

Zeitschrift: Rapport annuel / Office national suisse du tourisme
Herausgeber: Office national suisse du tourisme
Band: 53 (1993)

Artikel: Ressources : un coup d'oeil derrière les coulisses
Autor: [s.n.]
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-629830>

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: 31.01.2026

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

Ressources –

un coup d'œil derrière les coulisses

Evaluation de l'ONST

Au début de l'année, l'Office fédéral de l'industrie, des arts et métiers et du travail (OFIAMT), qui est notre autorité de surveillance, a donné à la maison Hayek Engineering un triple mandat. Les objectifs étaient définis comme suit: orienter la coopération dans le domaine touristique suisse sur les nouvelles exigences des marchés internationaux, proposer une organisation plus proche du marché, enfin trouver de nouvelles sources de financement.

Déposé en septembre, le «Rapport Hayek» sur l'évaluation de l'ONST postule une réorientation. Il s'agit d'augmenter l'efficacité au sein de l'office, mais également d'élaborer une stratégie nouvelle en fonction d'un message promotionnel crédible qui reste à définir. Le Bureau et la Direction ont approuvé les propositions de l'expert. A la session tenue à Soleure les 8/9 novembre, le Comité a discuté en détail les résultats de l'évaluation et donné son accord de principe à la réorientation de l'ONST. En fin d'année, l'OFIAMT a constitué un comité de pilotage, lequel a choisi en janvier 1994 le chef de projet en la personne de M. Arnold Kappler. Tous deux dirigeront la nouvelle orientation stratégique de l'ONST.

En tant que programme d'urgence, l'optimisation (frein aux dépenses, compression du personnel) sera achevée dans le délai d'un an, tandis que le redéploiement stratégique doit prendre effet à partir de 1995. Dans un monde toujours plus compétitif, notre pays de vacances est appelé à augmenter l'impact de sa promotion avec l'appui de tous les partenaires en cause.

Compression permanente du personnel

Comme les années précédentes, nous avons continué de comprimer les effectifs, descendus au seuil de 193 à la fin de l'exercice 1993. Le tableau ci-contre donne leur ventilation, au siège et hors des frontières, avec les divers régimes d'engagement.

Effectifs

	Fin 1992	Fin 1993
Siège	59	58 1/2
Représentations	142 1/2	134 1/2
	201 1/2	193

Répartition du personnel

• Règlement de service			
et des traitement	Zurich	46	46
	Représent.	66	56
• Employés			
suisses selon CO	Zurich	13	12 1/2
	Représent.	24 1/2	23
• Employés étrang.			
aux cond. locales	Représent.	52	55 1/2
		201 1/2	193

Mutations

A la fin mai, MM. Hans Zimmermann, directeur suppléant, et Helmut Klee, représentant aux USA, ont pris une retraite bien méritée, et à fin décembre, ce fut le tour du représentant en France, M. Michel Goumaz.

M. Hans Zimmermann est entré en 1956 à Madrid au service de l'ONST. De 1959 à 1968, il a dirigé la représentation de Copenhague, et de 1968 à 1971 celle de Madrid. Après avoir été chef du personnel au siège de 1971 à 1980, il fut promu sous-directeur en 1980 et directeur suppléant en 1990.

M. Helmut Klee est entré à l'ONST en 1950 à Paris. Après divers postes à Francfort, Amsterdam, Zurich, Milan et Londres, il a été nommé en 1966 représentant à Amsterdam. En 1978, il a pris la tête de la représentation aux Etats-Unis jusqu'en 1985, puis a exercé les fonctions de directeur suppléant au siège jusqu'en 1990. Il a alors repris à New York la position de représentant aux USA.

M. Michel Goumaz est entré à l'ONST le 1^{er} mai 1981 et a pris la direction de la représentation de Paris pour la France en août de la même année.

