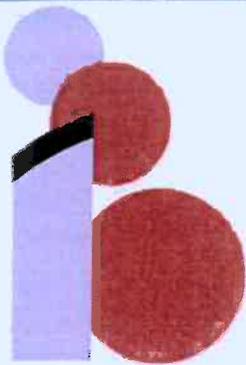


1



# ITINERIS BUILDING

**PROMOTEUR IMMOBILIER**

S.A.S. au capital de 100 100 euros - SIREN 394 660 872 Clermont-Fd.

Résidence «Chavaniac» - 171, Boulevard Lafayette  
**63000 CLERMONT-FERRAND**

**Tél : 04.73.28.37.00 - Fax : 04.73.28.09.15**

E-mail : info@itineris-building.fr – Internet : www.itineris-building.fr

VV

ITINERIS BUILDING  
171 Boulevard LAFAYETTE  
63000 - CLERMONT FERRAND

## **\* ENQUETE DE SATISFACTION \***

Janvier 2015

(A retourner à Itinérís Building, par voie électronique ou postale, si possible avant la fin du mois de février 2015)

Nom : . . . . .

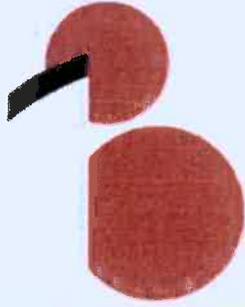
Prénom : . . . . .

Propriétaire dans la résidence : *Cote Park... N°* . . . . .

Date de remise des clés de votre appartement : *5.1.2014* . . . . .

Tél : ~~.....~~ . . . . . Port. : *06* . . . . .

Adresse mail : . . . . . *@gmail.com* . . . . . *A*



# ITINERIS BUILDING

## PROMOTEUR IMMOBILIER

S.A.S. au capital de 100 100 euros - SIREN 394 660 872 Clermont-Fd.

Résidence «Chavaniac» - 171, Boulevard Lafayette  
63000 CLERMONT-FERRAND

Tel : 04.73.28.37.00 - Fax : 04.73.28.09.15

E-mail : [info@itineris-building.fr](mailto:info@itineris-building.fr) – Internet : [www.itineris-building.fr](http://www.itineris-building.fr)

Clermont-Fd, le 26 janvier 2015.

### **Objet : ENQUETE DE SATISFACTION**

Madame, Monsieur,  
Chers clients.

Vous nous avez fait l'honneur, il y a quelques mois maintenant, de nous choisir parmi de nombreux acteurs pour mener à bien votre projet immobilier.

J'espère que mon équipe et moi-même, malgré les aléas liés à l'exercice périlleux de notre activité, avons su vous donner satisfaction dans la manière dont nous avons mené jusqu'à son terme la mission que vous nous avez confiée.

Je souhaite sincèrement qu'aujourd'hui vous ne regrettiez, ni d'avoir eu ce projet immobilier, ni de l'avoir confié à ITINERIS BUILDING.

Dans la délicate période de « stress test » qui a malmené les professions immobilières septembre 2008, cette rentrée 2015 nous amène à nouveau son lot d'incertitudes législatives et réglementaires, peu propice à la sérénité que requièrent la programmation et l'acquisition immobilière.

Dans ce contexte, mon équipe et moi-même, nous devons de faire encore mieux que par le passé, et pour cela, j'ai besoin de votre aide.

Je vous demande donc, à votre tour, de nous consacrer quelques minutes à la rédaction du questionnaire de l'enquête ci-après.

Je compte vivement sur votre participation ainsi que sur la sincérité des observations qui nous permettront de remplir encore mieux notre mission avec nos futurs clients, ou vous-même un jour à venir, qui sait ?

Dans cette attente,

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, Chers clients, à l'expression de ma sincère considération.

Philippe VIGNERON

**- Comment avez-vous connu ITINERIS BUILDING :**

- Par notre publicité dans la presse ..... **OUI / NON**
- Par notre site Internet ..... **OUI / NON**
- Par les panneaux au Stade Marcel Michelin / La montgolfière ..... **OUI / NON**
- Par une recommandation..... **OUI / NON**
  - D'un ami..... **OUI / NON**
  - D'un ancien client d'Itinérís Building..... **OUI / NON**
- Par votre conseiller financier partenaire ..... **OUI / NON**
- Autre (Préciser) *Par notariats sur le quartier des Cègoux*
  - *Bonne mise par Notaire et Service juridique qui ont*
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
  - *très peu contentieux avec ITINERIS (Ce qui n'est pas le cas de tous les mandataires Immobilier)*

**- Estimez-vous avoir été bien conseillé avant de prendre votre décision d'achat :**

- Sur la nature du produit immobilier ..... / 10
- Sur le financement de l'opération ..... / 10
- Sur les mécanismes de défiscalisation (Pour les investisseurs)..... 9 / 10
- Sur la gestion locative (Pour les investisseurs)..... / 10
- Qui a été votre interlocuteur principal ? *Arthur Fiellous*.....
- Est-ce votre première acquisition en VEFA **OUI / NON**
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
  - *Très bon Relationnel avec les GRIVIERS - C'est important pour moi, et c'est ce qui fait la différence avec d'autres -*

