Zeitschrift: Domaine public
Herausgeber: Domaine public
Band: 37 (2000)
Heft: 1416

Artikel: Grandes banques : les défauts du dégraissage
Autor: Tille, Albert
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-1025893

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. 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. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

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. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

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. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 12.07.2025

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

Il y a dix ans, la droite semblait bénéficier d'un monopole incontestable dans toutes les démocraties occidentales. Aujourd'hui c'est le centre-gauche qui est au pouvoir. Nous avons appris les leçons sur l'efficacité des dépenses publiques et la nécessité d'offrir un choix; mais la droite n'a pas les réponses aux problèmes de l'exclusion, de la criminalité, de l'éducation ou de la faible croissance et du manque de productivité. Si la gauche veut tirer parti de l'échec de la droite dans ces domaines, elle ne peut en revenir aux politiques d'isolement, de nationalisations, de bureaucratie et de la spirale d'impôts et de dépenses publiques. La social-démocratie doit être à l'avant-garde de la réforme de la sécurité sociale et de la lutte contre l'exclusion, ouvrir de nouveaux partenariats avec le monde des affaires et viser des objectifs à long terme pour assurer la stabilité de l'économie et des investissements.

La notion de valeur prend pour Tony Blair un relief particulier. Il est convaincu que l'individu ne peut se développer pleinement que dans une société civile forte, structurée par des institutions civiques et par des familles solides et s'appuyant sur un gouvernement intelligent. Une société faible ne profite qu'à quelques-uns.

Les quatre valeurs de Tony Blair

Tony Blair évoque quatre valeurs, essentielles selon lui, pour promouvoir une société juste qui améliore la liberté et le potentiel de chacun:

• Premièrement, l'égale valeur de chaque citoyen indépendamment de son origine et de ses capacités. La personne âgée, handicapée, la jeune ont les mêmes droits et la même dignité que les bien-portants d'âge moyen. Chacun doit être reconnu pour ses aptitudes.

• Deuxièmement, l'égalité des chances, soit l'élimination des inégalités, grâce aussi mais pas exclusivement à l'action de l'Etat, compte tenu des capacités de chacun.

• En troisième lieu, Blair cite la notion de responsabilité. L'équilibre des droits et devoirs a trop longtemps été l'apanage de la droite. Or, en fait, responsabilité et obligation ont été des forces puissantes dans la croissance du Labour. Trop longtemps l'exigence de droits accordés par l'Etat a été séparée des devoirs civiques: on touchait l'allocation chômage sans contrepartie, les parents chargés de l'entretien de leurs enfant se soustrayaient à leurs obligations.

• Enfin le sens de la communauté, la vie associative. La nature humaine est composée autant d'esprit de compétition que d'esprit de coopération. Nos vies sont enrichies ou appauvries en fonction des communautés au sein desquelles nous œuvrons. Les gouvernements doivent encourager le secteur volontaire et l'activité communautaire. Les fondamentalistes, à gauche, ont commis l'erreur de vouloir confier à l'Etat les tâches qui relèvent de la société civile, et n'ont cessé de croire qu'en agissant ainsi on faisait progresser la liberté. A l'inverse, la nouvelle droite veut démanteler l'Etat au nom de la liberté. François Nordmann

GRANDES BANQUES

Les défauts du dégraissage

Pour conquérir le monde et dégager une meilleure rentabilité, les grandes banques suisses fusionnent et restructurent à tour de bras. Au détriment des collaborateurs mis sous pression, mutés ou incités à la démission. Mais également au détriment du service à la clientèle. C'est ce que met clairement en évidence une étude du conseiller d'entreprises PricewaterhouceCooper SA.

Les directeurs financiers des entreprises ne sont pas satisfaits des services offerts par les deux géants suisses l'UBS et le Crédit suisse. Les banques étrangères et cantonales s'en sortent infiniment mieux. Les chefs des finances devaient apprécier l'évolution de la qualité des services des différentes banques au cours des trois dernières années. Le verdict est cinglant: l'UBS/Crédit suisse est créditée de 3% d'amélioration et de 75% de détérioration, alors que les banques étrangères font 43% d'amélioration et 8% de détérioration et les banques cantonales 30% et 5%.

Le directeur d'une grande entreprise alémanique, cité par le *Tages Anzeiger* commente ce résultat: *Lorsqu'une banque restructure aussi durement que l'ont fait l'UBS et le Crédit suisse, la qualité des services ne peut simplement plus être garantie.* Au gré des mutations internes, les conseillers à la clientèle changent fréquemment, ce qui détruit les rapports de confiance. Cette dégradation n'a pas encore provoqué un exode massif vers d'autres banques. Mais PricewaterhouceCooper annonce qu'un grand groupe va le faire incessamment.

L'étude n'analyse pas l'évolution de la satisfaction des petits clients. Le jugement ne devrait cependant pas être foncièrement différent, en raison, notamment, du renchérissement généralisé des services bancaires. Mécontenter les clients et le personnel pour améliorer les rendements à court terme n'apparaît pas d'une aveuglante pertinence. *at*

IMPRESSUM

Rédacteur responsable:
Jean-Daniel Delley (*jd*)
Rédaction:
Géraldine Savary (*gs*)
Ont collaboré à ce numéro:
André Gavillet (*ag*)
JYvette Jaggi (*yj*)
Roger Nordmann *(rn)*
Charles-F. Pochon (*cfp*)
Anne Rivier
Albert Tille *(at)*
Le Débat: François Nordmann
Composition et maquette:
Françoise Gavillet, Géraldine Savary
Responsable administrative:
Murielle Gay-Crosier
Impression:
Imprimerie des Arts et Métiers SA, Renens
Abonnement annuel: 90 francs
Étudiants, apprentis: 60 francs
Administration, rédaction:
Saint-Pierre 1, case postale 2612
1002 Lausanne
Téléphone: 021/312 69 10
Télécopie: 021/312 80 40
E-mail: domaine.public@span.ch
CCP: 10-15527-9

site: www.domainepublic.ch