



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

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

Avril 2017

(A retourner à Itinérís Building, par voie électronique ou postale, si possible avant la fin du mois de mai 2017)

Nom : .....

Prénom : .....

Propriétaire dans la résidence : ..... Hauts - Cézeaux ..... B .....

Date de remise des clés de votre appartement : ..... août 2016 .....

Tél : ... 06- ..... Port. : ..... 05- ..

Adresse mail : ..... @ ..... yahoo ..... fr

**- 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 ..... **OUI / NON**
- Par une recommandation ..... **OUI / NON**
  - D'un ami ..... **OUI / NON**
  - D'un ancien client d'Inéris Building ..... **OUI / NON**
- Par votre conseiller financier partenaire ..... Banque Populaire ..... **OUI / NON**
- Autre (Préciser)
  -
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
  -

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

- Sur la nature du produit immobilier ..... 10 / 10
- Sur le financement de l'opération ..... 10 / 10
- Sur les mécanismes de défiscalisation (Pour les investisseurs) ..... 10 / 10
- Sur la gestion locative (Pour les investisseurs) ..... 10 / 10
- Qui a été votre interlocuteur principal ? ..... la banque
- Est-ce votre première acquisition en VEFA ..... **OUI / NON**
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
  -

**- 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 : ..... 7 / 10
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
  - Difficile de se faire une idée pour un bâtiment à peine commencé, donc on est obligé de vous faire confiance.

**- 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 ?
  -

Après avoir hésité pour une retraite complémentaire (PREFON),  
il nous a semblé que l'investissement immobilier était  
infiniment plus intéressant

**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 : ..... **10 / 10**
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?

**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 ?  
*on n'a pas cherché à le faire*  
*les employés d'IB sont très compétents*
- 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 ?  
*↳ ce n'est pas nécessaire*

- Etes-vous satisfait de sa démarche commerciale globale ..... **10 / 10**
- Etes-vous satisfait de son service commercial ..... **10 / 10**
- Etes-vous satisfait de son service administratif et financier ..... **10 / 10**
- Etes-vous satisfait de son service technique ..... **10 / 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 : ..... **10 / 10**
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?

▪ *Entreprise sérieuse, personnel compétent et dévoué, bonne qualité de construction*

**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 donnés satisfaction ..... **10 / 10**
- La pré-réception des travaux s'est-elle bien passée ..... **10 / 10**
- La livraison de votre appartement s'est-elle bien passée ..... **10 / 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 ? *2/3 semaines*
- 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 ?

\* *avec pas mal de retard, ce qui a perturbé notre planning de vacances (locations d'appartements)*

**Après la remise des clés :**

- Avez-vous été confronté à des anomalies de bon fonctionnement ..... **OUI / NON**
  - Si oui, lesquelles ?
    - 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
  - Avez-vous rencontré des difficultés avec les entreprises pour la résolution de ces anomalies ? ..... **OUI / NON** *sans objet*
    - Si **OUI**, lesquelles ?
  - L'équipe d'Itinériss Building a-t-elle bien rempli ses obligations pendant cette phase-là ..... **OUI / NON** *sans objet*
  - Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?

**En ce qui concerne la location de votre appartement :** (Pour les investisseurs)

- Avez-vous confié cette mission à ITINERIS BUILDING Transaction
  - Si **OUI**, pourquoi ? *Je n'avais pas envie de subir les inconvénients de la prise en charge des locataires (je voulais faire au plus simple, sans y passer de temps, et ça me convient très bien)*
  - Si **NON**, pourquoi ?
- Si **OUI** :
- La mise en place du premier locataire s'est-elle bien passée ? ..... **OUI / NON**
- Dans des délais conformes à vos attentes ..... **OUI / NON**
- Le montant prévisionnel du loyer escompté a-t-il été confirmé lors de la première location ..... **OUI / NON**
- Si non, dans quelle proportion ? ..... %
- 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 ?
  - *Ils ne sont restés que 11 mois, mais vous n'y êtes pour rien.*

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

- Etes-vous satisfait du travail de l'agence ? ..... **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 ?
  - *J'ai beaucoup apprécié la deuxième gratuité de recherche de nouveaux locataires, avec l'argument qu'ils étaient restés moins d'un an. Merci*

**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 ?
  
- 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 / 10**
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
  -

**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 ?

**Expression libre :**

- (Donnez libre cours à vos sentiments)

*Je n'ai pas les moyens de faire un autre achat, ce sera le dernier, sauf à gagner au loto !*

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

**Philippe Vigneron**