

À l'affiche de l'Éco Austral

▲ RÉUNION ▲

Patrick Bellard Fondateur et dirigeant du groupe Austral Assistance

Il quadrille tout l'Outre-mer français

Patrick Bellard, 47 ans, aime ce qu'il fait et il ne le cache pas. Sa bonne humeur est communicative et c'est dans un environnement décontracté que travaillent ses collaborateurs. Le travail en question pourrait pourtant être stressant. Le groupe Austral Assistance, qu'il a créé en 1997, est spécialisé dans l'assistance téléphonique pour les compagnies d'assurance et les concessionnaires automobiles. Autant dire que le téléphone sonne souvent dans les locaux fonctionnels et spacieux d'Austral Assistance, installée depuis peu sur le site de la Technopole de Saint-Denis. Mais l'ambiance est plutôt détendue, propice à redonner un peu de baume au cœur au malheureux automobiliste en « détresse ». « C'est peut-être parce que je n'impose jamais à mes collaborateurs des tâches et des charges de travail que je ne voudrais pas faire moi-même », explique Patrick Bellard.

Une attitude sans doute héritée de son métier de base : médecin urgentiste et spécialiste en stomatologie et chirurgie faciale. C'est d'ailleurs cette profession qui l'a conduit à La Réunion la première fois. « Je suis arrivé en novembre 1986 pour vingt mois en contrat VAT » (Volontaire à l'aide technique durant le service national - Ndlr). Il embarque alors sur le Marion Dufresne en tant que médecin. « C'est ainsi que j'ai pu découvrir les grands espaces des TAAF (Terres australes et antarctiques françaises - Ndlr), une expérience fascinante. »

Il retourne dans l'Hexagone à la fin de son engagement de volontaire à l'aide technique, se lance dans une formation commerciale et entre à l'ESSEC. Diplôme en poche il est recruté par le groupe GMF (Garantie mutuelle des fonctionnaires) qui, en 1991, l'envoie à La Réunion pour diriger sa filiale d'assistance dans l'océan Indien. Nouveau retour en métropole en 1994. « Mais avant de partir, j'avais prospecté... Les besoins des compagnies d'assurance et des concessionnaires automobiles en matière de gestion d'assistance client semblaient évidents... » Pendant trois ans, il peaufine



son projet, revient dans l'île en 1997 et monte Austral Assistance. Le succès est d'autant plus au rendez-vous que l'entreprise est quasiment la seule à occuper le créneau. Mondial assistance propose en effet le même type de service, mais elle est intégrée au sein des AGF et ne peut donc pas intervenir auprès des autres compagnies d'assurance.

Aujourd'hui, Austral assistance compte 25 collaborateurs (contre 6 à sa création en 1997) et assure 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 le service clients de ses partenaires. « Nous prenons tout en charge, de l'appel du client à la facturation, en passant par la mise à disposition d'un véhicule en cas de panne, le remorquage etc.. C'est en ce sens que nous sommes bien plus qu'un simple centre de réception des appels », note le chef d'entreprise qui a su exporter son savoir-faire. Le groupe Austral Assistance a installé une plateforme en Martinique en 2002 et en Guadeloupe en 2004. Travaillant en connexion permanente, chacun des trois centres est en mesure de prendre le relais en cas de défaillance de l'une ou l'autre des plateformes. Des centres seront installés en Guyane à la fin de cette année et en Nouvelle-Calédonie en 2007.