ces femmes.

Alessandra Alberti est une entrepreneuse à toute épreuve et sûre d'elle qui sait exactement la voie qu'elle veut emprunter. Ce n'est pas un

hasard si elle confie depuis des années toutes ses opérations bancaires à la Banque Raiffeisen de Giubiasco-Sementina-Monte Carasso. Elle apprécie l'ouverture d'esprit et la sincérité dont fait

preuve la Banque, depuis longtemps une adresse établie. «Ces deux qualités sont des conditions essentielles pour réussir au travail comme dans la vie privée», conclut-elle. ■ MARKUS ROHNER

### Lettre ouverte à Alessandra Alberti



*Alessandra Alberti se met volontiers à l'écoute de ses collaborateurs.*



# Le vent du renouveau sous le Bürgenstock

**Au Bürgenstock, la Banque Raiffeisen Stans concilie avec brio tradition et mondialisation. Les anciennes structures sont rénovées de manière à satisfaire tous les groupes de clients.**

L'emplacement est idéal: d'un côté, on prend la direction de la gare et de l'autre, celle du Schiffländi. La principale rue traverse le carrefour. Devant le bâtiment, plusieurs places de parking sont réservées à Raiffeisen. En vitrine, les récents chiffres de la bourse défilent à l'écran. Un tableau d'affichage placé près de l'écran présente un projet de construction dans la commune et derrière, un Bancomat et une œuvre d'art représentant des sculptures en fil de fer sur fond de peinture à l'huile.

Dans la commune, située au pied du Bürgenstock, Raiffeisen teste un nouveau modèle depuis le mois de mars. Pour les opérations financières, il existe un Bancomat permettant d'effectuer des versements et des retraits, aussi bien en francs qu'en euros. Pour les conseils, il est possible de convenir d'un rendez-vous avec le conseiller bancaire et ce, soit à l'emplacement central entre la gare et Schiffländi, soit à son domicile ou encore à Stans et Hergiswil, les grands sites de la Banque Raiffeisen Région Stans, où les collaborateurs de Stansstad ont été mutés.

## Engouement populaire

Pour les habitants de Stansstad, le nouveau modèle a du bon. «A présent, il y a plus de versements et retraits au Bancomat que dans l'ancien emplacement», précise Urs Kneubühler, directeur de la Banque. De plus en plus d'habitants de Stansstad font venir le conseiller chez eux. «Nous encourageons cette évolution.» Selon lui, de nombreux clients se sont habitués à se rendre à Stans ou Hergiswil. Il y a à peine de réactions négatives. «Nous n'avons quasiment pas perdu de clients», commente Urs Kneubühler avant d'ajouter: «Cela ne va pas de soi.»

La décision n'était pas simple. Cependant, les deux collaborateurs bancaires qui, à l'époque, travaillaient dans une autre agence de la commune de Stansstad, n'étaient pas occupés à 100 %. Trop peu de clients se rendaient à l'agence Raiffeisen. En outre, il aurait été nécessaire de largement rénover le lieu. La banque cantonale était mieux placée et du coup, il fallait trouver d'autres options. Le déclic est venu d'un entretien fortuit: le propriétaire d'un atelier textile cherchait un plus grand local. Son magasin, petit mais central, ne lui suffisait plus. Un échange a alors été convenu.

Mais Raiffeisen Stansstad devait être bien plus qu'un emplacement réservé à un Bancomat. L'agence devait aussi bien être un lieu de conseils qu'un lieu de rencontres. Il était prévu que les associations utilisent les locaux pour faire la promotion de leurs manifestations, que les artistes y montrent leurs œuvres, que la commune présente ses projets de construction et que les entreprises du bâtiment montrent leurs constructions. L'idée a convaincu mais représentait un défi: le Bancomat devait être accessible 24h/24 mais la salle ne devait être ouverte que dans la journée. En outre, elle devait être agencée de telle sorte à réunir toutes les conditions requises pour offrir un bon conseil, y compris un poste de travail avec ordinateur et accès Internet, tout en étant un endroit sûr.

## Clientèle hétérogène

La réorganisation à Stansstad fait partie d'un processus de renouvellement permanent qui soulève la question de savoir comment la Banque Raiffeisen doit réagir aux besoins des clients dans la région. D'un côté, elle est profondément enracinée dans sa tradition et d'un autre côté, elle est de plus en plus absorbée dans la grande agglomération de Lucerne. Urs Kneubühler distingue plusieurs mentalités dans la région de la Banque Raiffeisen de Stans: d'une part, il y a Hergiswil, proche de Lucerne, qui grâce à ses impôts peu élevés, attire des personnes aisées de toute la Suisse et du monde entier. Puis il y a la vallée d'Engelberg, «solide et traditionaliste, riche d'un tissu de petites entreprises et d'une agricul-

Stansstad

## Conseil Raiffeisen sur demande sur place

La Banque Raiffeisen construit un nouveau Bancomat accessible 24h/24 au croisement des rues «Bahnhofstrasse» et «Stanserstrasse» à Stansstad. En outre, un espace distinct va être construit et réservé pour «une utilisation multifonctionnelle», comme l'a précisé la Banque Raiffeisen dans un message. Ainsi les clients pourront y rencontrer un représentant de la banque sur rendez-vous.

