



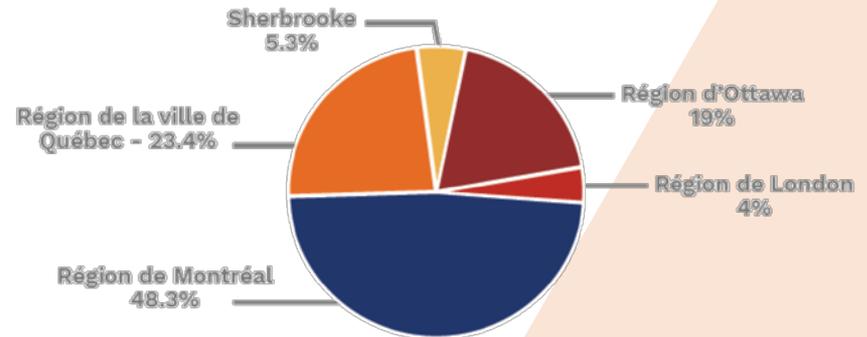
FONDS DE PLACEMENT IMMOBILIER BTB
Comment innover en immobilier
Dominic Gilbert, Vice-Président Location
24 avril 2018

Projet Sentinelle

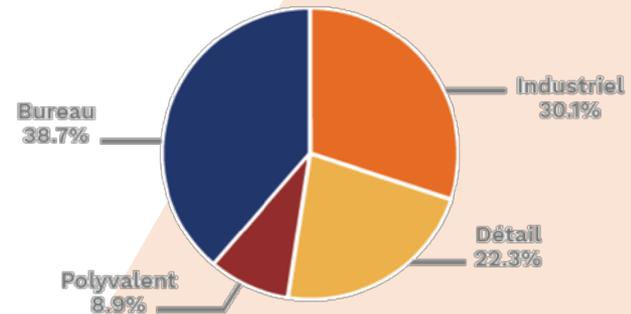
QUI NOUS SOMMES

- Présente sur la bourse de Toronto depuis plus de 5 ans (TSX :BTB.UN), BTB est le deuxième plus grand fonds de placement immobilier au Québec.
- Le portefeuille de BTB compte 73 propriétés commerciales, industrielles et de bureaux, ce qui représente une superficie locative totale approximative de 5,4 millions de pieds carrés que l'on retrouve dans les grandes régions de Montréal, d'Ottawa et de la ville de Québec.
- Chez BTB, vous êtes avant tout un client. Par une attention constante portée au bien-être de nos 700 locataires, nous nous assurons de bâtir une relation mutuellement positive à long terme, basée sur la confiance et sur un service professionnel.
- Faites comme nos clients et trouvez votre espace chez nous.
- Visitez notre site internet pour plus de détails sur notre portfolio au www.btbreit.com

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE



TYPES DE PROPRIÉTÉS



Projet Sentinelle



Projet Sentinelle

Service à la clientèle = une priorité!

- Communication à nos clients:



Projet Sentinelle

Quels sont les produits sur le marché?

