



# COMMUNIQUÉ DE PRESSE

## **PALMARES 2020 DE LA RELATION CLIENT HCG / LES ECHOS ALTAREA COGEDIM ENTRE DANS LE TOP 3**

**Paris, le 27 janvier 2020 – Altarea Cogedim signe son arrivée dans le top 3 du palmarès 2020 de la relation client réalisé pour la dixième année de suite par le cabinet de conseil The Human Consulting Group pour Les Echos. Après avoir gagné 192 places entre 2016 et 2019, Altarea Cogedim poursuit son ascension dans ce classement qui distingue les 200 entreprises françaises les plus performantes en matière de relation client.**

Après avoir reçu pour la troisième année consécutive le prix « Elu Service Client de l'Année 2020 » dans la catégorie « Promotion Immobilière » pour sa marque Cogedim, le groupe Altarea Cogedim a de nouveau progressé cette année dans le palmarès de la relation client HCG / Les Echos. Déjà classé en tant que 1er promoteur en 2019, il y figure cette année en 3ème position tous secteurs confondus, avec une note globale de 15,7/20.

**Alain TARAVELLA, Président-Fondateur d'Altarea Cogedim** indique : « *Ce résultat récompense nos choix stratégiques et le travail au quotidien de l'ensemble de nos équipes. La satisfaction client s'impose comme une exigence de tous les jours avec la mise en place d'une organisation résolument tournée vers le client, qu'il soit final, utilisateur ou investisseur. Pour tous les projets que nous conduisons, quel que soit le métier, la satisfaction client dicte l'action de notre Groupe* ».

### **La satisfaction client au coeur de la stratégie d'Altarea Cogedim**

Evolution des modes de vie, des usages ou bien encore des aspirations : la société se transforme profondément et avec elle les attentes de nos clients. Altarea Cogedim développe une relation personnalisée avec chacun d'eux, afin d'apporter l'offre la plus adaptée à chacune de leurs attentes.

Pour ce faire, le Groupe réalise régulièrement des enquêtes de satisfaction suivies d'un plan d'action opérationnel afin de veiller à l'amélioration continue de ses processus d'accompagnement.

Côté logement, le Pôle Clients déploie annuellement un large dispositif d'enquêtes sur tout le territoire pour optimiser chaque étape clé de la relation client.

En immobilier d'entreprise, le Groupe a mené en 2018 une vaste enquête auprès des utilisateurs pour identifier leurs attentes sur le « bureau de demain ».

Enfin, sur la partie commerce, visiteurs et enseignes sont régulièrement consultés sur la qualité des services offerts par nos centres commerciaux. Le Groupe a d'ailleurs développé le « Pacte Enseignes », une démarche de dialogue qui a pour objectif de développer une démarche partenariale avec les enseignes et leur proposer un accompagnement marketing local.

### **A propos d'ALTAREA COGEDIM - FR000033219 - ALTA**

*Altarea Cogedim est le 1er développeur immobilier de France. A la fois développeur et investisseur, le Groupe est présent sur les trois principaux marchés de l'immobilier (Commerce, Logement et Immobilier d'entreprise) lui permettant d'être leader des grands projets mixtes de renouvellement urbain en France. Le Groupe dispose pour chacune de ses activités de l'ensemble des savoir-faire pour concevoir, développer, commercialiser et gérer des produits immobiliers sur-mesure. En Commerce, Altarea Cogedim gère, au 30 juin 2019, un patrimoine de 4,8 milliards d'euros. Coté sur le compartiment A d'Euronext Paris, Altarea affiche une capitalisation boursière de 3,4 milliards d'euros au 31 décembre 2019.*

## Contacts ALTAREA COGEDIM

### **Nathalie BARDIN**

Directrice des Relations institutionnelles,  
de la Communication et de la RSE  
01 56 26 25 53 / 06 85 26 15 29  
[nbardin@altareacogedim.com](mailto:nbardin@altareacogedim.com)

### **Nicolas LEVIAUX**

Chargé des relations médias  
01 56 26 70 86 / 07 60 75 17 14  
[nleviaux@altareacogedim.com](mailto:nleviaux@altareacogedim.com)

## Agence SHAN

### **Laetitia BAUDON-CIVET**

Directrice conseil  
01 44 50 58 79 / 06 16 39 76 88  
[laetitia.baudon@shan.fr](mailto:laetitia.baudon@shan.fr)

### **Emma CORSON**

Consultante senior  
01 47 03 47 36 / 06 26 60 85 01  
[emma.corson@shan.fr](mailto:emma.corson@shan.fr)