

Paris, le 11 juillet 2022



Satisfaction clients Bureaux : Covivio surperforme le benchmark du secteur

> Une étude menée conjointement en France et en Italie selon l'Indice Kingsley

Pilier stratégique de Covivio, la culture-clients est centrée sur la qualité des services et de la gestion, la fiabilité, l'écoute et la réactivité. Dans cette logique, Covivio a mandaté l'institut Kingsley, leader dans l'analyse de la satisfaction clients d'entreprise du secteur de l'immobilier, pour mesurer et comparer le niveau de satisfaction de ses clients sur ses immeubles de Bureaux en France et en Italie.

L'Indice Kingsley, une référence dans l'analyse des performances des leaders du secteur de l'immobilier

Soucieux de continuer à nourrir sa culture clients et d'améliorer en continu ses offres et services, Covivio a fait appel à un partenaire externe de référence, l'Institut Kingsley afin de mesurer la satisfaction de ses clients Bureaux.

Kingsley est le seul acteur à avoir déployé un indice de référence du marché immobilier au niveau international. L'indice se base sur des données de référence collectées sur les 36 derniers mois auprès de pairs tels que CBRE, COIMA ou encore Hines.

L'enquête a été menée auprès de 265 clients de Covivio et Wellio en France et en Italie, représentant plus de 70% des revenus bureaux perçus par le groupe dans ces pays. Cette enquête a été réalisée du 15 février au 25 mars 2022.

Des indicateurs de satisfaction qui dépassent l'indice Kingsley

L'étude révèle que la satisfaction globale des clients interrogés s'élève à 3,9 sur 5 (vs Indice Kingsley de 3,7), principalement portée par l'appréciation de la qualité des équipes de gestion (4,3 vs indice de 3,8). L'indicateur en lien avec la qualité du Facility Management affiche également un résultat supérieur à l'indice : 4,1 vs indice de 3,6.

Sur les intentions de renouvellement de contrats ou baux en cours, la note ressort elle aussi au-dessus du benchmark : elle s'élève à 4,0 (vs IK de 3,6). Parmi les critères expliquant leur volonté de renouvellement, les clients interrogés citent en priorité la localisation de l'immeuble à 70% (+6 pts vs IK), la qualité de l'immeuble à 51% (vs +1 pt vs IK), ainsi que la qualité des équipes de gestion de proximité à 30% (+11 pts vs IK).

Parmi les points différenciants pour Covivio/Wellio, le fait de proposer une offre d'espaces collectifs et de sociabilisation génère un niveau de satisfaction de 3,5 (vs 2,7 IK), l'offre de salles de réunion et d'espaces événementiels obtenant quant à elle une note de 3,6 (vs 3 IK).



covivio.eu

Suivez-nous sur Twitter @covivio_
et sur les réseaux sociaux



Des clients satisfaits prêts à recommander Covivio et Wellio

Ces retours confortent la politique mise en œuvre par Covivio et Wellio pour garantir et maximiser la satisfaction de leurs clients. Particulièrement séduits par la qualité de la gestion de proximité et des immeubles, ainsi que par leurs aménagements et services... les clients se disent prêts à recommander les immeubles qu'ils occupent : ainsi le *Net Promoter Score*¹ au niveau groupe ressort à +1, bien au-dessus de l'indice Kingsley qui lui s'établit à -11.

Des immeubles Covivio et Wellio lauréats du Prix d'excellence Kingsley 2022

Le Prix d'excellence Kingsley 2022 récompense les immeubles qui se sont démarqués par des performances exceptionnelles dans le cadre de l'enquête. Parmi les lauréats, le groupe compte 29 immeubles, dont notamment :

- En France, Steel – Paris 16^{ème}, Art&Co – Paris 12^{ème}, Wellio Gobelins – Paris 5^{ème} et Belaïa - Orly avec des satisfactions globales de 5 (note maximale), Calypso – Marseille (4,6), Wellio Montmartre – Paris 18^{ème} (4,5), IRO – Châtillon (4,4)
- et à Milan, Symbiosis et Wellio Dante (4,2), The Sign et Via Amedei (4).

