

**trusteam  
finance**



# **POLITIQUE DE VOTE ET D'ENGAGEMENT**

**MARS 2017**

Conformément aux dispositions de l'article 314-100 du Règlement général de l'Autorité des Marchés Financiers, ce document présente les conditions dans lesquelles Trusteam Finance entend exercer les droits de vote attachés aux titres détenus par les OPCVM dont elle assure la gestion.

TRUSTEAM FINANCE  
10, rue Lincoln - 75008 PARIS  
Agrément n° GP 00054  
[www.trusteam.fr](http://www.trusteam.fr)

## SOMMAIRE

I.	Préambule.....	2
II.	Principes de vote en fonction du type de résolutions.....	3
	a) Décisions entraînant une modification des statuts.....	3
	b) Approbation des comptes et affectation du résultat.....	3
	c) Nomination et révocation des organes sociaux.....	3
	d) Conventions réglementées.....	4
	e) Désignation des commissaires aux comptes.....	4
	f) Structure du capital et opérations financières.....	4
	g) Rémunération des dirigeants.....	4
	h) Prise en compte des critères environnementaux, sociétaux et de gouvernance (ESG).....	5
III.	Mise en œuvre de la politique de vote.....	6
	Organisation de l'exercice des droits de vote.....	6
	a) Mode d'exercice des droits de vote.....	6
	b) Périmètre de l'exercice des droits de vote.....	6
	c) Conflits d'intérêts.....	6
IV.	Politique d'engagement.....	7
	a) Principes généraux.....	7
	b) Thèmes d'engagement.....	7
	c) Moyens d'engagement.....	7

## I. Préambule

Dans l'ère du client, la pérennité d'une entreprise est conditionnée à la bonne gestion de son actif le plus important : l'actif client. Notre process ROC (Return On Customer), qui s'applique maintenant à l'ensemble de notre stratégie actions, va au-delà de la simple sélection de valeurs investissables : il anime l'ensemble des relations que nous avons avec les entreprises. Expliquer le lien entre satisfaction client et performance financière et promouvoir les bonnes pratiques qui y sont liées est devenu notre quotidien.

En tant qu'investisseur responsable, il nous a semblé logique d'aligner notre politique de vote et d'engagement avec notre stratégie de gestion centrée sur la Satisfaction Client. Nous avons donc repensé cette politique pour qu'elle reflète notre engagement constant pour la promotion de la Satisfaction Client.

Pour veiller à ce que la gouvernance d'une entreprise mette bien tout en œuvre pour assurer la satisfaction de ses clients, nous avons défini les principes suivants :

- Protection de l'actif client : vote contre les opérations capitalistiques (acquisitions, fusions, augmentations de capital ...) qui seraient destructrices d'actif client.  
*De nombreuses études académiques<sup>1</sup> ont déjà prouvé l'impact négatif que pouvaient avoir ce type d'opérations sur la satisfaction client. Si le lien n'est pas systématique, il est néanmoins suffisamment fréquent pour mériter une étude en détail des conséquences de ces opérations. Ces opérations entraînent trop souvent une attention portée sur la réduction des coûts et la réorganisation interne au détriment du client.*
- Intégration de la satisfaction client dans la rémunération des dirigeants : vote contre la rémunération des dirigeants qui n'intègre pas la satisfaction client comme un critère clé de leur performance  
*Pour développer une culture client, la Satisfaction Client doit être prise en compte à tous les niveaux de la société. Les équipes dirigeantes doivent donner l'exemple en l'intégrant dans la part variable de leur rémunération.*
- Prise en compte de la voix du client dans les instances dirigeantes : nomination d'un représentant du client (Chief Customer Officer) dans le conseil ou le comité exécutif  
*La voix du client doit être portée et entendue lors de la prise de décisions stratégiques pour l'entreprise.*

Ces trois principes sont au cœur de notre analyse Satisfaction Client (cf. Code de Transparence 2.d. décrivant la 2<sup>ème</sup> étape du Process ROC, l'analyse de la Stratégie Client) et de notre politique d'engagement, grâce à laquelle nous cherchons à faire prendre conscience qu'une culture client forte est bénéfique pour l'ensemble de ses parties prenantes. Et en premier lieu, pour ses actionnaires.