Cependant, cet espace doit également pouvoir être utilisé pour des manifestations et pour communiquer tout type d'information. De même, il servira à présenter des sujets qui ne concernent pas la banque, comme des manifestations culturelles ou des présentations d'entreprises établies. La banque lancera le nouveau Bancomat et le point d'information le 9 mars prochain. En outre, une journée portes ouvertes sera organisée le 21 mars.

ture saines». D'autre part, il y a le chef-lieu, Stans, qui grandit fièrement et Engelberg, la séduisante station touristique.

Le nom même de la Banque Raiffeisen présume le changement: les banques qui l'ont précédée ont été créées à Hergiswil, Dallenwil et Wolfenschiessen, alors que le site de Stans est arrivé il n'y a que dix ans. Pourtant, le chef-lieu de Nidwald a rapidement grandi et Raiffeisen a connu une croissance encore plus rapide. C'est ainsi que Stans qui, peu de temps avant, était





*Bancomat, conseil à la clientèle et art dans le même espace: le directeur, Urs Kneubühler, dans les locaux de Stans.*

«sans Raiffeisen», est devenue le siège principal de la Banque.

### **Proximité prioritaire**

La réussite requiert toujours un principe de base: en tant que banque coopérative, Raiffeisen doit être proche des gens. Toute personne assise derrière un guichet doit connaître ses clients par leur nom, et pas seulement dans la vallée d'Engelberg. Selon Urs Kneubühler, c'est la raison pour laquelle la banque s'efforce de recruter ses

collaborateurs du frontoffice dans le village et la région. Il affirme que cela a jusqu'à présent été possible dans la plupart des agences et ajoute que les chefs d'agences gardent le contact avec les autorités et les associations de la commune.

La banque attache également de l'importance à une identité locale. Ainsi, outre l'assemblée des délégués qui a lieu en mars, des assemblées de sociétaires sont organisées sur les quatre sites, en présence de tous les cadres. A certains endroits, elles sont suivies du traditionnel yass.

Cependant, Raiffeisen doit également attirer de nouveaux clients. Autrefois spécialisée dans les hypothèques, la banque offre aujourd'hui tous les produits de placement essentiels. «Nous proposons 90% des produits de placement que les grandes banques vendent également et qui peuvent être intéressants pour nos sociétaires», ajoute Urs Kneubühler qui est entré chez Raiffeisen en 2008, après plus de 25 années passées dans une grande banque. Pour mieux promouvoir l'offre, Urs Kneubühler a initié les apéros boursiers: tous les deux mois, les personnes intéressées sont conviées à écouter un exposé et à discuter avec les collaborateurs de la Banque Raiffeisen.

Le succès est au rendez-vous: le total du bilan ne cesse d'augmenter et en 2008, il avait déjà atteint 660 millions de francs. Le nombre de sociétaires s'élève aujourd'hui à 10 600. Les sociétaires s'identifient à leur banque: lorsque, en mai, la banque a fêté son centenaire, 4500 sociétaires sont venus célébrer l'évènement sur l'aérodrome de Buochs.

■ STEFFEN KLATT





## Des solutions intelligentes pour le chauffage et l'eau chaude de l'habitat du futur.

Peu importe que votre choix se porte sur l'air, la géothermie, le bois, les pellets, le gaz ou le mazout: Domotec vous offre une solution adaptée pour chaque source d'énergie.

Nous vous montrerons volontiers les différentes possibilités offertes par des systèmes de chauffage innovants en combinaison avec des solutions de production d'eau chaude.

Visitez nos expositions de Villars-Ste-Croix et d'Aarburg.

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

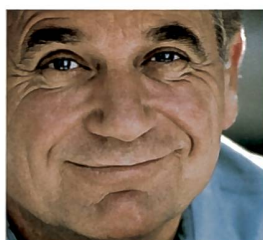
Domotec SA, Croix-du-Péage, 1029 Villars-Ste-Croix,  
T 021 635 13 23, F 0800 805 815

**domotec**  
chaudement recommandé

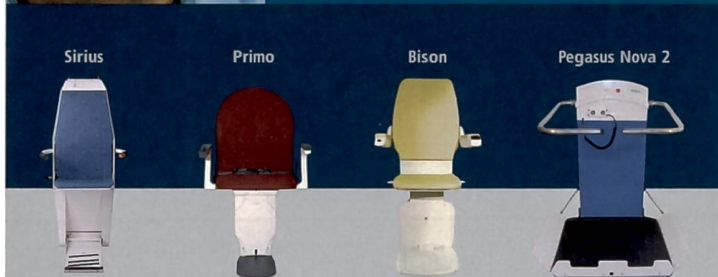
**rega**

Nos équipes d'intervention.  
En formation permanente  
pour vous porter secours.