Covivio entend renouveler périodiquement cette étude et intégrer le périmètre de son patrimoine Bureaux en Allemagne lors de la prochaine enquête.

« La satisfaction de nos clients, facteur clé de fidélisation, est une priorité pour Covivio. Notre forte culture-clients fait partie intégrante de notre ADN. C'est un sujet d'attention quotidien qui repose sur la proximité et la réactivité, mais aussi sur la capacité à écouter attentivement l'avis et les recommandations de nos clients. Ces bons résultats confortent aujourd'hui la pertinence de notre approche et nous encouragent à poursuivre notre objectif d'amélioration continue en matière de services et d'expérience clients », conclut **Marielle Seegmuller, Directrice des Opérations France, Covivio.**

« Au-delà de la mesure brute, l'important pour Covivio était de pouvoir se positionner par rapport à ses pairs européens. Cela nous permet d'identifier plus aisément nos points de progrès et d'être plus pertinents vis à vis de nos clients. La prochaine étape consiste d'ailleurs maintenant à revenir vers chacun d'eux avec des réponses et plans d'actions adaptés pour continuer à améliorer leur quotidien », commente **Lorenzo D'Ercole, Directeur Asset Management Italie, Covivio.**

¹ Le Net Promoter Score sert à mesurer la propension de recommandation d'une marque, d'un produit ou d'un service par ses clients. Après mesure, il se calcule en déduisant le pourcentage des détracteurs (insatisfaits), de celui des promoteurs (très satisfaits). Un NPS supérieur à 0 est considéré comme l'indication d'une bonne satisfaction des clients.

 CONTACTS

Relations Presse

Géraldine Lemoine

Tél : + 33 (0)1 58 97 51 00

geraldine.lemoine@covivio.fr

Louise-Marie Guinet

Tél : + 33 (0)1 43 26 73 56

covivio@wellcom.fr

Relations Investisseurs

Paul Arkwright

Tél : + 33 (0)1 58 97 51 85

paul.arkwright@covivio.fr

Quentin Drumare

Tél : + 33 (0)1 58 97 51 94

quentin.drumare@covivio.fr

 A PROPOS DE COVIVIO

Fort de son histoire partenariale, de ses expertises immobilières et de sa culture européenne, Covivio invente l'expérience utilisateur d'aujourd'hui et dessine la ville de demain.

Acteur immobilier de préférence à l'échelle européenne, Covivio se rapproche des utilisateurs finaux, capte leurs aspirations, conjugue travailler, voyager, habiter, et co-invente des espaces vivants.

Opérateur européen de référence avec 27 Md€ de patrimoine Covivio accompagne les entreprises, les marques hôtelières et les territoires dans leurs enjeux d'attractivité, de transformation et de performance responsable.

Construire du bien-être et des liens durables, telle est ainsi la Raison d'être de Covivio qui exprime son rôle en tant qu'opérateur immobilier responsable auprès de l'ensemble de ses parties prenantes : clients, actionnaires et partenaires financiers, équipes internes, collectivités, générations futures. Par ailleurs, son approche vivante de l'immobilier ouvre à ses équipes des perspectives de projets et de parcours passionnants.

« Le titre Covivio est coté sur le compartiment A d'Euronext Paris (FR0000064578 - COV), ainsi que sur le marché MTA (Mercato Telematico Azionario) de la bourse de Milan, admis au SRD et rentre dans la composition des indices MSCI, SBF120, Euronext IEIF « SIIC France », CAC Mid100, dans les indices de référence des foncières européennes « EPRA » et « GPR 250 », ainsi que dans les indices ESG FTSE4 Good, DJSI World et Europe, Euronext Vigeo (World 120, Eurozone 120, Europe 120 et France 20), Euronext® CDP Environment France EW, Stoxx ESG, Ethibel et Gaïa et bénéficie des reconnaissances et notations EPRA BPRs Gold Awards (rapport financier et développement durable), CDP (A-), GRESB (5-Star, Sector Leader), Vigeo-Eiris (A1+), ISS-ESG (B-) et MSCI (AAA).

Notations sollicitées :

Volet financier : BBB+ / perspective Stable par S&P

Volet extra-financier : A1+ par V.E (partie de Moody's ESG Solutions) / 83/100 par S&P