---

<sup>1</sup> Seulement 20 à 40% des fusions sont créatrices de valeur (Christofferson, McNish, and Sias 2004; Dyer, Kale, and Singh 2004; Marks and Mirvis 2001), et cela est d'autant plus difficile que la satisfaction client baisse (Swaminathan, Groening, Mittal, Thomaz, Journal of Service Research, March 2016 ; Anderson, Fornell, and Mazvancheryl 2004; Mittal et al. 2005)

## II. Principes de vote en fonction du type de résolutions

De façon générale et sauf mention contraire, Trusteam Finance adhère aux recommandations sur le gouvernement d'entreprise de l'AFG<sup>2</sup>

### Décisions entraînant une modification des statuts

Protection de l'actif client : vote contre les opérations capitalistiques (acquisitions, fusions, augmentations de capital ...) qui seraient destructrices d'actif client.

Trusteam Finance privilégie le principe « 1 action = 1 voix » et n'est donc pas favorable aux actions à droits de vote double et autres limitations des droits de vote.

Les autres changements du mode de gestion (séparation des pouvoirs, création de structures à l'étranger...) sont à examiner au cas par cas, toujours avec comme principe directeur la préservation de l'actif client.

### Approbation des comptes et affectation du résultat

Changements comptables : examen de leur pertinence au cas par cas.

Dividendes : analyse en fonction de la situation financière de l'entreprise (pérenne et ne doit pas compromettre la bonne santé financière de l'entreprise).

### Nomination et révocation des organes sociaux

Prise en compte de la voix du client dans les instances dirigeantes : nomination d'un représentant du client (par exemple un *Chief Customer Officer*) dans le conseil ou le comité exécutif

Indépendance et professionnalisme des administrateurs et des conseils : appréciation de leur compétence, leur disponibilité, leur expérience et leur indépendance (dans une proportion allant d'un tiers à la moitié en fonction de la répartition du capital) ; attention particulière portée aux situations de conflit d'intérêts (notamment mandats croisés).

Comités spécialisés : au minimum sélection des administrateurs, audit et rémunération ; doivent être composés d'administrateurs indépendants dans une proportion appropriée (de la moitié aux deux tiers selon les comités).

---

<sup>2</sup> <http://www.afg.asso.fr/index.php/fr/recommandations-afg>

### Conventions réglementées

Elles sont analysées en fonction de leur impact sur les résultats. Les conventions relatives aux indemnités de départ des mandataires sociaux doivent être fonction de la rémunération, de la durée de présence et de la valorisation de l'entreprise pendant le mandat.

### Désignation des commissaires aux comptes

Ils doivent être indépendants.

### Structure du capital et opérations financières

D'une manière générale, Trusteam Finance veille à l'effet dilutif sur le capital et aux besoins en fonds propres.

Protection des intérêts des actionnaires : opposition aux résolutions limitant les droits de vote, mettant en place un droit de vote double ou émettant des titres sans droit de vote.

En cas de prise de contrôle partielle ou totale, Trusteam Finance est attentif, à ce que les dirigeants actionnaires n'aient pas un traitement différent des actionnaires non dirigeants.

Opérations de rachat d'actions ou de réduction du capital : analyse en fonction des objectifs de l'entreprise.

Emission de titres donnant accès au capital :

- En l'absence d'opérations précises dans le cadre d'une stratégie de développement, Trusteam Finance est favorable à toute émission :
  - sans droit préférentiel de souscription dans la limite de 10 % du capital ;
  - avec maintien du droit préférentiel de souscription dans la limite de 50 % du capital.
- dans le cadre d'un projet précis : examen au cas par cas, en prenant en compte la bonne gestion de l'actif client.

### Rémunération des dirigeants

Politique de rémunération : transparente, cohérente, proportionnée, adaptée à l'évolution des performances de la société et intégrant la satisfaction client dans les critères de performance.

