

Dossier spécial

# Le dynamisme des entreprises françaises de l'océan Indien



## **Ubifrance**

71-77, bd Saint-Jacques - 75014 Paris

Tél. : +33 1 40 73 36 44

[www.ubifrance.fr](http://www.ubifrance.fr)

Contact : Marc-Antoine Lopez

Tél. : +33 1 40 73 33 50

E-mail : [marc-antoine.lopez@ubifrance.fr](mailto:marc-antoine.lopez@ubifrance.fr)

## **Chambre de commerce et d'industrie de la Réunion**

5 B, rue de Paris

97405 Saint-Denis

Tél. : +262 262 97 59 20

Fax : +262 262 94 22 90

E-mail : [sg.dir@reunion.cci.fr](mailto:sg.dir@reunion.cci.fr)

Site : [www.reunion.cci.fr](http://www.reunion.cci.fr)

Pascal Plante

Commission mobilité et développement  
international des entreprises

Tél. : +262 262 94 20 00

E-mail : [pascalplante.btk@wanadoo.fr](mailto:pascalplante.btk@wanadoo.fr)

## **Chambre de Commerce et d'Industrie de Mayotte**

BP 635

97600 Mamoudzou

Tél. : +976 269 61 04 26

Contact : François Perrin,

Directeur de la Section économique

Tél. : +976 269 61 85 44

Fax : +976 269 61 85 59

Mobile : +976 6 39 24 53 16

E-mail : [fperrin@cci-mayotte.com](mailto:fperrin@cci-mayotte.com)

Le moniteur du  
**Commerce**  
international LEMOCI.COM

## **LE MOCI**

11, rue de Milan - 75009 Paris

Tél. : +33 1 53 80 74 01

Rédaction et photos :

Jacqueline Lalu Delziani

Maquette : Cindy Renaud

## **RAS Imprimerie**

6, av. des Tissonvilliers

95400 Villiers-le-Bel

Tél. : +33 1 39 33 01 09



*Campagne de pêche de Sapmer*

# L'île de la Réunion

se situe au cœur de l'océan Indien et bénéficie d'un accès privilégié au marché régional de l'Afrique australe jusqu'aux pays du Golfe. C'est aussi une zone de libre-échange France-Afrique du Sud, un label de fabrication européen, une stabilité politique et juridique et la garantie monétaire de l'euro. Ce département français d'outre-mer dispose de nombreux atouts, dont la plateforme portuaire d'éclatement dans l'océan Indien « Port-Réunion » avec un haut niveau de capacités humaines et mécaniques pour manipuler le fret, des facilités de stockage (terminaux pétroliers, céréaliers, chambres froides, etc.) et un trafic annuel de trois millions de tonnes.

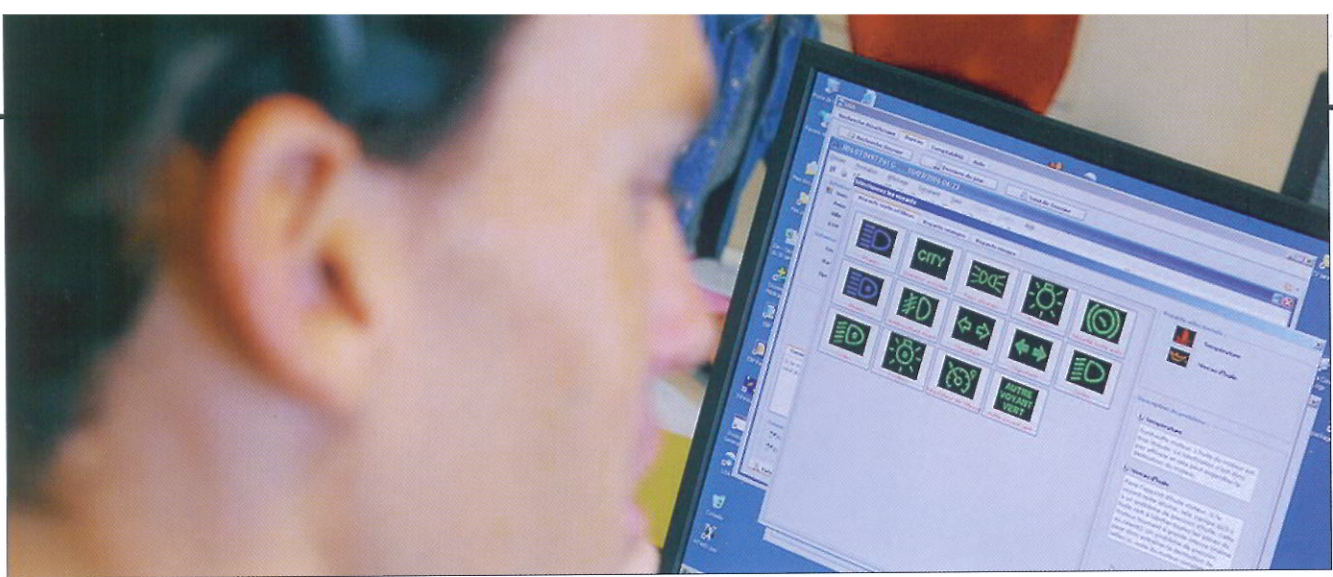
Autre atout : un ensemble de savoir-faire dans les secteurs industriels et agroalimentaires de pointe dans le strict respect des normes de fabrication, de qualité et de sécurité en vigueur en Europe. Mené par le pôle de compétitivité Agronutrition en milieu tropical Qualitropic, l'agroalimentaire se distingue tant par l'innovation que par la qualité traditionnelle des produits.

