



Victorinox Se diversifier pour exister

Urs Wyss
Responsable de la communication

Par Jean-Louis Emmenegger

«Victorinox a reçu le Prix Swiss Award 2011 dans la catégorie <Economie>. Nous sommes très fiers de ce résultat: c'est la preuve que la voie de l'innovation que nous avons choisie est la bonne!»

- Comment Victorinox gère-t-elle l'innovation?
- Nous utilisons trois voies pour récolter les idées et les transformer en éventuels nouveaux produits. Il y a nos collaborateurs qui donnent leurs idées lors des séances de brainstorming. Nous analysons les idées sur le plan technique, pour voir si elles apportent un plus au client. Il y a nos clients qui utilisent nos produits et qui nous donnent leurs commentaires ou demandent d'ajouter ceci ou cela. Il y a enfin les PME avec lesquelles nous collaborons et qui ont une excellente connaissance des techniques que nous ne maîtrisons pas, comme les mini-écrans LED, les altimètres, les thermomètres, le timer, l'alarme-réveil, etc.
- Avez-vous un département de recherche?
- Nos innovateurs travaillent au marketing, à la vente et au département Recherche et Développement (il compte 40 personnes). Il faut savoir que nous fabriquons nous-mêmes les machines que nous utilisons dans nos ateliers de fabrication! Plus de 30% de nos machines ont été fabriquées par notre département Mécanique.
- Associez-vous vos clients à l'amélioration de vos produits?
- Nos clients testent tous nos produits, qu'ils utilisent dans leurs expéditions et campements. Nous analysons ensuite leurs commentaires. Les magazines spécialisés testent aussi nos produits. Nous sommes en contact permanent avec nos revendeurs à l'étranger, qui nous donnent beaucoup d'informations.
- Utilisez-vous aussi les réseaux sociaux?
- Oui, nous suivons régulièrement Facebook et Twitter. Nos collaborateurs lisent les questions posées sur ces sites sociaux, et quand ils le jugent utile, ils publient leurs réponses sur ces mêmes sites, et donnent ainsi une réponse « officielle » de Victorinox. Bien sûr, nos revendeurs utilisent aussi Internet pour vendre directement à nos clients dans leur pays respectif.
- Quelles sont vos dernières innovations?
- Avec l'avènement de la micro-informatique et des mini-mémoires, nous avons intégré par exemple une clé USB dans certains produits. Nous lancerons bientôt aux USA une clé USB avec un téraoctet de mémoire! Nous ne fabriquons pas nous-mêmes ces composants électroniques, nous les achetons à des fabricants spécialisés. Un autre nouveau produit est le Rescue Tool, un couteau multi-usages. Il intéresse aussi les services d'intervention sanitaire, car il permet de casser la vitre d'une voiture accidentée ainsi que la vitre avant.
- Disposez-vous d'un réseau de vente?
- Pour la Suisse, l'Allemagne et l'Autriche, nous n'avons pas de distributeur national. Les 2000 magasins revendeurs sont approvisionnés d'Ibach et du centre de stock en Allemagne. Un autre créneau est celui de nos boutiques, à Genève, en Allemagne, au Japon et en Chine. Le client y trouve tous nos produits: couteaux, montres, bagages, vêtements et parfums. En Suisse, nous avons notamment dû faire face à la disparition des quincailleries et des coutelleries.
- Vous vendez aussi des parfums: étonnant de la part de Victorinox!
- Dans les années 80, notre représentant aux USA nous a demandé de créer de nouveaux produits Victorinox. Après une intense recherche, nous avons décidé de lancer deux nouveaux produits pour compléter notre offre: les montres et les bagages. Car couteaux, montres (avec altimètre et thermomètre) et bagages forment un tout cohérent. Les parfums? En rachetant Wenger SA à Delémont, nous avons hérité une ligne de parfums, qui se vendaient bien. Nous avons décidé de continuer leur vente.
- Vous avez reçu le Swiss Award 2011: félicitations!
- Victorinox a reçu le Prix Swiss Award 2011 dans la catégorie Economie. Sur les dix-huit participants, pour lesquels les spectateurs ont pu voter, Victorinox a terminé au troisième rang. Nous sommes très fiers des résultats obtenus: ils sont la preuve que nous sommes sur la bonne voie de l'innovation! ■



Pour en savoir plus: www.victorinox.com