

# Aspects

Novembre 2019

L'humain reste au centre

## La vie numérique

**Lego Mindstorms**  
ou comment attirer les  
jeunes vers l'informatique

**Kunsthaus Zürich**  
Ce qui vous attend à  
l'automne 2021

Entretien avec l'expert  
du numérique  
Manuel P. Nappo



04

Le numérique de A à Z!



Robots de livraison

Un coursier sans scooter, mais sur roues : il est encore à l'essai, mais fera peut-être bientôt partie de notre quotidien. De drôles de robots seront intégrés aux chaînes d'approvisionnement et livreront nos commandes ou le courrier à la maison.



12

Smartphone ou crayon



24

Le Kunsthaus pose un jalon

Dossier

04 Le numérique de A à Z!

Comment vit-on aujourd'hui dans un monde numérisé ? Réponse en 10 points.

12 Smartphone ou crayon ?

La Projektschule Goldau montre à quoi ressemble la scolarité numérique.

15 Quand apprendre devient facile

Comment la numérisation transforme l'offre des hautes écoles.

Engagement

16 Place à l'avenir numérique avec Lego

Avec les bénévoles Lego Mindstorms, des jeunes s'initient par le jeu aux métiers MINT.

Banque numérique

18 L'humain reste au centre, même en pleine numérisation

Anke Bridge Haux, responsable Digitalization & Products au Credit Suisse, explique la numérisation dans le monde bancaire.

Chronique

22 Des taux à jamais négatifs ?

Oliver Adler, chef économiste au Credit Suisse, sur l'évolution des taux.

Sponsoring

24 Le Kunsthaus pose un jalon

À l'automne 2021, la nouvelle extension s'ouvrira à Zurich pour former le plus grand musée des beaux-arts de Suisse.

27 Un bond en avant à l'échelle internationale

Christoph Becker, directeur du Kunsthaus, attend du nouveau bâtiment qu'il rende le musée plus attrayant pour le public.

Logement

28 La ville attire de nouveau les familles

Fredy Hasenmaile, responsable Real Estate Economics au Credit Suisse, explique comment la situation du logement a changé de visage dans les villes suisses.

Bon à savoir

30 Un accompagnement en ligne toute votre vie

Offres du Credit Suisse pour toutes les situations de votre vie et actualité de nos produits bancaires.

Univers de primes Bonviva

34 Des aides intelligentes pour le fitness

De quoi garder la forme et la santé tout au long de l'hiver.

39 5 questions à...

Marcelo Victoria, collaborateur du Credit Suisse, développe des solutions bancaires numériques.

La numérisation ouvre de nouvelles voies



Chères lectrices, chers lecteurs,

Nous vivons dans un monde connecté où nous pouvons consulter des informations simplement et rapidement à toute heure et presque en tout lieu. Les nouvelles technologies de communication omniprésentes nous ont offert ces dernières années des chances insoupçonnées et conduits vers des tendances et modes de vie inédits.

La présente édition se penche sur la manière dont ce monde numérisé nous marque et influence nos actions. Ainsi, nous nous sommes notamment longuement entretenus avec l'expert numérique renommé Manuel P. Nappo. Il montre de façon saisissante les opportunités offertes par les nouvelles technologies et la manière dont nous pouvons en tirer parti au quotidien.

Nous vous livrons aussi un aperçu des tendances numériques actuelles dans le secteur bancaire. Anke Bridge Haux, responsable Digitalization & Products du Credit Suisse, explique dans une interview quels seront les modes de paiement de demain et comment la révolution numérique va transformer notre banque et la finance.

Nous vous souhaitons une agréable lecture.

Serge Fehr  
Responsable Wealth Management Clients

# Le numérique de A

Dans un monde de plus en plus interconnecté, l'information est accessible facilement et à tout moment. Sous l'impulsion des technologies de communication numériques, de nouvelles tendances ainsi que de nouveaux styles de vie et types de comportements émergent partout dans le monde. Bien que la phase de numérisation ouvre de grandes possibilités, elle en déroute plus d'un.

Comment vit-on aujourd'hui dans un monde numérisé ? Et comment profitons-nous de la numérisation au quotidien ? Aspects a interrogé Manuel P. Nappo à ce sujet, un expert reconnu du numérique de la Haute école d'économie de Zurich (HWZ). En dix points, il explique les effets positifs de la numérisation dans notre vie quotidienne.

Texte : Pirmin Schilliger et Brigitte Selden

## Nomades numériques

Travailler à l'endroit le plus beau : les nomades numériques échangent un poste de travail fixe contre la liberté de pouvoir travailler n'importe où.

Photo : iStock/pixellive

# à Z !



Apprentissage augmenté

# Apprendre les maths sur YouTube



**Manuel P. Nappo** est responsable de l'Executive MBA Digital Leadership et de l'Institute for Digital Business de la Haute école d'économie de Zurich. Il est titulaire d'un master en management international de l'Université de St-Gall (HSG). En 2013, il a été récompensé par l'IAB par le titre de « Digital Pioneer of the Year » pour sa contribution à la formation et au perfectionnement numérique et en 2014, il a été élu « précurseur de l'année » par les lecteurs du magazine « Marketing & Kommunikation ».

Les programmes d'apprentissage numériques ont l'avantage de personnaliser et de flexibiliser la transmission du savoir. En effet, l'éventail de plates-formes d'enseignement est désormais si vaste que chacun peut composer son plan d'études personnalisé pour développer ses points forts de manière plus ciblée et compenser ses points faibles encore plus efficacement. On peut entrer dans l'amphithéâtre virtuel dès qu'on en a le temps et l'occasion : à l'arrêt de tram, dans le bus ou confortablement installé à la maison. Outre la simple acquisition de connaissances, des programmes de simulation à l'écran permettent de s'entraîner à des manipulations et de faire exercices pratiques. Cela dit, il est impossible d'acquérir toutes les compétences nécessaires sur l'ordinateur. Seule la pratique permet de savoir si l'on maîtrise vraiment l'outil. Néanmoins, l'apprentissage augmenté

bouleverse le paysage de la formation. On se demande par exemple si les amphithéâtres seront encore utiles à l'avenir, d'autant plus que la plupart des notes de cours sont déjà disponibles en ligne. La transmission des connaissances de base se déplace presque entièrement vers les canaux numériques. Les étudiants apprennent ainsi à travailler de façon plus souple, et à s'organiser beaucoup mieux qu'auparavant. Nous aurons encore besoin de bons enseignants, malgré les plates-formes d'apprentissage en ligne et les robots. Mais à l'avenir, ils pourront se concentrer sur les contenus qui ne peuvent être transmis qu'en face à face, comme les compétences sociales, la pensée critique et les associations d'idées notamment, mais aussi la capacité de dialogue ! Parce que l'échange direct d'expériences et les interactions resteront la meilleure façon d'apprendre.

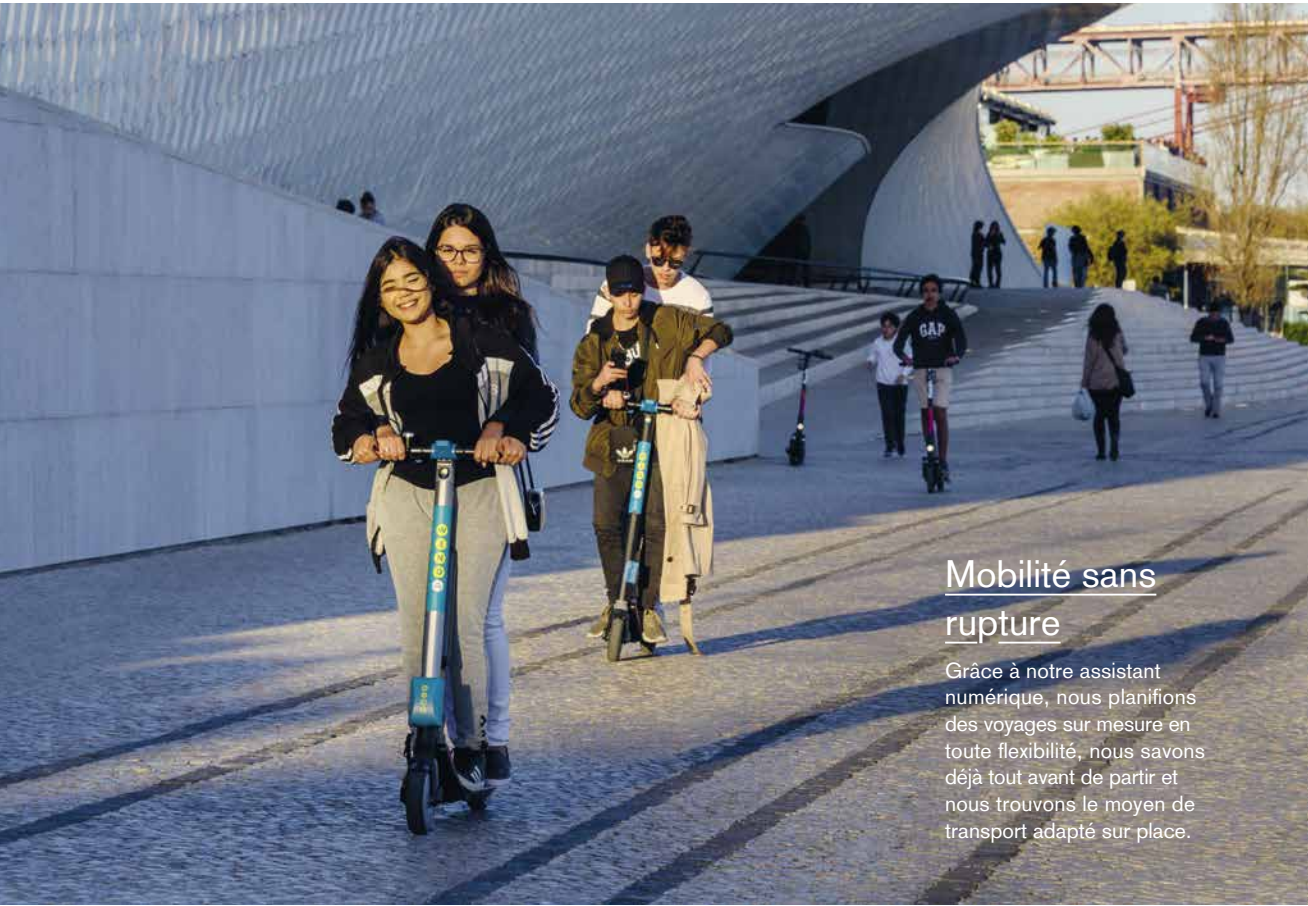
Collaboration numérique

# Le travail se flexibilise

Les nouveaux modèles de collaboration numérique entraînent une flexibilisation et une réorganisation du travail. Par exemple, des tâches qui étaient réalisées jusque-là de manière centralisée sont réparties entre des équipes en réseau numérique, ce qui apporte d'énormes avantages aux collaborateurs. Ils peuvent effectuer la plupart de ces tâches chez eux ou dans un espace de coworking à proximité, ce qui leur permet de mieux concilier vie professionnelle et vie privée et au bout du compte, de mieux développer leur propre potentiel. Ajoutons à cela le fait

que les espaces de coworking sont plus que de simples bureaux. Ce sont des lieux d'échange et souvent de convivialité. Par ailleurs, les collaborateurs consacrent beaucoup moins de temps et d'argent aux trajets pendulaires et aux voyages d'affaires. Il est toutefois recommandé qu'ils puissent continuer de se rencontrer et de communiquer directement les uns avec les autres pour réussir en équipe. La collaboration numérique permet également de nouvelles formes de travail hybrides avec des collaborateurs exerçant plusieurs emplois en parallèle. En outre, de plus en plus de travailleurs indépendants collaborent librement via des plates-formes ou comme

Photo : Maya & Daniele, Getty Images / Horacio Villalobos



Mobilité sans rupture

Grâce à notre assistant numérique, nous planifions des voyages sur mesure en toute flexibilité, nous savons déjà tout avant de partir et nous trouvons le moyen de transport adapté sur place.

