



BIEN VIVRE DANS SON IMMEUBLE

La société de consommation actuelle est aussi une société de l'information. Chacun aspire à vivre en toute sérénité dans un logement confortable, avec des installations bien entretenues, des équipements qui fonctionnent et des charges bien maîtrisées. Le consommateur, propriétaire ou locataire, exige des services de qualité ; il veut aussi en connaître le coût et être tenu informé en cas de dysfonctionnement. Tout ceci est naturel, mais il reste toujours une part d'impondérable. Pour le Groupe Oralia, la qualité du service, c'est aussi être disponible et apporter une réponse aux situations exceptionnelles.

DISPONIBILITÉ ET QUALITÉ DE SERVICE

Pourquoi avons-nous l'impression que les dégâts des eaux et les pannes d'ascenseur surviennent toujours le soir ou le week-end ? En fait, il y a probablement autant, sinon plus, d'incidents pendant la semaine, mais il est beaucoup plus facile d'y remédier. Un simple coup de fil suffit pour prévenir le syndic, le plombier de l'immeuble ou le service de maintenance...

L'urgence, ça n'arrive pas qu'aux autres...

La réduction du temps de travail et la suppression des astreintes de nuit, l'impossibilité d'imposer des permanences le week-end et les jours fériés, la suppression du poste de concierge dans de nombreux immeubles ont considérablement réduit la disponibilité du personnel d'immeuble. Il devient difficile de faire intervenir une entreprise dans des conditions maîtrisées en dehors des heures ouvrables. Pourtant, même dans une copropriété bien entretenue, des incidents peuvent survenir, dans les parties communes comme dans les parties privatives : un engorgement de canalisation, l'inondation des sous-sols ou une coupure générale d'électricité à la suite d'un violent orage, la panne d'ascenseur le samedi soir après une surcharge lors d'un déménagement ou la fuite d'eau occasionnée par un bricoleur du dimanche...

Lorsqu'une intervention urgente est

nécessaire, les occupants de l'immeuble n'ont généralement d'autre ressource que de s'adresser, un peu au hasard, aux entreprises qu'ils trouvent dans l'annuaire ou qui ont distribué leurs publicités dans les boîtes aux lettres. Les tarifs pratiqués sont souvent prohibitifs, sans aucune garantie de qualité, et les frais d'intervention doivent être réglés immédiatement.

Une assistance 24 heures sur 24 pour les urgences

La volonté d'assurer à la fois disponibilité et qualité de service a conduit le Groupe Oralia à développer un système de veille téléphonique permettant de réaliser les dépannages urgents en dehors des heures ouvrables (samedi, dimanche, jours fériés et nuits) dans des conditions techniques et financières satisfaisantes. Le contrat de service dépannage d'urgence souscrit par la copropriété s'applique à la fois aux interventions dans les parties communes et dans les parties privatives ;

il suffit de composer le numéro de téléphone habituel du syndic ou le numéro de la centrale de veille Oralia : 0825 12 12 00.

Une assurance de qualité à coût maîtrisé

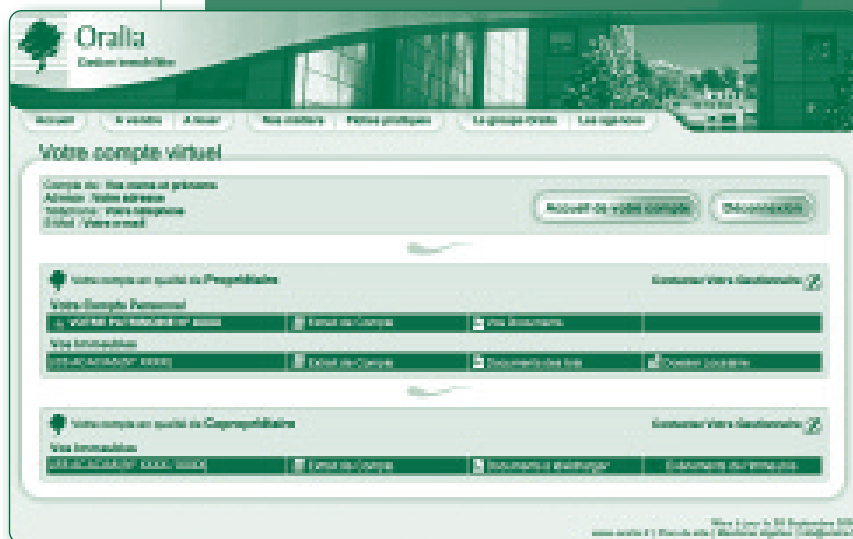
La centrale de veille Oralia dispose de toutes informations utiles pour contacter les entreprises titulaires des contrats d'entretien des équipements communs. Pour la plomberie et l'électricité, des tarifs de déplacement et de main d'œuvre sont négociés au préalable auprès d'entreprises sélectionnées par le syndic qui sont habilitées à intervenir dans tous les immeubles ayant souscrit l'abonnement 24 heures sur 24. Aucune avance n'est demandée sur les frais de dépannage. Ces accords n'impliquent aucune obligation ultérieure de faire appel aux mêmes sociétés pour établir des devis ou intervenir aux heures ouvrables. Le gestionnaire de l'immeuble est bien sûr tenu informé de chaque intervention.

Disponibilité et transparence

Grâce à l'Internet, l'information concernant **votre immeuble** et **votre compte personnel** est maintenant disponible à tout moment, sans contrainte d'horaire.

Dans les copropriétés qui ont souscrit le service Extranet Oralia, chacun peut ainsi s'informer directement en ligne sur la gestion de l'immeuble et accéder aux documents administratifs, comptables ou réglementaires de la copropriété.

La prochaine étape sera la mise en place de l'information sur les événements de l'immeuble. D'un simple clic, vous pourrez suivre en temps réel l'évolution des actions du syndic et savoir par exemple où est l'intervention du plombier sur la fuite d'eau que vous avez signalée hier ou sur les travaux qui ont été votés en assemblée générale.



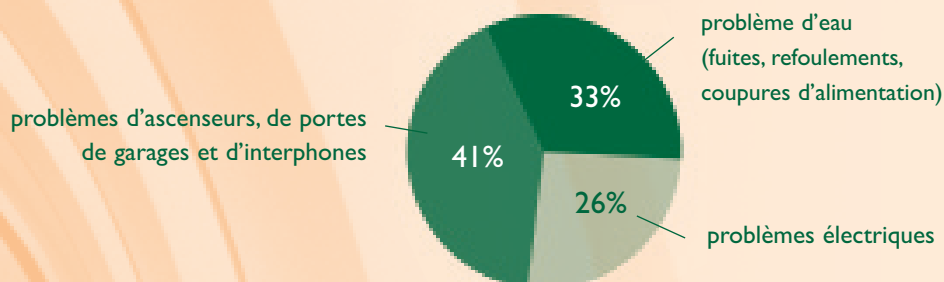
Le dépannage d'urgence en quelques chiffres*

Dans le cadre du service de dépannage d'urgence, le Groupe Oralia a reçu environ 12 000 appels en 2008 pour 60 000 logements ayant opté pour ce service, soit un appel pour cinq logements !

1 617 appels ont entraîné une intervention et 483 ont nécessité une intervention d'urgence.

82% des interventions en parties privatives concernent l'eau (fuites, refoulements, coupures d'alimentation), 10% concernent le chauffage individuel.

Les interventions d'urgence



* Bilan réalisé par le Groupe Oralia sur une période de 12 mois continus pour 10 cabinets gérant un parc d'environ 60 000 logements répartis dans 1800 copropriétés.