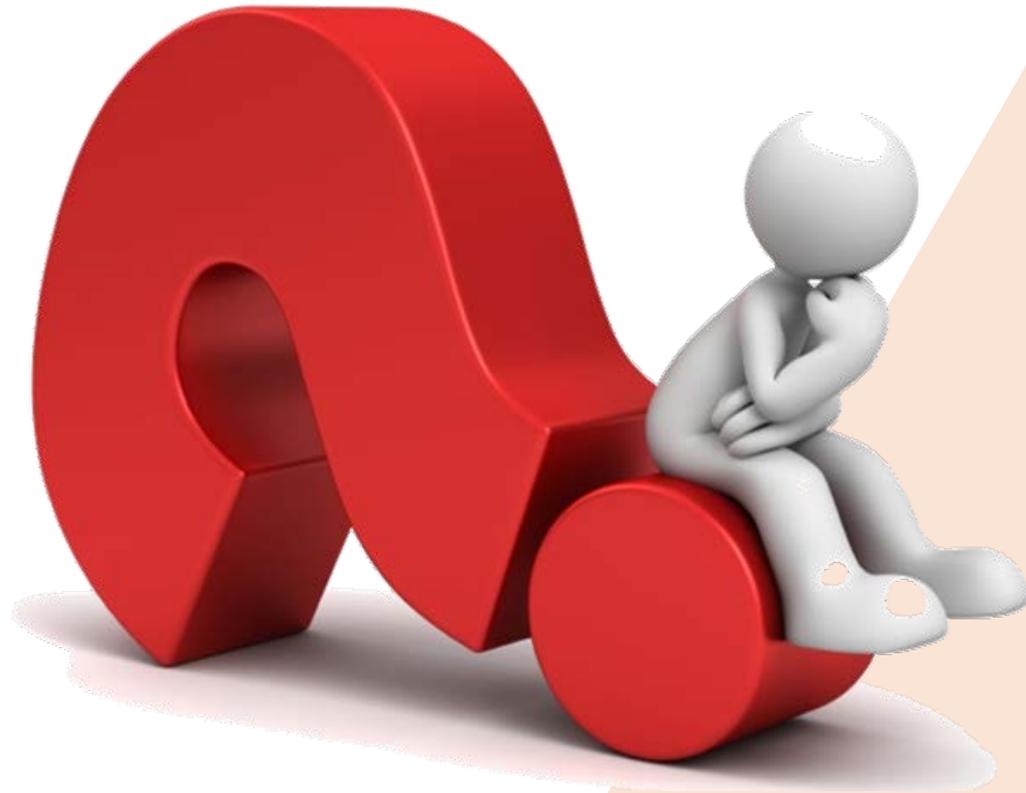


Soyons créatifs!



Projet Sentinelle

- Que voulons-nous?
- Quel est le budget ?
- Qui peut nous aider?



Projet Sentinelle

Notre prémisses de base:

- Le travail simplifié



Projet Sentinelle

Pourquoi? : Pour notre client!

- Où est rendue la demande de service?
- Plus de 700 locataires - le suivi des demandes requis

Demande de service 180419-CAVL-001 (Suite 201)



Lumière Espaces loués Bureau Niveau d'urgence : Moyen Voir commentaire

Créée par Isabelle Terroux le 19 avril 2018



Projet Sentinelle

Pour le locataire:

- Reconnaissance à l'ouverture de l'application
- Ligne de temps
- Barres de défilement claires et rapides.
- Suivi du statut par courriel

The screenshot displays the BTB web application interface for a tenant. The header includes the BTB logo, navigation links (Accueil, Statistiques, Aide), and the user name 'Isabelle Terroux'. The main content area is titled 'Centre d'affaires du Vieux-Longueuil' and features a navigation bar with 'Créer une nouvelle demande de service' and 'Se déconnecter'. Below this, there are filters for 'Demandes ouvertes' (1), 'Demandes fermées' (156), and 'Demandes annulées' (7). The main section shows 'Vous avez 3 demandes suivantes' and lists three service requests with their respective timelines:

- Demande de service 180419-CAVL001 (Suite 201)**
Créée par Isabelle Terroux le 19 mars 2018. Timeline: NOUVELLE (19/03/2018 14:23:18) → REÇUE (19/03/2018 19:12:21) → DÉBUTÉE (19/03/2018 06:20:58) → COURRANTE (19/03/2018 06:20:58) → FERMÉE.
- Demande de service 180205-CAVL004 (Suite 201)**
Créée par Isabelle Terroux le 05 février 2018. Timeline: NOUVELLE (05/02/2018 13:58) → REÇUE (05/02/2018 08:48) → DÉBUTÉE (05/02/2018 04:12:59) → COURRANTE (04/02/2018) → FERMÉE (04/02/2018).
- Demande de service 180219-CAVL002 (Suite 201)**
Créée par Isabelle Terroux le 19 février 2018. Timeline: NOUVELLE (19/02/2018 14:41) → REÇUE (19/02/2018 09:32) → DÉBUTÉE (19/02/2018 04:12:59) → COURRANTE (19/02/2018 04:12:59) → FERMÉE (19/02/2018 04:12:59).