En outre, un système avancé en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC) place La Réunion sur l'autoroute de l'information à haut débit entre la Malaisie et l'Afrique du Sud. Elle compte une centaine de sociétés du secteur réunies dans l'association l'Artic. La Réunion, c'est également une production autonome en énergie avec, notamment, une centrale solaire et le développement prometteur d'énergies alternatives qui fait de cette île un modèle dans le développement durable.

Enfin, ce sont des hommes d'affaires dynamiques et naturellement orientés à l'international.

*Pêche de légines par un bateau de Sapmer.*





## GAA - Groupe Austral Assistance

# Gérer les opérations d'assistance en temps réel

GAA développe des centres d'appel spécialisés interactifs. Leur « logiciel interactif de suivi d'assistance » est un GRC (gestion relation clientèle). Il est destiné à **gérer toutes les opérations d'assistance** pour une société d'assistance ou une société sous-traitante.

Il intègre les informations suivantes :

- les bases de données clients ;
- la mise en forme de ces bases venant de tous les partenaires pour leur intégration au format du logiciel ;
- toutes les conditions générales des assistances gérées (automobiles, santé, habitation, obsèques...) avec les procédures opérationnelles qui en découlent.

Il apporte en outre **une aide à la décision aux opérateurs** afin de leur permettre de répondre et de décider de manière immédiate et fiable (c'est le cœur du métier) sur la prestation à mettre en place, en fonction du type d'assistance, de l'événement, du lieu de survenance. L'action de l'opérateur pour assister le client doit être prise en temps réel.

Il prend en charge :

- la **gestion des prestataires** qui vont intervenir sur le terrain ; il s'agit de dépanneurs, loueurs de voitures, taxis, compagnies aériennes, hôtels, trains, artisans divers, plombiers, serruriers, vitriers, électriciens... ;
- la **gestion administrative** pour les obli-

gations qui demandent des mises à jour annuelles (assurance, cotisations sociales, déclarations fiscales) ;

- la **gestion opérationnelle** (moyens d'intervention, compétence, disponibilité, volumétries sous-traitées...)

- la **comptabilité** : saisie et règlement des factures de toutes les prestations mises en place, édition des comptes de débours pour leur remboursement par les « partenaires donneurs d'ordres » pour le compte desquels la plateforme d'assistance est intervenue,

- les **reportings** réguliers sur l'activité et les coûts (outils statistiques) ;

- les outils d'extraction et de transfert pour exporter vers les applicatifs des partenaires toutes les opérations effectuées en leur nom. Ces données sont paramétrées à leur format.

Il s'agit donc d'un logiciel métier complet qui permet d'exercer les mêmes activités que celles effectuées en métropole par des sociétés comme Europ Assistance, Inter Mutuelles Assistance, Axa Assistance ou encore Mondial Assistance.

Les points forts de GAA sont **la souplesse de ses paramétrages** qui sont :

- développés sur des solutions « open source » (pas de redevance), et mis en exploitation sur des serveurs standard ;
- l'ergonomie et interfaçage utilisateur

paramétrable à la demande ;

- ne nécessite aucun informaticien sur place ;

- **permet de mutualiser les services assistances** auprès de « partenaires donneurs d'ordres » utilisant des logiciels métiers différents.

GAA opère un suivi de ses clients avec supervision permanente, et en réseau, des plateformes utilisatrices du logiciel à partir de la Réunion. Cela comprend aussi l'entretien, la surveillance quotidienne, les mises à jour et les évolutions. L'activité peut également être exercée en réseau opérationnel. Cela permet de sous-traiter les permanences de nuit nécessaires au H.24 dans des régions du monde qui sont en activité diurne au même moment. Elles consultent ainsi les dossiers en temps réel.

### GAA

**Philippe Bellard,**  
Directeur général  
Technopole de la Réunion  
16, rue Albert-Lougnon  
97490 Sainte-Clotilde  
Tél. : +262 262.97.50.30 (GMT+4)  
Fax : +262 262.97.50.31  
E-mail : [pbellard@gaa.fr](mailto:pbellard@gaa.fr)  
Site : [www.gaa.fr](http://www.gaa.fr)