

# Eric Baetens

« Des hommes et des femmes qui agissent pour un tourisme à visage humain »

Entretien écrit (mai 2020)



Eric Baetens est le créateur et le président d'*Eric&TheTrip* (<https://www.tourisme-responsable.org/membres/eric-the-trip/>).

## 1/ Qui êtes-vous ? Que faites-vous ?

- **Merci de faire un portrait de vous-même, votre âge, votre parcours en bref, votre fonction dans l'entreprise, depuis quand, etc...**

Eric Baetens, j'ai 58 ans et j'ai créé il y a 5 ans l'agence de voyages sur mesure *Eric&TheTrip*. Avant d'intégrer le secteur du voyage/tourisme, j'ai effectué un parcours professionnel de 25 ans dans l'agro-alimentaire (groupe Danone, essentiellement Evian), avec des fonctions diverses dans la logistique, le service client, la qualité... J'ai également une formation d'ingénieur (des Mines) et un doctorat en géologie (plus de détails sur mon [profil LinkedIn](https://www.linkedin.com/in/ericbaetens/) (<https://www.linkedin.com/in/ericbaetens/>)).

- **Ce qui vous fait lever le matin... et pourquoi pas sur le plan personnel, vos passions, vos hobbies...**

La petite entreprise que j'ai créée ...

Passions : évidemment les voyages et leur organisation (même si la tendance est plutôt au « less is more », j'ai la chance de m'être rendu dans une soixantaine de pays). Mais plus, globalement l'ensemble du secteur du voyage m'intéresse, en particulier son évolution et son avenir, alors inutile de préciser que la période actuelle est à ce titre passionnante !

Sinon, je suis un passionné de sport, en particulier du ski de fond : j'ai eu l'occasion de mêler ski et voyage en participant par exemple au Marathon de Sapporo (<https://www.sapporo-sport.jp/ski/english/>), au Japon et à la Vasaloppet (<https://www.vasaloppet.se/en/>) en Suède.

Adolescent, j'avais trois rêves... que j'ai fini par réaliser, détails ici : #WhenIwas15 (<https://www.linkedin.com/pulse/wheniwas15-eric-baetens/>).

- **Pouvez-vous nous ériger un portrait de votre entreprise, son métier, sa taille, ses principales caractéristiques, ses grandes destinations, sa singularité...**

Comme le nom « *Eric&TheTrip* » le laisse supposer, je suis seul dans mon agence de voyages sur mesure. Je suis donc un véritable artisan du voyage, heureux d'en maîtriser tous les aspects.

« Small is beautiful »

À ce stade de ma vie professionnelle, je n'ai pas le souhait de développer mon entreprise à outrance : cela me permet de connaître en détail chaque dossier, de nouer une relation de proximité avec tous mes voyageurs, ainsi que leurs proposer une véritable personnalisation avec un service qui les accompagne. En 2019, 55 voyages, 220 clients, 20 destinations différentes... 2020 s'annonçait sous les meilleurs auspices jusqu'au 15 Mars, pas besoin d'en dire davantage !

100% des voyages que je propose sont sur-mesure, sans forcément passer par les TO. C'est généralement via des réceptifs locaux que je sélectionne, ou « en direct » (en produisant moi-même) selon les destinations. Ce ne sont évidemment pas des « séjour catalogue », je ne propose ni de séjour en all-in, ni de croisière sur les « mastodontes des mers ». Je n'ai aucune valeur ajoutée à les proposer, et surtout parce que ça ne correspond absolument pas à ma « vision du voyage ».

Ma clientèle est essentiellement individuelle (couples et familles) – plutôt des catégorie CSP+, mais ce ne sont pas des voyages orientés vers le « luxe ». Je n'ai pas d'agence pignon sur rue mais ma clientèle est à la fois « locale » (je suis basé en Haute-Savoie), et nationale, je la capte majoritairement par réseau et recommandation. À mon sens, ce n'est pas nécessaire d'avoir un point de vente physique, je peux à la fois créer une proximité avec le client « avant-pendant-après » et séduire de nouveaux clients...

