



La lettre de la **SATISFACTION CLIENT**

NOUS INVESTISSONS DANS LES LEADERS DE LA SATISFACTION CLIENT / SEPTEMBRE 2022 / # 20

« 2^{ÈME} ÉDITION DU BAROMÈTRE DE L'ENGAGEMENT DES ENTREPRISES, MENÉE EN PARTENARIAT AVEC L'OBSOCO »

En juin dernier, nous avons mené, en partenariat avec l'Observatoire de la Consommation, la deuxième édition du baromètre de l'engagement des entreprises.

Ce baromètre inédit analyse dans le détail la perception qu'ont les clients des actions mises en place par les entreprises pour résoudre les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux de notre époque.

Sans surprise, l'histoire se répète : les entreprises ne répondent pas aux attentes de leurs clients en termes d'engagement RSE. **Nous ne cessons de le répéter chez Trusteam : celles qui ne s'engageront pas perdront la relation avec leurs clients et donc à terme leur raison même d'exister.**

Avant le COVID, l'intérêt porté par les clients aux questions environnementales n'avait cessé de croître. Mais depuis la pandémie, les chiffres semblent avoir atteint un plafond. Les chiffres restent néanmoins élevés : **79% des Français interrogés se disent préoccupés par la question environnementale, dont 24% sont « très préoccupés ».**

Le contexte inflationniste tire vers le bas les critères environnementaux et sociaux dans leur décision d'achat. Ainsi la tension entre consommateur et citoyen dont nous parlions l'an dernier perdure donc cette année.

Dans un contexte de défiance encore plus marqué que l'an dernier, 68% des répondants estiment que les problématiques ne sont pas traitées convenablement par les grandes entreprises. Le constat le plus alarmant réside dans la défiance et la méfiance que génèrent les grands groupes : **53% des personnes interrogées s'accordent à considérer que, lorsqu'une grande entreprise met en avant des actions relevant de l'engagement « ce sont de belles paroles et rien n'a changé en réalité ».** Au-delà de ce chiffre, 83% des répondants ne sont pas en mesure de citer une entreprise qui leur apparait comme particulièrement engagée en faveur de l'intérêt général.

Ce baromètre vient conforter notre stratégie d'investissement liée à la satisfaction client et notre volonté de jouer pleinement notre rôle d'investisseur "actif" pour changer le monde !

Chez Trusteam Finance, nous sommes convaincus que nous avons un rôle à jouer en tant qu'investisseur. C'est tout le but de ce que l'on appelle « l'engagement actionnarial ». Et les résultats de ce baromètre nous confortent dans cette idée. Il est de notre responsabilité de faire prendre



conscience aux entreprises que leurs clients, seule et unique source de leur chiffre d'affaires, en attendent plus sur les sujets environnementaux et sociaux. Et si elles ne sont pas à la hauteur, c'est bien leur performance qui en pâtira ¹.

Une analyse détaillée des résultats sera communiquée à l'ensemble des entreprises avec lesquelles nous sommes en contact. Notre rôle est ensuite de les accompagner dans les actions qu'elles mettent en place vers la transition. C'est ce que nous faisons par exemple avec la coalition du Climate Action 100+ en poussant les entreprises à prendre la voie du Net Zero.

Nous avons pris des engagements forts à atteindre d'ici la fin de l'année 2022. Tout d'abord avoir plus de 90% des actifs de nos fonds labellisés ISR investis sur des entreprises engagées vers le Net Zero. Ensuite, réduire à 0% les actifs qui ont un impact négatif. 96% de nos fonds étant labellisés ISR, ces engagements sont ainsi significatifs.

¹ Livre Blanc 2018 – Trusteam Finance – Disponible à la demande



IPSOS : CAP SUR LA 11^{ÈME} ÉDITION !

Chez Trusteam Finance, le mois de septembre est synonyme de « résultats du baromètre Ipsos Trusteam de la satisfaction client ». Toujours en quête d'informations supplémentaires sur ce que pense le client des marques qu'il consomme, cette année nous avons élargi notre enquête en ajoutant 3 nouveaux secteurs : Les loisirs, les produits alimentaires et les boissons alcoolisées/non-alcoolisées. Ils viennent compléter les 17 secteurs déjà étudiés depuis plus de 10 ans. Cela nous permet de récolter plus de 180 000 avis clients sur environ 900 marques !

Dans la continuité du baromètre réalisé avec l'Obsoco, nous avons également décidé d'interroger les répondants sur leur sensibilité à la responsabilité sociale et environnementale des marques, une occasion supplémentaire de suivre l'évolution de ces enjeux à travers la consommation.

