



La lettre de la SATISFACTION CLIENT



NOUS INVESTISSONS DANS LES LEADERS DE LA SATISFACTION CLIENT / SEPTEMBRE 2021 / # 17

CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE : LE POUVOIR D'AGIR !

Face au défi que représente le changement climatique, ne soyons pas défaitistes : nous avons le pouvoir d'agir !

Oui, le changement climatique se fait de plus en plus présent : ouragans, feux destructeurs, inondations. Le dernier rapport du GIEC ne laisse guère de place au doute : « l'influence humaine contribue à de nombreux changements observés dans les conditions météorologiques et les extrêmes climatiques ».

Est-ce un avant-goût de ce qui nous attend les prochaines années si on ne fait rien ? Dans 10 ans, les vagues de chaleurs extrêmes pourraient être 9.4 fois plus fréquentes¹. Evidemment, ce constat est alarmant. Et, à l'heure actuelle, les entreprises n'en font pas assez (cf. Baromètre engagement Trusteam /Obsoco p.3). Mais face à ce danger, nous pouvons et devons agir.

LE NET ZERO 2050 : UN ENGAGEMENT ESSENTIEL

Alors comment faire ? Le maître mot, c'est le « Net Zero 2050 ». Selon le rapport du GIEC (le groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat), « atteindre zéro émission cumulée nette de CO2 produites par l'humain est un impératif pour stabiliser le réchauffement causé par l'humain de la température globale¹ ».

La situation est alarmante mais ne nous y trompons pas : tout n'est pas perdu. Nous pouvons tout mettre en œuvre pour atteindre la neutralité carbone en 2050. Nous avons encore une extraordinaire chance à saisir pour agir :

Première étape : investir dans des sociétés moins émettrices. Certaines études montrent qu'agir via son épargne, en remplaçant des fonds traditionnels par des fonds « responsables », peut

avoir entre 21² et 27³ fois plus d'impact pour réduire son bilan carbone que de manger moins de viande, de prendre les transports en commun, d'utiliser moins d'eau ou de prendre moins l'avion.

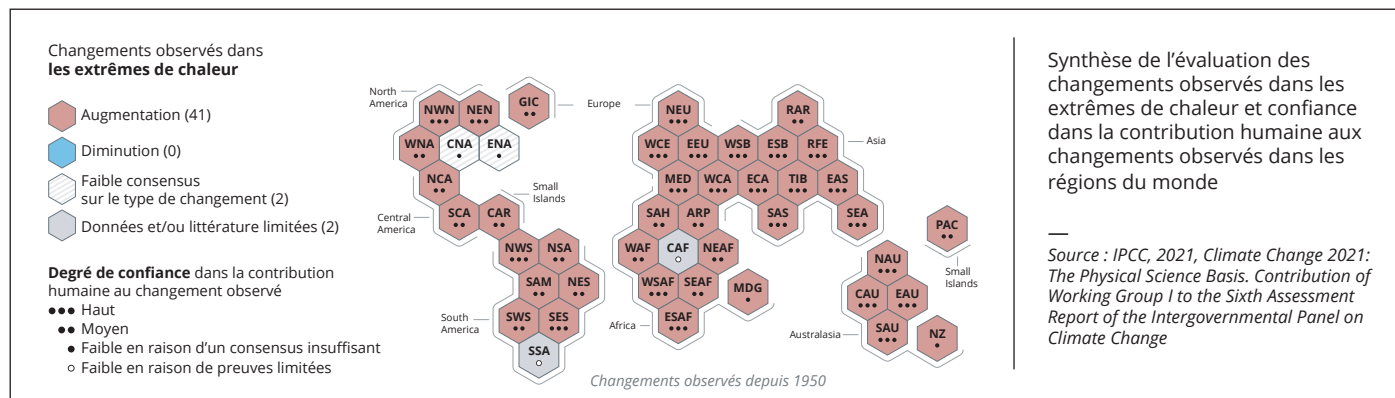
Seconde étape : s'assurer que ces sociétés soient bien en route vers le Net Zero. C'est ce qu'on appelle l'engagement actionnarial. Là encore, l'investisseur est un acteur de cette transition. Dans notre vision, un « gérant d'actif » se doit au quotidien de connaître les entreprises et de comprendre ce qu'elles font. Pour se faire, il les rencontre, les écoute, les interroge et les pousse à aller plus loin. D'autant que les demandes de leurs propres clients vont également dans ce sens. Exiger le Net Zero aux entreprises que nous avons en portefeuille fait clairement partie de cette seconde étape.

