

Paris, le 29 avril 2024



## Covivio mesure la satisfaction de ses clients Bureaux en Europe

> Une étude menée avec l'institut Kingsley en France, Italie et Allemagne

> Des résultats en hausse, qui surperforment de nouveau le benchmark sectoriel

**Une satisfaction globale de 3,9 sur 5 (vs Indice Kingsley de 3,6)**

**Des clients très satisfaits de la qualité des équipes de gestion (note Covivio de 4 sur 5 vs Indice de 3,5)**

*Soucieux de répondre aux besoins de ses clients avec des offres et services adaptés et innovants, Covivio a mandaté l'institut Kingsley, du groupe Grace Hill, 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 dans ses immeubles de bureaux multi-locataires en France, en Italie et en Allemagne. Des résultats en hausse depuis la dernière mesure réalisée en 2022, et qui surperforment le benchmark du secteur avec notamment une satisfaction globale de 3,9 sur 5 (vs Indice Kingsley de 3,6).*

*« Centrée sur la qualité des services et de la relation, la fiabilité, l'écoute et la réactivité, la culture-clients est dans l'ADN de Covivio. Nous tenons ainsi à interroger régulièrement nos clients, dans le but d'améliorer de manière continue leur bien-être et leur satisfaction, via le confort de nos espaces et services. Ces nouveaux résultats confirment la pertinence des actions que nous déployons et nous incitent à poursuivre nos engagements afin de garantir une relation clients de très grande qualité », témoigne **Marielle Seegmuller, Directrice des Opérations de Covivio.***

### **L'Indice Kingsley, une référence dans l'analyse des données de satisfaction du secteur immobilier**

Après une première évaluation effectuée en 2022, Covivio a de nouveau mandaté l'institut Kingsley pour évaluer le niveau de satisfaction de ses clients Bureaux en France, Allemagne et Italie selon l'Indice Kingsley, devenu la référence du secteur de l'immobilier pour mesurer la satisfaction des utilisateurs.

L'enquête a ainsi été menée fin 2023 auprès de 248 clients Covivio et Wellio.



[covivio.eu](https://covivio.eu)

Suivez-nous sur Twitter @covivio\_  
et sur les réseaux sociaux



### **Voyants au vert pour tous les indicateurs de satisfaction**

L'étude 2023 révèle que tous les indicateurs analysés – satisfaction globale, qualité de gestion des immeubles et du *Facility Management*, et intentions de renouvellement des contrats – surperforment l'Indice Kingsley.

La satisfaction globale des clients s'élève à 3,9 sur 5 (vs 3,8 en 2022 et 3,6 pour l'Indice Kingsley). Une note principalement portée par la qualité des équipes de gestion (4 vs Indice Kingsley de 3,5), et la qualité du *Facility Management* (3,6 vs KI de 3,5). 67% des clients sont également satisfaits de l'engagement du groupe en matière de RSE (vs Indice Kingsley de 46%).

Du côté des intentions de renouvellement, l'indicateur affiche également un résultat supérieur au benchmark : 3,9 vs 3,8, performance principalement expliquée par la qualité de la localisation (citée à 94% par les clients interrogés), ainsi que par la qualité de l'immeuble, mentionnée à 90%.

**Lorenzo d'Ercole, Directeur Asset Management Italie de Covivio**, ajoute : « *Ces résultats en hausse sont à mettre en regard d'un Indice Kingsley en baisse. Il est intéressant de noter qu'entre 2022 et 2023, les résultats de Covivio et Wellio sont soit stables, soit en hausse, alors que le benchmark de l'Indice Kingsley affiche une tendance à la baisse. Dans un contexte où le niveau d'exigence exprimé par les utilisateurs augmente, Covivio parvient donc à satisfaire toujours mieux leurs attentes.* »

Enfin, les immeubles Covivio et les sites Wellio se démarquent de l'Indice Kingsley à travers l'offre de salles de réunion et d'espaces événementiels qui obtient une note de satisfaction de 3,5 (vs Indice Kingsley de 2,6), ainsi que par l'offre d'espaces collectifs et collaboratifs proposés au sein des parties communes des immeubles (3,4 vs Indice Kingsley de 2,7).

### **Plusieurs immeubles Covivio et Wellio lauréats du Prix d'excellence Kingsley 2023**

Le Prix d'excellence Kingsley récompense les immeubles qui affichent le plus haut niveau de satisfaction. Cette année, ce sont 36 immeubles du groupe qui sont récompensés pour leurs performances exceptionnelles, dont notamment :

- En France, CB21 – Paris La Défense, Cité Numérique – Bordeaux, Wellio Gare de Lyon – Paris 12<sup>ème</sup>, IRO – Châtillon, Wellio Marseille La Joliette, Silex<sup>1</sup> et Silex<sup>2</sup> - Lyon Part-Dieu, So Pop – Saint-Ouen, et Stream Building – Paris 17<sup>ème</sup>,
- En Italie, à Milan, Wellio Dante, Wellio Duomo, Symbiosis, Via Amedei, ou encore Via Cornaggia,
- En Allemagne, ICON – Dusseldorf et Quartier am Zeughaus, à Hambourg.



## CONTACTS

### Relations Presse

Géraldine Lemoine

Tél : + 33 (0)1 58 97 51 00

[geraldine.lemoine@covivio.fr](mailto:geraldine.lemoine@covivio.fr)

### Relations Investisseurs

Vladimir Minot

Tél : + 33 (0)1 58 97 51 94

[vladimir.minot@covivio.fr](mailto:vladimir.minot@covivio.fr)

Louise-Marie Guinet

Tél : + 33 (0)1 43 26 73 56

[covivio@wellcom.fr](mailto:covivio@wellcom.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 23,1 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), 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, CAC SBT 1.5°C, 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 (90/100, 5-Star, 100% public disclosure), Vigeo-Eiris (A1+), ISS-ESG (B-) et MSCI (AAA).

### Notations sollicitées :

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



**covivio.eu**

Suivez-nous sur Twitter @covivio\_  
et sur les réseaux sociaux