Mes destinations sont majoritairement du long courrier avec des pays comme l'Indonésie, le Japon, le Sri Lanka, le Costa Rica, le Mexique, la Tanzanie, Cuba... et quelques destinations plus proche (Maroc, Norvège etc.).

J'ai la chance d'avoir visité un bon nombre de pays, souvent lors de voyages en famille, j'ai donc une certaine crédibilité sur le thème « voyage en famille itinérant ». En outre, lors de mon passé professionnel hors tourisme, j'ai eu l'opportunité d'effectuer une quinzaine de voyages au Japon, ce qui m'a permis de de l'appréhender autrement que par son « côté » touristique. C'est d'ailleurs devenu le « pays phare » auprès de mes clients.

## **2/ Pourquoi avoir adhéré à ATR ?**

J'ai souhaité adhérer à ATR quelques mois avant la crise du covid-19, à la fois par conviction personnelle (pour faire simple, j'adhère complètement à la charte éthique du voyageur) et parce que je considère qu'il n'est plus possible pour une entreprise du voyage/tourisme de passer à côté des sujets abordés par ATR. Dans ce cadre, il m'apparaît nécessaire d'être accompagné dans la réflexion au sein d'un collectif « pointu » et reconnu, qui me permettra également d'échanger avec mes pairs.

Au-delà de la réflexion, il s'agit également d'**Agir** pour un tourisme responsable. Ma conviction est que ces actions ne sont pas réservées aux « gros opérateurs » (à l'exemple de Voyageur du Monde), ni à ceux qui se positionnent comme des spécialistes du tourisme responsable-durable (à l'exemple de Double Sens).

Enfin, vue la taille de mon entreprise (pour le coup, on ne peut pas faire plus petit !), il est évident que mes actions ne peuvent se concevoir que dans le cadre d'actions communes avec d'autres intervenants d'ATR. Pour ma part, il est hors de question de simplement planter individuellement quelques arbres à droite ou à gauche...

### **• Que représente pour vous le tourisme responsable (en général) ?**

C'est une approche mixte, englobant à la fois les sujets traditionnels liés au comportement du voyageur et à l'impact du tourisme sur les territoires, mais également et de plus en plus, la prise en compte des thèmes environnementaux (le climat, la biodiversité etc.).

### **• Et le label ATR en particulier ?**

De mon point de vue, le label est un référentiel avec des critères précis qui a vocation à être un guide en vue d'une évaluation. La démarche pour l'obtenir est le témoin d'un engagement en faveur du Tourisme Responsable et suppose souvent la mise en place d'actions concrètes au sein

d'une entreprise du voyage.

Les trois axes du label ATR (Transparence, Cohérence et Partenariat) sont par ailleurs des valeurs qui me tiennent à cœur, à la fois sur le plan personnel et sur le plan de mon entreprise, qui d'ailleurs ne s ne font qu'un. Cela enlève déjà tout doute quant à la cohérence de ma démarche. Ce n'est surtout pas un alibi ou une caution morale facilement gagnée en ces temps de greenwashing.

Je serais très fier de pouvoir montrer qu'une très petite structure comme la mienne peut, elle aussi, acquérir ce label et je suis prêt à m'y investir personnellement en bénéficiant de l'accompagnement que peut me proposer ATR.

- **Y-a-t-il des thématiques ou des actions qu'ATR ne couvre pas ? Si oui, lesquelles ?**

C'est déjà assez vaste ... qui trop embrasse mal étreint !

### **3/ Comment agir pour un tourisme responsable ?**

- **Pouvez-vous nous donner un exemple de bonne pratique mis en place par l'entreprise ?**

J'en suis au début évidemment, mais déjà de par ma structure, je limite fortement l'empreinte carbone de ma société (pas d'agence physique, télétravail natif, pas de catalogues, tout numérisé etc.).