C'est pourquoi, chez Trusteam, nous nous sommes engagés à ne plus investir sur les énergies fossiles et nous sommes impliqués dans de nombreuses actions d'engagement au sein de coalitions comme le Climate Action 100+.

¹ <https://resumegiec.wordpress.com/2021/08/11/rapport-du-giec-resume-pour-les-decideurs/>

² Au UK : <https://makemymoneymatter.co.uk/wp-content/uploads/2021/07/Summary-of-21x-research.pdf>, campagne de <http://makemymoneymatter.co.uk/21x/>

³ En Suède : <https://nordeainvestmagasinet.dk/sites/default/files/inline-files/Regnestykke-baggrund.pdf>





ETSY : « RÉINVENTER LE COMMERCE POUR CRÉER UNE SOCIÉTÉ DURABLE OÙ CHACUN PEUT S'ÉPANOUIR »

Telle est la mission que s'est donnée Etsy ! La marketplace américaine créée en 2005 et spécialiste des produits faits main met en relation des millions de créateurs et artistes avec 24 millions de visiteurs par mois à l'échelle mondiale.

Lors de son introduction en bourse en 2015, 3 ans après avoir été certifiée B Corp, son CEO disait « Chez Etsy, nous ne pensons pas que le bien commun et le profit soient deux objectifs contradictoires ». Et les clients semblent l'approuver ! Leader de l'American Customer Satisfaction Index sur son secteur depuis maintenant 3 ans, l'engagement d'Etsy est récompensé.

Son business model repose sur une base de clients (acheteurs et vendeurs) fidèles et engagés : 40 % d'acheteurs fidèles, 62 % des ventes réalisées par des acheteurs fréquents (qui dépensent plus de 200\$ par an). Environ 40 % des vendeurs présents sur la plateforme en 2016 le sont toujours en 2019 et 30 % des acheteurs actifs le sont depuis plus de 4 ans. Pour chaque produit vendu, Etsy prend une commission de 5 %, et 0,2 \$ pour sa mise en vente sur le site. En plus de ces frais, la plateforme a lancé des services additionnels pour aider ses vendeurs à se concentrer sur leur business et les aider à vendre. Ainsi, des services de promotion, de paiement, ou encore de création de site internet leur permettent d'engranger des frais additionnels : 15\$ par mois pour la création d'un site, publicité au coût par clic (environ 20 % des vendeurs ont souscrit) ou encore des frais de 3 à 4,5 % pour le service de paiement. Des revenus non négligeables puisque 90 % des vendeurs utilisent Etsy Payment ! Autant de services qui contribuent à hauteur de 25 % au chiffre d'affaires du groupe (en hausse de 38 % par rapport à l'an dernier)¹.

UNE CONNAISSANCE CLIENT IRRÉPROCHABLE...

Tous ces différents services sont créés à partir des attentes des acheteurs et des vendeurs, notamment grâce à des programmes de voix du client et au rapprochement entre données quantitatives et qualitatives. La connaissance des clients et la rapidité des lancements de ces nouveaux services sont notamment rendues possible grâce à une organisation spécifique : « l'équipe insights », dédiée à la connaissance des clients est répartie dans tous les segments opérationnels. L'intelligence artificielle et le machine learning sont également utilisés pour augmenter la part de dépenses des clients réalisées avec la marketplace. En moyenne, en 2019, plus de 100 fonctionnalités étaient testées par mois (c'est 5 fois plus qu'en 2016 !)

