



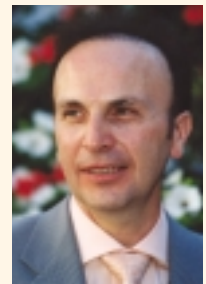
Oralia

La Lettre

ORALIA, AU SERVICE DE LA QUALITÉ

Créé il y a tout juste 10 ans, le groupe ORALIA est aujourd'hui l'un des premiers administrateurs de biens français. Ses 14 cabinets implantés à Paris et en région Rhône-Alpes réunissent tous les savoir-faire pour une offre globale de services en immobilier.

Avec la volonté de toujours offrir le meilleur à ses clients, ORALIA affirme ses convictions, et s'y tient. Serge Déglise, son fondateur et président vous en dit plus sur les valeurs auxquelles le groupe est si attaché.



ORALIA, 6^e OPÉRATEUR NATIONAL DANS LE MÉTIER D'ADMINISTRATEUR DE BIENS, EN 10 ANS ! SERGE DÉGLISE COMMENT EXPLIQUEZ-VOUS CETTE RÉUSSITE ?

Serge Déglise : J'ai créé ORALIA avec la volonté de m'entourer de professionnels de grande compétence, pour offrir un service de qualité, dans un métier complexe et très exigeant.

Les hommes et les femmes qui me font confiance depuis la création d'ORALIA sont étroitement associés à ce projet et à sa réussite. Je leur adresse ma reconnaissance pour leur implication et leur professionnalisme.

“J'ai créé ORALIA avec la volonté de m'entourer de professionnels de grande compétence, pour offrir un service de qualité, dans un métier complexe et très exigeant.”

L'administration de biens est un métier auquel je suis profondément attaché. Je tiens à ce que mes collaborateurs éprouvent la même motivation. Notre métier demande de plus en plus de savoir-faire professionnel et évolue rapidement. Il faut avoir une bonne capacité d'adaptation, innover sans cesse, être toujours plus réactif...

L'immobilier constitue une partie importante du patrimoine de nos clients et requiert toute l'attention de l'administrateur de biens. Il est donc primordial que chaque collaborateur d'ORALIA soit conscient de la responsabilité qui lui incombe, qu'il puisse s'appuyer sur la structure du groupe, favorable au bon exercice de son métier, et qu'il en éprouve une vraie satisfaction.

ORALIA N'EST PAS UN GROUPE COMME LES AUTRES. D'OÙ VIENT CETTE DIFFÉRENCE ?

S. D. : ORALIA est un groupe de dimension nationale, mais surtout une famille unie dans laquelle chaque membre est unique.

A partir de 1994, nous avons regroupé des cabinets ayant une forte notoriété locale. Tous font référence dans leur métier. Ils ont une image de qualité et une clientèle très fidèle. Nous prenons soin de préserver



ce capital en gardant leur personnalité. Les cabinets conservent tous leur nom et leur structure juridique afin de ne pas perdre le lien étroit avec leur clientèle.

“Tisser une relation de qualité et durable.”

QUELLES SONT LES RAISONS QUI VOUS ONT CONDUIT À PRENDRE CETTE ORIENTATION ?

S. D. : Nous existons et nous fêtons aujourd’hui les dix ans du groupe grâce à nos clients. Nous en sommes pleinement conscients et nous tenons, à cette occasion, à les remercier tout spécialement de leur confiance.

Pour cette raison, nous avons à cœur de respecter les valeurs auxquelles nos clients sont attachés. Ils désirent que nous soyons à leur écoute et que nous répondions à leurs besoins, avec une grande qualité de service, une rigueur et une intégrité dans la manière d’exercer notre profession. Cette confiance se construit au fil du temps afin de devenir une relation durable.

CONCRÈTEMENT, QUELS SONT LES AVANTAGES DE VOTRE ORGANISATION ?

S. D. : La force d’ORALIA, c’est sa capacité à permettre à chaque dirigeant de pouvoir assumer ses responsabilités, totalement et entièrement.

Leur motivation est le moteur de l’efficacité commerciale de leurs cabinets. Elle est préservée par une organisation hiérarchique profondément respectueuse de la personnalité de chacun.