Santé numérique

# Les données de santé d'un coup d'œil

partenaires d'entreprises virtuelles. Une différenciation commence à s'opérer dans le monde du travail entre les activités qui sont mieux gérées par l'intelligence collective d'une équipe et celles qui peuvent être exécutées par des « nomades numériques » indépendants, sans lieu de travail fixe. Ces modèles et situations de travail flexibles ont un impact décisif sur nos propres actes et demandent également davantage de responsabilité personnelle et de confiance mutuelle. Enfin, comme la collaboration numérique transforme radicalement le monde du travail, elle nous oblige à renégocier et redéfinir les responsabilités.

La numérisation est aussi en train de changer fondamentalement la médecine. La santé numérique associe santé et soins de santé aux technologies numériques. Par exemple, des instruments et des applications numériques nous permettent d'évaluer notre état de santé de façon beaucoup plus détaillée. Grâce aux données de santé électroniques mises en réseau, les médecins peuvent adapter les dosages des médicaments et utiliser ces derniers de façon plus efficace. Nous surveillons donc nos données corporelles et savons comment nous nous portons. De cette façon, nous pouvons agir à titre préventif et prendre des décisions plus rapidement

dans des situations présentant un risque pour la santé. Pour cela, les données doivent être analysées et intégrées dans le système de santé. La santé numérique nous donne également la possibilité en tant que patients de nous informer sur Internet dès les premiers signes de troubles et de maladie, ce qui augmente la transparence et nous laisse plus confiants et plus responsables face au médecin. Toutefois, le patient peut se perdre rapidement dans la jungle des données médicales, car il trouve sur Internet d'innombrables descriptions, parfois contradictoires, de chaque symptôme. Alors si le patient arrive chez le médecin avec une anamnèse qu'il a réalisée lui-même, voire avec des suggestions de traitement pour la maladie présumée, le rôle du médecin n'en est que plus important : lui seul est capable de guider le patient à travers la multitude de données collectées grâce à la santé numérique, puis de mettre en place le traitement le plus prometteur.



### Impression 3D

Allons-nous bientôt imprimer nous-mêmes nos meubles à la maison ? Le tabouret du designer Fabio Hendry montre le potentiel de cette technologie pour nous tous.

### Pleine conscience

## Aborder le quotidien numérique en conscience

La numérisation crée davantage de possibilités dans de nombreux domaines tout en complexifiant le monde. Gérer cette complexité de manière équilibrée revêt de plus en plus d'importance. La quête de pleine conscience est une réaction à ce phénomène. Elle cache le désir d'un monde plus simple et plus évident. La pleine conscience est l'approche visant à réduire la complexité par une utilisation plus consciente du numérique. La meilleure façon d'y parvenir consiste à relever patiemment et progressivement les défis du numérique. L'esprit conscient nous suggère d'analyser les processus numériques en fonction de la situation, de les essayer et de mieux les comprendre. Si nous réussissons, nous pouvons également décider où et comment nous voulons utiliser les systèmes numériques et où nous voulons les bannir. Alors, nous ne serons plus incités à succomber aveuglément à n'importe quelles tendances. Et nous ne ferons plus des choses que nous ne voulons pas faire, comme se laisser distraire partout et tout le temps par le son d'un smartphone. Apprendre la pleine conscience peut faire partie des mesures thérapeutiques après un burnout. Dans notre quotidien numérique en revanche, la pleine conscience commence beaucoup plus tôt et elle est plus complète. Il s'agit pour nous tous de trouver un style de vie combinant les qualités du numérique aux avantages de l'analogique.

Photo : Studio Ilio

Source : Rapport relatif à l'étude JAMES 2018, Université des sciences appliquées de Zurich (ZHAW), [www.zhaw.ch/psychologie/JAMES](http://www.zhaw.ch/psychologie/JAMES)

### Confidentialité

## Deux précautions valent mieux qu'une

La question de la maîtrise des données est un effet secondaire de la numérisation : quelles données personnelles divulguons-nous sur les canaux numériques ? Comment empêcher que ces données ne tombent entre de mauvaises mains ? Nos données sont-elles traitées de façon éthique et traitons-nous les données de façon éthique ? De nombreux utilisateurs numériques sont aujourd'hui sensibilisés à ces questions, surtout les jeunes, comme l'a montré l'étude JAMES 2018 de la ZHAW de Zurich. 72% d'entre eux protègent désormais leur vie privée sur les médias sociaux. Ils veulent savoir exactement où leurs données sont stockées, comment elles sont traitées, comment ils peuvent se prémunir contre d'éventuels abus et protéger

systématiquement leur vie privée. De fait, il n'est pas facile aujourd'hui de rester maître de ses données personnelles sur le réseau numérique. Sur d'innombrables plates-formes, le sort des données se décide dès qu'elles sont générées et stockées. Les utilisateurs avertis le savent et traitent donc leurs données avec plus de soin et d'attention. Ils accordent à juste titre une grande importance à la transparence, et refusent de plus en plus toute utilisation ultérieure de leurs données personnelles. Mais la transparence n'est qu'un critère parmi d'autres sur la manière dont les utilisateurs traitent leurs données. Ils ont pleinement confiance lorsque les exploitants des plates-formes et canaux en ligne leur garantissent une sécurité inconditionnelle. Il est incontestable que le flot de données numériques peut être exploité judicieusement et dans l'intérêt de tous dans de nombreux domaines. Mais pour prévenir les abus, nous devons continuer à prendre soin de notre vie privée et à nous protéger efficacement tant sur le plan personnel que juridique.

### Mobilité sans rupture

## Des déplacements plus flexibles et plus respectueux de l'environnement

La grande vision des planificateurs des transports, c'est que les usagers de la route ne dépendront plus d'un seul moyen de transport, ce que confirme l'analyse des tendances de la mobilité. Nous pourrions passer sans rupture d'un mode de transport à l'autre en fonction du tronçon du parcours. Selon la destination, la météo, les conditions de circulation et la disponibilité des moyens de transport,

les trajets quotidiens seront planifiés avec un smartphone ou une application. Cette utilisation intermodale des différents moyens de transport rendra le trafic globalement plus efficace, plus rapide, plus détendu, plus fluide et surtout plus respectueux de l'environnement. Différents prestataires avec différents modèles commerciaux veilleront à ce que tous les maillons de cette chaîne de mobilité s'imbriquent parfaitement. Dans ce nouveau système, il y aura toujours les transports publics classiques (train, bus et tramway), mais aussi des voitures partagées, louées ou achetées, parfois automobiles, des services de taxi de toutes sortes, des motos, vélos et trottinettes électriques, de nouveaux modèles qui, jusqu'à présent, ont surtout été expérimentés et utilisés par les jeunes. Grâce à la facilité d'utilisation qu'elle

nous apporte, la mobilité sans rupture nous permettra de planifier nos déplacements de manière plus flexible et personnalisée, que ce soit en ville ou au-delà des frontières. Les chaînes de mobilité seront interconnectées de manière intelligente. De cette façon, nous disposerons d'informations adaptées à nos besoins, de données globales sur les tarifs ou les itinéraires que nous pourrions relier entre elles et nous pourrions profiter d'offres en réseau. La mobilité sans rupture nous permettra de réduire considérablement le trafic et de ralentir le changement climatique. Dans ce contexte, les nouveaux modèles de travail évoqués précédemment et qui intègrent la mobilité numérique (espaces de coworking, collaboration numérique, etc.) offrent un effet de levier supplémentaire.

### Apprentissage tout au long de la vie

## En savoir plus, à tout âge

Comme les profils de poste et les compétences changent rapidement à l'ère du numérique, l'apprentissage tout au long de la vie devient une nécessité professionnelle. Pour développer son potentiel individuel, l'apprentissage tout au long de la vie n'est plus simplement préconisé, il est déjà vécu au quotidien. Ceux qui veulent apprendre ont désormais accès à des possibilités de perfectionnement appropriées. En effet, nombre de personnes sont animées par une soif constante de connaissances. Mais elles peuvent se sentir submergées par le multimédia. La numérisation provoque une explosion de l'information. Aujourd'hui, le défi consiste à juger de la pertinence et de la qualité des sources dans la masse d'informations et à prendre des décisions, ce qui demande beaucoup de discipline ainsi qu'une nouvelle compétence média-

tique. L'apprentissage tout au long de la vie requiert non seulement une faculté et une volonté d'apprendre, mais également une bonne dose d'énergie et de motivation. En fin de compte, ce n'est pas différent du travail : non seulement on y prend plaisir, mais cela exige des efforts et de l'engagement, même à l'ère du numérique. L'apprentissage tout au long de la vie est une expérience valorisante qui incite l'apprenant à continuer, lui permet d'obtenir un travail qui a plus de sens et améliore ainsi sa qualité de vie. Certains découvrent que plus on apprend, plus on développe sa curiosité et plus on a envie de continuer à apprendre. Enfin et surtout, les plus âgés ont désormais la possibilité d'acquérir de nouvelles compétences pour rester attractifs sur le marché du travail, ou tout simplement pour rester en pleine possession de leurs moyens intellectuels.





## Drones

Les assistants volants sont aujourd'hui monnaie courante, par exemple pour la surveillance du trafic et les prévisions météorologiques. Ou alors ils servent à repérer des faons dans un champ avant le fauchage, comme le drone équipé d'une caméra thermique de Pascal Zimmermann.

## Autosui

# Le smartphone devient moniteur d'activité

Grâce à la technologie moderne des capteurs, l'automesure numérique fait déjà partie du quotidien de nombreuses personnes. De minuscules capteurs de mouvements, des accéléromètres, voire des mini-laboratoires entiers peuvent être installés dans des téléphones portables, montres, bracelets, vêtements ou chaussures. Des objets du quotidien se transforment en appareils de mesure mobile. Un moniteur d'activité permet de compter

le nombre de pas effectués dans la journée, ce qui nous incite à laisser la voiture pour marcher les 10 000 pas recommandés par jour. D'ailleurs, le moniteur d'activité fait bien plus que compter les pas. Outre l'activité sportive, il mesure des fonctions corporelles vitales comme le pouls, la pression artérielle et la glycémie. Ceux qui le souhaitent peuvent surveiller la durée et la profondeur de leur sommeil, les calories brûlées et bien plus encore, n'importe où et en temps réel. Parce que cela nous donne une vision de plus en plus claire de notre propre corps, on parle également de « Quantified Self » ou automesure connectée en français. L'autosui nous aide à mieux nous connaître pour obtenir le meilleur, c'est-à-dire à être le plus en

harmonie possible avec nous-mêmes. L'automesure numérique peut nous aider à être plus responsables de notre santé et éventuellement à mener une vie plus active et plus équilibrée. L'autosui nous indique à tout moment ce que nous devons faire pour rester en bonne santé. De plus, les appareils de mesure mobiles permettent d'échanger avec d'autres personnes sans avoir à être physiquement au même endroit au même moment. Grâce à la numérisation, peu importe que vous pédaliez ensemble en Appenzell, ou l'un dans la vallée du Rhin et l'autre dans l'Oberland bernois. Car ce qui compte, c'est de se motiver à bouger, et ça marche toujours mieux à plusieurs, que ce soit en numérique ou en analogique.