La succession de M. Helmut Klee aux USA a été confiée à M. Joe Bühler, représentant en Grande-Bretagne; il a été remplacé à Londres par M^{me} Eva Brechtbühl, cheffe de la représentation en Belgique. Le nouveau chef à Bruxelles est M. Klaus Oegerli, précédemment représentant en Autriche. Il a été remplacé à Vienne par

M^{me} Heidi Freiburghaus, cheffe de la représentation de Düsseldorf. La directrice de Chicago, M^{me} Monika Knöpfel, a été transférée en mai à Zurich et travaille comme assistante de direction. La représentation a été dirigée ad interim par M. Marius Karrer. Le chef de la représentation de San Francisco, fermée à la fin de l'année, M. Joe Lustenberger a repris la direction de Chicago.

La succession de M. Michel Goumaz n'est pas encore réglée; la représentation en France est dirigée ad interim par M. Jürg Schmid, qui a été son suppléant.

Formation

Pour 43 employé(e)s, nous avons organisé les semaines de séminaire et voyages d'étude suivants:

- Séminaire de perfectionnement: 25-30.4 à Romanshorn
- Séminaire de communication 1: 5-10.9 à Yverdon-les-Bains
- Voyages d'étude: 14-20.3, Mittelland et Oberland bernois; 18-22.8 sur le thème des «Chemins».

Dans le séminaire de perfectionnement, l'accent a été mis sur la géographie touristique, l'organisation personnelle du travail et le travail d'équipe. Le séminaire de communication a eu pour thèmes: marketing dans le tourisme, établissement de contacts, conduite de débats, présentation et négociation. En participant aux frais pour la fréquentation de séminaires professionnels et de cours de langue, nous avons toujours encouragé la formation continue individuelle de nos collaborateurs. Bien des employés ont profité de cette offre.

Nouveaux ordinateurs de Bruxelles à Los Angeles

Au début de l'année déjà, la représentation de Bruxelles a été équipée d'appareils Apple Macintosh, puis ce fut le tour en mai de Milan, en août de Tokyo, en novembre de Stockholm et peu avant la fin de l'année celui de Los Angeles. Comme solution intermédiaire, quelques appareils ont été mis en service à Amsterdam, Paris et Toronto. Entre-temps, au siège, plus de 50 nouveaux ordinateurs remplissent fidèlement leurs tâches et les représentations en disposent au total de 70.

A fin 1994, quand cette phase de développement informatique sera terminée, l'ONST disposera, pour la première fois de son histoire, d'un système de traitement des données et d'un réseau de communication unifiés et complets dans le monde entier.

Le nombre d'utilisateurs du système appelé E-Mail (courrier électronique) augmente aussi constamment.

De plus de 110 places de travail, il est possible de tenir des conférences locales et d'échanger annonces et documents. Cette poste efficace d'ordinateur à ordinateur fonctionne 24 heures sur 24 au plan international.

Expéditions dans le monde entier

Nous avons expédié du matériel touristique à nos représentations à l'étranger, aux ambassades et consulats suisses dans le monde entier et pour des foires touristiques, des voyages promotionnels et des opérations spéciales à l'étranger (p.ex. Exposition universelle de Taejon: 31 envois/23 tonnes). 2386 colis, 2818 paquets postaux, 55340 envois d'imprimés contenant du matériel promotionnel de l'ONST ainsi que de nos partenaires touristiques locaux, régionaux et nationaux ont atteint le poids total d'environ 684 tonnes.

Comptabilité

Les comptes annuels de 1992 ont été examinés en mars par l'organe de contrôle statutaire et approuvés. En septembre a eu lieu la révision des comptes 1992 ainsi qu'une vérification des comptes de l'AVS par un expert du Contrôle fédéral des finances.

Activités commerciales

Le chiffre d'affaires de nos neuf représentations européennes qui émettent des titres de transport a dépassé 9 millions de francs, dont environ 90% réalisés par les représentations de Francfort, Londres et Paris.

Nos ventes ont évolué comme suit:

1991	Fr. 8 630 000.-
1992	Fr. 9 100 000.-
1993	Fr. 9 180 000.-

On peut acheter la vignette autoroutière dans six de nos représentations en Europe. En 1993, il s'en est vendu 19306 (+ 3,6% par rapport à 1992).

Immeubles

En ce moment, nous recherchons la manière d'aménager plus commercialement le rez-de-chaussée de l'immeuble de Paris.