

L'Outremer, Terres de services innovants

Après des études Supérieures de Commerce, Eric Tessanne part en outremer pour son service militaire qu'il réalisera en Guadeloupe. Sensible aux charmes des Caraïbes il décide de s'y installer. Passionné par le milieu informatique il lance en 1998 la première version de son activité en tant que partenaire de DELL, se limitant dans un premier temps aux activités de négoce. C'est en 2003 que naît la version actuelle d'Avant Garde Outre Mer sous la forme d'une SAS. Très vite l'entreprise se développe et s'implante en Martinique et en Guyane, puis dès 2004 à la Réunion et à Mayotte. Elle poursuit ensuite son développement jusqu'en Polynésie, Nouvelle-Calédonie et St Pierre et Miquelon, couvrant ainsi l'ensemble des territoires d'Outremer.

Bio-express

Avant Garde Outre Mer

- **1998** : Lancement en Guadeloupe
- **2000** : Implantation en Martinique
- **2003** : Implantation en Guyane
- **2004** : Extension à l'Océan Indien : Réunion puis Mayotte
- **2009** : Extension à l'Océan Pacifique : Polynésie, Nouvelle Calédonie
- **2013** : Orientation stratégique sur les services infogérés
- **2015** : Ouverture du Capital au Fond M Capital Partner et certification aux normes ISO 9001 et ISO14001
- **2018** : Acquisition de Nautile Software, éditeur de progiciels
- **2019** : Développement des solutions innovantes OptiGate et ActiVisio

Aujourd'hui Avant Garde se définit comme pilote de projets informatiques à travers un catalogue complet de produits et services qui s'organisent autour de 5 axes : Tout d'abord le pôle « Help Desk » prend en charge les appels des utilisateurs et traite leurs demandes en ligne et à distance. Le Pôle « Services de proximité » intervient sur le terrain pour des prestations curatives, évolutives et préventives. Des prestations ponctuelles de déploiement, d'installation/désinstallation ou encore de déménagement de parc informatique sont également proposées. Les offres « Intégrateur » permettent d'accompagner les clients depuis la construction de leur projet jusqu'à la mise en œuvre des solutions identifiées. Le pôle « Infogérance » apporte des préconisations au fil de l'eau sur l'optimisation des services courants du SI et la sécurité des systèmes. Enfin, et depuis quelques années, un pôle « Solutions innovantes » propose des outils intelligents d'identification et de supervision des activités. Avant Garde gère ainsi près de 150.000 équipements en parc pour près de 300 clients.

Partenaire historique de DELL dans les DOM, Avant Garde se développe de façon autonome du constructeur américain et définit sa propre stratégie. C'est ainsi qu'en 2013 l'entreprise amorce un virage décisif vers les services à valeur ajoutée. Au départ, et comme beaucoup de ses concurrents, Avant Garde est séduit par la réduction des coûts de fonctionnement et l'assistance utilisateur (hotline) est externalisée. Mais, conscient des enjeux de cette diversification et soucieux de proposer des services d'excellence, l'entreprise engage rapidement d'importants investissements financiers pour réintégrer ce service en interne et offrir sur le marché une Hotline en langue française fonctionnant 24/24 et 365 jours par an. Les appels sont ainsi répartis sur les plateaux des DOM et leur gestion mutualisée offre une solution globale qui s'appuie sur les fuseaux horaires des différentes agences. Avant Garde a ainsi misé sur la proximité avec ses clients et le déploiement de services de qualité sur l'ensemble des territoires d'Outremer. Aujourd'hui le Pôle Services s'est étoffé : assistance des utilisateurs, gestion de la panne, gestion des IMAC, gestion de parc, gestion de projets, services managés. Le métier historique d'intégrateur de solutions informatique se maintient également pour proposer aux entreprises des



DOM un large panel de solutions : informatiques, bureautiques, logiciels, réseaux, sécurité, TOIP et WIFI.

En 2015 l'entreprise est Certifiée ISO 9001 (satisfaction clients) et ISO 14001 (performance environnementale). Propriétaire de son progiciel INTRAPARK, Avant Garde permet à ses clients de visualiser en temps réel l'état de leur parc informatique et le déroulé des interventions et projets qui lui sont confiés, répondant ainsi aux exigences du marché à l'égal des acteurs majeurs du secteur.

A la conquête de nouveaux territoires

Riche de son maillage autour du Globe, Avant Garde Outre Mer est aujourd'hui capable de s'adapter à l'international en intégrant les spécificités de chaque territoire.

Chiffres clés

- **20 ans**, une forte expérience des services IT auprès des professionnels de l'outre mer
- **98%** de satisfaction auprès de ses clients
- **11 territoires** sur lesquels Avant Garde intervient : Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion, Mayotte, Saint Martin, Saint Barthélemy, Polynésie Française, Nouvelle Calédonie, Wallis & Futuna, Saint Pierre & Miquelon.
- **3 Plateaux Support** offrant un service desk en langue française en 24x7
- **18 000** élèves gérés par le portail captif OptiGate
- **75 sites clients** contrôlés par la supervision ActiVisio



La devise de son succès est de fluidifier l'informatique d'entreprise sans contraindre ni complexifier l'activité métier. Organisé pour accompagner les administrations, l'éducation, les banques et assurances, les grands comptes institutionnels et bien sûr les grandes SSII nationales et internationales, Avant Garde conserve sa taille humaine lui offrant l'agilité dont son président considère qu'elle est la force essentielle des PME. C'est ainsi qu'Avant Garde a pu réaliser ses premiers pas hors de France avec des missions sur Madagascar, l'île Maurice ou encore la République Dominicaine. Tout en restant de dimension modeste, Avant Garde doit être capable d'offrir des services équivalents aux Standards les plus exigeants du secteur (ex : traçabilité complète en temps réel et multi-sites) tout en restant à l'écoute des besoins du marché qui évoluent sans cesse.

A ce jour Avant Garde Outre Mer compte 38 collaborateurs et environ une cinquantaine de prestataires externes avec de nombreux partenaires. Indépendant, le Groupe est détenu à 75% par son Président fondateur. Il a su pérenniser sa compétitivité et garantir ses investissements en ouvrant en 2015 son capital à hauteur de 25% à un fond d'investissements patrimoniaux confortant ainsi ses capacités de développement et d'innovation.

En 20 ans Avant Garde Outre Mer a su se développer et imposer son professionnalisme pour arriver aujourd'hui à un niveau de maîtrise permettant de satisfaire les attentes des plus grands. Fort de ce succès, Avant Garde a également investi dans les services numériques et propose des solutions innovantes dans le domaine des usages d'internet en environnement public et scolaire (OPTIGATE) ou encore dans la supervision intelligente des systèmes (ACTIVISIO). De nombreux déploiements sont d'ailleurs en cours et confirment les attentes du marché en matière de solutions pertinentes pour les environnements publics comme privés. N'hésitant pas à investir en R&D Avant Garde Outre Mer intègre dorénavant l'IA (Intelligence Artificielle) au sein de ses progiciels et innove en matière de prédiction et d'automatisation des services d'infogérance. Gageons que cette petite Entreprise n'en est qu'à l'aube de sa croissance et de son succès !