Photo : Keystone (2), Gaetan Bally, Christian Beutler

Source : Statistiques concernant l'utilisation des médias sociaux en Suisse, statista 2019, <https://de.statista.com/themen/2782/social-media-in-der-schweiz>

## Réseaux sociaux

# Plates-formes idéales pour des performances créatives

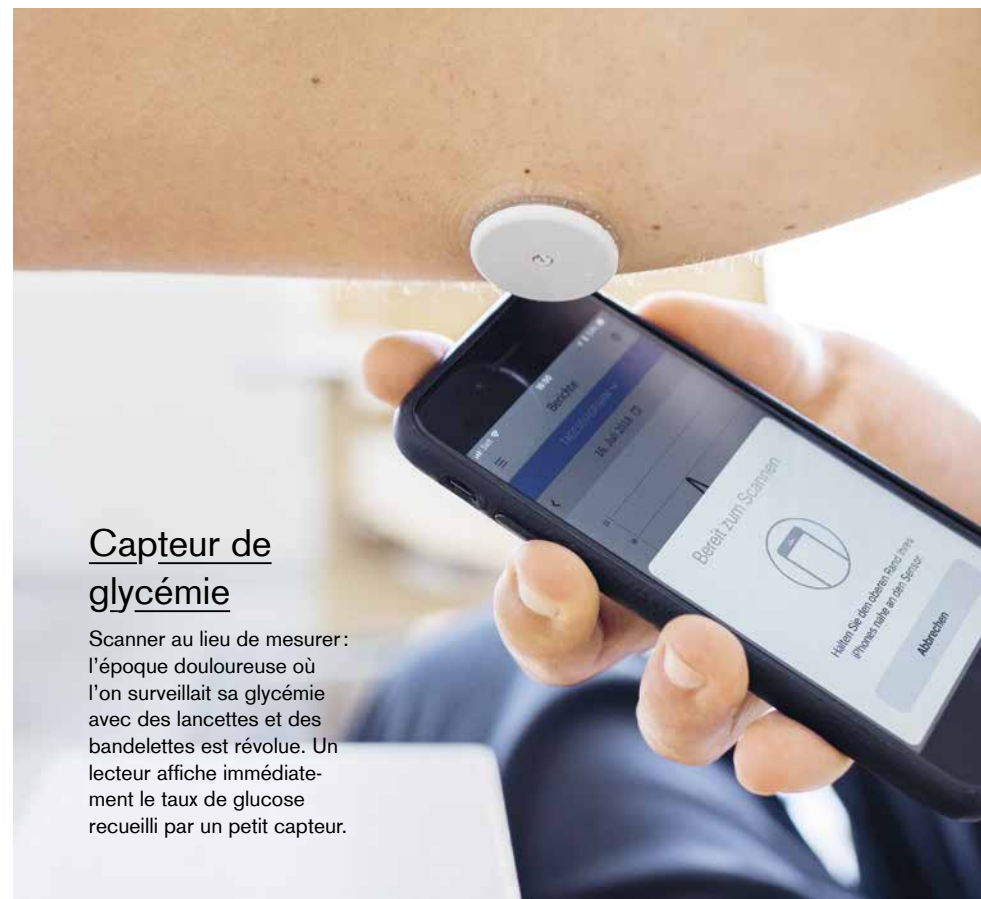
Les réseaux sociaux jouissent à ce jour d'une popularité croissante dans le monde entier. Ils ne rencontreraient pas un tel succès s'ils ne répondaient pas à autant de nos besoins fondamentaux, tels que le sentiment d'appartenance. Les réseaux sociaux ont déclenché un processus social qui détermine nos actes. Nous avons appris d'une manière simple et totalement nouvelle à nouer des contacts tout en cultivant des relations existantes.

Des amis, des connaissances ou des inconnus ayant les mêmes centres d'intérêt se rencontrent sur des réseaux régionaux, nationaux et internationaux et se connectent numériquement. Selon une enquête de Statista, environ 86% de la population suisse surfe régulièrement sur les réseaux sociaux. Ceux qui sont socialement connectés peuvent expérimenter le monde et découvrir d'autres points de vue. Les réseaux nous permettent de participer à des discussions et de suivre l'actualité, ce qui nous rend plus ouverts. De plus, les réseaux nous offrent des plates-formes idéales pour nous présenter d'une façon tout à fait nouvelle. Les réseaux professionnels comme LinkedIn ne servent pas seulement à entretenir des contacts professionnels. Aujourd'hui, nous les utilisons tout naturellement pour nous présenter à un large public et pour nous démarquer. Il n'y a pratiquement aucune limite à notre créativité.

## Gestion des connaissances

# Le savoir est un bien commun

La gestion des connaissances est le point d'orgue de tous les aspects mentionnés précédemment. Il s'agit de la gestion systématique et optimisée des connaissances en tant que ressource centrale. Que ce soit dans le domaine de la santé ou de la protection de la vie privée, nos connaissances sont toujours en cause. L'adage selon lequel détenir le savoir revient à détenir le pouvoir conserve toute sa pertinence, mais on l'entend dans un sens démocratique aujourd'hui. Le savoir a perdu son caractère élitiste et devient un bien commun. Le niveau de formation n'a donc jamais été aussi élevé. Bien entendu, cela change également la façon dont nous traitons les informations. L'accès permanent aux connaissances nous aide à mieux différencier les informations et à nous protéger des « fake news ». De manière générale, la gestion des connaissances ouvre à chacun de nous une multitude de possibilités de développer sa personnalité. Toutes les connaissances nécessaires sont disponibles sur Internet.



## Capteur de glycémie

Scanner au lieu de mesurer : l'époque douloureuse où l'on surveillait sa glycémie avec des lancettes et des bandelettes est révolue. Un lecteur affiche immédiatement le taux de glucose recueilli par un petit capteur.



# Smartphone ou crayon ?



L'objectif du projet pilote est de préparer les enfants au monde numérique.

La numérisation a atteint depuis longtemps tous les échelons de notre système éducatif. L'exemple de la « Projektschule Goldau » montre d'ores et déjà ce à quoi la scolarité numérique peut ressembler. Ici, les élèves travaillent en classe avec leur tablette et leur téléphone portable personnels. Aspects s'est rendu dans cette école pilote.

Texte : Anja Fiebiger Photos : Sophie Stieger



Le téléphone portable personnel fait partie du quotidien de la Projektschule Goldau.

À 8 heures du matin, Melanie Hediger se tient devant le tableau et accueille la classe 5a avec ces mots : « Bonjour à tous, installez-vous, nous avons du travail ! » Des voix d'enfants parviennent encore de la fenêtre ouverte de la classe située au rez-de-chaussée de l'école Zwergarten à Arth. Puis le calme se fait. « En français, vous trouverez une vignette avec une conversation téléphonique entre deux personnes. Lisez la conversation, répétez le dialogue et mettez la meilleure version sur learningview.org », demande Mme Hediger à ses élèves. Quelques minutes plus tard, après les dernières explications sur les objectifs de la journée en mathématiques, en anglais et en allemand, certains enfants prennent leur téléphone et quittent la classe.

La classe 5a fait partie de la « Projektschule Goldau » au sein de l'école primaire des communes de Goldau et d'Arth.

Depuis 2004, elle fait également office de laboratoire pour la haute école pédagogique voisine de Schwyz. Ensemble, ces deux institutions veulent découvrir comment l'enseignement change avec des médias numériques.

Deux garçons de la classe 5a sautent en même temps sur un mini trampoline situé à côté de l'entrée de l'école. D'une même voix, ils crient un mot anglais à chaque saut. « House ! » – « Home ! » – « Cool ! » Ces deux écoliers pratiquent leur vocabulaire anglais. Un troisième garçon s'assoit en tailleur sur le sol et lit des termes allemands en cadence sur son smartphone. Pas loin de là, trois filles s'assoient dans les escaliers et s'interrogent mutuellement.

## Projet conjoint avec la HEP de Schwyz

Depuis 2009, les enfants de la Projektschule travaillent avec leur propre appareil à l'école. En écrivant sur son blog un article sur les nombreuses possibilités des smartphones à l'école, Christian Neff, directeur du cercle scolaire de Goldau, a apporté une contribution décisive au « Projet iPhone ». « Beat Döbeli de la HEP de Schwyz a lu le blog et est venu me

dire qu'on le mettrait en œuvre sous forme de projet », se souvient Christian Neff. Il était enseignant à l'époque. Aujourd'hui, il dirige la Projektschule.

L'idée semblait encore absurde à cette époque-là. Les réticences étaient nombreuses. Dans un premier temps, le projet a été lancé dans une seule classe. Aujourd'hui, la tempête s'est calmée et le projet est très bien accepté par les parents. « Nous n'abandonnons pas les parents face aux problèmes des smartphones et d'Internet », explique Beat Döbeli. Les 230 élèves de cinquième et de sixième de l'école primaire d'Arth et de Goldau travaillent avec du matériel personnel qui fait partie de l'enseignement au même titre que les règles : quand l'enseignante parle, les smartphones, tablettes et ordinateurs portables sont posés au bord du pupitre, écran vers le bas. Et ça marche.





Les enfants travaillent aussi de manière autonome avec l'enseignement numérisé.



La numérisation a changé la pédagogie des enseignants. L'apprentissage individualisé nécessite beaucoup d'espace, c'est pourquoi les enfants choisissent eux-mêmes leur lieu d'apprentissage. Ainsi, l'enseignant a plus de temps à consacrer à chaque enfant.

« Bonjour... ça va ? » Nik s'entraîne à un dialogue en français en classe. Bien que le texte imprimé soit collé sur l'armoire blanche juste derrière lui, il préfère utiliser son appareil. Pourquoi ? « Parce que c'est plus rapide et plus facile. » En revanche, son voisin Jermaine peaufine son texte en allemand sur un homme du Moyen Âge au crayon. Smartphone ou crayon ? À la Projektschule, là n'est pas la question. Il s'agit au fond de préparer les enfants au monde numérique.

LearningView est un outil d'apprentissage personnalisé qui a été développé conjointement par la HEP de Schwyz et la Projektschule. Il est basé sur des vignettes contenant des fiches de travail et leurs solutions ainsi que des tests et des devoirs. « Les vignettes sont rouges pour les tests, bleues pour les devoirs et jaunes pour les contenus spéciaux », explique Egzona pour décrire l'organisation de LearningView. Sans ces vignettes, elle aurait du mal à imaginer l'école. Les

enfants téléchargent eux-mêmes les résultats de leur travail (dictées, films, photos, etc.) sur l'outil et cochent les tâches terminées pour l'enseignante. Depuis la numérisation, les enfants doivent travailler plus et de manière plus autonome, déclare Melanie Hediger.

#### Des cours individuels grâce au smartphone

Dans la partie ombragée de l'école, Janosch s'assoit sur un banc du vestiaire et réfléchit. Il est occupé avec un feed-back. « On peut évaluer la façon dont on a appris et lire ce que les autres ont écrit », dit-il. « Les conseils des autres m'aident à apprendre ! »

Corinne Kennel enseigne à la classe 5b. La classe est à l'étage. Un élève fait tourner un dé rouge dans sa main et compare ce qu'il voit à un croquis du livre de mathématiques. « On ne doit pas copier les solutions », confie-t-il en regardant son enseignante. N'existe-t-il aucune application qui fait tourner des

dés ? Le jeune trouve cela inutile et explique : « Mon dé est plus pratique. » Sa réponse témoigne d'une approche émancipée par rapport à l'appareil, comme on le souhaite à la Projektschule.