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



## Mon monte-escalier est de Rigert ...



Nous vous prions de nous envoyer votre documentation gratuite

Installation dans la maison  Installation à l'extérieur

Prénom

Nom

Adresse

NPA/lieu

Téléphone

E-mail

Conseils et services près de chez vous

Berne	033 345 22 42
VS/Suisse romande	026 663 87 77
Suisse orientale	041 854 20 10
BS, BL, Jura	026 663 87 77
Tessin	091 604 54 59

Siège social

Rigert AG, Immensee SZ	041 854 20 10
info@rigert.ch	www.rigert.ch

**rigert &**  
TREPPENLIFTE

01/MI/09

## Electricité et Téléphone

**CEL** SA

CAUDERAY  
ELECTROTECNIC  
LEMAN SA

- Installation électrique
- Installation téléphonique
- Réseau informatique
- TV
- Dépannage

Tél. 022 364 14 75

Fax 022 364 43 47

Courriel: [cel.sa@bluewin.ch](mailto:cel.sa@bluewin.ch)

1196 GLAND



*Un exemple de quartier écologique au Locle qui a remporté le Prix neuchâtelois du développement durable 2008 (voir info).*



Photo: Procté SA

## L'énergie dans la ville

**En novembre, dans le cadre des Journées de la Technique, une vingtaine de manifestations à travers la Suisse avaient pour thème les énergies renouvelables. A Fribourg, les spécialistes se sont penchés sur leur développement en milieu urbain.**

Les ingénieurs et architectes de notre pays sont chaque année appelés à se réunir à l'occasion des Journées de la Technique et autour de thèmes importants non seulement pour leur avenir professionnel, mais aussi pour celui de la société toute entière. Aujourd'hui incontournables, les énergies renouvelables étaient au centre des discussions. Sensibles à la thématique du développement durable, les Banques Raiffeisen ont apporté leur soutien aux trois manifestations romandes, à Fribourg, Sion et Yverdon-les-Bains.

### Défi pour les villes

A l'Ecole d'ingénieurs et d'architectes de Fribourg, les spécialistes ont abordé la question de la gestion des énergies en milieu urbain. Il faut savoir que 70% de la consommation d'énergie

primaire est le fait des agglomérations. A ce titre, l'Energy Center de l'EPFL en collaboration avec quatre villes partenaires (La Chaux-de-Fonds, Lausanne, Martigny et Neuchâtel) entend développer des instruments performants pour la planification et le management des systèmes énergétiques à l'échelle de la ville.

Massimiliano Capezzali a présenté les principaux axes de ce projet nommé MEU qui vise, d'ici fin 2011, à mettre à disposition des services communaux de l'énergie et de l'urbanisme ainsi qu'aux multi-distributeurs énergétiques un outil informatique d'aide à la décision. Les objectifs sont aussi multiples que complexes pour fédérer les modèles et outils existants. Il s'agit ainsi de structurer les données énergétiques pertinentes pour une zone urbaine ainsi que toute la réglementation (lois, subsides, etc.) fédérale, cantonale, communale.

### Consommateurs producteurs

Le nouvel outil devrait permettre d'élaborer des scénarios qui prennent en considération l'assainissement des bâtiments, le développement des énergies de réseau et des installations à haute efficacité énergétique avec, bien sûr, une mise en valeur du potentiel local des énergies renouvelables: solaire, biomasse, mini-hydraulique, géothermie.

André Freymond, spécialiste des nouvelles énergies, a lui démontré, au travers d'exemples parlants, l'efficacité des systèmes de pompes à

chaleur notamment, et ce jusqu'au Petit Cervin. Convaincus par les investissements à long terme dans les énergies renouvelables, de nombreux propriétaires privés et collectivités publiques font le pas. Cela ne va pas sans créer quelques soucis aux distributeurs d'énergie.

Pour Dominique Gaschoud du Groupe E, la prolifération de production électrique décentralisée (via des panneaux photovoltaïques par exemple) demandera d'importantes adaptations des réseaux de distribution vers une gestion «intelligente» des flux.

A travers les exposés et discussions, il ressort que, malgré des réalisations spectaculaires dans le domaine des énergies renouvelables, la révolution verte reste pour l'heure lente et marginale dans notre pays tant que les conditions cadres ne favoriseront pas davantage son financement.

■ PHILIPPE THÉVOZ

### INFO

Pour plus de renseignements sur les Journées de la Technique et la manifestation fribourgeoise en particulier: [www.journéesdelatechnique.ch](http://www.journéesdelatechnique.ch)

Concernant l'illustration, davantage d'informations sur le quartier Nouvelle Génération des Monts au Locle sous [www.ecoparc.ch](http://www.ecoparc.ch) et [www.procté.ch](http://www.procté.ch)









Malgré la mécanisation, l'habileté manuelle est toujours requise.



## La saison des bougies

Lorsque les jours raccourcissent, les bougies nous procurent la lumière qui nous manque et une chaleur bienfaisante. La Suisse fait partie des plus gros consommateurs de bougies. Certaines sont importées mais d'autres sont fabriquées en Suisse dans de petites usines et manufactures.