“La force d’ORALIA, c’est sa capacité à permettre à chaque dirigeant de pouvoir assumer ses responsabilités, totalement et entièrement.”

Nos cabinets ont également conservé leur taille humaine car l’administration de biens est un métier qui implique la proximité.

PARLEZ-NOUS DE VOS ÉQUIPES.

S. D. : La motivation de nos collaborateurs est entretenue par une grande vigilance sur les conditions de travail (les locaux, le cadre de travail, les outils informatiques) et de véritables perspectives de carrière dans le cadre du développement du groupe. Il en résulte une fidélisation de nos collaborateurs.

ORALIA, 6^e GROUPE FRANÇAIS
D’ADMINISTRATEURS DE BIENS

Créé en 1994.

- 14 cabinets à Paris et en région Rhône-Alpes.
- 274 collaborateurs.
- 77 000 lots gérés en 2004 dont 16 000 en gérance locative et 61 000 en copropriété.
- 1998 immeubles gérés en copropriété.
- 2464 locations nouvelles chaque année.
- Chiffre d’affaire global – 25 millions d’euros.

L’OUTIL INFORMATIQUE EST IMPORTANT CHEZ ORALIA ?

S. D. : Nous travaillons en permanence sur le développement de notre logiciel, en partenariat avec notre prestataire informatique. Notre budget d’investissement dans ce domaine est très important.

L’INFORMATIQUE EST DONC VOTRE PRINCIPAL POSTE D’INVESTISSEMENT ?

S. D. : Non, c’est le second.

Notre premier poste d’investissement est la formation de nos collaborateurs car un service de qualité repose avant tout sur la compétence. Cette exigence est une preuve de respect vis-à-vis de nos clients.

“un service de qualité repose avant tout sur la compétence”

Depuis le 1^{er} janvier 2004, nous avons réalisé 298 journées de formation dispensées par des formateurs externes à l’entreprise, sans compter celles effectuées en interne.

QUELLES SONT VOS PRIORITÉS POUR PÉRENNISER CETTE QUALITÉ DE RELATIONS ?

S. D. : Nous gagnons la confiance de nos clients par le contact personnel et la compétence. Mais nos clients veulent aussi être informés de leurs droits, des décisions qui sont prises concernant leurs biens, du coût des opérations, etc.

La transparence est une valeur essentielle d’ORALIA: des documents clairs, des tarifs précisément annoncés, une information régulière et complète. Nous y ajoutons une exigence rare de rigueur, au plan comptable et budgétaire comme sur le fonctionnement des services.

Cette exigence repose sur des audits internes et externes de chaque cabinet qui nous permettent d'affirmer que le groupe ORALIA se situe, aujourd'hui, au niveau des référentiels de certification en cours dans la profession et qu'il anticipe souvent sur certaines décisions.

“Nous voulons offrir le meilleur à nos clients.”

COMMENT SE CRÉE LA SYNERGIE AU SEIN DU GROUPE ?

S. D. : Chaque cabinet a son histoire. Certains ont développé des compétences spécifiques qui élargissent l'offre globale d'ORALIA. L'appartenance au groupe permet à tous les cabinets de partager ces savoir-faire complémentaires pour offrir à leurs clients l'ensemble des prestations en services immobiliers.

Plus récemment, notre activité de transaction immobilière s'est élargie : sur la région Rhône Alpes, avec de nouvelles opportunités de placement ; sur la Région Parisienne, grâce à une nouvelle structure, ADB Transaction, animée par des professionnels de la transaction immobilière.

ORALIA A TOUJOURS AFFIRMÉ SA VOLONTÉ D'INNOVER...

S. D. : Nous voulons offrir le meilleur à nos clients. Nous voulons pouvoir anticiper leurs besoins. C'est pourquoi nous mettons régulièrement au point de nouveaux produits et services (voir encadré ci-joint) avec en face les moyens qui leurs correspondent.