**- Avant de vous engager définitivement ou avant la signature devant le notaire :**

- Avez-vous visité le lieu de la construction ..... **OUI / NON**
  - Seul ..... **OUI / NON**
  - A votre demande et accompagné ..... **OUI / NON**
  - Sur la proposition de votre conseiller..... **OUI / NON**
- Avez-vous visité des appartements / des résidences comparables..... **OUI / NON**
- Avez-vous fait confiance à votre interlocuteur sans rien visiter ..... **OUI / NON**
- Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là : ..... 9 / 10
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
  - *Suggestions : Apporter plus de précisions sur le régime de D'Impôt Foncier (Totalité ou en partie) sur Ville de Clermont*

**- Quels ont été, pour vous, les critères déterminant au moment de prendre votre décision d'investir :**

- L'avantage fiscal escompté..... **OUI / NON**
- Le revenu complémentaire escompté au terme ..... **OUI / NON**
- La plus-value escomptée en cas de revente ..... **OUI / NON**
- La constitution de votre patrimoine immobilier personnel et/ou transmissible ..... **OUI / NON**
- Loger un membre de votre famille identifié avant l'achat ..... **OUI / NON**
- Un placement d'argent ..... **OUI / NON**
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?

*Logement choisi aussi dans le cadre d'une possibilité de l'habiter soi même en cas de problème personnel et familial, d'où une attention particulière sur la matière la Déco -*

- Explacements de parking car il y avait beaucoup de difficultés au départ  
 - Doutes subsistent sur l'étanchéité de l'air / l'air bien plus élevé sur mon appartement que sur les autres et  
 ne peut de visite toujours pas adossés /  
 Puiser d'air sur balcon vitré (2 mètres d'air anomalies d'après technicien) En cours de suivi à ce jour  
 De ce côté je suis sûr de la salle de bain non conforme au plan et établie avec ETOLIN -

**En ce qui concerne la partie financière :**

- L'étude financière s'est-elle avérée conforme à la réalité ..... **OUI / NON**
- Avez-vous rencontré des difficultés pour financer votre acquisition ..... **OUI / NON**
- Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là : ..... **9 / 10**
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?

Rigueur dans les appels de fonds, cela confirme le sérieux d'une Entreprise -

**En ce qui concerne votre promoteur :** (Note de 1 à 10)

- Avez-vous pu rencontrer M. Vigneron lorsque vous le souhaitiez ? ..... **OUI / NON**
- Auriez-vous souhaité le rencontrer plus souvent ? ..... **OUI / NON**
  - Plus particulièrement pour évoquer quel sujet ?

Je suis toujours et toujours disponible et agréable même si aussi cela a toute son importance à mes yeux  
 M. GILBERT a toujours été très disponible et agréable même si aussi cela a toute son importance à mes yeux

- Etait-il présent le jour de la signature de la vente chez le notaire ? ..... **OUI / NON**
- Etait-il présent le jour de la remise des clefs de votre appartement ? ..... **OUI / NON**

Votre point de vue ?  
 Remise des clefs avec M. FERREIRA - (Personne à l'écoute)  
 RAS -

- Etes-vous satisfait de sa démarche commerciale globale ..... **9,5 / 10**
- Etes-vous satisfait de son service commercial ..... **9,5 / 10**
- Etes-vous satisfait de son service administratif et financier ..... **9,5 / 10**
- Etes-vous satisfait de son service technique ..... **9,5 / 10**
- Si vous aviez à donner une note globale pour qualifier l'ensemble de vos relations avec Itinériss Building pendant la durée de votre projet : ..... **9,5 / 10**
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?

L'ensemble du personnel ITINERIS paraît sérieux, sont serviables, agréables, à l'écoute -  
 Entreprise donne le sentiment de rigueur de sérieux, de fiabilité - Et cela me paraît important

**En ce qui concerne la réalisation des travaux :** (Note de 1 à 10)

- Etes-vous satisfait du travail des entreprises et des fournisseurs qui sont intervenus ;
  - Pour la résidence ..... **10 / 10**
  - Pour votre appartement ..... **10 / 10**
- Les choix, la qualité des matériaux et leur mise en œuvre vous ont-ils donné satisfaction ..... **10 / 10**
- La pré-réception des travaux s'est-elle bien passée ..... **9 / 10**
- La livraison de votre appartement s'est-elle bien passée ..... **9 / 10**
- Par rapport au planning des travaux, l'appartement vous a-t-il été livré :
  - Comme prévu ..... **OUI / NON**
  - En avance De combien ?
  - En retard De combien ?
- Avez-vous signalé des réserves à la remise des clefs ..... **OUI / NON**
  - Selon vous, étaient-elles importantes ..... **OUI / NON**
  - Ont-elles été levées rapidement ..... **OUI / NON**
  - Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là : ..... **10 / 10**
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?