Il y a six ans, la famille Egger a fait un pas courageux en avant car elle était convaincue que la production de bougies avait un avenir en Suisse. La société Hongler d'Altstätten (SG) une entreprise familiale de plus de 300 ans, a fait construire un nouveau bâtiment destiné à la production, à la vente et à l'administration. «Cela a représenté un virage important pour notre famille», explique Cyril Egger aujourd'hui. Depuis, le responsable de la société âgé de 43 ans sait que la neuvième génération fera en sorte que, dans les prochaines décennies, des bougies de qualité soient produites dans la vallée du Rhin saint-galloise, la vallée de la chance.

### Déjà au temps des Romains

Les personnes qui visitent l'usine de bougies Hongler située dans la Bahnhofstrasse d'Altstätten reviendront rapidement sur l'idée reçue que les bougies rouges et blanches pour les églises, les arbres de Noël et les cimetières sont fabriquées dans des fonderies poussiéreuses et archaïques.

Ici, les bougies sont produites par des machines modernes et ne sont plus uniquement destinées aux manifestations religieuses, à la saison hivernale ou à certaines fêtes. Cela fait longtemps que ces diffuseuses de lumières et de chaleur de la vallée du Rhin accompagnent la vie quotidienne de nombreux foyers.

Les Romains allumaient déjà des bougies à l'intérieur de leurs maisons. Les coutumes liturgiques du Christianisme ont rendu les bougies populaires. Au Moyen Âge, la technologie des bougies s'est développée avec la cire d'abeille, une matière chère et disponible en quantité limitée réservée en particulier aux églises et aux résidences princières. A l'époque, les familles normales utilisaient des bougies à base de suif. Elles étaient produites à partir de graisse de rognon de bœuf ou de suif de mouton et répandaient une odeur rance accompagnée de beaucoup de fumée et de suie. A la fin du XV<sup>e</sup> siècle, les bougies à la cire d'abeille firent leur apparition également dans les maisons des citoyens aisés.

Au XVII<sup>e</sup> siècle, on mélangeait de l'arsenic, un poison mortel, dans les bougies de suif pour les blanchir, ce qui provoquait souvent la mort de nombreuses personnes. Avec la découverte du blanc de baleine (produit à partir de l'huile des os du crâne des cachalots), il a été possible de fabriquer des bougies blanches et brillantes d'une autre manière. Le XVIII<sup>e</sup> siècle est devenu le siècle des bougies. On les utilisait à profusion dans les résidences princières, lors des fêtes de la Cour ou des couronnements.

Ce n'est qu'au XIX<sup>e</sup> siècle que les matières premières aux nombreuses qualités comme la paraffine et la stéarine ont été découvertes. Ces cires sont encore utilisées aujourd'hui dans la

fabrication des bougies. La qualité de la mèche a été considérablement améliorée et la production adaptée et optimisée. >

### Quelques conseils pour se servir des bougies

- > Les bougies doivent être solidement fixées (bougeoir, coupe) afin qu'elles ne puissent pas tomber lorsqu'elles se consomment. Le support doit être résistant à la chaleur et non inflammable.
- > Les bougies doivent être protégées des courants d'air.
- > Raccourcissez légèrement la mèche avec des ciseaux si la flamme fume.
- > Appuyez sur le bord fondu de la bougie en le rabattant vers l'intérieur.
- > Eteignez les bougies en trempant la mèche brièvement dans la partie liquide.
- > Ne cassez pas la pointe de la mèche noircie lorsque vous rallumez la bougie.
- > Les bougies épaisses doivent à chaque fois brûler jusqu'à ce que la partie combustible devienne liquide. Sinon, c'est la partie creuse qui s'enflamme et la flamme peut s'étioler
- > Stocker les bougies dans un endroit sec et frais.



# Taxi Etoile

Agence de voyages organisés en cars



## CROISIERE DE LA ST-VALENTIN SUR LE RHÔNE

13 et 14 février 2010 CHF 395.-- TOUT COMPRIS

## BORMES LES MIMOSAS ET SON CORSO FLEURI

Toulon - Hyères-les-Palmiers  
Le Castellet - Aubagne

du 27 février au 3 mars 2010 CHF 1'050.--

## PARIS, Salon de l'agriculture

du 4 au 7 mars 2010 dès CHF 730.--

logement au coeur de Paris  
3 repas de midi avec la boisson  
visite guidée de Paris  
entrée au Salon de l'agriculture

## FLORISSIMO 2010 A DIJON

13 et 14 mars 2010 CHF 360.--

Une fabuleuse et originale exposition florale  
avec un spectacle inédit en Europe fait de jeux  
d'eau et de lumières et qui mettra en scène sur  
plus de 15'000 m<sup>2</sup> les plus beaux spécimens de  
la flore exotique et tropicale dans leur décor  
naturel fidèlement reconstitué.



N'hésitez pas à demander notre brochure !