Enfin, nous avons également choisi de leur laisser la parole sur les principales pistes d'amélioration des marques. Plus de détails sur les résultats à venir dans la prochaine lettre de la satisfaction !

GEMATRIA : UN NOUVEAU PARTENAIRE DANS LE TRAITEMENT DE DONNÉES !

Pour compléter notre baromètre annuel de la satisfaction en partenariat avec IPSOS, nous avons intégré des questions ouvertes qualitatives à notre enquête.

L'objectif ? Analyser le sentiment global et les critères d'achat les plus importants pour les répondants en fonction des différentes marques fréquentées. Pour nous aider dans l'analyse de ces résultats nous avons choisi de travailler avec l'entreprise Gematria Technologie, développant des solutions logicielles appliquant l'analyse automatique du langage naturel. Ces données nous permettront donc de renforcer notre analyse en apportant plus de détails, toujours du point de vue du client !



FONDS		PERFORMANCES AU 31/08/2022			VOLATILITÉ 5 ANS (Base hebdomadaire)	LABEL ISR	
		YTD	2021	Annualisé 5 ans			
Obligatoire	Trusteam Obligations CT	-3,45%	0,16%	-0,61%	0,94%	OUI	
	Indicateur Composite (1)	-0,92%	-0,58%	-0,52%	0,21%		
Diversifiés	Trusteam Optimum A	-8,73%	2,43%	-1,16%	3,75%	OUI	
	Trusteam Optimum B	-8,37%	3,05%	0,57%			
	EuroMTS 1-3 ans (TR) (2)	-3,19%	-0,73%	-1,06%	0,92%		
	Trusteam Roc Flex	-8,50%	5,02%	0,07%	6,87%	OUI	
	Indicateur Composite (3)	-7,62%	4,73%	0,30%	5,64%		
Actions	Trusteam Roc A	-19,30%	24,29%	2,14%	15,97%	OUI	
	Trusteam Roc B	-18,76%	25,54%	3,18%			
	Morningstar Dev. Markets € (TR) (4)	-7,31%	29,76%	11,39%	16,58%		
	Trusteam Roc Europe A	-25,40%	16,85%	-4,58%	17,69%	OUI	
	Trusteam Roc Europe B	-24,90%	18,03%	-3,62%			
	Eurostoxx 50 (TR) (5)	-16,34%	23,34%	2,97%	21,01%		
	Trusteam Roc PME *	-19,79%	14,11%	-2,59%	17,45%	NON	
CAC All Tradable TR (6)	-10,76%	28,30%	5,54%	20,62%			

(1) A compter du 1/07/2021, l'indicateur est 80% Ester capitalisé + 20% Euro MTS 1-3. A compter du 1/01/2020, la stratégie d'investissement et l'indicateur du fonds ont changé pour : 80% Eonia TR + 20% Euro MTS 1-3. Entre le 01/01/2019 et le 31/12/2019 la stratégie d'investissement a changé et l'indicateur de référence était l'Eonia TR + 20 points de base. Avant le 01/01/2019 l'indicateur de référence était l'Eonia TR. (2) Indice actuel : EuroMTS 1-3 ans depuis le 04/02/2021, auparavant Eonia capitalisé. (3) Changement d'indice le 15/11/2016 : 25% Eurostoxx 50, 50% Euro MTS 3-5 ans, 25% Eonia et changement au 04/02/2021 : 25% Eurostoxx, 50% Euro MTS 3-5 ans, 25% €STR. (4) Indice actuel : Morningstar Developed Markets (€) TR depuis 01/10/20, auparavant MSCI World (€) TR (5) Indice actuel : Euro Stoxx 50 TR depuis le 13/06/2014, auparavant CAC All Tradable TR. (6) Changement d'indice le 01/10/2020, auparavant MSCI World (€). Indice actuel : Morningstar Developed Markets (€) TR depuis 01/10/20, auparavant MSCI World (€) TR. * Les performances de Trusteam ROC PME et de son indice sont arrêtées au 26/08/2022.

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, Trusteam ROC Flex et Trusteam Optimum sont enregistrés à la distribution en Suisse auprès de la FINMA et en Italie auprès de la CONSOB. Les fonds Trusteam ROC, Trusteam Optimum et Trusteam ROC Flex sont commercialisés auprès de la FSMA en Belgique. Les fonds Trusteam ROC et Trusteam Optimum sont commercialisés auprès de la CSSF au Luxembourg. 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

Eliott Vincent - evincent@trusteam.fr
01 42 96 40 16