À la fin des leçons, l'écran situé au-dessus du tableau affiche une liste avec les noms des élèves, les tâches et les cases cochées. Chaque enfant voit d'un coup d'œil les vignettes qu'il a terminées par rapport à ses camarades. Secondes de vérité. Les appareils ne déconcentrent-ils pas trop les enfants ? La tentation est là. « Mais quand on arrive à faire travailler correctement les élèves malgré les smartphones, on peut se dire qu'on a résolu l'un des principaux problèmes liés aux appareils », se félicite Beat Döbeli. Et comment y parvient-on ? « Grâce à une bonne gestion de la classe, du contrôle et de l'éducation. » A-t-on un autre choix ? Pas vraiment, estime Beat Döbeli : « Si les écoles se ferment à la numérisation, les enfants se demanderont en quoi l'école les concerne ! »

Photo : mad

# « Apprendre devient plus facile »

Les défis de la numérisation modifient non seulement les offres des hautes écoles et de la formation des adultes, mais aussi la façon d'apprendre. Ralph Hutter explique ce que cela implique dans un entretien.

Texte : Anja Fiebiger



Ralph Hutter est un informaticien diplômé et responsable du programme d'études à la Haute école d'économie de Zurich (HWZ).

#### M. Hutter, vous dirigez différents cycles d'études depuis la création de l'Institute for Digital Business de la HWZ. Qu'est-ce qui vous fascine dans la numérisation ?

L'ordinateur et la numérisation ont donné naissance à un Nouveau Monde inconnu, qu'il s'agit de découvrir. La numérisation inaugure un changement d'époque comparable à la découverte de l'Amérique.

#### Comment la numérisation change-t-elle l'apprentissage ?

Internet a considérablement augmenté la disponibilité des informations, ce qui est essentiel pour l'apprentissage. Des centaines de millions d'utilisateurs ont accès au savoir par YouTube, des vidéos explicatives ou des Massive Open Online Courses (MOOC), sans condition d'admission. Des jeunes engagés acquièrent des connaissances en dehors ou en parallèle de formations traditionnelles. Ils deviennent créateurs d'entreprises, programmeurs, pirates informatiques, blogueurs de mode ou ingénieurs. Apprendre devient plus facile. Pour autant, les diplômes certifiés sont recommandés et importants pour toutes les offres et tous les formats.

#### Vous offrez un large éventail de cursus. Dans quel sens va l'évolution ?

Les nouvelles technologies constituent la base de la numérisation. L'enjeu immédiat est leur influence sur la capacité d'innovation d'une entreprise. Mais l'intelligence artificielle est le véritable grand saut. Dans les années à venir, nous devons clarifier ce que l'on entend par action éthique dans le monde numérique.

#### De quels domaines viennent les participants ?

Les antécédents des participants importent peu. Les frontières disparaissent rapidement dans le contexte de la numérisation. Ce qui compte, c'est de savoir si l'on veut entreprendre le voyage.

#### Comment se déroulent les cours ?

Tous les contenus sont enseignés avec les méthodes les plus récentes et dans une application en réseau par des chargés de cours issus du monde économique, par des excursions et par des voyages d'études. La formation comporte des éléments classiques. Les étudiants recueillent beaucoup d'informations par intérêt et viennent en cours avec leurs propres questions et études de cas. Nous communiquons via des applications de messagerie instantanée.

#### Vous planifiez un nouveau cours sur le leadership numérique. Quelle est la priorité de cette formation destinée à l'encadrement ?

Comme dans de nombreuses autres hautes écoles, la formation est axée sur les compétences personnelles. Notre programme fait sortir les étudiants de leur zone de confort, par exemple avec leur propre conférence TEDxHWZ et par un coaching individuel. Ce cours oblige les participants à se lancer des défis, car c'est la seule façon d'avancer aujourd'hui.



# Place à l'avenir numérique avec Lego

Les métiers MINT souffrent de plus en plus d'une pénurie de personnel qualifié. Mais comment attirer les jeunes vers ces domaines? Avec le programme de bénévolat Lego Mindstorms, le Credit Suisse mise sur l'apprentissage par le jeu.

Texte : Irene M. Wrabel

Dans bien des secteurs, la garantie d'un avenir pérenne passe par un facteur important, la numérisation. Une démarche qui nécessite du personnel qualifié, et c'est justement là tout l'enjeu pour l'économie du pays. Les derniers chiffres montrent que la formation et les cursus dans les métiers « MINT » (mathématiques, informatique, sciences naturelles et technologie) n'ont plus la cote auprès des jeunes lycéens.

Très souvent, le manque de connaissances est en cause : l'informatique passe pour un milieu ennuyeux, technocratique et dépassionné. Combattre ces préjugés et montrer tout l'attrait du travail collaboratif sur les innovations de demain, tel est le but du projet de bénévolat Lego Mindstorms. De fait, en éveillant l'intérêt des jeunes pour les sujets techniques, c'est tout un monde de nouveaux métiers passionnants qu'on leur ouvre. Explications.

Quand la créativité ne connaît aucune limite : ce petit robot-chien court de manière autonome.

Photo : FLlCasts.com

## Construire un robot en s'amusant

Équipés d'ordinateurs portables et de sets de construction Lego Mindstorms, trois à six collaborateurs du Credit Suisse se rendent dans des classes à effectif variable. Dès la cinquième année primaire, les écoliers sont invités à créer, construire et programmer des robots tout en s'amusant. À la fois outils et ressources dont la conception est adaptée à leur âge, Lego Mindstorms offre des résultats concluants et rapides.

## Trouver des solutions en équipe

Construire un robot peut sembler facile, d'autant plus quand il s'agit de briques Lego... Et pourtant, c'est une myriade de défis qui se cache derrière cette mission ! Car il ne suffit pas de construire un personnage, il faut aussi l'animer en le dotant d'une batterie de composants informatiques : boussole, yeux, capteurs de mouvement et de distance... Ensuite, les jeunes développeurs ont pour

tâche de programmer chacune de ces briques via un logiciel : si le robot s'approche par exemple d'un obstacle, le capteur de distance doit envoyer un signal. À l'aide d'une fonction, les élèves programment l'action que doit réaliser le robot dans une telle situation. Ce faisant, ils gagnent une vision d'ensemble des concepts les plus importants du développement logiciel. En équipe, chacun identifie les problèmes, trouve une solution et célèbre les victoires.

## Transmettre des connaissances à la jeune génération

Avec ces expériences positives à l'esprit, il est évident que les enfants sont plus réceptifs à l'informatique et à la numérisation. En outre, les compétences acquises avec Lego Mindstorms sont capitales dans un monde numérique, au-delà même des disciplines MINT. Pour les bénévoles du Credit Suisse aussi, ces interventions contribuent à développer leurs capacités personnelles. En effet, en transmettant leurs connaissances aux adultes de demain, ils élargissent leurs propres compétences professionnelles : expliquer les choses de façon claire, répondre aux besoins individuels au sein de l'équipe... Un savoir-faire qui ne bénéficie pas qu'aux seuls bénévoles, mais aussi à l'ensemble du Credit Suisse.

L'engagement volontaire avec Lego Mindstorms est donc un investissement pour l'avenir, à plusieurs niveaux. Pour les jeunes, dont l'horizon s'est élargi de manière ludique, et pour les bénévoles bien sûr, mais aussi pour l'économie et la société, qui disposent de nouvelles possibilités de promotion professionnelle.

## Corporate Volunteering

À travers le Corporate Volunteering, le Credit Suisse donne l'occasion à ses collaborateurs de s'engager bénévolement pour des projets d'utilité publique pendant leurs horaires de travail. Indépendamment de leur milieu socioéconomique, des jeunes peuvent acquérir des compétences afin de libérer leur potentiel personnel et professionnel : aptitudes technico-scientifiques, intégration professionnelle, esprit d'entreprise et compétences interpersonnelles. Grâce à Lego Mindstorms, qui compte parmi les programmes d'apprentissage développés par le Credit Suisse, environ 800 écoliers se sont passionnés pour le monde de l'informatique et de la numérisation au cours des 40 ateliers organisés pendant la seule année 2018.

[credit-suisse.com/responsibility](https://credit-suisse.com/responsibility)



« L'humain reste  
au centre,

Anke Bridge Haux est responsable du secteur  
d'activité Digitalization & Products du Credit Suisse.

Quelles sont les tendances du secteur bancaire ?  
Comment paierons-nous dans le futur ? Anke Bridge  
Haux, responsable Digitalization & Products au  
Credit Suisse, décrypte la numérisation dans le  
monde bancaire et la transformation numérique  
au sein du Credit Suisse.

Texte : Anna Brugnoli Photos : Yves Bachmann

## même en pleine numérisation »

### Quelles tendances marqueront-elles le plus le monde bancaire ?

L'une des grandes tendances se rapporte à la façon  
dont les clients voudront interagir avec leur banque,  
c'est-à-dire avec nous. Certains préfèrent le contact  
personnel, d'autres se reposent largement sur les  
plates-formes numériques. Il s'agira donc d'une part  
de soigner les indispensables interactions avec les  
conseillers et de l'autre, de développer des services  
accessibles via des canaux numériques. Dans tous les  
cas, notre banque doit impérativement proposer une  
combinaison des deux. Par ailleurs, nous constatons  
un intérêt croissant pour les « écosystèmes » et les  
réseaux : la clientèle veut disposer de services dans les  
lieux où elle en a besoin. À cette fin, nous étendons  
constamment notre réseau. Pour les clients entreprises

**M**adame Bridge Haux, la transformation  
numérique a déferlé sur l'économie  
et les finances. À quoi la banque de  
demain ressemblera-t-elle ?

La banque de demain devra être flexible et innovante  
et proposer une offre modulable, dynamique et  
personnalisée. Elle devra, pour ainsi dire, aller vers  
le client et non l'inverse. Cette transition, nous la  
définissons en permanence, en fonction des besoins  
des clients et avec l'aide des nouvelles technologies.



# «La numérisation n'est pas une fin en soi, elle découle des besoins du client.»

du Credit Suisse, l'«open banking» est déjà une réalité, comme le montre notre collaboration avec le développeur de logiciels KLARA, qui permet aux entreprises de simplifier les questions financières. Outre une solution de comptabilité novatrice qui communique automatiquement avec toutes les interfaces, ce logiciel donne aux clients la possibilité de nous soumettre en ligne des demandes de crédit sans engagement.

**Les besoins et les attentes des clients évoluent sans cesse, en particulier vis-à-vis de la numérisation, ce qui pousse les banques à leur proposer des solutions personnalisées et innovantes. Quelle approche le Credit Suisse adopte-t-il ?**

La numérisation n'est pas une fin en soi, elle découle des besoins du client. La technologie devrait servir à organiser les services de manière modulaire pour que les clients puissent y recourir de façon individuelle. Quant au conseiller clientèle, il connaît son client et sait exactement ce qu'il veut, quand il le veut. Le défi est de le transposer sur la plate-forme et pour cela, il convient d'enrichir les solutions en continu avec des options techniques. Nos clients nous font volontiers part de leurs souhaits. Ensuite, dans notre User Experience Lab spécialement pensé à cet effet, nous faisons des essais en direct avec eux et par la suite, nous poursuivons le développement sur la base de leurs retours.

**Quelles nouveautés numériques le Credit Suisse a-t-il instaurées pour ses clients ces dernières années ?**

L'une des grandes nouveautés, c'est que notre plate-forme est désormais identique pour les clients professionnels et pour les clients privés, ce qui nous permet d'introduire de nouvelles fonctionnalités plus rapidement. Un exemple est la fonction Online Credit pour les clients entreprises, qui informe ces derniers en seulement quelques minutes de la possibilité et des conditions d'octroi d'un crédit. Les clients privés retrouvent cette fonctionnalité avec le crédit lombard en ligne. De plus, les clients privés domiciliés en Suisse et dont la nationalité compte parmi la cinquantaine qui ont fait l'objet d'un accord, de même que les clients entreprises, peuvent ouvrir un compte en ligne en quelques minutes et sans aucun document. Aujourd'hui, en Suisse, 80% des ouvertures de comptes privés s'effectuent sur Internet. Avec TWINT, qui revendique plus de 80 000 utilisateurs, nous sommes la première grande banque du pays à proposer toutes les options de paiement mobile, comme SwatchPAY!, Apple Pay, Samsung Pay et Google Pay.

