

# Avant-propos

Autor(en): **Cevey, Jean-Jacques**

Objekttyp: **Preface**

Zeitschrift: **Rapport annuel / Office national suisse du tourisme**

Band (Jahr): **47 (1987)**

PDF erstellt am: **29.06.2024**

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Notre invitation permanente aux gens de partout, nous la voulons d'abord amicale. «La Suisse – le plus beau pays du monde après le vôtre», affirmons-nous dans notre propagande il y a quelques années. Aujourd'hui, le ton n'a pas changé, même si nous nous faisons plus insistants: «Ayez de la Suisse dans les idées!» proclamons-nous, en guise de rappel des vertus de notre pays de tourisme et de vacances par excellence.

Des mots... diront les esprits chagrins, peu sensibles aux formules percutantes mais nécessairement sommaires qui doivent servir de «fer de lance» à toute action publicitaire vigoureuse. Et il est vrai que nous ne saurions nous contenter de quelques slogans dans notre message promotionnel; car celui-ci implique un engagement qui, lorsqu'il émane d'un organisme officiel, est lourd de signification et de conséquences, dans la mesure où il apparaît caution publique d'une offre fondée sur un ensemble de facteurs garants ou non de la satisfaction de la clientèle et, partant, de la réputation de tout un pays. Tel est le sens du respect de l'hôtel de demain, que nous avons érigé en principe essentiel de notre démarche. Or, la qualité de l'offre dont nous assumons la responsabilité sur les marchés ne se vérifie qu'à la faveur de comportements et de prestations que nous ne maîtrisons pas, du service douanier au service hôtelier en passant par les mille et une autres occasions pour l'hôte d'être déçu ou satisfait, irrité, content voire comblé, au cours d'un voyage ou d'un séjour qu'il aura décidé en nous faisant confiance.

C'est dire à quel point l'accueil touristique est entreprise collective, relevant d'une éthique commune à tous les intéressés engagés dans la recherche de la satisfaction du client et même à tous ceux qui

par leur profession sont simplement en contact avec l'hôte de notre pays. Qu'un maillon de cette chaîne ne tienne pas ses promesses, c'est la crédibilité de l'ensemble du dispositif qui sera compromise. Je n'entends pas, en l'occurrence, dénoncer une dégradation de ces vertus qui ont assis dès longtemps la réputation de la Suisse touristique. Il me semble néanmoins utile de rappeler quels devoirs nous impose une vocation d'accueil délibérément acceptée et assumée comme un moyen d'assurer la prospérité aux diverses régions de notre pays et de présenter au monde l'image d'un peuple ouvert et amical.

Ces quelques réflexions, je les propose aux lecteurs de notre rapport annuel en un moment où les responsables de l'Office national suisse du tourisme perçoivent la nécessité d'une relance concertée des efforts de tous les intéressés au succès de cette branche économique. Certes, les résultats de l'année écoulée ne sont pas décevants; ils révèlent en effet un volume de nuitées presque semblable à celui de 1986, malgré les conditions météorologiques assez défavorables et une situation monétaire peu encourageante. Mais, à y regarder de plus près, nous devons admettre qu'en ce qui concerne la clientèle étrangère nombre d'indices incitent à parler plus de stagnation que de stabilité. Sans prôner la recherche d'un flux touristique massif guère souhaitable compte tenu de l'équilibre à maintenir entre les zones aménagées à des fins touristiques et les sites voués à la pleine nature, nous devons nous garder d'une stagnation qui ne manquerait pas, si elle persistait, d'engendrer un affaiblissement du potentiel économique et priverait stations et entreprises des moyens indispensables à leur adaptation constante aux exigences de leurs hôtes. S'il est un

domaine où il s'impose de miser sur une croissance qualitative, c'est bien le tourisme, dans un pays comme le nôtre.

L'Office national suisse du tourisme veut prendre sa part de telles préoccupations et ses responsables entendent favoriser une large réflexion à ce propos, avec le concours des pouvoirs publics et des institutions ou groupements intéressés à l'avenir de notre branche économique.

Cette volonté clairement affirmée, je suis heureux de rendre hommage en tête de ce rapport à celles et ceux qui, à divers titres, comprennent notre rôle et

nous aident à le jouer, dans les milieux officiels, en particulier au sein des autorités et de l'administration de la Confédération, mais aussi dans le secteur privé et dans les organismes et offices dont l'action se développe au bénéfice de l'activité touristique, au niveau fédéral, dans les cantons et les communes de ce pays. J'adresse enfin une pensée de reconnaissance à tous les collaborateurs de l'ONST, en Suisse et à l'étranger, qui, sous la direction de Walter Leu, s'emploient à présenter de la Suisse l'image la plus séduisante et accueillante.

*Jean-Jacques Cevey, Président ONST*

*Page 4*

*De notre photothèque: rencontres à l'une des 150 fêtes de lutte qui ont lieu en Suisse chaque année.*

