

# André Amsler

Extrait "Regard sur les mondes du Tourisme" – interview avec André Amsler par Alain Bossu, octobre 2009

On ne peut pas trop rêver comme nous rêvions avant. Mais quand on a la rage ...

**A**vec le temps, tout s'en va-t-il? Comme l'amour, tout se transforme-t-il, au mieux, en tendresse? Au début de la conversation, André Amsler retient volontiers cette hypothèse. Même si la passion, c'est un peu comme le vélo, ça ne s'oublie pas vraiment. Il suffit de convenir que la porte de la mémoire n'est pas close. Et que ... mais tout à l'heure.

Heureusement que la passion est bien présente, sinon il faut sans doute voir ailleurs. Simplement, il ne faut pas oublier non plus que, pour les professionnelles, le tourisme est aussi un gagne-pain. Et la passion dans ce cas, c'est un peu comme la foi ou le beau Danube bleu, il faut de la volonté ou de l'imagination.

Très jeune, j'ai quitté la maison. J'avais tous juste 15 ans. J'ai pris ma valise et je suis parti. Je ne parlais presque pas l'allemand. Mon premier saut dans la vie fut pourtant en Allemagne. Je me souviens parfaitement. J'avais peu d'argent et je me suis fait arnaquer par le chauffeur de taxi. J'ai débuté dans ce qui s'appelait alors l'Office National Suisse du Tourisme (ONST). J'y ai vécu une expérience inoubliable à Francfort trois ans durant, puis à Londres, trois ans également, Bruxelles quelques mois et trois ans encore à Paris. Je vendais la Suisse et j'ai découvert une partie de l'Europe.

La passion m'a sans aucun doute touché durant cette période, elle n'était pas directement reliée à l'ONST. C'est vrai, ce fut une grande passion ... pour Tintin. Avec le Lotus bleu, j'ai senti l'appel de la Chine, le mystère, un fumoir, Shanghai. Tout a peut-être commencé là. Une très forte envie de découvrir l'Asie. Je suis parti au Japon. Il se trouve que Kuoni cherchait un employé à Tokyo. Il postule et obtient le job. Mais le Japon n'avait rien à avoir avec mon "Tintin". Comment communiquer ? Dans une rue de Tokyo, tu ne sais pas si c'est un vétérinaire ou un magasin de denrées alimentaires. Acheter un billet de train ... Les six premiers mois, tu vis un enfer au rythme des crises de nerf, tu veux rentrer.

André Amsler est jeune, pas encore 28 ans. Et tout à coup, le déclic! Si tu passes le cap ... J'ai adoré, tout est presque devient magique. C'est là que j'ai appris à travailler. Tu es obligé de foncer. Faut dire que si tu quittes le bureau à 21 heures, les Japonais sont encore au travail et te regardent d'un mauvais œil. Même s'ils ne font rien d'autre que discuter et boire un café, ils sont toujours là. Je suis resté trois ans avant de partir quelques moi à Hongkong, toujours pour Kuoni.

André a attrapé le virus de l'Asie. Mais plus que les pays, ce sont les Asiatiques qui le marquent, leur approche de la vie, leur philosophie. Le plus intéressant, c'est leur manière de sentir les choses, de se contenter de ce qu'on a. Quand je suis là-bas, franchement, ça recharge les batteries. Je n'y vais pas pour les plages, les hôtels. Mais pour les populations. Une cure que les Médecins devraient prescrire. Ici, on est trop matériel, jamais content. En Asie, les gens sont accueillant, généreux. Certes, André a bien tenté d'autres voies. Tout le monde lui a répété qu'il était fou, même ses parents qui rêvaient pour lui de sécurité dans le travail. La banque ? N'en parlons pas ... Sa boussole indique toujours l'Asie. A l'heure où Lotus Voyages, le TO qu'il a fini par créer, célèbre son 32<sup>e</sup> anniversaire. André Amsler se souvient. J'ai acheté des meubles d'occasion chez Swissair, cassé la tirelire, édité une petite brochure en français, ça a démarré comme une fusée. Avec mes confrères d'Albertsen, nous étions peut-être les premiers à proposer des circuits en voiture privée avec chauffeur, même en Chine. Mais il y avait aussi l'Indonésie, la Birmanie, la Thaïlande, la Malaisie et le Japon. Tout le monde m'appelait pour avoir des renseignements sur le Japon car on a vite su que j'y avais vécu. L'Inde, que je ne connaissais pas au début, s'est ajoutée plus tard. Ce complément idéal manquait à notre programme.