...QUI LEUR PERMET AUSSI DE RÉPONDRE À LEURS ATTENTES ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES

L'attention constante que porte Etsy à ses clients se reflète aussi dans son impact environnemental et social. Conscient de l'importance de l'enjeu climatique pour ses clients mais aussi pour la société en général, Etsy est la première place de marché mondiale à compenser à 100 % ses émissions de CO2 liées au packaging et à la livraison et à consommer 100 % d'énergie renouvelable. L'impact social étant tout aussi important,



en 2019, le groupe avait dépassé son objectif de doubler le recrutement de salariés issus de minorités. Au-delà de ces réalisations, le groupe se fixe des objectifs ambitieux : s'assurer que 50 % de leurs vendeurs soient des femmes, ou issus de minorités en 2022 ou encore réduire de 25 % la consommation d'énergie du groupe d'ici 2025. Ces thématiques ne sont pas choisies au hasard : elles sont clairement alignées avec la mission et la stratégie client d'Etsy.

Toutes ces actions nous permettent de classer ce leader de la satisfaction client dans la catégorie « contribute to solutions » dans notre analyse d'impact réalisée à partir de la méthodologie de l'Impact Management Project¹. Etsy a réalisé une croissance des ventes de 110 % en 2020 et son cours de bourse a progressé de 90 % sur les 12 derniers mois². Autant d'éléments qui nous prouvent que le CEO du groupe avait bien raison : le profit et le bien commun ne sont pas mutuellement exclusifs. Etsy mérite donc bien sa place dans le fonds Trusteam ROC.

Sources : Sauf indication contraire, les sources proviennent du rapport annuel 2020 d'Etsy, et de la Recherche de Trusteam Finance

¹ <http://www.trusteam.fr/actualites/actualites/trusteam-finance-publie-la-classification-impact-de-ses-fonds-isr.html>

² Période du 09/09/2020 au 08/09/2021



LE BAROMÈTRE DE L'ENGAGEMENT DES ENTREPRISES

Les conclusions du premier baromètre de l'engagement des entreprises en France, mené par l'Observatoire de la Consommation (Obsoco) en partenariat avec Trusteam Finance, renforcent notre conviction, les entreprises doivent aujourd'hui s'engager davantage sur les sujets environnementaux et sociaux pour ne pas perdre la relation qu'elles ont avec leurs clients.

Mais parle-t-on alors du citoyen ou du consommateur ? Là est toute la question ! Bien souvent, les rôles se confondent, mais dans cette étude la tension entre les deux se fait sentir. Les arguments du consommateur semblent ici visiblement plus forts que ceux du citoyen.

L'opposition frontale entre consommateur et citoyen est exacerbée lorsqu'ils sont interrogés sur leurs actes d'achat. Qu'il s'agisse des critères pris en considération dans sa décision ou du supplément de prix qu'il serait prêt à payer pour des produits plus respectueux des problématiques en question, le citoyen s'efface devant le consommateur. Les critères sociaux et environnementaux arrivent bien après ceux liés aux bénéfices directs pour le client, tels le prix, la qualité ou l'innocuité, (4^{ème} position pour le social et 6^{ème} pour l'environnement). Pour ce qui est du supplément de prix, 45 % des répondants se disent être prêts à payer plus cher pour un produit plus respectueux de l'environnement, mais seulement 19 % d'entre eux seraient prêts à accepter plus de 5 % de hausse de prix.

RAISON D'ÊTRE, ENTREPRISE À MISSION, AUTANT DE TERMES ENCORE ABSTRAITS POUR LES FRANÇAIS

Alors que seulement 11 % des répondants sont familiers avec la notion de raison d'être et d'entreprise à mission, ces deux concepts peuvent être de vraies opportunités pour les entreprises puisque 47 % des répondants affirment, une fois avoir pris connaissance de leur définition, que leur mise en place aurait probablement un impact très positif sur la société. Il en va de même pour les problématiques ISR bien ancrées dans l'ADN de Trusteam Finance mais encore peu connues

des français. Seulement 6 % des répondants connaissent réellement la signification du sigle ISR (Investissement Socialement Responsable) !