**Quelles sont les attentes de la jeune génération vis-à-vis d'une banque ?**

Globalement, les jeunes ne se sentent pas une grande affinité avec les banques. Et si leur âge ne les empêche pas de s'inquiéter de la planification des mesures de prévoyance et de leur avenir financier, ils espèrent un service différent de celui proposé aux générations précédentes. Ils ne se rendent pas dans les succursales, exigent de la flexibilité et sont mobiles et connectés. Dans l'optique de développer des solutions pour cette génération-là, nous échangeons avec des universités et des hautes écoles spécialisées sur l'innovation et la technologie financière.

**Comment ferons-nous nos achats demain ? Avec notre empreinte digitale ou sur le cloud ? L'argent liquide vit-il ses dernières heures ?**

Le niveau de développement des infrastructures techniques suisses est favorable à une augmentation du nombre d'options de paiement alternatives. Malgré tout, les Suisses restent très attachés aux espèces, à l'inverse de leurs voisins scandinaves, qui



Anke Bridge Haux dirige le secteur d'activité Digitalization & Products et est membre du Directoire de Credit Suisse (Suisse) SA. Elle est titulaire d'un master en finance et sciences économiques de l'Université de St-Gall et a suivi le General Management Program (TCT) de la Harvard Business School à Boston. De plus, elle est à la tête de la commission spécialisée Numérisation de l'Association suisse des banquiers.

n'en ont pratiquement plus. Nous constatons qu'en matière de paiement, les cartes Maestro sont plus utilisées que les cartes de crédit. De plus, le paiement mobile est de plus en plus accepté et pratiqué. Cela dit, l'argent liquide ne va pas disparaître, du moins pas dans un avenir proche.

**Quel sens la numérisation revêt-elle pour la longue tradition bancaire suisse et pour l'activité bancaire classique ?**

L'une des conclusions importantes de mes longs travaux dans ce domaine est que la technologie n'est qu'un moyen de parvenir à nos fins. Dans le fond, la

question reste toujours de savoir comment on souhaite interagir avec sa banque en tant que client et en tant que personne. En réalité, la discussion porte toujours sur l'humain. Si nos clients ne remarquent pas qu'ils ont affaire à la technologie, c'est que nous avons bien fait le travail. Notre objectif est de développer des solutions numériques qui transmettent les valeurs du Credit Suisse, comme c'est déjà le cas lors des échanges avec le conseiller bancaire. En somme, la numérisation accompagne, complète et simplifie l'activité bancaire.

**À l'avenir, accordera-t-on toujours plus d'importance au conseil personnalisé ou bien des robots-conseillers prendront-ils la relève ?**

La technologie est pionnière : elle nous accompagne, simplifie les choses et nous fait gagner du temps. Les robots-conseillers constituent un bon complément, qui permet de numériser et d'automatiser les services d'un conseiller traditionnel. Mais il est impossible qu'ils remplacent le conseil personnalisé : celui-ci constitue encore et toujours un élément essentiel de la relation clientèle.

**Vous mettez l'humain au centre de la numérisation. Des émotions comme la confiance ou même l'insécurité sont extrêmement humaines, surtout quand il s'agit de faire face à des possibilités insoupçonnées. Est-ce là notre plus grand défi ?**

La numérisation ne consiste pas simplement à exploiter de nouvelles chances, mais aussi à reconnaître les risques possibles. Le progrès technique s'accompagne également d'une envolée de la cybercriminalité, qui est un sujet crucial pour les banques. Et pour le Credit Suisse, la priorité absolue est donnée à une gestion sûre et fiable des données.

**Selon vous, qu'y a-t-il de fascinant dans la transformation numérique ?**

Cette convergence entre la technologie, l'innovation, l'activité bancaire, les produits et les services me passionne. L'humain reste toujours au centre, il s'agit de développer les meilleures solutions pour les clients. Et c'est ce qui me fascine.



# Des taux à jamais négatifs ?

Au début des années 90, le taux d'intérêt d'un compte d'épargne suisse s'élevait à environ 5% et celui d'un emprunt fédéral à dix ans tournait autour de 6%. Qui aurait cru que, de nos jours, l'épargne rapporterait 0% (voire moins) et que les investisseurs seraient prêts à céder chaque année 1% à la Confédération en échange du « privilège » de détenir ses obligations ?

Texte : Oliver Adler



**Oliver Adler**  
Travaille depuis 2009 à Zurich dans le domaine Economic Research, au sein du Wealth Management du Credit Suisse. Est titulaire d'un master en relations internationales et d'un doctorat en sciences économiques de l'Université de Columbia à New York. Chef économiste du Credit Suisse pour la Suisse, il apporte son savoir-faire dans les analyses de tendances économiques et financières.

## 1 Une situation a priori impensable

C'est un paradoxe et pourtant, les taux d'intérêt peuvent être négatifs. Qui souhaiterait épargner ou placer son argent tout en sachant que ses avoirs perdraient de la valeur au fil du temps ? Dans un contexte de déflation, c'est-à-dire une baisse importante des prix des biens et des services, de tels taux seraient profitables, puisque le pouvoir d'achat réel de ces avoirs pourrait augmenter. Mais aucune déflation n'est en cours, ce qui veut dire que la rémunération des comptes d'épargne et de nombreuses obligations est nominale, et même négative en termes réels.

## 2 Pourquoi des taux bel et bien négatifs ?

Plusieurs causes : les gouvernements pourraient contraindre les épargnants à de tels placements, mais cette « répression financière » ne saurait s'imposer en Suisse ou dans le cadre d'une libre circulation des capitaux, où il reste possible d'opter pour des placements au rendement positif. Deuxième raison : une forte aversion au risque. Si les placements rémunérateurs (actions, par exemple) sont perçus comme trop risqués, les investisseurs pourraient se rabattre sur des titres au rendement négatif, mais plus sûrs. La troisième raison est bien plus essentielle : les épargnants pourraient se sentir obligés d'économiser sans se soucier des pertes, notamment dans le cas où ils douteraient de la capacité des systèmes de prévoyance publics et privés à prendre en charge leur retraite. L'augmentation de l'espérance de vie et l'insécurité de l'emploi rendent ainsi plausible l'« épargne à tout prix ».

## 3 Pourquoi ces taux historiquement bas en Suisse ?

La situation est avant tout due à la longue tradition de faible inflation, qui reflète la politique conservatrice et axée sur la stabilité des prix de la Banque nationale suisse. En outre, la dette publique se situe à un niveau plus bas que dans bien d'autres pays, surtout depuis l'introduction du frein à l'endettement en 2003. Synonymes de sécurité, les obligations de la Confédération sont donc convoitées. Enfin, du fait de cette stabilité monétaire et budgétaire, le franc suisse est devenu l'une des plus grandes « valeurs refuge » au monde. Cette forte probabilité de bénéfice de change en période de crise mène alors à une chute des taux d'intérêt.

## 4 Les banques centrales, véritables responsables des taux négatifs ?

On lit souvent que la politique d'assouplissement agressive menée par les banques centrales depuis la crise financière est à l'origine des taux extrêmement bas à travers le monde, mais cet argument ne tient pas la route. En effet, ces établissements ne peuvent influencer que temporairement sur les taux réels, la politique monétaire étant « neutre » sur le long terme. Sans compter que si cet « assouplissement quantitatif » était trop agressif, nous aurions assisté à une surchauffe conjoncturelle qui se serait traduite par une flambée de l'inflation (et de la prime d'inflation associée aux taux). Or, il n'en est rien. Si les banques centrales resserraient maintenant leur politique monétaire et relevaient les taux, la conjoncture s'en trouverait affaiblie et l'inflation anticipée chuterait. Paradoxalement, les taux d'intérêt à long terme pourraient alors continuer à diminuer.

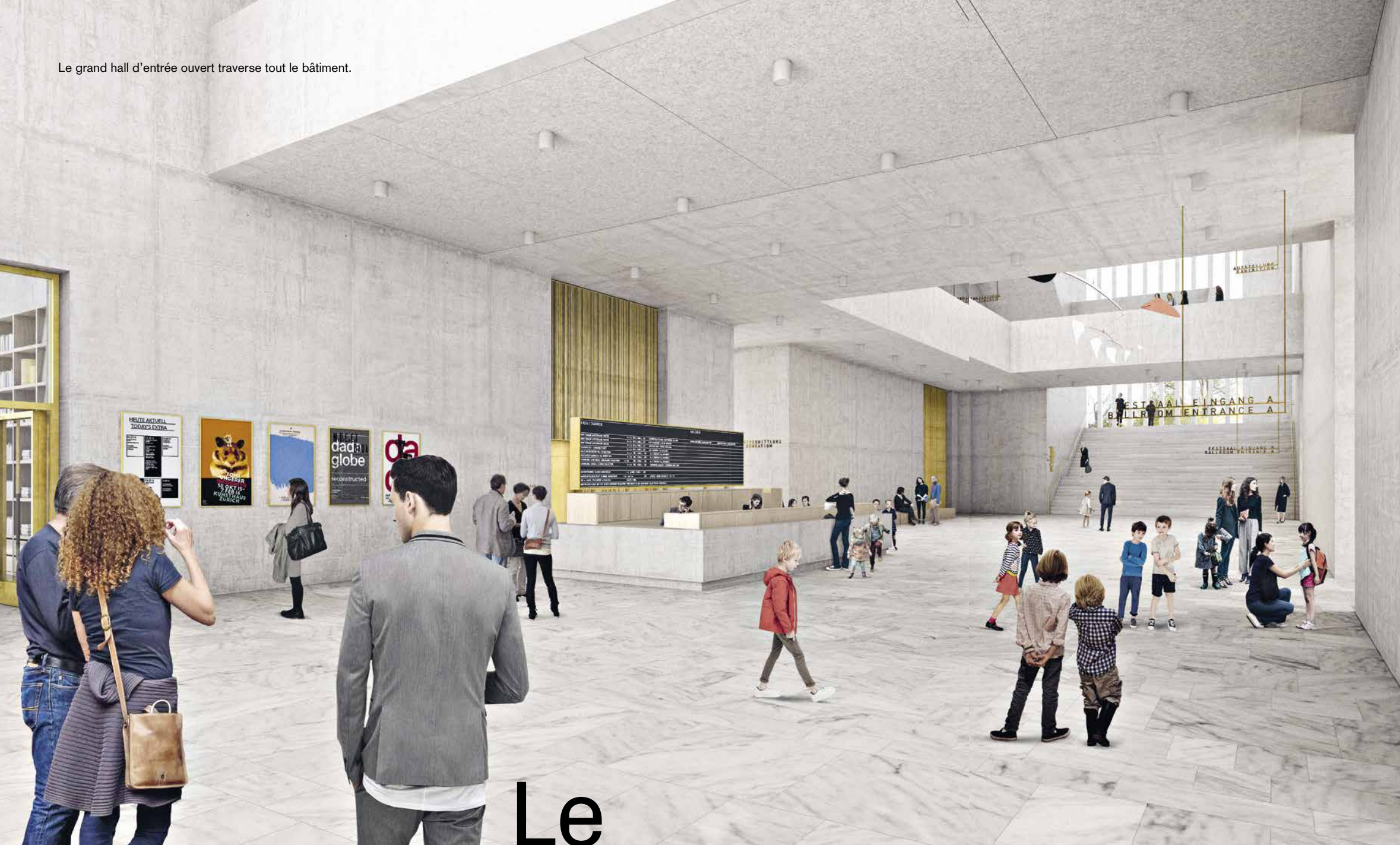
## 5 Facteurs d'augmentation des taux d'intérêt

Les taux ne connaîtront pas d'envolée en l'absence d'une accélération notable de la croissance ou de l'inflation dans les principaux pays et au vu des tendances démographiques, notamment en Chine. La politique monétaire pourrait rechercher de nouveaux moyens de stimuler la conjoncture et l'inflation, par exemple à travers un « hélicoptère monétaire », soit une hausse des dépenses publiques financée par la banque centrale. Ou encore, consolider les impulsions budgétaires traditionnelles – investissements en infrastructure ou réduction des impôts – au prix d'un endettement public. Autant de facteurs qui pourraient augmenter tendanciellement la demande globale et, à terme, les taux. Toutefois, les principaux pays ne sont pas en trop mauvaise posture et à l'heure actuelle, il existe encore peu de pression en faveur de mesures de stimulation radicales. Dans l'immédiat, il est donc peu probable que les taux remontent.