Projet Sentinelle

Pour BTB:

- Technicien
- Facilité d'adaptation à nos besoins
- « Boutons » faciles à cliquer et visibles via son téléphone intelligent
- 4 options : demande reçue, demande débutée, demande sous-contractée et demande terminée
- Possibilité d'inscrire des commentaires

Types spécifiés **Plinthe chauffante** **Bureau** **Espaces loués**

Commentaire (Locataire)
Plinthe chauffante à fixer au mur dans le bureau 315 (M.-P. Morin).
Merci

Commentaire (Intervenant)

Commentaire (Gestionnaire)

Evaluation ☆☆☆☆☆ Non évaluée

Sauvegarder le commentaire

Passer à l'état Débutée

Projet Sentinelle

Niveau de satisfaction des locataires en direct

Immeubles ▾ Utilisateurs ▾ Billets ▾ Abonnement ▾ Notifications ▾ Aide BTB Admin ▾

Niveau d'urgence: **Moyen**

Types spécifiés: **Bureau** **Plinthe chauffante** **Espaces loués**

Commentaire (Locataire): Problème de chauffage dans plusieurs locaux depuis très longtemps 415-482-483-601-618-620-723

Commentaire (Intervenant): l'électricien passe cette semaine.

Commentaire (Gestionnaire):

Evaluation: ★★★★★ Très satisfait

Commentaire (Evaluation):

Historique des actions

Action	Exécutée par	Date	État avant	État après	
Changement d'état	Sylvain Ménard	2018-01-15 11:52	Débutée	Complétée	Détruire
Changement d'état	Sylvain Ménard	2018-01-10 08:27	Reçue	Débutée	
Changement d'état	Sylvain Ménard	2018-01-08 10:59	Nouvelle	Reçue	

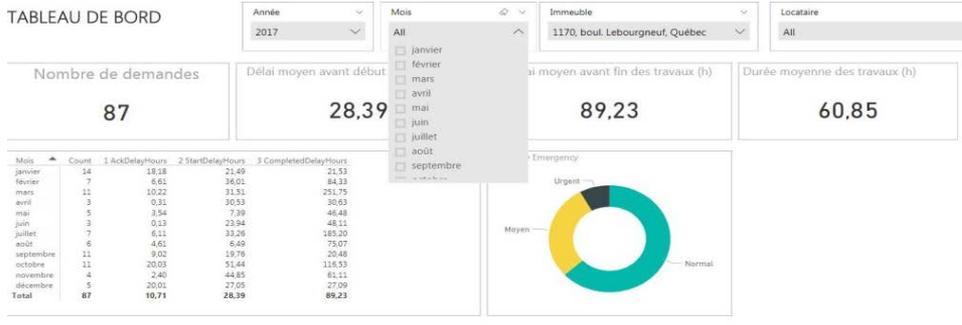


© 2018 - EXOLIB inc.

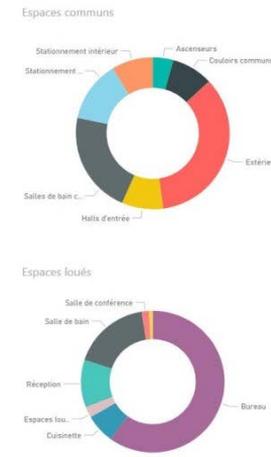
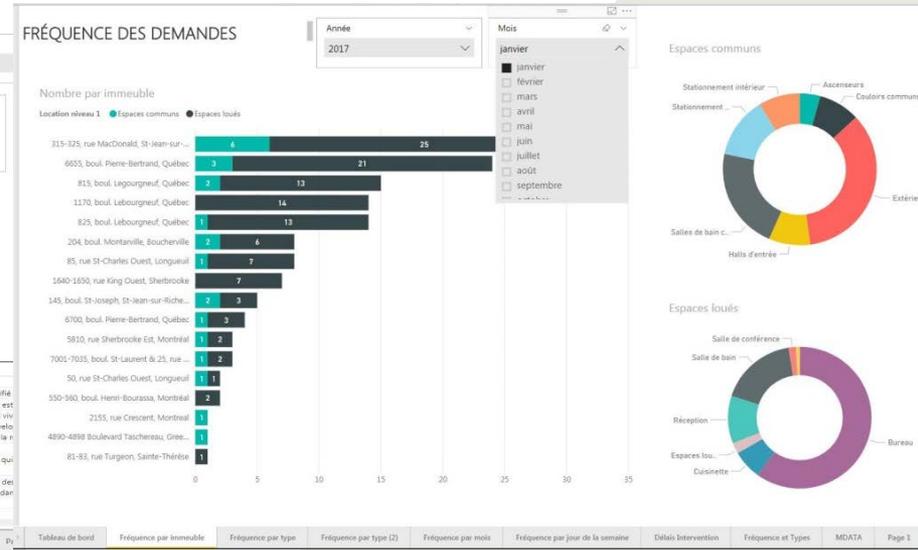
Projet Sentinelle