Étant décisionnaire sur tout, j'ai par exemple la liberté du choix de mes fournisseurs/partenaires et des « produits proposés ». J'applique donc à moi-même et à ma société les choix qui me semblent en ligne avec ma vision du tourisme responsable. Bien que faisant « 100% de sur-mesure », sur mesure ne signifie pas accéder à toutes les demandes des clients si elles me semblent contraires à cette vision du tourisme (exemple : pas de croisière sur des paquebots géants, évidemment pas d'activités caricaturales, de type balade à dos d'éléphant, etc.). Je n'ai pas à « convaincre » les salariés de ma société, ni les services qui pourraient aller à l'encontre de cette vision, puisque je suis seul à la barre. Pour les mêmes raisons, je n'ai pas non plus besoin de mettre en place des formations en interne, campagne de sensibilisation et d'adhésion, voire mise en place d'objectifs individuels pour chaque salarié ... C'est donc du circuit court et une mise en application rapide pour tous ces sujets !

- **Comment agissez-vous vous-même personnellement ? (Au sein de l'entreprise et dans votre quotidienne)**

Comme expliqué ci-dessus, ma manière d'agir responsablement est la même pour moi et pour mon entreprise, puisqu'ils ne font qu'un !

- **Comment voyez-vous le tourisme à l'avenir, en quoi peut-il être plus responsable ?**

Des séminaires et des forums ne suffiront pas pour répondre à cette question car de multiples contradictions liées au développement économique et à la croissance sous-tendent et complexifient ces sujets.

Je dirais simplement qu'il y a 10 ou 30 ans, les sujets évoqués par ATR existaient déjà mais n'interpellaient qu'une partie des voyageurs-clients et des professionnels. Mais le contexte a changé, via l'émergence des phénomènes de surtourisme et de tourismophobie, anecdotiques jusque-là. Cela concerne également les sujets sur le climat qui s'illustre par exemple par le phénomène de *flygskam*, indirectement lié à la multiplication des vols low-cost, qui permettent d'aller partout en Europe à moindre coût. On ne parlait pas de « tourisme de masse » lorsqu'on voyait le film « Les bronzés » au cinéma. Maintenant, la majorité des voyageurs se posent des questions notamment quand ils constatent via les médias, les effets du tourisme « non-responsable ». Il est donc probable qu'à l'avenir, ils seront sensibles aux acteurs du tourisme, à la fois conscients de ces sujets et prêts à agir en conséquence.

- **D'après-vous, quelles vont être les conséquences du Covid 19 ? Sur la profession ? Sur le monde du tourisme et des TO ?**

Personne ne sait si « l'après sera différent de l'avant » et dans quelles proportions, mais s'il l'est, ce sera probablement sur des items en lien avec le tourisme responsable.

Il semble assez évident que même s'il continuera à exister, le tourisme de masse sera le premier impacté par les conséquences du covid-19, ne serait-ce qu'à cause des sujets sanitaires sur le court terme.

La notion « de risque » inhérent au voyage va être plus présente et cela va renforcer le rôle des professionnels en termes de conseil, de propositions de produits, notamment avec les assurances destinées à limiter ce risque, et va supposer encore davantage de flexibilité à offrir au client dans un monde (re)devenu incertain. Concernant le sur-mesure, le service et la personnalisation devraient en sortir renforcés et on peut espérer que cela favorisera également la prééminence du tourisme responsable.

Il est probable que suite à la crise à venir dans le transport aérien, les tarifs et l'offre soient impactés et que cela ait des conséquences sur « qui » pourra voyager, « où » et « comment ». Voyager moins souvent, plus longtemps, peut-être également moins loin et ailleurs, mais sans forcément faire une croix sur « les beaux, longs et lointains voyages » que l'on prépare longtemps à l'avance. Est-ce la fin des achats impulsifs « irresponsables » dans le voyage et le tourisme ?

- **La crise Covid 19 aura-t-elle une influence sur votre activité/production future ? Sur le type de voyage que vous allez proposer ?**

Si les hypothèses évoquées ci-dessus se confirment, elles ne feront que confirmer mes choix. Je compte m'appuyer sur la mise en valeur des actions à venir au sein d'ATR, avec pour objectif d'acquérir le label pour pouvoir les affirmer davantage ! Et nul doute que mes « clients-voyageurs » y seront sensibles et que cela renforcera la confiance qu'ils m'accordent.