Taxi Etoile - 1630 Bulle

Tél. 026 912 21 22 - info@taxiетоile.ch

www.taxiетоile.ch

# SWISSCONDENS<sup>®</sup>

la chaudière à mazout à condensation jusqu'à 270 kW

et sa technique à condensation  
intégrale\* est le bon choix,  
aussi bien pour la maison familiale  
que pour l'hôtel à cinq étoiles

\*selon les lois cantonales  
sur l'énergie



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

Swiss made

www.swisscondens.ch

Une nouvelle opportunité

## Prema Twin Cashpro

Système de réception et de distribution  
de billets en circulation interne



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

**prema**

Le spécialiste de la monétique

PREMA GmbH

Tychbodenstrasse 9  
CH-4665 Oftringen

Téléphone 062 788 44 22

Télécopie 062 788 44 20

prema@swissonline.ch

www.prema.ch





Avant la période de Noël, l'offre est particulièrement grande. Les bougies sont peintes à la main.

### Marché en pleine mutation

«Le marché de la bougie subit de grands bouleversements», explique Cyril Egger. Les bougies destinées au domaine religieux représentent encore une part importante pour la société Hongler mais la demande de bougies pour la «vie civile normale» augmente d'année en année. Ce sont des bougies de toutes les formes, de toutes les couleurs et à tous les parfums pour la table, le jardin, le bureau, la chambre à coucher et le bouquet de fleurs. «Il n'y a pas de limites à leur utilisation», déclare le fabricant de bougies de Suisse Orientale.

Ceux qui se penchent sur le marché suisse de la bougie découvrent plus d'une demi-douzaine de petites et moyennes entreprises situées surtout en Suisse Centrale et Orientale. Il en existe également une à Berne et une dans la région de Fribourg. Des bougies sont également produites dans de nombreuses usines employant des personnes handicapées et dans quelques couvents.

«En Suisse, la consommation annuelle de bougies est environ de 22 000 tonnes», dit Alois Müller, responsable de la société Balthasar AG à Hochdorf dans la région de Lucerne. 80 collaborateurs y ont produit 3000 tonnes de bougies l'année dernière. L'entreprise a également fabriqué 3500 tonnes de bougies dans des entreprises partenaires en Pologne et en République tchèque.

Erich Kullmann, ancien responsable de l'une des plus grandes usines de bougies de Suisse, connaît parfaitement le marché de la bougie. Depuis la fermeture de l'usine de bougies Becker à Diessenhofen (TG) il y a sept ans, Kullmann international travaille dans le commerce de la bougie. «Cela fait longtemps que la mondialisation a rattrapé la Suisse», raconte-t-il. Les produits sont fabriqués en série là où cela coûte le moins cher. En Europe de l'Est mais aussi de plus en plus en Chine. Ikea y a par exemple construit une usine de bougies qui produit en un an autant de bougies que 40 à 50 usines de bougies européennes de taille moyenne.

Comme de plus en plus de machines ont fait leur apparition dans la production européenne de bougies, cela a conduit à la suppression de plusieurs centaines d'emplois. «Alors qu'autrefois 300 ouvriers allemands produisaient 2000 tonnes de bougies par an, 50 ouvriers en fabriquent aujourd'hui 6000 tonnes», commente Erich Kullmann.

### Suisse en tête de liste

Même si la production nationale a diminué, la Suisse reste le pays de la bougie. «Après la Norvège, la Suisse arrive en deuxième position en Europe avec une consommation par habitant de 2,9 kg», explique Alois Müller qui est aussi vice-président de l'association européenne de la bougie. En Suisse, les bougies sont surtout vendues dans le commerce de détail. Migros et Coop arrivent en tête suivies par Ikea, Manor et Interio.

Mais cela fait longtemps que toutes les bougies allumées en Suisse ne proviennent plus du pays lui-même. Selon les estimations d'Erich Kullmann et d'Alois Müller, 80% des bougies consommées en Suisse sont importées de l'étranger. Combien de temps les usines de fabrication de bougies suisses pourront-elles survivre? «Nous attachons beaucoup d'importance à la fabrication de produits de grande qualité mais également au service qui s'y rattache», déclare Alois Müller. Nous ne pouvons continuer la recherche et le développement en Suisse que s'il y a une production.

Cyril Egger croit également à l'avenir de sa petite entreprise qui produit 200 tonnes de bougies par an. Grâce à des produits de niche sélectionnés et de grande qualité, les petites usines pourraient se maintenir sur le marché. Outre la qualité des produits, Cyril Egger pense que ses atouts sont la capacité à réagir rapidement aux souhaits des clients. Chaque semaine, il propose également des visites de l'usine ainsi que la possibilité de fabriquer des bougies soi-même.

Chez Hongler, le choix des bougies spéciales va de la bougie pour les baptêmes et les mariages

avec le nom et la date, à la bougie à neuf branches «Candelonica» en passant par la bougie publicitaire avec le logo de l'entreprise en surimpression. «Il s'agit de produits de grande qualité qui ont un prix», dit Cyril Egger. Mais Monsieur et Madame Suisse sont tout à fait disposés à payer un prix raisonnable pour s'en procurer. En effet, qui a envie d'allumer une bougie qui fume, sent mauvais et crée tout sauf une ambiance conviviale lors d'un souper fin entre amis, une heure d'intimité à deux ou tout simplement lors d'un moment de recueillement seul chez soi?

