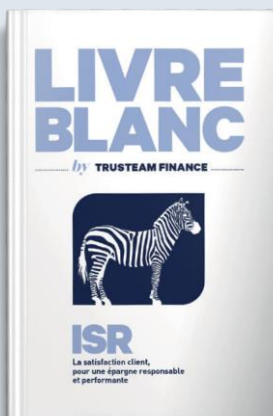


## Trusteam Finance publie son Livre Blanc sur l'ISR

Pionnier en matière d'analyse de la relation entre satisfaction client et performance de l'entreprise, Trusteam Finance a présenté son deuxième Livre Blanc intitulé « **ISR. La satisfaction client, pour une épargne responsable et performante** ».

Fruit de l'analyse de nombreux travaux de recherche et études, ainsi que des pratiques des entreprises, ce nouveau Livre Blanc démontre le lien entre la satisfaction client et la performance extra-financière de l'entreprise. En 2014, le premier Livre Blanc, était intitulé « La satisfaction client, moteur de performance financière ».

La performance extra-financière devient un critère d'investissement de plus en plus important. Les investisseurs accordent une importance grandissante aux performances ESG des entreprises, le marché de l'investissement ISR est donc appelé à se développer.



### LES CINQ IDÉES-CLÉS DU LIVRE BLANC ISR

#### 1. La satisfaction client est un moteur essentiel de la performance extra-financière

Selon le principe de la primauté du client, dont Trusteam Finance fait l'élément central de son analyse, ce Livre blanc montre que la satisfaction client, facteur clé de la performance globale de l'entreprise, est le lien entre performance financière et extra-financière.

#### 2. Satisfaction client et performance ESG sont liées

Une corrélation claire entre le niveau de la satisfaction client et la performance ESG de l'entreprise, telle que perçue par le client, ressort d'une analyse approfondie.

#### 3. Les clients portent un regard global sur l'entreprise

Avec l'accélération de la révolution digitale, chaque client devient un activiste surinformé qui scrute la contribution de chaque entreprise au bien commun et à l'amélioration du monde.

#### 4. L'expérience client doit devenir l'ADN de l'entreprise

L'entreprise qui place l'expérience client au cœur de sa stratégie est une organisation dont tous les collaborateurs sont en ordre de bataille pour répondre à toutes les attentes de transparence et de cohérence du client. Les entreprises les plus performantes en matière de satisfaction client cherchent à associer leurs clients dans leur démarche ESG.

#### 5. Trusteam Finance, détecteur d'entreprises exemplaires

Grâce à son process d'investissement Return on Customer (ROC), Trusteam Finance est en mesure d'analyser les stratégies clients des entreprises, de les relier à la performance ESG au travers d'un appareil d'enquêtes et d'études robuste.

### A propos de TRUSTEAM FINANCE

Pionnier dans l'utilisation de la satisfaction client comme critère d'investissement, Trusteam Finance gère à travers sa gamme de fonds 1,2 milliard d'euros, investi dans des entreprises qui placent la satisfaction client au cœur de leur stratégie.  
[www.trusteam.fr](http://www.trusteam.fr)

### VOUS VOULEZ RECEVOIR CE LIVRE BLANC ?

Contactez le Développement  
[developpement@trusteam.fr](mailto:developpement@trusteam.fr)  
01 42 96 40 30