



Monsieur  
David Guglielmina  
Député-suppléant  
Rue des Epineys 14B  
1920 Martigny



Notre réf. SETI/SCA  
Votre réf. /

Date 21 février 2024

**Question écrite n° 2023.12.452 concernant : « Relais du Grand-St-Bernard, autoroute A9 à Martigny » (12.12.2023)**

Monsieur le Député-suppléant,

En accord avec le Conseil d'Etat, nous vous apportons ci-après les réponses relatives aux différentes questions posées en lien avec le nouvel espace d'accueil du Restoroute de Martigny.

Le projet de réaménagement de l'espace d'accueil du Restoroute a été mené et financé directement par la Société de promotion des restoroutes valaisans (SPRVS). Le cahier des charges a été édité par le Conseil d'administration de la SPRVS et soumis à des entreprises valaisannes spécialisées dans ce domaine. Le choix s'est porté sur la Société ATYPIC Sàrl, société basée à Flanthey, et au bénéfice de solides références en la matière (Magasins Manor, Marché Concours à Saignelégier 2023, Stand de l'Ecole cantonale d'agriculture à la Foire du Valais 2023).

La SPRVS a décidé d'intégrer ce réaménagement dans l'univers de communication du Valais, à travers la marque Valais. C'est pourquoi Valais/Wallis Promotion a collaboré avec la SPRVS pour la mise en scène du lieu, les visuels et les animations. Le guichet d'information est lui géré directement par la SPRVS.

Les lignes directrices de l'aménagement du nouvel espace ont été les suivantes :

1. redistribuer les surfaces et réorganiser les flux de clientèle ;
2. mettre de l'ordre en structurant l'offre commerciale et les services ;
3. mettre en place des solutions d'aménagement qui offrent souplesse d'utilisation et flexibilité.

Concrètement, le restoroute est un lieu d'allées et venues dans lequel les visiteurs ne s'arrêtent pas longtemps. L'objectif est de saisir l'opportunité de leur bref passage pour les inspirer, leur donner envie de consommer des produits locaux et de revenir en Valais. Dans ce sens, la rénovation du restoroute a été conçue en différents espaces (animation, accueil / information, dégustation, boutique) qui peuvent, selon les besoins, s'activer et se combiner entre eux. Ces espaces sont animés tout au long de l'année, en lien avec des thématiques saisonnières, des projets d'envergure, des produits du terroir ou des manifestations.



Le restoroute est aussi un lieu où l'on se renseigne pour son séjour, mais pas un lieu où on le réserve. C'est d'ailleurs la raison d'être du guichet d'information déplacé au centre de l'espace. Les cartes thématiques et brochures sont très demandées par les visiteurs qui peuvent les prendre avec eux et les feuilleter pendant leur séjour. Par le passé, il y avait effectivement des bornes interactives, mais elles étaient très peu utilisées et sont, de plus, redondantes avec les informations digitales disponibles aujourd'hui sur les smartphones, au contraire des cartes et brochures en papier. Ces différents éléments ont été analysés avant le réaménagement, le but étant d'être au service des visiteurs et de pouvoir répondre à leurs attentes.

A noter aussi que les cartes et brochures présentant les différentes offres disponibles en Valais ont été fortement réduites ces dernières années, avec une concentration des supports sur les activités les plus demandées et en lien avec les activations stratégiques. Ces brochures thématiques couvrant l'ensemble du canton sont complétées par celles des destinations, des expositions et des attractions, documents qui sont livrés directement par les prestataires concernés.

Les cartes et brochures ont été regroupées au centre de l'espace sur un support qui est venu « habiller » un poteau porteur du bâtiment. Le visiteur peut ainsi avoir un aperçu global des informations disponibles et choisir celles qui l'intéressent. Ce support est aussi modulable et peut servir à d'autres usages, par exemple pour la future exposition photo de la Patrouille des Glaciers.

Après plusieurs semaines de déploiement, les premiers retours montrent que les clients et les partenaires réagissent positivement au nouvel espace. Les clients du Relais restent plus longtemps, se promènent dans l'espace Valais, consomment l'information/l'expérience Valais de manière active et passive. Le personnel de la SPRVS, désormais bien visible au centre du Relais, assure ainsi l'accueil, l'information et la promotion plus efficacement, améliorant sensiblement le service fourni. Concernant les personnes à mobilité réduite, même s'il est toujours possible de faciliter davantage leur accès, la situation s'est améliorée, avec un desk plus bas que l'ancienne réception qui permet un contact facilité avec le personnel.

Cela étant précisé, nous sommes conscients que toute nouvelle infrastructure peut être perfectionnée, raison pour laquelle nous vous invitons à prendre contact avec la SPRVS et à leur faire part de vos propositions d'amélioration.

Nous espérons avoir répondu à vos questions et nous vous adressons, Monsieur le Député-suppléant, nos respectueuses salutations



**Christophe Darbellay**  
Conseiller d'Etat

*Signature apposée. À votre demande, nous vous transmettrons une version originale signée*

**Copie à** Service parlementaire  
Président du Grand Conseil