

L'INSTITUT DE TOURISME
DE LA HES-SO VALAIS-WALLIS

UNE CENTRIFUGEUSE À IDÉES NOVATRICES

TEXTE JOËL CERUTTI

Depuis des décennies, on martèle que le tourisme valaisan ne sait pas se montrer aimable avec ses visiteurs. Qu'il a toujours un train de retard sur une concurrence qu'il dédaigne. Qu'il s'appuie sur les mêmes valeurs, à savoir la raclette, le fondant, les combats de reine et le Cervin.

Depuis des décennies, il semblerait que les idées préconçues ont la vie dure et que l'on ignore le travail réalisé par l'Institut de Tourisme (ITO), un des sept instituts de recherche qui pulse au cœur de la HES-SO Valais-Wallis. Sa mission de la recherche appliquée et développement qui se cache sous la dénomination Ra & D. L'ITO prend le pouls, imagine des outils pour le tourisme présent et futur. « Avec une trentaine de collaborateurs, nous incitons à l'innovation tout en renforçant nos piliers et en les rendant plus forts », définit d'emblée Marc Schnyder, son directeur basé au Technopôle de Sierre, dont les propos se révèlent fructueux en matière d'innovation, avec quelques projets en cours ou en voie de l'être. « Quoi qu'on en dise, la Suisse garde une bonne position dans les desti-



« Nous incitons
à l'innovation tout
en renforçant nos
piliers et en les
rendant plus forts. »

Marc Schnyder,
directeur de l'ITO

nations européennes, un rang qu'il nous faut évidemment conserver », prône Marc Schnyder. « Il est certain qu'il nous faut renforcer notre énotourisme qui possède un énorme potentiel, notamment pour la clientèle chinoise. Celle-ci ne s'intéresse pas uniquement au shopping et à nos pistes de ski. Elle adore nos vins sous toutes ses formes et se met même à acheter des parcelles... », rappelle-t-il. Dans ses présentations, l'ITO soulève des lièvres dans les tourisms industriels ou culturels.

Pour que cela ne stagne pas aux lettres d'intention, l'ITO fournit aux PME familiales qui veulent optimiser ce concept – ou d'autres – des outils taillés à leurs mesures.

« Nous avons monté des projets financés par la Commission pour la technologie et l'innovation avec l'Université de St-Gall et l'EPFZ. Il s'agit d'une plateforme cadre, reprise par i-Brain, qui résout certaines difficultés, récolte de nouvelles idées, crée des événements ou étudie comment ouvrir de nouveaux produits. Nous aidons à la conception de business modèles, simples, justement adaptés à ces PME », explique le directeur de l'ITO. Pas question de les



laisser seules dans leur coin. Forger des maillons d'une chaîne plus solidement, cela passe par une étude des alliages et s'intitule le Swiss Kurbits Pilot. « Nous sommes en train de tester dans les régions d'Ayent et du Saastal un programme appliqué en Suède. Là-bas, il a fait ses preuves, en favorisant le développement des complémentarités entre des PME. Nous allons étudier cette formule en Valais, en sélectionnant une dizaine de PME le long d'une chaîne valeur. Puis nous verrons comment fonctionnent les complémentarités et surtout comment les optimiser en tant qu'opérateur scientifique. Ce travail est financé par InnoTour, qui soutient l'innovation dans le tourisme national », annonce Marc Schnyder.

Augmenter la qualité touristique

L'ITO remarque aussi que certaines valeurs, dans des entreprises aussi différentes que la Médiathèque de Brigue ou l'Hôtel Beau Rivage, gagnent à être mieux « vendues » auprès de leurs vi-

siteurs. « Dans le cadre de laboratoires, nous avons organisé des jeux de rôles qui concernaient l'accueil à la clientèle. Nous pouvons les analyser, grâce à des expériences intuitives, qui sont riches. Il s'agit d'« ethnométhodologie » pratiquée par l'équipe du professeur Emmanuel Fragnière de l'institut Entrepreneurial & Management de la HES-SO Valais-Wallis. Cela peut déboucher sur des campagnes de sensibilisation. Il existe un fort potentiel. Nous pouvons répondre à des petits mandats, entre 6000 et 10'000 francs, pour améliorer, comme cela a été le cas à Blatten, l'approche des locations et des lits froids... Au final, tout ceci ne peut qu'augmenter la qualité touristique. Ceux qui utilisent nos outils deviennent autonomes dans leur développement régional, donc motivés. Cela concerne autant un office du tourisme qu'un petit kiosque », s'enthousiasme Marc Schnyder.

Se remettre en question, se développer dans le durable, cela répond aussi à un autre concept, le « Last Mile » qui concerne Verbier. « La station souhaite donner à ses hôtes une impression « plus écolo » sur le dernier kilomètre avant d'arriver à destination. C'est un projet que nous

développons avec les Transports publics de Martigny », informe Marc Schnyder. L'ITO relie également les partenaires, les PME et les pôles de connaissances. Entre Sierre, Sion et Anancy se déroulent des journées de formation avec une douzaine de modules qui ciblent toutes les tendances de pointe et numériques. Le tout regroupé sous l'appellation Exécutive Master Franco-Suisse Innovation Touristique concerne tous les secteurs liés au tourisme et permet de valider des acquis. L'ITO assure ses ancrages valaisans avec une douzaine de partenaires, lance, suit et supervise une centaine de projets par année, tout en s'autorisant un chiffre d'affaires de 4,3 millions de francs par an.

LA STATION DE VERBIER SOUHAITE
DONNER À SES HÔTES UNE IMPRESSION
« PLUS ÉCOLO ». © VALAIS/WALLIS
PROMOTION. CHRISTIAN PERRET