Sinon la crise du Covid-19 et l'arrêt brutal de l'activité, notamment dans le monde du tourisme ont favorisé la naissance de nombre de groupes de réflexion et d'initiatives complètement en phase avec ce qu'ATR prône depuis longtemps. Dans ce cadre, j'ai eu la chance de faire partie dès les débuts d'un groupe [facebook](https://www.facebook.com/groups/respireletourismededemain/) (<https://www.facebook.com/groups/respireletourismededemain/>) qui comportent dorénavant 2500 professionnels du tourisme de tous horizons. Ce mouvement s'est transformé en association intitulée « [Respire- le Tourisme de Demain](https://www.linkedin.com/company/respire-le-tourisme-de-demain/) (<https://www.linkedin.com/company/respire-le-tourisme-de-demain/>) » dont je fais partie du bureau. Je participe également à un groupe de travail sur le « tourisme vertueux » qui aura l'occasion de s'appuyer sur ATR et sur l'expérience de Julien Buot qui en fait partie.

#### **4/ Le voyage et vous**

- **Quel est votre meilleur souvenir de voyage ? (Une émotion, une odeur, un bruit ou une musique, un souvenir gustatif, une rencontre etc.)**

Sipadan, l'îlot volcanique au large de Bornéo. J'ai eu l'impression d'avoir accès à une partie du monde telle qu'il devait être avant l'apparition de l'Homme. Accompagné d'une densité faunistique incroyable, j'ai depuis l'impression que la mer est vide aux autres endroits de la terre. Vous trouverez plus d'information sur le blog de mon site.

Le volcan Kawah Ijen (Java), c'est un autre registre. Il y a un « contraste » saisissant entre un site de beauté extraordinaire et le quotidien d'Hommes qui vivent et travaillent dans des conditions extrêmement difficiles afin d'extraire le soufre des entrailles du volcan. Vous trouverez également plus d'information sur mon site.

Souvent le voyage est une combinaison entre l'émotion de la rencontre (côté humain) et l'émotion face à la beauté (d'un site naturel par exemple).

- **Quel est le voyage de vos rêves ou votre prochain voyage ?**

Celui qui était prévu était l'Ouzbekistan ... mais il a été annulé par la crise du Covid ! Sinon ... Bhoutan, Antarctique ... j'ai toujours été assez éclectique dans mes choix !

## Ma photo de voyage : Le glacier d'Aletsch en Suisse

Pour plus d'information sur Éric : Revue de presse Eric&TheTrip (<https://www.ericandthetrip.com/revue-de-presse/>).

Pour plus d'information sur l'association *Respire- le tourisme de demain* :

- L'Échotouristique « Respire, l'asso des pros qui veut inspirer le tourisme de demain (<https://www.lechotouristique.com/article/respire-lasso-des-pros-qui-veut-inspirer-le-tourisme-de-demain>) »
- Voyageons-Autrement.com « Les réseaux sociaux s'imposent comme des outils souples et démocratiques pour imaginer le tourisme de demain (<https://www.voyageons-autrement.com/les-reseaux-sociaux-pour-imaginer-le-tourisme-de-demain>) »
- Voyages & groupe Magazine « « Respire », pour un nouveau souffle du tourisme de demain ([https://www.voyagesetgroupe.com/single-post/2020/05/26/Respire-nouveau-souffle-tourisme-de-demain?utm\\_campaign=357b9595-05a5-40f0-a0da-](https://www.voyagesetgroupe.com/single-post/2020/05/26/Respire-nouveau-souffle-tourisme-de-demain?utm_campaign=357b9595-05a5-40f0-a0da-)) »
- Tour Hebdo « L'association Respire planche sur l'avenir du tourisme (<https://www.tourhebdo.com/actualites/tendances/lassociation-respire-planche-sur-lavenir-du-tourisme-552468.php>).

