

Trois Travel Experts sur la **liberté**, la **solidarité** et **l'entrepreneuriat** dans le monde du voyage

"Vous n'êtes jamais seul"

Qu'est-ce qui pousse des professionnels du voyage à quitter leur emploi fixe dans le secteur pour se lancer en tant que Travel Expert indépendant ? Quelle liberté gagnent-ils, quel soutien reçoivent-ils, et comment trouvent-ils un équilibre entre autonomie et appartenance ? Lors de cette table ronde avec trois Travel Experts, Martine Gillet, Coraly Stevart et Sophie Burgraeve partagent leurs parcours, leurs motivations, les difficultés rencontrées et les avantages réels de ce modèle hybride qui réunit l'indépendance professionnelle et la force d'un réseau.

CHOISIR L'INDÉPENDANCE AVEC SÉRÉNITÉ

Martine Gillet est l'une des premières Travel Experts francophones. Fatiguée de la routine en agence de voyage, elle a choisi de changer de cap. « J'avais envie de devenir indépendante sans pour autant assumer seule toutes les contraintes. Travel Expert était une solution équilibrée. » Depuis, elle n'a jamais regretté ce choix, même si les débuts étaient encore incertains côté francophone. Aujourd'hui, Martine est non seulement Travel Expert, mais aussi un pilier de la structure, accompagnant les nouveaux dans leurs premiers pas.

Pour Coraly Stevart et Sophie Burgraeve, la transition a été collective. Avec leur collègue

Julien, elles ont fondé The Flying Ant, une agence entièrement dédiée aux voyages sur mesure. « On voulait retrouver du sens, travailler dans une structure humaine, où la créativité et la qualité priment », expliquent-elles. La rencontre avec Mickey Creyf a été déterminante : « En sortant du rendez-vous, on s'est dit qu'on n'avait plus le choix, il fallait sauter le pas. Et on ne le regrette pas une seconde. »

UN SOUTIEN CONCRET ET MULTIDIMENSIONNEL

Le modèle Travel Experts repose sur un soutien complet : administratif, logistique, juridique et humain. Le back-office prend en charge la facturation, les paiements aux DMC, la gestion des devises, les systèmes GDS et la billetterie. « Sans cette structure, on devrait

MARTINE GILLET

Pionnière des Travel Experts francophones. Basée à Chaumont-Gistoux. En plus de conseiller ses clients, elle forme les nouveaux experts et apporte un encadrement solide.



engager une personne rien que pour les devises », note Sophie.

« Martine a été notre référente, une vraie marraine. L'équipe admin nous a formées et soutenues à chaque étape », complète Coraly. Lorsqu'elles ont voulu personnaliser leurs procédures, un membre de l'équipe est même venu passer une journée entière avec elles pour comprendre leur fonctionnement. Cette approche

sur mesure est caractéristique du modèle.

Le support couvre aussi l'aspect juridique, essentiel dans un contexte de plus en plus légalement encadré. En cas de litige ou de question, les Travel Experts peuvent s'appuyer sur des experts du siège.

UN RÉSEAU VIVANT ET SOLIDAIRE

Au-delà du soutien technique,

c'est l'esprit d'équipe qui ressort. Martine : « On organise des formations, des réunions régulières, des événements. Cela crée une vraie communauté. »

Coraly et Sophie abondent : « Il y a un vrai partage. On demande des contacts, des conseils. Personne ne garde ses infos pour lui. C'est une coopération naturelle, et c'est vital dans ce métier. »

LE CLIENT AU CENTRE DE LA RELATION

Le modèle Travel Expert permet d'aller bien au-delà du service standard. « Nous travaillons souvent à domicile chez le client. Cela permet une relation plus intime, plus personnalisée », explique Sophie. Martine précise : « Beaucoup de mes clients sont fidèles depuis longtemps. Le contact est direct, adapté, sans pression horaire. »

Le service est sur mesure, jour par jour. « Le client choisit tout, du guide à l'hôtel, à son rythme. Nous construisons ensemble un voyage unique », déclare Coraly.

Grâce à leur proximité avec les voyageurs, les Travel Experts redéfinissent le rôle du conseiller en voyage. « On entre littéralement dans la bulle du client. On comprend mieux ses envies, son univers, son rythme », dit Coraly. « Certains nous montrent leur cave à vin, nous parlent de leurs passions, de leurs rêves. Ce lien personnel crée une relation de confiance que les plateformes en ligne ne peuvent égaler. »

LA LIBERTÉ DE CRÉER, AVEC DES RÈGLES CLAIRES

L'indépendance est une force, mais exige rigueur et responsabilité. Travel Experts exige un respect strict de

CORALY STEVART & SOPHIE BURGRAEVE

Fondatrices de The Flying Ant avec Julien Cox. Spécialisées dans le voyage sur mesure, elles travaillent à Bruxelles, se déplacent chez les clients et personnalisent chaque itinéraire avec créativité. Leurs spécialisations couvrent l'Amérique du Nord, l'Asie, l'Afrique et l'Océanie.





l'administration : factures à temps, bonne application de la TVA, transparence. « On met à disposition un système, mais en retour on demande de la discipline », dit Martine.

Des formations (en ligne) permettent de rester à jour sur les aspects réglementaires. « On peut revoir les vidéos explicatives à tout moment », dit Sophie. Cela permet à chacun de se concentrer sur la vente, tout en gardant la maîtrise de sa gestion.

UNE SÉCURITÉ POUR LES CLIENTS

Travel Experts est affilié au Fonds de Garantie Voyages officiel, mais dispose aussi d'un fonds interne. « Avec la faillite d'Air Belgium, j'avais cinq dossiers. Tous ont été couverts », raconte Martine. « Le fonds interne est une force unique. Il couvre les défaillances de fournisseurs, ce que peu d'autres structures permettent. »

« Tous les Travel Experts y contribuent selon leur chiffre d'affaires, et le groupe BTS investit aussi dans ce fonds. C'est un filet de sécurité à la fois pour les experts et leurs clients. »

UN MÉTIER POUR LES VRAIS PROFESSIONNELS

Martine : « On ne devient pas Travel Expert juste parce qu'on aime voyager. C'est un vrai métier, avec des règles, une législation, des outils complexes. » Les candidats doivent avoir une solide expérience : « Je ne forme pas des agents de voyage. Je forme des professionnels à nos outils. »

CONSTRUIRE SON SUCCÈS PAS À PAS

Côté rémunération, les avis sont unanimes : « On peut gagner autant voire plus qu'en tant qu'employé, à condition d'avoir de la clientèle et de la rigueur », affirme Sophie. Mais

cela demande du temps : « Il faut compter trois ans pour retrouver un salaire stable. D'où l'importance du soutien et de ne pas se lancer seul ».

TROUVER SA VOIE, À SON RYTHME

Ce qui revient souvent dans les témoignages, c'est la possibilité d'adapter son activité à sa propre vision du métier. « On peut choisir d'enchaîner les dossiers, ou au contraire d'en traiter moins mais avec une marge plus élevée. Il y a une vraie souplesse, et chacun construit son rythme de travail selon ses priorités », explique Sophie. Coraly ajoute : « Ce n'est pas un modèle one size fits all. On peut aller très loin si on veut développer, ou garder une activité plus maîtrisée. C'est cette liberté qui nous rend fiers de notre métier. »