### i En savoir plus

Des informations concernant l'économie suisse et les marchés financiers sont régulièrement publiées sur notre guide en ligne : [credit-suisse.com/mieuxinvestir](https://credit-suisse.com/mieuxinvestir)





# Le Kunsthaus établit un nouveau repère

Image : rendu sans engagement,  
état en 2018 © David Chipperfield Architects

Tout vient à point pour qui sait attendre. Dans ce cas, l'attente est une promesse d'excellence. En collaboration avec le Kunsthaus, la ville de Zurich construit une extension qui, avec le bâtiment existant, formera le plus grand musée des beaux-arts de Suisse. Le Credit Suisse soutient ce projet dans le cadre de son partenariat de longue date avec le Kunsthaus.

Texte : Daniele Muscionico

L'extension était à prévoir, la nécessité de gagner de la place pour le musée – sa collection, ses expositions et sa mission de médiation – étant démontrée depuis des décennies. Mais le chemin pour y arriver n'a pas été facile. Rétrospectivement, on peut dire que quiconque souhaite réaliser un projet d'envergure dans l'espace urbain en Suisse doit s'attendre au même genre de difficultés que celles rencontrées par l'extension du Kunsthaus Zürich.

Les premières ébauches de projet ont vu le jour dès 2001 ; le concours d'architecture a débuté fin mars 2007 et dès novembre 2007, le projet du célèbre architecte britannique Sir David Chipperfield a été choisi par le jury.

Mais le plan s'est heurté à la résistance de la population et des oppositions ont retardé l'avancement du projet. Par la suite, un recours a été déposé. Le projet est resté au point mort pendant deux ans. La construction a véritablement commencé en août 2015. Les archéologues ont alors découvert à dix mètres de profondeur des pièces en céramique datant de l'époque des lacustres, des objets métalliques mystérieux du Moyen Âge et des vestiges de fortifications du XVII<sup>e</sup> siècle. Les objets métalliques et autres découvertes ont été archivés dans le dépôt archéologique de la ville. Les murs historiques en grès ont été éliminés, les échantillons de poutres en bois et de plus petites trouvailles sont en cours de clarifications.



Un intérieur aérien et généreux

Désormais, l'architecte du musée, David Chipperfield, façonnera le paysage urbain non seulement au Japon, en Chine, à New York ou à Mexico, mais également à Zurich dès 2020. Le Kunsthaus veut établir un nouveau repère architectural. En effet, l'architecture du Britannique a un double visage. Derrière l'austérité apparente du bâtiment, l'intérieur se révèle aéré, généreux et baigné de lumière.

Le Kunsthaus se trouve sur la Heimplatz, tout comme le Schauspielhaus Zürich et divers autres bâtiments universitaires. La construction de l'extension va transformer la place. Le bâtiment conçu par David Chipperfield comme un élément de liaison sur la Heimplatz donnera un nouveau centre-ville à la population, aux amateurs d'art et au Zurich touristique.

Vocation publique

Au cœur du projet, une idée de l'architecte : le nouveau bâtiment mettra une grande partie de ses locaux à la disposition du public. L'accès au musée se fera par un hall d'entrée traversant tout le bâtiment qui sera ouvert au public, même en dehors des heures d'ouverture du musée. Ce hall permettra d'accéder à une salle de réception, à un bar ou à un magasin, par exemple. Il mènera également à un « jardin d'art » situé en amont et doit transformer le jardin public classé de l'école cantonale en un espace pour tous.



Les locaux du nouveau bâtiment sont clairs, généreux et aérés.

Le bâtiment existant de l'architecte Karl Moser ainsi que les extensions d'Erwin Müller et des frères Pfister seront reliés au bâtiment de David Chipperfield situé de l'autre côté de la rue. Huit mètres au-dessous de la Heimplatz, une galerie relie les deux bâtiments du Kunsthaus.

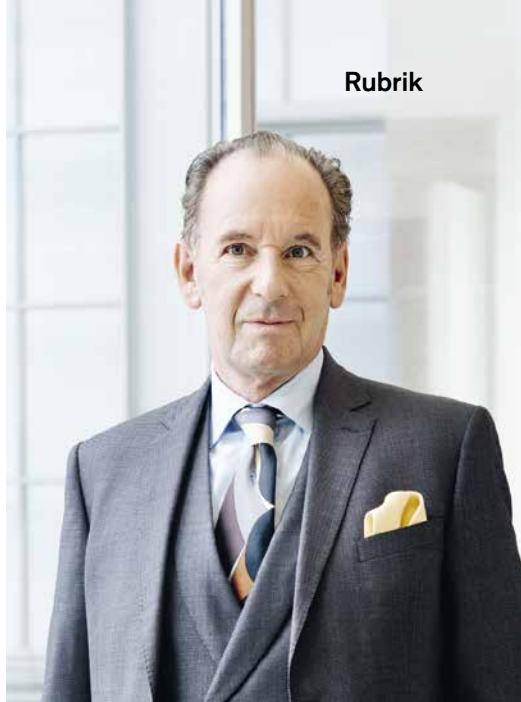
Quant au programme, le directeur du Kunsthaus, Christoph Becker, et son équipe de commissaires veulent à l'avenir traiter plus souvent des thèmes que l'histoire de l'art en tant que discipline scientifique ne semble pas prête à aborder, comme les questions sociales, la politique, la diversité des styles de vie ou les questions environnementales.



Un partenaire de longue date

Depuis des décennies, le Credit Suisse soutient des musées de renom et permet ainsi l'organisation d'expositions de portée internationale. Tel est le cas du Kunsthaus Zürich, avec lequel le Credit Suisse collabore depuis 1991. Début 2005, cette coopération a abouti au statut officiel de « partenaire du Kunsthaus Zürich ». Dans le cadre de cette fonction, le Credit Suisse soutient la principale exposition annuelle ainsi que différents projets de communication et de médiation, et la construction de la nouvelle extension. Vous trouverez plus d'informations sur le sponsoring culturel sur : [credit-suisse.com/sponsoring](https://credit-suisse.com/sponsoring)

Images : magasin de photos de modèles, 2018 / rendu sans engagement, état en 2017 © David Chipperfield Architects, photo : Franca Candrian (extrait)



L'historien de l'art **Christoph Becker** dirige le Kunsthaus Zürich depuis 2000 et le fait entrer dans le futur. L'entretien a eu lieu en juillet 2019.

« C'est un bond en avant à l'échelle internationale »

Le directeur du Kunsthaus, Christoph Becker, attend du nouveau bâtiment qu'il ouvre le musée à des thèmes contemporains et le rende plus attrayant pour le public.

M. Becker, le nouveau bâtiment de David Chipperfield ouvrira ses portes à l'automne 2021. Cette date est-elle celle qui était prévue ?

Cette date n'est pas vraiment choisie librement. Aujourd'hui, on s'attend à ce qu'il s'écoule environ 20 ans entre la première idée d'un bâtiment public et sa mise en service. En effet, dans le cadre de processus politiques et sociaux, des retards tels que des recours ou des oppositions ne peuvent pas être exclus. Ce chantier n'a pas fait exception, nous avons probablement perdu quatre ans. Ma première ébauche d'extension du Kunsthaus remonte à 2001.

Comment la construction avance-t-elle maintenant ?

Très bien et très rapidement. Il n'y a plus aucun retard et 97% des marchés attribués sont déjà réalisés. Nous connaissons donc maintenant les coûts et ils sont maîtrisés. C'est ambitieux, parce que les retards coûtent cher. Pour un projet de cette envergure, on dit qu'ils représentent un million de francs par an.

Quand allez-vous ouvrir ?

Nous prévoyons une ouverture en plusieurs étapes. La remise des clés à

la fondation Zürcher Kunsthaus, la propriétaire, sera un acte politique. Le permis d'exploitation sera probablement délivré au printemps 2021. À partir de là, la population devrait pouvoir y accéder. Le bâtiment sera encore vide, mais on pourra admirer l'architecture de David Chipperfield. Nous voulons prendre possession du bâtiment lentement, avec des performances et des actions. Puis il sera probablement fermé de nouveau pendant quelques mois, afin de faire fonctionner la technologie. Il ne sera aménagé qu'à la toute fin, car l'art doit être installé dans un bâtiment sécurisé et bien climatisé.

Comment les visiteurs profiteront-ils de l'extension à l'avenir ?

Le Kunsthaus, dont l'organe responsable est une association d'amateurs d'art, a toujours été une institution très proche du public. Cet accès du public sera beaucoup mieux représenté à l'avenir. Un grand hall d'entrée traversera tout le bâtiment, ce qui modifiera son apparence aux yeux du public. Nous voulons associer notre programme à cette ouverture. Comme nous aurons plus de place, nous présenterons certainement l'art de façon moins dogmatique que par le passé. Par exemple, le Kunsthaus peut parfaitement interagir avec des questions sociales, le débat sur le genre, le réchauffement climatique ou notre relation à la nature.

En quoi l'activité de collection de votre musée diffère-t-elle de celle d'autres institutions européennes ?

Dans la collection principale d'art suisse, nous nous considérons comme un tremplin pour présenter les artistes à l'international. L'extension du Kunsthaus permettra d'élargir le champ de la collection. L'arrivée de la collection Bührle fait émerger un grand pôle d'art français. Quant à la collection Merzbacher, qui sera mise à notre disposition sous forme de prêt permanent, elle amène en autres les groupes d'œuvres du « Cavalier bleu » et du « Pont » à Zurich.

Comment votre institution soutiendra-t-elle la comparaison internationale à l'avenir ?

En ce qui concerne l'impressionnisme, nous aurons la plus grande collection d'art impressionniste français en Europe, après Paris. Il s'agit d'un bond en avant non seulement pour Zurich et la Suisse, mais aussi à l'échelle internationale.



# « La ville est redevenue attractive pour les familles »

Comment le logement a-t-il évolué ces dernières années ? Dans un entretien, Fredy Hasenmaile, responsable Real Estate Economics au Credit Suisse, évoque la situation du logement dans les villes suisses, leur attractivité pour les familles et les coopératives de construction et d'habitation.

Texte : Anna Brugnoli Photo : Ornella Cacace

**M. Hasenmaile, quelle est la situation actuelle du logement dans les villes suisses ?**

Elle diffère de la situation générale du logement en Suisse. Les villes subissent une forte pression démographique alors que le niveau de construction de logements est moyen. Il en résulte une pénurie de logements, surtout dans les grandes villes. Les jeunes comme les personnes âgées sont de plus en plus attirés par la ville. On peut même parler de réurbanisation.