Rapports sur les demandes reçues

- Combien de demandes
- Types de demandes
- Délais de réponses



No de Demande	Tenant	Date	Comment
170613-Rins-001	Rins	13 juin 2017	Le thermostat chauffe à bloc et on a des gens en réunion. Incapable de le mettre à off. Elias ont chaud.
170830-Le CAP Ser-00	Le CAP Services psychologiques	30 août 2017	Bonjour, nous ne sommes pas capables d'augmenter la température dans le bureau 5. Il fait vraiment froid. C'est inacceptable pour le thérapeute et ses clients. J'ai vérifié
170831-Le CAP Ser-00	Le CAP Services psychologiques	31 août 2017	Bonjour, cette demande concerne celle que j'ai envoyée hier. Le technicien est passé aujourd'hui. Le calorifère dans le bureau 5 semblait fonctionner lorsque Monsieur est
171005-Le CAP Ser-00	Le CAP Services psychologiques	5 octobre 2017	Bonjour, depuis quelques jours, il y a beaucoup de mouches dans le bureau 11. La personne qui travaille dans ce bureau en a trouvé au moins 15 depuis mardi, parfois viv
171013-Le CAP Ser-00	Le CAP Services psychologiques	13 octobre 2017	Bonjour, cette demande fait référence à la demande de service 171005-Le CAP Ser-00. Deux personnes sont venues vendredi dernier, mais depuis il n'y a eu aucun dévelo
171031-Le CAP Ser-00	Le CAP Services psychologiques	31 octobre 2017	Bonjour, il fait vraiment très chaud dans les salles d'attente depuis quelques jours. Peu importe à quel degré est le thermostat, le calorifère chauffe beaucoup. Je suis à la r
171212-Le CAP Ser-00	Le CAP Services psychologiques	12 décembre 2017	Il manque d'électricité dans certaines parties du bureau.
170111-Industriel-00	Industrielle Alliance Pacifique	11 janvier 2017	Avons un problème pour un bureau, la climatisation est défectueuse. nous essayons de mettre la chaleur à 19° et il est gr à 26°. Aussi, il y aurait des tuiles au plafond qui
170227-Grpue Fin-00	Groupe Financier Horizons	27 février 2017	Bureau voisin de Mathieu Savaud soit le futur bureau de Linda Bovin. Remplacez les 4 fluorescents 48" par du COOL WHITE car trop sombre dans ce local.
170227-Grpue Fin-00	Groupe Financier Horizons	27 février 2017	Demande de service 151213-Grpue Fin-00 (Suite 200) Cette demande de modification n'a jamais été effectuée. La personne est venu voir le besoin soit de couper le des
170309-Grpue Fin-00	Groupe Financier Horizons	9 mars 2017	Bonjour, dans le bureau d'Annie Côté, il y a beaucoup de bruit de bruit! Elle entend les gens parler d'en haut, elle les entend marcher et brasser les chaises. On est allé vérifier dan
170309-Grpue Fin-00	Groupe Financier Horizons	9 mars 2017	Bonjour, dans le bureau de Francis Pelletier, la ventilation fait beaucoup de bruit et cela est très désagréable. Merci
170606-Grpue Fin-00	Groupe Financier Horizons	6 juin 2017	Bonjour, il fait beaucoup trop froid dans nos bureaux, principalement ceux qui sont parallèles avec le corridor.



Projet Sentinelle

Prochaine étape en cours:

- entretien préventif!



Questions?

Merci!

BTB mise sur la qualité



TSX: [btb.un](https://www.btb.un)