Entre autres objectifs, nous voulons approfondir le conseil que nous apportons à nos clients par la réalisation de plans prévisionnels pour l'entretien de leurs biens ; avoir un suivi systématique d'informations sur les travaux réalisés par les différents prestataires ; parvenir à une vraie permanence du service même en l'absence passagère d'un gestionnaire. Ces quelques exemples illustrent notre capacité à nous adapter pour être toujours mieux en harmonie avec les désirs de nos clients.

DES MÉTIERS COMPLÉMENTAIRES POUR UNE OFFRE GLOBALE DE SERVICES IMMOBILIERS

ADMINISTRATION DE BIENS.

Gestion juridique, financière et technique des biens immobiliers.

SYNDIC DE COPROPRIÉTÉ

Gestion d'immeubles et de résidences.

TRANSACTION IMMOBILIÈRE

Ventes et locations d'appartements neufs ou anciens. Expertises immobilières.

Ventes et locations de locaux commerciaux, bureaux et boutiques.

IMMOBILIER D'ENTREPRISE

Gestion et audits techniques d'immeubles ERP* ou IGH*. Gestion technique d'immobilier tertiaire et de zones d'activités.

CONSEIL EN GESTION DE PATRIMOINE IMMOBILIER

Evaluation et arbitrage de patrimoine.

Optimisation de la situation juridique et fiscale.

Placement immobilier.

* ERP : Etablissement recevant du public.
IGH : Immeuble de grande hauteur.

DES PRODUITS ET SERVICES MIS AU POINT PAR ORALIA POUR SES CLIENTS

- VOTRE GESTIONNAIRE JOIGNABLE EN DIRECT avec un e-mail personnel.
- UN SERVICE EXCLUSIF 24H/24
Ce service exclusif concerne l'entretien. Oralia propose un service d'assistance 24h/24 et 7 jours/7 qui permet de joindre une plate-forme téléphonique (et en cas d'urgence, un responsable). Il est mis à la disposition, aujourd'hui, de tous nos clients propriétaires et copropriétaires et demain, de nos clients locataires.
- LA DIFFUSION SYSTÉMATIQUE DES TARIFS
Oralia transmet, chaque année, à l'ensemble de ses clients, son tarif qui détaille le coût des prestations.
- DES PROCÈS VERBAUX d'assemblée générale de copropriétaires ET DES COMPTES RENDUS de gérance RÉDIGÉS AVEC EXIGENCE et une bonne lisibilité.
- La mise au point, par le groupe ORALIA, D'UN CONTRAT D'ASSURANCE POUR LES IMMEUBLES.
- UNE NÉGOCIATION GLOBALE AVEC LES ASCENSORISTES, menée par ORALIA, pour le compte de ses clients.
- UN CONTRAT D'ASSURANCE « LOYERS IMPAYÉS » pour l'immobilier ancien intégrant des garanties très complètes et innovantes.
- NOTRE CONTRAT « GARANTIE OR » offrant des garanties spécifiques pour la location des appartements neufs.

LES IMPLANTATIONS D'ORALIA

Paris - Lyon - Grenoble

Cabinet Cazalières - Etudes Nouvelles
Christine ABRIBAT
12, rue Eugène Flachet – 75017 Paris
Tél. : 01 44 64 14 00 – Fax : 01 44 64 90 21
info@cazalieres.fr

Faj et Cie
Denis PITARD
15, rue d'Argenteuil – 75042 Paris Cedex 01
Tél. : 01 53 45 12 12 – Fax : 01 53 45 12 00
info@faj-sa.fr

Garraud & Maillet
Philippe FOURNAT
7 / 13, rue de Bucarest – 75008 Paris
Tél. : 01 53 42 33 33 – Fax : 01 53 42 33 34
info@garraud-maillet.fr

Griffaton & Montreuil
François DAUTEUIL
129, rue de l'université – 75007 Paris
Tél. : 01 45 51 94 89 – Fax : 01 45 55 21 14
info@griffaton-et-montreuil.fr

Cabinet Lescallier
Patrick MANGEMATIN
106, rue d'Amsterdam – 75009 Paris
Tél. : 01 53 21 23 00 – Fax : 01 53 21 23 02
info@lescallier.fr