Une période à croissance exponentielle impossible à comprendre pour qui débute aujourd'hui. Je paniquais totalement. Chaque mois, les ventes étaient multipliées par 5, sans ordinateur, sans infrastructure. Je travaillais jour et nuit sur ma machine à écrire. Mais le succès affole. Techniquement, tu ne peux pas engager de personnel, tu n'es pas préparé, prisonnier d'un succès qui te dépasse. Alors, tu dois penser à construire la structure. Tandis que, petit à petit, l'Asie entrait en quelque sorte dans le domaine public. J'avais cependant beaucoup de plaisir. Le processus de mise en place de la petite entreprise Lotus se faisait naturellement. Nous travaillions beaucoup en direct car les gens venaient de toute la Suisse. Beaucoup arrivaient le weekend au bureau. Ils achetaient ce que je leur disais, le prix n'avait pas grande importance. Ils sentaient que je travaillais avec cœur. Le client comprend cela et c'est malheureusement ce qui tend à disparaître aujourd'hui. De plus en plus.

Retour à la case Départ. André se pose des questions, feint de ne pas connaître les réponses. La forte concurrence, les nouvelles technologies, le travail qui n'est souvent plus qu'un métier un peu dévalorisé, la clientèle qui a appris à se débrouiller toute seule ... Les jeunes se font une mauvaise idée de la branche du voyage. Que pèse la passion face à une réalité qui a vu les marges s'effondrer ? Que signifie-t-elle quand un jeune travaille dans une plateforme Internet ? Peut-il seulement proposer un conseil alors qu'il passe sa journée à vendre sur un clic ?

André Amsler ne doute pas qu'il existe encore de belles possibilités, des espaces sans doute inexplorés. Mais l'agent de voyage ouvre de moins en moins une bouteille pour prendre le temps de discuter avec son client. Lequel n'a plus obligatoirement besoin d'un tel intermédiaire pour le tourisme de masse. Je sens la branche en danger.

Le patron de Lotus Voyages ne dresse pas un bilan négatif. Il veut seulement analyser un marché beaucoup plus industrialisé et donc plus standardisé. Il sait les agents de voyages pressurés. L'éclectisme n'est plus qu'un mot. Il sait tout autant qu'il faut bien vivre des temps difficiles parce que le monde est difficile. Ou différent. J'ai toujours la foi, j'ai remarqué la passion que je nourris pour certains pays, certains programmes dont je sais qu'ils peuvent intéresser de très nombreux clients. Les agents de voyages en veulent-ils ? On ne peut pas trop rêver comme nous rêvions avant. Nous sommes un petit pays avec un grand nombre de tour-opérateurs. Si l'on resserre en ne tenant compte que des spécialistes, il y en a beaucoup pour un petit gâteau. Et quand on a de la peine à survivre, pas facile de faire vivre sa passion. Il reste quoi ? L'Amérique du Sud, peut-être ...

Certes, cette passion l'anime toujours. Il a simplement mûri, s'est confronté à une réalité qui ne laisse aucun droit à l'erreur. A 15 ans, on se fait une fausse idée de la branche, on ne se rend pas bien compte qu'il s'agit d'une lutte éternelle. Avant, il était inconcevable de réserver soi-même quelque chose en Asie. Aujourd'hui, ce que l'on considère exclusif marche six mois. Ensuite quelqu'un d'autre viendra partager ton rêve.

J'ai feuilleté avec lui la brochure du jubilé. Dame, 25 ans, il fallait marquer le coup sans le faux stress du vrai stress ! Alors ... de l'or. Il en a très délicatement déposé sur la couverture. Juste pour souligner que ce continent aux mille facettes vaut de l'or quand on succombe à son charme. Il y a ajouté une pincée de cette coquetterie que personne, peut-être, ne perçoit mais qui apporte une touche d'équilibre des couleurs avec, sur une page par exemple, le sari bleu d'une femme indienne qui semble fermer les yeux devant la nuit bleutée de la page d'à côté. Et il en va de même sur l'ensemble de la brochure ou presque. Jusqu'où va se nicher la passion ?

André Amsler ne veut pas dire aux jeunes professionnelles que les attend d'abord la déprime. S'ils ont la rage, s'ils comprennent que c'est un métier dans lequel ils ont profondément envie de se réaliser, alors ils sauront ce que veut dire le mot passion. C'est un métier exigeant, bien plus qu'on ne l'imagine. Mais quand tu reçois la carte postale d'un client, qui t'apporte le premier cadeau, alors là, tu signes pour la vie !