■ THOMAS SCHNEIDER

### Paraffine, stéarine et cire d'abeille

La paraffine, un produit extrait lors de la fabrication du pétrole, est de loin la matière première la plus utilisée dans la production de bougies. La stéarine et la cire d'abeille représentent une part inférieure à 10%. Pour produire des cierges, des brûleurs et des bougies à l'huile, on utilise de la graisse végétale solide, de la graisse d'origine animale et de l'huile végétale durcie.

Les bougies sont trempées, pressées ou coulées. La part des bougies pressées a fortement augmenté ces dernières années. La mèche a une grande influence sur la combustion des bougies. Les mèches sont tressées à partir de fibres, de préférence en coton. On distingue les mèches plates et les mèches arrondies. Pendant la combustion, la mèche doit être courbée car sa pointe se consume plus facilement au bord de la flamme. Pour allumer une nouvelle bougie, la mèche doit être droite. La longueur de mèche idéale est de 10 à 15 millimètres.

La durée de combustion d'une bougie dépend des matières premières et du type de fabrication. A cela s'ajoutent des phénomènes extérieurs comme l'oxygénation ainsi que l'aération et la température de la pièce. Règle générale: une bougie de 7 à 10 grammes brûle une heure.



## Sobriété protestante

Genève, la ville «du bout du lac», est presque entièrement insérée dans les frontières. Certains postes frontières du petit canton, notamment à la campagne, étaient rarement contrôlés même avant l'adhésion de la Suisse à l'espace Schengen. Il existe des viticulteurs suisses dont les vignobles dépassent les frontières qui, ici aussi, sont relatives: Genève est le centre urbain et économique de la région et compte 65 000 frontaliers venant de France. En outre, près de la moitié des 40 000 employés des organisations internationales genevoises habite en France. Ainsi, chaque jour, des milliers de voitures franchissent la frontière pour ensuite finir dans les embouteillages en ville.

Ce qui frappe, lorsqu'on vient de France, ce sont les passages cloutés signalés par des bandes jaunes au lieu de blanches ainsi que le meilleur entretien des routes mais surtout aussi les façades moroses du côté suisse. Côté français, les couleurs vives (rose, violet, bleu clair, ocre ou vert flash) prédominent et les façades sont égayées de décorations et d'encorbellements. «Dans la Genève protestante, les constructions sont sobres. La différence est comparable à celle qui existe entre les églises catholiques et protestantes», commente une connaissance, originaire de la France catholique. A Genève, tout est plat, carré: le minimum quoi!

Les douaniers suisses vendent des vignettes automobiles. Les Français se réjouissent des coûts abordables d'utilisation des autoroutes suisses.

### A propos du point final de cette année

Depuis la mi-décembre 2008, la Suisse fait partie de l'espace Schengen. Les contrôles des personnes aux frontières ne sont plus systématiques, mais la marchandise reste contrôlée. À quoi reconnaît-on pourtant la Suisse? Qu'est-ce qui la distingue des autres pays? Ce sont souvent des choses de tous les jours.



*Un vignoble le long de la frontière, dans la région de Dardagny.*

Aujourd'hui, à la frontière, les personnes sont moins contrôlées. En revanche, les marchandises le sont plus souvent. De nombreuses connaissances précisent que ces contrôles se sont même renforcés. Beaucoup de Genevois font leurs achats en France et n'hésitent pas à s'y rendre avec armes et bagages car pour la viande par exemple, il existe un quota d'importation admis en franchise de droits de douane pour chaque personne. Les véhicules français immatriculés dans le 69 sont également contrôlés. Ceux-ci sont originaires de Lyon et au cours des dernières années, les Lyonnais étaient tristement célèbres pour les vols de vélos et de scooters à Genève. Les transports publics au-delà des frontières laissent encore à désirer.

La Suisse commence là où se trouve le tram. Les bus ne se rendent que rarement de l'autre côté du lac, à Evian ou Annecy qui se trouve à 40 km de là et fait partie de l'agglomération genevoise. Cela devrait changer d'ici quelques années, lorsqu'un train reliera directement le centre d'Annemasse, qui compte 65 000 habitants à la grande agglomération genevoise. Un train express est également prévu à long terme pour relier Genève à Lyon. Ici, le partage contribue à l'évolution commune, mais la sobriété reste à Genève.

■ ANNEGRET MATHARI, GENÈVE

Photo: Keystone



PAR ÉGARD POUR VOTRE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE



**Hometrainer CARDIO PRO**  
avec ceinture cardiaque  
au lieu de\* 698.- **398.-**

Système de freinage magnétique silencieux et sans entretien conçu pour s'entraîner en contrôlant sa fréquence cardiaque, idéal pour éliminer les graisses et améliorer condition et fitness ; ajustage manuel de la résistance de pédalage de 1 à 10 ; pulsomètre par capteurs intégrés au guidon plus mesure indépendante de la fréquence cardiaque de la précision d'un électro-cardiogamme au moyen d'une ceinture pectorale jointe ; ordinateur d'un écran tactile et d'un écran LCD grande vision (fréquence cardiaque, FC en phases de récupération, temps, vitesse, distance, calories, etc.) ; selle en gel réglable à l'horizontale, à la verticale et inclinable ; masse du volant de 8 kg permettant un pas-de-géant sans vibrations même en cas de contrainte importante ; guidon de triathlète réglable ; pédales extra larges ; roulettes de transport intégrées ; cadre de grande stabilité et de qualité comparable aux studios de fitness ; charge admissible : 150 kg ; mode d'emploi et de montage en all., fr., it. Garantie de 2 ans.