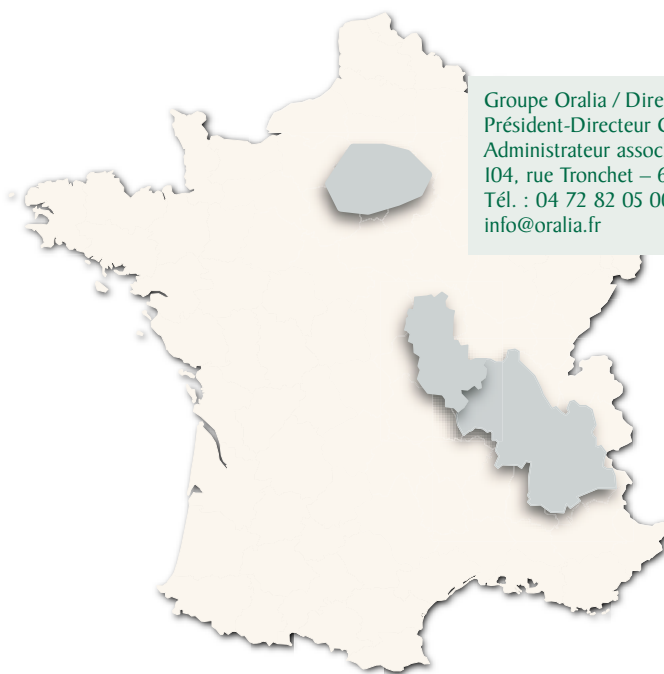
Lecasble & Maugée
Florence TREFFOT
27, boulevard de Courcelles – 75008 Paris
Tél. : 01 53 93 77 20 – Fax : 01 45 61 25 68
info@lecasble-et-maugee.fr

Meillant & Bourdeleau
Mary-France BIONDI
28, rue de Chateaudun – 75009 Paris
Tél. : 01 55 07 50 00 – Fax : 01 55 07 50 10
info@meillant-et-bourdeleau.fr

Agence Dunkerque
Nikita GALLOUIN
329, rue Lecourbe – 75015 Paris
Tél. : 01 45 58 31 51 – Fax : 01 45 54 67 38
info@agence-dunkerque.fr

Notre correspondant et partenaire à Paris,
pour l'activité transaction et location
ADB Transaction Paris
Edith JOURDAN
67, rue de Miromesnil – 75008 Paris
Tél. : 01 58 56 44 44 – Fax : 01 58 56 44 45
contact@adbparis.com

Groupe Oralia / Direction Générale
Président-Directeur Général : Serge DEGLISE
Administrateur associé : Bruno GUERPILLON
104, rue Tronchet – 69006 Lyon
Tél. : 04 72 82 05 00 – Fax : 04 72 82 06 00
info@oralia.fr



Bagnères et Lépine
Denis HORNUS
99, rue Duguesclin – 69458 Lyon Cedex 06
Tél. : 04 72 83 10 83 – Fax : 04 72 83 10 82
info@bagneres-et-lepine.fr

Régie Pondevaux
Bernadette LAPORTE
350, rue Nationale – 69400 Villefranche-sur-Saône
Tél. : 04 74 09 19 19 – Fax : 04 74 09 46 06
info@pondevaux-sa.fr

Sogelem
Jean-Marc SAINT LÔ
69, boulevard des Canuts – 69317 Lyon Cedex 04
Tél. : 04 72 98 25 26 – Fax : 04 72 98 25 24
info@sogelem.fr

Gignoux-Lemaire
Raymond GUITTON
2, rue A. 1^{er} de Yougoslavie – BP 286 – 38009 Grenoble Cedex 01
Tél. : 04 76 85 77 44 – Fax : 04 76 50 98 78
info@gignouxlemaire.fr

Sogimat
Alain FAYÛSSE et Martine BORGHIERO
Siège social : 8, place Victor Hugo – BP 74 – 69172 Tarare Cedex
Tél. : 04 74 63 47 60 – Fax : 04 74 63 80 21
Etablissement secondaire :
44, rue Charles de Gaulle – 69120 L'Arbresle
Tél. : 04 74 01 08 01 – Fax : 04 74 01 13 27
info@sogimat.fr



Oralia