UNE CRISE DE CONFIANCE SANS PRÉCÉDENT

Selon les clients, il serait temps que les entreprises prennent ces différents sujets à cœur : 44 % d'entre eux pensent que la responsabilité de traiter ces problématiques incombe aux entreprises.

Mais pourtant, 56 % des consommateurs pensent que les engagements des grandes entreprises ne sont « que des belles paroles et que rien de significatif n'a changé en réalité », et seulement 35 % pensent que les entreprises engagées tiennent leurs promesses.

Ce premier baromètre constitue bien une preuve supplémentaire du manque de confiance des consommateurs envers les entreprises et de la véritable rupture qui s'installe. Le citoyen qui sommeille en chaque consommateur que nous sommes perçoit un décalage de plus en plus important entre ses attentes et les actions des acteurs du système dans lequel il vit. Le risque est grand, pour les entreprises, de manquer cet appel et de voir le fossé se creuser toujours plus entre leurs actions d'engagements et la perception de leurs clients.

Source : Le baromètre de l'engagement des entreprises a été réalisé entre le 27 mai et le 7 juin 2021



TRUSTEAM S'ENGAGE !

En juillet dernier, la BCE a annoncé inclure désormais le changement climatique dans sa politique monétaire. Chez Trusteam, nous soutenons cette démarche et nous pensons que cette transformation est encore largement sous-évaluée par les investisseurs. Ces engagements sont forts et essentiels. Ils ont également des implications directes. La BCE a déjà souligné que certaines industries, « qui dépendent de ressources non renouvelables ou polluantes » seront plus touchées que d'autres par un risque de transition. Les énergies fossiles sont concernées en premier et « pourraient faire face à une forte baisse des bénéfices et à des coûts de production plus élevés¹ »

Chez Trusteam, nous avons bien conscience de ces risques de durabilité. Les activités des entreprises peuvent avoir un impact négatif sur le changement climatique. Cela fait porter un risque sur les investissements et l'épargne de nos clients. Les énergies fossiles nous semblent trop risquées compte tenu des risques et du manque d'informations que nous avons sur ces entreprises. C'est pourquoi nous avons préféré en sortir. Structurellement moins exposés aux secteurs les plus carbonés, nos fonds avaient déjà un bilan carbone significativement inférieur à leurs indices ou univers de référence au 31/12/2020 !

Source : <http://www.trusteam.fr/news/actualites/lete-net-zero-pourquoi-trusteam-a-choisi-de-ne-plus-investir-dans-les-energies-fossiles.html>

¹ <https://www.ecb.europa.eu/press/blog/date/2021/html/ecb.blog210318-3bbc68ffc5.en.html>

ESG & RÉPUTATION REPTRAK

Le Reptrak, institut spécialisé sur le sujet de la réputation, a publié son dernier rapport il y a quelques semaines. La conclusion est sans appel : les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance sont déterminants pour la réputation et l'activité d'une entreprise.

Ces critères sont des éléments différenciants clés et **un score ESG deux fois plus élevé que celui des concurrents multiplie par 3 la probabilité d'un achat**. Et c'est encore plus marquant chez les millenials puisque pour cette génération, l'ESG est 3 fois plus important que pour les autres, à tel point qu'il est le premier critère quand il s'agit de recommander une marque.

Pour ces jeunes consommateurs, ces critères sont 4 fois plus importants que la réputation et 3 fois plus que le nom de la marque. Autant d'éléments à prendre en compte pour satisfaire ses clients et garantir une réputation sans faille !