**Comment le logement urbain a-t-il évolué ces dernières années ?**

Le logement est plus individuel et plus diversifié. Le nombre croissant de ménages de personnes seules et de petits ménages en témoigne. À Zurich par exemple, il y a 44% de ménages

de personnes seules. Cette tendance s'observe également dans d'autres grandes villes d'Europe. C'est une conséquence de l'individualisme dû à l'augmentation du taux de divorces et de la longévité, mais aussi un phénomène de prospérité. Il existe d'autres formes de logement plus variées, comme la multilocalité (vivre dans plusieurs endroits) ou les communautés d'habitation. En ce moment, la demande porte sur des appartements plutôt petits et l'offre s'adapte en conséquence.

**Les villes ont longtemps été considérées comme peu attractives pour les familles. Mais aujourd'hui, de plus en plus de jeunes familles s'installent en ville. Comment expliquer cette tendance ?**

Les familles qui s'installent en ville ne sont pas plus nombreuses, mais les couples citadins qui fondent une famille restent

plus volontiers en ville. Auparavant, ils quittaient la ville pour trouver un logement en propriété ou des logements plus abordables. Aujourd'hui, la ville est redevenue attractive en termes de qualité de vie pour les familles, notamment grâce à la réduction des émissions et à la bonne infrastructure urbaine (qualité des transports publics, offre de garde d'enfants plus importante et proximité des établissements scolaires). En outre, la situation sur le marché du travail est meilleure dans les villes et il y a moins d'embouteillages.

**Les coopératives de construction et d'habitation sont un autre phénomène, essentiellement urbain. De quoi s'agit-il et sont-elles très répandues dans les régions ?**

Une coopérative de construction et d'habitation est une sorte d'« organisation d'entraide ». Dans sa forme originelle,



**Fredy Hasenmaile** est responsable Real Estate Economics au Credit Suisse. Il est titulaire d'un master en économie de l'Université de Zurich, chargé de cours à la Haute École de Lucerne, à l'Université de Zurich et à l'Association Suisse de l'économie immobilière (SVIT). Il est membre des commissions de placement de deux véhicules de placement immobilier.

des familles ont acheté un terrain en commun sur lequel elles ont construit. C'est une bonne forme de logement, parce qu'elle repose sur les valeurs d'initiative personnelle et de communauté. On les trouve principalement dans les cantons de Zurich et Bâle (surtout en ville) et de Lucerne (plutôt dans des communes rurales). En Suisse, environ 4,3% de la population vit dans des logements coopératifs.

**Comment ces coopératives contribuent-elles à résoudre les problèmes de logement ?**

Ces logements sont généralement plus efficaces : ils occupent moins de surface au sol, car ils comptent plus d'habitants et demandent moins d'espace par personne. Ils coûtent environ 11% de moins que des logements locatifs comparables et contribuent ainsi à l'utilisation mesurée et sociale du sol. Mais les logements coopératifs ne résolvent pas tous les problèmes. L'offre est rare, difficile d'accès et fait l'objet d'un rationnement. Les ménages à faible revenu y ont trop peu accès.

**Selon vous, quelles alternatives garantiraient des logements abordables dans les villes ?**

En cas de pénurie de logements et de prix élevés, la meilleure solution consiste à étendre l'offre. Mais sur le marché immobilier, l'offre ne réagit pas aussi vite que la demande. En Suisse, la construction de logements est difficile, onéreuse et ralentie par les nombreuses lois sur les constructions. L'activité de construction augmente dans les villes. On sent déjà un léger recul de la pénurie de logements, mais cela ne suffit pas. Il faut avant tout créer les conditions qui permettront de construire plus de logements et donc des logements plus abordables, sans pour autant négliger la qualité.

## i En savoir plus

Vous trouverez plus d'informations sur le marché immobilier suisse sur : [credit-suisse.com/guide/propriete](https://credit-suisse.com/guide/propriete)



# Le Credit Suisse vous accompagne en ligne tout au long de votre vie

À chaque situation de vie une offre adaptée

Illustrations : Anna Haas



### Début du secondaire

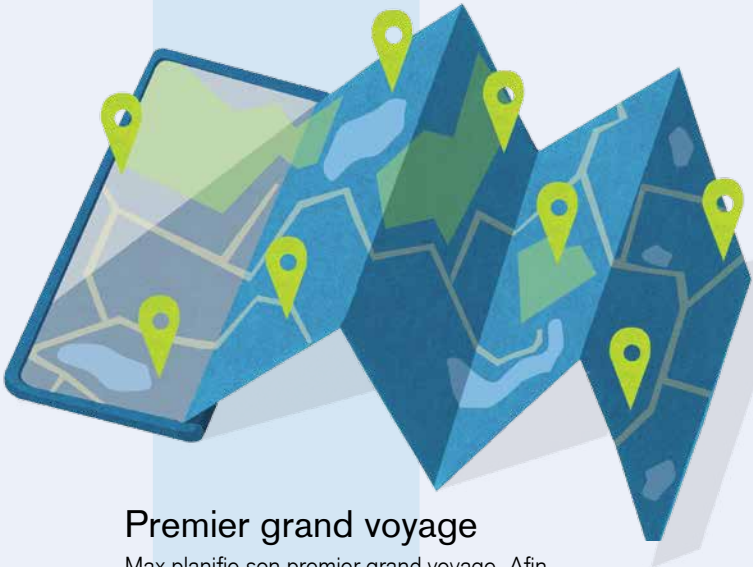
Max ouvre un paquet Viva Young. 100% en ligne, simple et rapide !

### Premier travail

Max touche son premier salaire et souhaite configurer une notification dans sa banque en ligne Credit Suisse Direct pour être informé régulièrement des rentrées de paiement et de la réception de documents électroniques. Ayant besoin d'aide dans cette démarche, il donne au conseiller de l'assistance Online Banking accès à son Credit Suisse Direct (partage d'écran).

### Dîner avec des amis

Au restaurant avec ses collègues, Max règle l'addition et se voit transférer directement et en quelques clics la part qu'ils lui doivent via l'application TWINT.



### Premier grand voyage

Max planifie son premier grand voyage. Afin de pouvoir payer ou retirer des espèces sur place, il vérifie dans Credit Suisse Direct les caractéristiques de sa carte Maestro à l'international. De plus, il installe Mobile Payment pour pouvoir payer avec son téléphone mobile.

### Cobaye de laboratoire

Max accepte volontiers d'être un utilisateur pilote de la dernière nouveauté de Credit Suisse Direct. Il participe régulièrement à des événements de design de l'expérience utilisateur et donne son avis sur de vrais prototypes. Max est totalement ravi à l'idée de pouvoir tester des prototypes de nouvelles fonctionnalités numériques avant leur déploiement réel.



### En déplacement

Max acquiert un véhicule de fonction grâce à l'Online Leasing pour clients entreprises avec Credit Suisse Direct.

### Max crée son entreprise

Max souhaite créer sa propre entreprise et ouvre un compte de consignation de capital sur Internet.

### Déclaration d'impôts

Max reçoit ses justificatifs bancaires au format électronique. Avec la fonction de filtre bien pratique, il peut afficher les documents nécessaires à des fins fiscales.

### Planification de l'avenir

Max ouvre en ligne un compte du pilier 3a avec Credit Suisse Direct.

### Vue d'ensemble

Max est titulaire de plusieurs comptes professionnels auprès de différentes banques et utilise donc la fonction «multibanking» du Credit Suisse afin d'obtenir une vue d'ensemble de ses valeurs patrimoniales et de ses liquidités.



### Objectifs ambitieux

Max rêve d'un logement en propriété et demande un conseil en placement. Le conseil à 360° est un processus de conseil numérique qui couvre tous ses besoins. Avec l'aide de son conseiller, il trouve la meilleure solution afin d'atteindre ses objectifs d'épargne le plus rapidement possible.

### Max propriétaire

Max souscrit une hypothèque. Avec l'outil d'offres hypothécaires, son conseiller client évalue le bien, met en évidence les exigences financières et la capacité de Max à supporter la charge. Il sélectionne avec ce dernier l'hypothèque adéquate et établit une offre.

## i Pas encore d'Online Banking ?

Faites la demande sur : [credit-suisse.com/onlinebanking](https://credit-suisse.com/onlinebanking)  
En cas de question, vous pouvez bien entendu contacter nos spécialistes Online & Mobile Banking au 0844 800 888.





#### Fondations

## Une nouvelle offre pour les fondations d'utilité publique

Dans le cadre d'une offre repensée pour elles, les fondations d'utilité publique bénéficient avec le Credit Suisse de divers services sur mesure. Notre nouveau centre de compétences dédié organise des événements professionnels avec des intervenants externes spécialisés dans les sujets propres aux fondations afin d'initier un dialogue dans le milieu. En outre, nous les accompagnons dans le domaine de la gestion de fortune, par exemple en leur conseillant des placements durables et en phase avec leur objectif et en élaborant ou en vérifiant leur règlement de placement.

[credit-suisse.com/fondations](https://credit-suisse.com/fondations)

#### 3<sup>e</sup> pilier

## Cotisez dès maintenant pour réduire vos impôts

Effectuez vos versements dans votre prévoyance individuelle du 3<sup>e</sup> pilier d'ici au 23 décembre 2019. En plus d'assurer votre avenir financier, vous diminuez vos impôts puisque vous pouvez déduire de votre revenu imposable la totalité de vos versements dans la prévoyance individuelle. En 2019, le montant maximal pour le pilier 3a pour les personnes actives avec caisse de pension s'élève à 6826 francs. Sans caisse de pension, les versements peuvent atteindre 20% du revenu net provenant d'une activité lucrative, sans toutefois dépasser 34 128 francs.

#### Objectif durabilité

Depuis fin octobre 2019, nos solutions de prévoyance-titres à gestion active (groupe de placement CSF Mixta-LPP Basic exclu) sont à vocation durable. Vous investissez en effet dans des entreprises exemplaires sur le plan de l'écologie, du social et de la direction, qui enregistrent une performance financière intéressante. L'évaluation de la durabilité s'effectue en fonction de critères largement répandus dans le secteur financier : les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).

### i En savoir plus

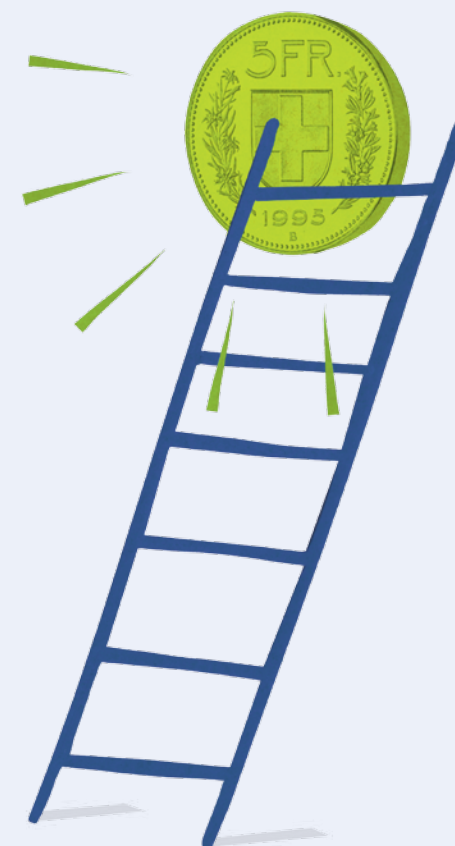
Retrouvez d'autres informations sur nos solutions de prévoyance sur : [credit-suisse.com/prevoyance](https://credit-suisse.com/prevoyance)

#### Hypothèque

## Prolongez vous-même votre hypothèque !

Retrouvez dans Credit Suisse Direct la liste de toutes vos hypothèques avec leurs caractéristiques contractuelles : taux d'intérêt actuel, durée, volume de crédits convenu... Vous pouvez aussi prolonger votre hypothèque en seulement quelques clics et ce, jusqu'à 24 mois à l'avance. Avec Credit Suisse Direct, vous n'êtes plus tributaire des horaires d'ouverture de votre agence et vous pouvez soumettre vos demandes à votre conseiller ou conseillère clientèle.

