« Parfois, c'est un peu "Tintin et les Picaros" ! »

Ancien militaire, Alain d'Étigny s'est reconverti dans le tourisme en Amérique du Sud. La tâche n'est pas toujours de tout repos.

LA PME DU MOIS

HENRI DE LESTAPIS

INTERNATIONAL Dix-sept ans chez les chasseurs alpins… Cela peut donner à certains soldats curieux l'envie de déposer les galons pour découvrir ce qui se passe au-delà des montagnes. Alain d'Étigny a créé son entreprise, l'agence de voyages Argentina Excepcion, en Amérique du Sud. Mais avant de prendre ses quartiers à Buenos Aires, il a fait quelques détours. En 1998, tout juste sorti des rangs serrés, il s'était d'abord lancé dans un tour du monde en hydravion, sur les routes oubliées de l'Aéropostale. Bien commencée, l'expédition a tourné court avec l'accident de l'appareil. Pas de quoi le décourager.

Il a alors embrayé sur un autre projet d'altitude, monté avec un ancien camarade légionnaire: l'arrimage d'un ballon captif au-dessus des chutes d'Iguazu, en Argentine. *« Tout était prêt. Le projet était financé lorsque les mesures du "corralito" en 2001 et la crise financière qui a suivi l'ont fait s'effondrer*, raconte l'ancien capitaine. *Je suis alors parti pour l'Afrique, mais en gardant en tête le formidable potentiel touristique de l'Argentine. »*

En 2006, après une transition de trois ans à la tête d'une agence de safari en Tanzanie, Alain d'Étigny, était de retour au pays des gauchos. Un territoire de 2,78 millions de kilomètres carrés: voilà qui donnait une nouvelle mesure à son goût de la découverte. S'installer sur place et devenir un spécialiste de cette destination était à ses yeux la meilleure solution.

Depuis quinze ans, il ne croit plus au modèle des agences de voyages traditionnelles. *« Comment une agence qui propose 150 destinations peut-elle prétendre toutes les connaître? Internet a redistribué les cartes*, constate-t-il. *Aujourd'hui, n'importe quelle personne un peu dégourdie peut s'adresser directement à un prestataire local en faisant l'économie d'une agence en France. »*

En adepte des chemins de traverse et des destinations inconnues, Alain d'Étigny s'est tout d'abord donné une année entière pour voyager à pied, à cheval ou en 4×4. Il a vu le pays au fil des haciendas, des montagnes glaciaires aux lointaines pampas. Un travail de reconnaissance méticuleux, ponctué de prises de notes, de photos et de contacts. *« C'est un territoire si grand que je continue toujours à le découvrir*, s'émerveille-t-il. *Un an, c'est tout juste suffisant pour ouvrir une destination. »*

Plus fourmi que cigale

Après quinze ans d'existence, le nom d'Argentina Excepcion se décline en Bolivia, Chile, Péru, Paraguay et bientôt Uruguay Excepcion. L'agence emploie désormais 22 personnes. Elle accueille environ 800 clients par an, essentiellement francophones, pour des voyages sur mesure et haut de gamme à 5 200 dollars par tête en moyenne. Dans les rangs de l'entreprise, la parité n'est guère respectée: quatre hommes seulement y travaillent. *« Les femmes sont souvent plus méticuleuses, plus sérieuses, plus engagées*, constate l'entrepreneur, qui peine à trouver des personnes francophones installées sur place. *En outre, il faut savoir très bien écrire pour alimenter le contenu de nos cinq sites internet. »* Ce point est loin d'être un détail de vitrine.

Au fil du temps, le dirigeant a mis sur la toile une véritable encyclopédie du voyage dans les pays qu'il propose. Ses sites rassemblent plus de 35 000 photos, 150 vidéos et des cascades d'informations soigneusement cataloguées, le tout en libre accès. À 95 %, ses visiteurs du web ne sont pas des clients mais des agences de voyages ou des voyageurs indépendants en quête d'informations. Féru de photos, le déclic facile, Alain d'Étigny disperse ses clichés et ses informations sans compter. Il justifie ce parti pris: *« Cette forte affluence sur nos sites nous permet de bien nous placer dans les moteurs de recherche. En outre, elle confirme notre crédibilité. »*

Comme toutes les entreprises du voyage, Argentina Excepcion subit de plein fouet la paralysie actuelle du tourisme mondial. L'entrepreneur a mis ce temps libre à profit pour refondre en profondeur ses sites internet. Il reste positif. *« La crise dure trop longtemps*, dit-il. *Mais, sans elle, je ne sais pas comment nous aurions trouvé le temps de faire ce travail gigantesque. »* Plus fourmi que cigale, le dirigeant avait mis de côté une belle trésorerie. Il la grignote peu à peu, tout en bénéficiant de quelques aides de l'État argentin. Il se refuse à licencier ses salariés compétents, qu'il a tant peinés à dénicher. Selon lui, 2021 sera encore une année noire. Il mise davantage sur 2022.

Si la crise sanitaire est la plus profonde que son entreprise ait jamais traversée, Alain d'Étigny est néanmoins un habitué des imbroglios conjoncturels. Outre les quatre années qu'il a attendues pour obtenir son visa de résidant, il est confronté régulièrement aux problèmes financiers et bureaucratiques de ces pays d'Amérique du Sud. *« Les monnaies ne se transfèrent pas d'un pays à l'autre, les taux de change varient du jour au lendemain, tout est dollarisé et les taux d'inflation font du yoyo*, énumère-t-il. *Il faut savoir prendre tout cela en compte pour gouverner l'entreprise. »*

Ainsi, ses clients payent parfois un voyage quelques mois à l'avance, à un prix qui n'est plus en accord avec les prix locaux lorsqu'ils arrivent sur place. Pas question pour autant de les faire repasser à la caisse. *« C'est une habitude à prendre. Nous devons sans arrêt composer avec l'instabilité politique et économique des différents pays. Parfois, c'est un peu* Tintin et les Picaros *! »*, plaisante-t-il. Heureusement, l'ancien militaire n'a été contraint qu'une seule fois en quinze ans d'évacuer un couple de clients d'une zone subitement en émeute au Chili : *« Gérer 24 heures sur 24 des voyageurs éparpillés dans cinq pays différents, cela s'apparente aux salles d'opérations que j'ai connues dans l'armée. »* Chassez le naturel alpin, il revient au pas cadencé. ■

TEMPS FORTS

1. En 1981, Alain d'Étigny s'engage dans les chasseurs alpins.
2. Il quitte l'armée en 1998 et organise une expédition en hydravion sur les traces de l'Aéropostale.
3. Création de l'agence de voyages Argentina Excepcion en 2006.

Alain d'Étigny, fondateur d'Argentina Excepcion, en excursion au lac Argentino, en Patagonie. Avec l'hôtelier Federico Abeljon de l'Hosteria Asta Vista *(ci-dessus)* et sur les eaux du lac *(ci-contre)*.

GOISQUE/LE FIGARO MAGAZINE