Bon choix je pense des matériaux, mais manque de sérieux dans certains corps de métier :  
 - Plancher et cloisons "laissant à désirer"  
 - Chauffage (plusieurs soucis en cours de réglage)

**Après la remise des clefs :**

- o Avez-vous été confronté à des anomalies de bon fonctionnement ..... **OUI** / NON
  - Si oui, lesquelles ? **CHAUFFAGE** *rien à signaler*  
*Ligne téléphonique non connue par Prestataire*  
*Pas d'Ascenseur en fonctionnement*
  - Ont-elles été levées rapidement par les entreprises ..... **OUI** / NON
- Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là : ..... / 10
  - o Avez-vous rencontré des difficultés avec les entreprises pour la résolution de ces anomalies ? ..... **OUI** / NON
    - **Si OUI**, lesquelles ? **CHAUFFAGE** - *Plusieurs interventions en cours*  
 1) *Salon à 17° au matin, chaudière qui tourne constamment car l'eau doit être à 70° et non 50° pour arriver à avoir une chaleur normale -*  
 2) *Prestataire chambre brûlant, alors que le thermostat était fermé*
  - o L'équipe d'Itinéris Building a-t-elle bien remplie ses obligations pendant cette phase-là ..... **OUI** / NON  
*en COURS*
  - o Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?  
*Trop de soucis et d'interventions successives pour un locataire qui est censé être au travail la journée.*  
*Interventions rarement entre 12/14h et après 18h...*  
*Les interventions de SAVERYC meiteraient plus d'informations -*  
*soit direct gratuites pendant la nuit, mais si personne ne signe de contrat on*
- **En ce qui concerne la location de votre appartement :** (Pour les investisseurs) *vous facturé ± 140€*
  - o Avez-vous confié cette mission à ITINERIS BUILDING Transaction pour la trouver ?
    - Si **OUI**, pourquoi ? *Encore faut-il savoir qu'il faut régulariser un contrat immédiatement, dès la remise des clefs -*
    - **Si NON**, pourquoi ? 1) *Propriétaire sur place et je voulais voir si cela était sérieux par moi-même*  
 2) *Frais trop importants à chaque changement de locataire*
  - o Si **OUI** ;
  - o La mise en place du premier locataire s'est-elle bien passée ? ..... **OUI** / NON
  - o Dans des délais conformes à vos attentes ..... **OUI** / NON
  - o Le montant prévisionnel du loyer escompté a-t-il été confirmé lors de la première location ..... **OUI** / NON
  - o Si non, dans quelle proportion ? ..... %
  - o Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là : ..... 10 / 10
  - o Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?

**En ce qui concerne la gestion locative de votre appartement :**

- o Etes-vous satisfait du travail de l'agence ? ..... **OUI** / NON
- o Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là : ..... / 10
- o Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?

**Service transaction de l'agence immobilière Itinériss Building Transaction :**

- Avez-vous fait appel à l'agence pour la vente d'un bien avant l'achat de votre appartement neuf ? ..... OUI / NON
  - Si OUI, pourquoi ?

- Si NON, pourquoi ? Aucune vente à réaliser

- Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là : ..... / 10
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?

**En ce qui concerne l'administration et la gestion de votre copropriété :**

- Etes-vous satisfait du travail effectué par le syndic et son équipe ..... OUI / NON
- Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là : ..... / 10
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?

Trop tôt pour faire des remarques objectives.  
 1 seule Réunion en plein été / pleine période de vacances (ni feuille) impossible d'être présente.

**Recommandations :**

- Seriez-vous prêt à recommander Itinériss Building à un ami qui aurait un projet d'achat immobilier sur plan ? ..... OUI / NON
- Si vous aviez vous-même un autre achat immobilier à effectuer, le feriez-vous avec Itinériss Building ? ..... OUI / NON
  - Si OUI, votre expérience passée avec notre entreprise, vous amèneriez-t-elle à travailler différemment avec nous ? ..... OUI / NON
  - Si OUI, sur quels points particuliers de votre projet ?

Je serais plus vigilante sur faisabilité ou pas des de cors carrelage (surtout emplacement tuyauterie)  
 De l'emplacement de la chaudière pour éviter que cela soit une véritable venue sur une pièce ouverte Cuisine Plomb.

**Expression libre :**

- (Donnez libre cours à vos sentiments)

Je trouve dommage que tous les appartements soient au a normis handicapés - Cela pose plusieurs problèmes :

- S'accrocher pour parler au visiophone
  - Thermostat température non fixé aux hauteurs réglementaires
  - Chaudière posée très bas dans cuisine (Très moche) dommage !!
- Et si on veut aller jusqu'au bout pourquoi persiste-t-il à

**Merci encore de votre contribution à l'amélioration permanente de notre mission auprès de nos clients.**

Philippe Vigneron

marque pour aller sur la terrasse ?? L'Handicapé n'a pas droit à la terrasse ...  
 Il serait plus judicieux d'équiper à 100% quelques appartements

Merci A L'ENSEMBLE de l'EQUIPE  
 Rencontre (gestion location comprise) même si je n'ai pas pu la gestion de l'ensemble

Il me rassure que vous n'en n'êtes pas responsable.  
 A trop vouloir normer tout on en devient ridicule - Mais c'est la FRANCE