NOTRE GAMME DE FONDS*

FONDS	CODE ISIN	PERFORMANCES				VOLATILITE	ISRR**	LABEL ISR
		YTD	2020	3 ans	5 ans	5 ans		
Trusteam Obligations CT Indicateur Composite***	FR0007476734	0,32%	0,86%	0,92%	0,40%	0,61%	2	Non
		-0,34%	-0,40%	-1,06%	-1,77%	0,10%		
Trusteam Optimum A EuroMTS 1-3 ans****	FR0007072160	2,79%	0,89%	5,25%	6,70%	3,24%	3	
		-0,31%	-0,47%	-1,29%	-2,00%	0,10%		
Trusteam Roc Flex Indicateur Composite***	FR0007018239	4,75%	6,05%	11,80%	15,24%	6,04%	4	
		4,48%	0,46%	9,92%	12,52%	5,29%		
Trusteam Roc A Morningstar Dev. Markets € (TR)*****	FR0010981175	19,85%	4,82%	29,14%	43,52%	13,79%	5	
		21,70%	7,06%	50,13%	88,86%	15,80%		
Trusteam Roc Europe A Eurostoxx 50 (TR)	FR0007066725	18,00%	-3,92%	9,87%	102,65%	15,65%	6	
		19,97%	-3,20%	32,17%	147,09%	19,85%		
Trusteam Roc PME CAC All Tradable TR	FR0010220038	17,92%	5,00%	9,78%	34,89%	16,32%	6	Non
		20,86%	-4,89%	27,26%	63,55%	19,51%		

Performances arrêtées au 31 août 2021 (sauf pour ROC PME, au 27 août 2021). Sources : Trusteam Finance et Quantalyx.

* Liste non exhaustive des parts A des fonds, les données des parts B et D sont disponibles sur le site Internet de Trusteam Finance. / ** ISRR : indicateur de risque et de rendement sur une échelle allant de 1 (le moins risqué) à 7 (le plus risqué). / *** 25% Eurostoxx 50, 50% Euro MTS 3-5 ans, 25% ESTER. / **** EuroMTS 1-3 ans depuis le 04/02/2021, auparavant Eonia capitalisé. / ***** Morningstar Developed Markets depuis le 01/10/20, auparavant MSCI World (TR).

Les données présentées se réfèrent aux années antérieures. Les performances passées ne sont pas un indicateur fiable des performances futures.

Les performances ne sont pas constantes dans le temps.

Les fonds Trusteam sont principalement investis en actions et en obligations publiques ou privées. Ils sont exposés aux risques actions, liés à la gestion discrétionnaire, taux, crédit et change, de contrepartie, de liquidité et présentent un risque de perte en capital.

Avertissement : Ce document n'est remis à son destinataire qu'à titre informatif et ne constitue pas une offre de produits ou de services ou une sollicitation quelconque d'offre d'achat ou de vente de valeurs mobilières ou d'autres produits de gestion d'investissement. Il n'a donc pas de valeur contractuelle. L'investissement doit s'effectuer en fonction de ses objectifs d'investissement, son horizon d'investissement et sa capacité à faire face au risque lié à la transaction. Les simulations des opinions présentées sur ce document sont le résultat d'analyses de Trusteam à un moment donné et ne préjugent en rien de résultats futurs.

L'information publiée a été obtenue via des sources publiques et non publiques et ne constitue pas une information privilégiée. Les fonds gérés sont des FCP de droit français agréés par l'AMF. Les fonds Trusteam ROC, Trusteam ROC Europe et Trusteam Optimum sont enregistrés à la distribution en Suisse auprès de la FINMA. Les fonds Trusteam ROC, Trusteam ROC Europe,

Trusteam ROC Flex et Trusteam Optimum sont également autorisés à la distribution en Belgique auprès de la FINMA et en Italie auprès de CONSOB. La SICAV luxembourgeoise Trusteam Funds - ROC est un compartiment de droit luxembourgeois agréé pour la distribution en France et en Belgique. Trusteam Optimum est également éligible au contrat d'assurance vie de droit sont également éligibles aux contrats d'assurance-vie. Toutes les personnes intéressées par les informations complémentaires notamment sur les risques et les caractéristiques des FCP sont invitées à consulter le prospectus des fonds sur le site de l'AMF (www.amf-france.org) ou à contacter Trusteam afin de prendre connaissance de manière exacte des risques encourus. La procédure de réclamation est disponible : <http://www.trusteam.fr/informations-reglementaires.html>.

POUR PLUS D'INFORMATIONS, VEUILLEZ CONTACTER

Philippe Cormon - pcormon@trusteam.fr
+33 (0) 1 42 96 40 23