**Fauteuil tournant de bureau ERGOTEC SYNCHRO**  
698.- au lieu de\* 1498.- (en cuir) au lieu de\* 1198.- **498.-**

**Fauteuil tournant de bureau professionnel** conçu selon les dernières acquisitions en matière d'ergonomie, forme anatomique parfaite ; mécanisme synchro-blocable ; réglage de hauteur par vérin à gaz de sécurité ; adaptation individuelle au poids ; appui-reins ergonomique ; dossier à filet aéré inusable ménageant le dos et évitant la fatigue, ne « colle » pas au dos ; appui lombaire à réglage (soutien de la colonne vertébrale et des disques) ; appui-tête et appui-nuque (amovible) ; accoudoirs à 12 positions de réglage en hauteur et latérale-mentavec appuis rembourrés ; convient à toutes les activités quotidiennes au bureau, en particulier le travail à l'écran. Dimensions : (h x l x p) 50-60 x 52.5 x 48.5 cm, poids : 22 kg, mode d'emploi et de montage en fr, it, all, angl. Garantie 3 ans. Pied : bois/bambou, alu poli, alu noir ; avec galets de tapis (galets pour sols durs en option : CHF 20.- les 5)

**Couleurs du tissu :** 1. orange, 2. rouge, 3. bleu, 4. vert clair, 5. sable, 6. gris, 7. noir. **Couleur du cuir :** noir



**Appareil de massage par pulsation intensif ITM**  
au lieu de\* 149.- **119.-**

Avec lumière infrarouge activable. Pour assouplir, détendre et stimuler la circulation sanguine dans les muscles, un massage par pulsation intensif, en profondeur et bienfaisant, (régulation linéaire). Efficace pour détendre les tensions musculaires et les crampes et échauffer les tissus. Les épaules, le dos, les jambes et même les plantes des pieds peuvent être massés sans effort. Instructions d'utilisation en fr, it, all, angl. 3 ans de garantie.

**Bâtons de trekking et de randonnée ERGOLITE PROTEC ANTISHOCK**  
au lieu de\* 179.- **98.-**

Bâton de randonnée et de trekking 3 brins en alliage d'aluminium 7075 T6 haute technologie de qualité supérieure avec système anti-choc et pointe Wolfram/Carbide. Poignée supérieure en liège isolant avec poignée contourgrip EVA-Full-Foam allongée utilisable lorsque le bâton est raccourci. Poignée ergonomique inclinée de 15 degrés avec deux dragonnes réglables interchangeables. Modèle très stable et robuste, réglable de 77 à 140 cm, sac de transport et de rangement inclus. **Couleur :** bleu/vert/argent/noir



**Veste fonctionnelle d'extérieur TITANIUM 6 EN 1**  
au lieu de\* 698.- **198.-**

• modèle optimisé  
• mesures redéfinies  
• plus de légèreté

Veste d'extérieur (4 saisons) haut de gamme, testée en conditions himalayennes/alpines, répondant aux exigences les plus élevées et offrant toute une panoplie de qualités techniques ; fermeture avant avec zip dissimulé à ouverture en haut et en bas, avec protection du menton ; 2 grandes poches intérieures poitrine zippées ; 3 poches intérieures filet/velours ; 4 poches extérieures zippées ; toutes les fermetures éclair repoussent l'eau et sont en plus protégées ; Cool-System : aération par zip ou velcro sous les aisselles ; capuche réglable et amovible enroulable dans le col avec visière pouvant être utilisée avec un casque ; manchettes réglables par velcro d'une seule main ; cordon élastique à la taille et dans l'ourlet du bas ; avec 2 vestes intérieures amovibles en tissu polaire (isolation moyenne/élevée : 300/400g/L, diverses poches intérieures/extérieures zippées) ; fabriqué en HIMATEX deux couches, une fibre respirante imperméable à 100% au vent et à l'humidité ; coutures thermosoudées imperméables ; imperméabilité : 20 000 mm, micro-aération : 6 000 mvt (g/m<sup>2</sup>/24h) ; kit spécial hiver/ski : soufflet pare-neige se fixant par zip avec élastique pour veste extérieure/polaire ; poche pour ticket sur le bras gauche ; poche transparente amovible pour forfait remontées mécaniques ; masque tête-casque pouvant être dissimulé dans le col ; 1 masque visage tempête ; nouveau : gilet/veste 2 en 1 en duvet d'oe extra-léger ; indice de gonflant 700 ; compartiments supérieurs régulièrement ; manches amovibles ; extérieur Ripstop Nylon (en ensemble 98.- au lieu de 248.-). HIMALAYA OUTDOOR® by Omlin. 100% Made au Népal.

