

## HES-SO ET SWISSPEAK RESORT COLLABORATION FRUCTUEUSE

## Ils testent le complexe touristique

**VERCORIN** Une vingtaine d'étudiants de la HES-SO Valais ont évalué les prestations offertes par le tout nouveau SwissPeak Resort de Vercorin. En décembre dernier, les élèves d'Emmanuel Fragnière, professeur de Service Design à la filière tourisme, ont passé deux jours dans le complexe touristique situé au pied de la télécabine juste avant son ouverture officielle. Les étudiants se sont immergés dans l'expérience touristique des futurs clients. Grâce à une méthodologie rigoureuse étudiée en classe, ils ont analysé la résidence et mis en pratique leurs acquis théoriques. Une occasion en or pour les étudiants d'être confrontés à la réalité du terrain et pour le nouveau complexe de procéder à quelques ajustements de dernière minute.

**Jouer le rôle d'un enfant**

Pour Sébastien Fontannaz, étudiant à la HES-SO, l'expérience valait le détour: «Je pense d'ailleurs utiliser cette méthodologie pour mon travail de bachelor», explique le Léonardin. Durant son séjour, Sébastien a joué



Des élèves de la filière tourisme de la HES-SO ont joué les clients juste avant l'ouverture du complexe hôtelier SwissPeak Resort pour procéder à des ajustements! Une belle leçon pratique. DR

le rôle d'un enfant de 9 ans afin d'observer dans quelle mesure le SwissPeak était apte à répondre à la demande d'un enfant de cet âge. Il a ainsi été amené à tester l'application phare de la résidence touristique. Plus besoin de passer

par la réception, le check-in se fait via l'application smartphone. Le dispositif offre également la possibilité aux clients de réserver toutes leurs activités de la semaine avec différents prestataires de la station, via cette même et unique plateforme digitale.

Selon Emmanuel Fragnière, l'innovation du SwissPeak Resort est remarquable en termes de digitalisation: «En Suisse, nous avons de la peine à nous passer le ballon. Aujourd'hui, les gens restent peu de temps au même endroit tout en souhaitant y faire beaucoup de choses. Il faut donc leur faciliter la tâche pour les satisfaire et leur donner ce goût de reviens-y», explique-t-il. Le complexe touristique de Vercorin a su lier différents prestataires en un même point afin de rendre l'expérience touristique plus fluide et facile pour les clients.

**Des étudiants hypermotivés**

Du côté de SwissPeak Resort, Philippe Lathion, président du fonds immobilier Mountain Resort Real Estate Fund SICAV, est très heureux de l'expérience. «Le regard sans complaisance d'étudiants hypermotivés et faisant preuve d'une réelle compétence

nous a permis d'améliorer notre produit sur de nombreux points de détail qui ont leur importance pour le client.» L'expérience semble d'ailleurs porter ses fruits: le complexe a déjà pris des réservations pour l'année 2019. «Lorsqu'ils voient une longue file devant eux au check-in, les clients sont soulagés que le processus soit accéléré, surtout lorsqu'ils ont leurs valises!» se réjouit Maria Bonin, représentante d'Interhome.

Repenser l'avenir du tourisme suisse, voilà justement un enjeu de taille mis en lumière par les partisans du projet Sion 2026. Pour Philippe Lathion, l'organisation des Jeux olympiques en Suisse serait avant tout l'occasion de faire avancer de nouveaux projets. «Les jeux permettraient de redéfinir un modèle d'exploitation touristique, d'accélérer la digitalisation de l'organisation touristique suisse, d'améliorer la mobilité douce, les liaisons plaine-montagne et l'accès au canton.» Pour sa part, l'étudiant Sébastien Fontannaz considère que les jeux donneraient à la Suisse l'occasion de rajeunir et dynamiser son image à l'étranger. «C'est une occasion incroyable!»

MALIKA DJEHICHE

**SWISSPEAK RESORT**

Ouvert en décembre dernier, le SwissPeak Resort de Vercorin a su s'intégrer subtilement dans le paysage annivardi. Situé à deux pas des remontées mécaniques, le complexe touristique quatre étoiles compte 101 appartements pour plus de 450 lits chauds. Des pièces communes tels qu'une salle de jeux vidéo ou espace bien-être sont également mis à la disposition de la clientèle.

À la tête du projet, Philippe Lathion, président de la Mountain Resort Real Estate Fund SICAV, société d'investissement. Le complexe est associé à la société Interhome qui s'occupe des réservations.

Grâce à son application smartphone développée par la société Cimark, les clients du SwissPeak Resort ont la possibilité de commander divers biens et services auprès de différents prestataires de la station. Location de skis, vol en parapente, visite guidée du village ou tout simplement commande de nourriture, l'offre est riche et variée. Déjà établi dans les Grisons, SwissPeak Resorts s'étend plus encore dans le Val d'Anniviers. La construction d'un nouveau complexe à Zinal qui offrira 528 lits chauds répartis en de nombreux appartements d'une à quatre pièces vient tout juste de commencer.