Plus d'informations sur : [credit-suisse.com/hypotheques](https://credit-suisse.com/hypotheques)



#### Fonction d'alerte

## Toujours à jour !

Vous voulez garder un œil sur les mouvements et l'état de votre compte, mais aussi être informé des rentrées de paiement et de l'arrivée de factures électroniques ? Profitez de l'option permettant de recevoir des notifications automatiques directement sur votre smartphone ou votre ordinateur ! Rendez-vous dans le menu « Produits & Services / Services / Notifications » et définissez comment vous souhaitez être notifié (par notification mobile push, SMS ou e-mail) et pour quoi (au sujet de vos crédits et débits, de l'état de votre compte et/ou d'un dépassement de votre limite de solde définie).

Demandez dès maintenant Credit Suisse Direct sur [credit-suisse.com/onlinebanking](https://credit-suisse.com/onlinebanking) et découvrez bien d'autres fonctions.

#### Prévoyance

## Connaissez-vous le montant de votre rente de vieillesse ?

Celui-ci est déterminé par trois facteurs :

- les années de cotisation prises en compte ;
- le revenu professionnel perçu pendant les années de cotisation ;
- les éventuelles bonifications pour tâches éducatives et d'assistance.

Les personnes qui ont toujours satisfait à l'obligation de cotiser depuis leurs 21 ans touchent une rente complète. Si la durée de cotisation présente des lacunes, seule une rente partielle est versée.

Calculez votre future rente avec notre calculateur en ligne sur : [credit-suisse.com/planificationfinanciere](https://credit-suisse.com/planificationfinanciere)



# Des accessoires pour votre bien-être

Menez une vie active et équilibrée :  
avec ces primes Bonviva,  
restez en forme et abordez  
l'hiver en bonne santé.

Photo: Getty Images / Martin Dimitrov, mad

## WITHINGS Tensiomètre

Des valeurs mesurées  
avec précision

**21 350 points** R/009088



## APPLE Watch Series 5

Avec le nouvel écran  
Retina Always-On

40 mm **79 120 points\*** R/009077

44 mm **84 420 points\*** R/009082

\*avec option de versement supplémentaire



## WITHINGS Pèse-personne Body+

Mesure votre poids et bien plus

**21 350 points** R/009092

## WITHINGS Capteur de sommeil

Une bonne nuit de sommeil...  
pour avoir bon pied bon œil

**23 180 points** R/009090

## i Gagnez 1000 points !

Inscrivez-vous jusqu'au 1<sup>er</sup> décembre 2019 pour recevoir notre  
lettre d'information et nous vous créditerons 1000 points !  
Ainsi, vous serez informé sur votre solde de points Bonviva et  
sur les primes actuelles. Pour cela, complétez votre profil en indiquant  
votre adresse e-mail dans la rubrique « Mon Bonviva »/« Mon profil ».  
[credit-suisse.com/universdeprime](https://credit-suisse.com/universdeprime)





Astuce Bonviva!  
Pilotez votre maison  
en mode smart!

Avec l'appli Home d'Apple, préinstallée sur le nouvel iPhone 11 et sur l'iPad de 7<sup>e</sup> génération, contrôlez vos accessoires compatibles HomeKit facilement et en toute sécurité. Via votre iPhone, laissez à Siri le soin d'éteindre la lumière, ou vérifiez qui sonne à la porte depuis votre iPad. Vous pouvez également régler la température du salon depuis votre Mac (à partir de macOS Mojave), ou piloter votre domotique via Apple TV, même en votre absence. Avec l'appli Home, vos appareils connectés fonctionnent mieux et plus intelligemment. Quel que soit l'accessoire, vous pouvez tout configurer et contrôler avec l'appli Home, où que vous soyez, par un effleurement du doigt, ou avec votre voix. Grâce à Air-Play 2, intégré à vos appareils Apple, partagez vos vidéos, photos, morceaux de musique et bien plus via Apple TV, une enceinte ou votre Smart TV. Tout ce que vous partagez reste privé.

**APPLE iPhone 11**  
En six coloris éblouissants  
64 GB **141 750 points\*** R/009094  
128 GB **153 950 points\*** R/009101  
256 GB **175 050 points\*** R/009108

\* avec option de versement supplémentaire



**EVE Détecteur de fumée  
connecté Smoke compatible  
HomeKit**  
Règle même la température de votre  
chauffage  
**23 180 points** R/009115



**PHILIPS HUE  
Ruban lumineux Lightstrip Plus**  
Source de lumière flexible  
**14 120 points** R/009117



**PHILIPS HUE  
Kit de démarrage E27 V3**  
Pour régler l'intensité de la lumière  
depuis son smartphone  
**33 370 points** R/009119



**PHILIPS HUE  
Lampe nomade Go**  
La lumière idéale pour chaque  
moment de la vie  
**14 840 points** R/009121

**SONOS Enceinte One SL**  
La puissance d'une enceinte multi pièce  
**36 180 points** R/009125



**NUKI Serrure Combo 2.0**  
Serrure électronique avec Bridge  
**61 050 points**  
(avec option de versement supplémentaire) R/009128

**RING Sonnette vidéo version 2**  
Sonnette avec caméra de surveillance  
intégrée  
**36 950 points** R/009123



# Comment fonctionne Bonviva ?

Nos paquets de prestations bancaires comprennent tous les comptes et toutes les cartes utiles pour votre vie quotidienne. Outre un Compte privé et un Compte d'épargne, ils incluent également des cartes Maestro et des cartes de crédit. Les clients Bonviva cumulent de précieux points à chaque fois qu'ils paient avec leur carte de crédit. Ils peuvent les échanger contre un large choix de primes en nature et de bons d'achat dans l'univers de primes Bonviva. Les points Bonviva peuvent également être donnés pour une bonne cause ou échangés contre des miles SWISS Miles & More pour un prochain voyage. Vous trouverez certainement la prime qui vous convient!

**Comment cumuler des points Bonviva :**  
Payez au quotidien vos achats avec votre carte de crédit Bonviva, même les petits montants. Plus le paquet Bonviva est exclusif, plus vous gagnez de points. La carte Bonviva American Express® est celle qui permet de cumuler le plus de points : chaque franc dépensé vous rapporte jusqu'à deux points. En vous inscrivant à notre lettre d'information, vous obtenez une prime unique de 1000 points supplémentaires.

**Comment utiliser les points Bonviva :**  
Il vous suffit de commander la prime souhaitée directement en ligne sur : [credit-suisse.com/universdeprimes](https://credit-suisse.com/universdeprimes)  
Connectez-vous avec votre mot de passe Online Banking.

Vous n'avez pas encore accès à l'Online Banking ?  
Demande sur : [credit-suisse.com/onlinebanking](https://credit-suisse.com/onlinebanking)

## Vous n'avez pas encore de paquet Bonviva ?

Nos conseillères et conseillers se tiennent volontiers à votre disposition pendant les heures de bureau : 0844 000 880. Pour en savoir plus sur les paquets Bonviva, rendez-vous sur : [credit-suisse.com/bonviva](https://credit-suisse.com/bonviva)





DASH Robot  
Robot programmable  
**33 370 points** R/009130



ROLI Pavé musical tactile  
Studio d'enregistrement nomade  
**52 860 points**  
(avec option de versement supplémentaire) R/009132



ULTIMATE EARS  
Enceinte Wonderboom 2  
Enceinte Bluetooth étanche  
**10 980 points** R/009134

**Impressum :** Éditeur : Credit Suisse (Suisse) SA, SMMD 2, case postale 2, 8070 Zurich, Gestion du projet : Bettina Buess (direction), Martina Lebherz, Christa Schwarz, Conception/Rédaction : Swisscontent AG, Conception/Design/Rédaction images : Crafft Kommunikation AG, Traductions : Credit Suisse, Language & Translation Services, Préimpression : n c ag, Urdorf, Impression : Vogt-Schild Druck AG, Derendingen

Les informations fournies constituent un support marketing. Elles ne doivent pas être interprétées comme un conseil financier ou autre fondé sur la situation personnelle du destinataire ni comme le résultat d'une analyse indépendante et objective. Les informations fournies dans le présent document ne sont pas juridiquement contraignantes et ne constituent ni une offre ni une incitation visant à la conclusion de quelque transaction financière que ce soit. Les informations fournies dans le présent document ont été élaborées par Credit Suisse Group AG et/ou ses filiales (ci-après «CS») avec le plus grand soin et en toute bonne foi. Les informations et les opinions exprimées dans le présent document reflètent celles du Credit Suisse au moment de la rédaction et sont sujettes à modification à tout moment sans préavis. Elles proviennent de sources considérées comme fiables. Le CS ne fournit aucune garantie quant au contenu et à l'exhaustivité de ces informations et, dans la mesure où la loi le permet, il décline toute responsabilité pour les pertes qui pourraient résulter de l'utilisation de ces informations. Sauf mention contraire, les chiffres n'ont pas été vérifiés. Les informations fournies dans le présent document sont réservées au seul usage de son destinataire. Il est interdit d'envoyer, d'introduire ou de distribuer ces informations ou une copie de celles-ci aux Etats-Unis ou de les remettre à une personne US (au sens de la Regulation S de l'US Securities Act de 1933, dans sa version amendée). La reproduction intégrale ou partielle du présent document sans l'accord écrit du CS est interdite. Vos données à caractère personnel seront traitées conformément à la déclaration de confidentialité du Credit Suisse accessible à votre domicile via le site Internet officiel du Credit Suisse credit-suisse.com. Afin de vous fournir des supports marketing concernant nos produits et services, Credit Suisse Group AG et ses sociétés affiliées peuvent traiter vos données à caractère personnel de base (c'est-à-dire les coordonnées personnelles telles que le nom et l'adresse e-mail) jusqu'à ce que vous nous informiez que vous ne souhaitez plus les recevoir. Vous pouvez décider de ne plus recevoir ces documents à tout moment en informant votre conseiller clientèle. Copyright © 2019 Credit Suisse Group AG et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

# 5 questions à un expert du numérique

Texte : Anna Brugnoli Photo : Ornella Cacace

## En quoi consiste votre travail au Credit Suisse ?

Je suis responsable de la coordination et de la définition des priorités des solutions numériques pour nos clients, avec qui je travaille en étroite collaboration afin de comprendre leurs besoins et de leur soumettre des offres personnalisées.

## Comment les clients bénéficient-ils de votre expertise ?

Nous échangeons régulièrement et faisons évoluer nos produits directement grâce à leur précieux feedback. Nous avons instauré le Digital Client Council, constitué de 50 clients issus de différents secteurs et régions. À ce titre, nous avons développé un produit doté d'une intelligence artificielle qui simplifie les tâches et réduit la charge de travail lors de la clôture annuelle.

## Qu'est-ce qui rend votre métier intéressant, à vos yeux ?

Je suis très attaché aux échanges avec les clients et à la collaboration avec mes collègues du Credit Suisse, qui m'apporte une vue d'ensemble des différents secteurs.

## Quel est votre plus grand défi ?

Nous avons conçu plusieurs solutions numériques destinées à simplifier le travail pour nos clients. Notre défi consiste à les implanter dans le quotidien professionnel des clients et à démontrer leur utilité.

## Quels sont les accomplissements dont vous êtes particulièrement fier ?

Le Digital Client Council, qui apporte une énorme valeur ajoutée et nous aide à mieux comprendre nos clients, et nos réseaux internes, qui nous permettent de proposer des solutions complètes à nos clients en collaborant avec d'autres organisations.

**Marcelo Victoria, 56 ans,** est responsable de la numérisation au Corporate Banking du Credit Suisse. Originaire des États Unis, il détient un MBA en Finance & International Business.