11 Couleurs : 0. off-white, 1. jaune, 2. orange, 3. rouge, 4. bleu ciel, 5. bleu glace, 6. bleu, 7. vert printemps, 8. olive, 9. gris, 10. noir.  
9 tailles : 2XS, XS, S, M, L, XL, 2XL, 3XL, 4XL



**Pantalon fonctionnel d'extérieur TITANIUM 3 EN 1**  
au lieu de\* 349.- **149.-**

Pantalon fonctionnel solide conçu avec de nombreux détails techniques : optimal comme pantalon de ski de trekking ; assorti à la veste TITANIUM 6 EN 1 ; zip latéral dissimulé sur toute la longueur de la jambe ; coupe ergonomique ; bretelles amovibles pour pantalon extérieur/polaire ; bas de jambe réglable par velcro ; 4 poches zippées imperméables ; kit spécial hiver/ski : 1 pantalon polaire amovible avec taille plus haute à l'avant et à l'arrière, 2 poches latérales, 1 poche poitrine kangourou zippée ; guêtres pare-neige élastiques amovibles avec bride de maintien ; fabriqué en HIMATEX deux couches, une fibre respirante imperméable à 100% au vent et à l'humidité ; surface couche supérieure en ripstop anti-déchirures et anti-abrasion particulièrement résistant aux genoux/fessier/intérieur des chevilles ; toutes les coutures sont thermosoudées et imperméables ; imperméabilité : 20'000 mm, respirabilité : 6'000 mvt (g/m<sup>2</sup>/24h) ; HIMALAYA OUTDOOR® by Omlin. Fabriqué au Népal.

11 Couleurs : 0. off-white, 1. jaune, 2. orange, 3. rouge, 4. bleu ciel, 5. bleu glace, 6. bleu, 7. vert printemps, 8. olive, 9. gris, 10. noir. 9 tailles : 2XS, XS, S, M, L, XL, 2XL, 3XL, 4XL



**Sac à dos multifonctions X-TRAIL HYDROLITE 27+5**  
au lieu de\* 298.- **129.-**

Sac à dos multifonctions aux multiples équipements et comprenant un système de désalération à isolation totale (3 litres) ; aération dorsale tri-directionnelle AirPort™ efficace, rembourrage du dos et de la ceinture de taille ErgoFoam™ ; compartiment principal avec zip et poche de rangement, ceinture de taille et sangle de poitrine, bretelles ergonomiques avec système SuspensionStrap, poche frontale avec filet et sangles, 2 poches latérales à sangles élastiques, système de fixation des bâtons de randonnée ; diverses sangles de compression et de fixation, sangles en caoutchouc pour sac de couchage, casque, etc. ; bandes réfléchissantes 3M, protection anti-pluie, poche pour téléphone mobile, support CD/MP3, organizer, sac de laptop, portefeuille, etc. Idéal pour les activités de plein air (randonnée, trekking, ski, cycle, escalade) et les loisirs. Matériel : ripstop Diamond/Dobby robuste. Volume : 27+5 Litres. Couleurs : 1. orange, 2. rouge, 3. bleu, 4. bleu glace, 5. vert, 6. noir

Article / dimension / couleur	Quantité	Prix	Adresse	Code: Panorama 12/09
			Nom et prénom	
			Rue	
			NPA/localité	
			Téléphone	
			E-Mail	

Date/signature

**Commandes :** CARESHOP GmbH, c/o Bürgerspital Basel, Ruchfeldstrasse 15, 4142 Münchenstein  
**Téléphone 0848 900 200, Fax 0848 900 222, www.careshop.ch**  
 Sous réserve d'erreur d'impression. Prix TVA incl., frais de port en sus.  
 Livraison jusqu'à épuisement du stock. \*Somme des différents prix.

**Venez visiter nos magasins «Careshop» :** **NOUVEAU**  
 • 4051 Bâle, Aeschenvorstadt 55, Téléphone: 061 227 92 76  
 Lundi-Vendredi 10.00 - 18.00 • Samedi 10.00 - 16.00  
 • 4500 Solothurn, Bielstrasse 23, Téléphone: 032 621 92 91  
 Lundi fermé • Mardi-Vendredi 14.00 - 18.00 • Samedi 10.00 - 16.00





[www.raiffeisen.ch/coupe-du-monde](http://www.raiffeisen.ch/coupe-du-monde)

# La Coupe du monde de ski à moitié prix.

En qualité de client Raiffeisen, vivez l'ambiance de la Coupe du monde de ski à Adelboden, Wengen, St-Moritz ou Crans-Montana et venez encourager nos stars du ski! Commandez maintenant vos billets d'entrée et forfaits de ski journaliers avec jusqu'à 50% de réduction sous [www.raiffeisen.ch/coupe-du-monde](http://www.raiffeisen.ch/coupe-du-monde)

Ouvrons la voie

**RAIFFEISEN**