



Beaupuy, 24 novembre 2011
Communiqué de presse

Urgences et dépannages, HELP Confort est à votre écoute 7j/7 & 24h/24

Depuis le 24 novembre 2011, le réseau d'urgentistes de l'habitat HELP Confort a mis en place une plateforme nationale de réception des appels, opérationnelle 7j/7 et 24h/24.

« A votre écoute 7j/7 & 24h/24 » telle est la nouvelle promesse adoptée - à l'unanimité - par les franchisés HELP Confort lors de leur dernière convention nationale en octobre 2011. Aujourd'hui, ils tiennent leur engagement.

La plateforme nationale de réception des appels HELP Confort

« A votre écoute 7j/7 & 24h/24 »

Grâce à cette plateforme, les consommateurs peuvent désormais :

- parler **jour et nuit** à un professionnel de l'appel d'urgence*,
- recevoir **immédiatement des conseils** pour sécuriser leur habitat en cas d'urgence domestique,
- être **tout de suite renseignés** sur l'agence HELP Confort de leur secteur et sur ses **plages d'intervention** le samedi, dimanche, jours fériés, en soirée... en fonction du caractère d'urgence : urgence absolue, intervention rapide ou rapide sans caractère d'urgence.

L'opérateur ayant pris le relais, les consommateurs seront **rappelés dans la demi-journée** suivante par l'agence HELP Confort de leur secteur pour convenir d'un **rendez-vous** dans un délai en **adéquation avec l'urgence**. L'intervention ou le devis sera en général proposé dans un **délai de 24h**.

* Basée à Toulouse, la plateforme nationale de réception des appels HELP Confort est composée d'une équipe d'opérateurs aguerrie aux appels d'urgence (puisque travaillant notamment avec des médecins) et spécifiquement formés par l'enseigne à répondre aux appels dans le cadre d'urgences et dépannages domestiques.

Des consommateurs enfin rassurés... et soulagés de leur stress !

Par définition, en matière de dépannages et d'urgences domestiques, les consommateurs ont des besoins qui dépassent largement les « heures ouvrables ».

Le constat établi par HELP Confort est alarmant : en cas d'urgence domestique, un appel sur trois a lieu tôt le matin, le soir ou le week-end, lorsque la plupart des bureaux sont fermés.



Réparer une fuite d'eau, déboucher un évier, régler un problème d'interphone, remplacer un cumulus, ouvrir une porte, mettre en sécurité une vitrine brisée... **tous les problèmes domestiques ne présentent pas le même degré d'urgence**, mais ils sont en règle générale un **facteur de stress** important.

Déconcerté par la situation, on oublie parfois les gestes simples à effectuer avant toute chose pour sécuriser son habitat, comme couper l'arrivée d'eau en cas de fuite... **La véritable urgence** est donc souvent de **pouvoir joindre rapidement un interlocuteur** avant de partir à son travail, de **savoir qu'un professionnel pourra intervenir avec diligence**, d'être rassuré et conseillé sur la marche à suivre.



Un nouvel atout pour les franchisés du réseau

Outil à forte notion de service, la nouvelle plateforme mise en place par l'enseigne HELP Confort est aussi un nouvel atout pour les franchisés du réseau.

HELP Confort, désormais **organisé nationalement** pour **répondre à tout moment** aux appels d'urgence, se démarque et conforte sa position de **véritable urgentiste de l'habitat**.

Indépendantes, les agences HELP Confort restent **libres du choix** de leurs plages d'intervention. Les franchisés tiennent néanmoins un **engagement commun** : informés des appels d'urgence par SMS ou via une plateforme Internet sécurisée, **ils rappelleront les consommateurs dans la demi-journée pour convenir d'un rendez-vous**.

Cet **effort supplémentaire de service**, dont le **coût est intégralement pris en charge** par le franchiseur, représente potentiellement **30% de missions en plus** pour chaque agence HELP Confort. Avec un « panier moyen » de **260 € H.T.** par intervention, le volume d'affaires supplémentaire généré leur permettra de **consolider leur activité** et de mieux **sécuriser l'emploi** de leurs équipes de techniciens.

A propos d'HELP Confort :

HELP Confort est le premier réseau organisé sur le marché du dépannage et des urgences domestiques. Plomberie, électricité, serrurerie, vitrerie... HELP Confort apporte une solution professionnelle et qualitative aux particuliers victimes d'un dégât des eaux... aux commerçants pénalisés par une tentative d'effraction... aux entreprises paralysées par une surcharge électrique, un sinistre ou assujetties à des normes sécuritaires... aux syndicats pour la maintenance et la gestion des urgences de leur parc immobilier.

En vitesse de croisière, une franchise HELP Confort est une PME de 5 personnes. Son équipe de techniciens expérimentés répond à **près de 2000 appels urgents par an**. Elle s'efforce d'intervenir à chaque fois **en moins de 24h**.

Plus d'informations sur www.helpconfort.com

**Contact presse : SBS.Com - Sylvie Baudard, Rose-Marie Le Deuff & Jean-Pierre Helleu
Tel : 01 46 14 87 38 / 05 46 36 78 54 - email contact@sbscom.fr - Internet : www.sbscom.fr**