Opérations de capital réservées aux salariés et aux mandataires sociaux : attention portée sur la transparence des propositions et aux conséquences sur la structure du capital ; approuvées dans la limite de 5% du capital existant ;

Plans de stocks options : approuvés sous réserve de l'existence d'un comité des rémunérations, de leur attribution sur une période définie, de l'absence de décote, de leur liaison avec des performances précises en particulier liées à la Satisfaction Client et de l'exclusion de toute possibilité de modification ultérieure du prix d'exercice.

Trusteam Finance n'est généralement pas favorable à l'attribution d'actions gratuites.

### Prise en compte des critères environnementaux, sociétaux et de gouvernance (ESG)

En tant que signataire des Principes pour l'Investissement Responsable (PRI), Trusteam Finance soutient les résolutions portant sur ces thèmes.

### III. Mise en œuvre de la politique de vote

#### a) Organisation de l'exercice des droits de vote

Les gérants des OPC procèdent à l'analyse des résolutions soumises et au vote de celles-ci conformément aux principes de la Politique de vote. Ils suivent assez généralement les recommandations de l'AFG et sont attentifs à la cohérence de leur vote et des critères ESG pris en compte dans l'analyse de la Stratégie Client des sociétés en portefeuille.

#### b) Mode d'exercice des droits de vote

Les droits de vote sont exercés principalement par correspondance via le dépositaire CM-CIC. Les gérants peuvent également avoir recours au vote électronique, en particulier pour les sociétés étrangères.

#### c) Périmètre de l'exercice des droits de vote

Cette politique de vote présente les conditions dans lesquelles Trusteam Finance entend exercer les droits de vote attachés aux titres détenus par les placements collectifs (OPCVM) dont elle assure la gestion.

Les gérants exercent leurs droits de vote sur toutes les sociétés dont les actions détenues en portefeuilles leur confèrent un droit de vote, sauf conflits d'intérêts mentionnés ci-dessous.

#### d) Conflits d'intérêts

Trusteam Finance exerce son droit de vote dans l'intérêt des porteurs des OPC qu'elle gère. Pour éviter les conflits d'intérêts, la SGP a mis en place les règles suivantes :

1. Les votes sont exprimés sur la feuille de vote par correspondance ou par Internet, la SGP ne donne pas pouvoir au président.
2. Un gérant d'OPC ne peut briguer un mandat d'administrateur d'une société cotée lorsqu'un OPC géré par Trusteam Finance en est actionnaire.
3. Si pour une raison historique un gérant d'OPC est administrateur d'une société, les OPC ne pourront investir sur cette valeur.
4. Dans le cas où un OPC est actionnaire d'une société dont les dirigeants ou les administrateurs sont clients de Trusteam, le gérant n'exerce pas son droit de vote.

## IV. Politique d'engagement

### a) Principes généraux

A travers sa politique d'engagement, Trusteam Finance cherche à promouvoir la Satisfaction Client et la bonne gestion de l'actif client dans les entreprises.

Cependant, faire évoluer les comportements vers une culture client forte demande beaucoup de temps et d'accompagnement. Si nous pouvons être des acteurs de cette prise de conscience, nous ne sommes pas, comme cela nous est parfois demandé, une société de conseil. Une allocation optimale de notre temps et de nos moyens demande donc à structurer cette démarche. Cependant, conscients de ces besoins, nous avons pour objectif de fédérer un écosystème d'acteurs engagés vers cette transformation.

Nous pouvons également utiliser l'engagement comme un prolongement de nos analyses sur la Stratégie Client et un moyen de mieux connaître les entreprises, en particulier concernant des controverses en cours sur des valeurs.

Chez Trusteam Finance, l'engagement consiste donc à :

- faire prendre conscience de l'importance de la satisfaction client ;
- prendre position sur des enjeux ESG, en lien avec la satisfaction client, pour mieux comprendre ce que font les entreprises et leur demander d'améliorer leurs pratiques dans la durée.

### b) Thèmes d'engagement

Trusteam Finance a choisi de s'engager sur des thèmes en fonction de leur impact sur la satisfaction client (cf. Code de Transparence 2/c/ critères ESG et satisfaction client). Ces thèmes font l'objet de contacts directs avec les sociétés ainsi que d'une promotion plus large auprès des parties prenantes.

Les trois principes choisis dans le préambule de cette politique pour être intégrés à la politique de vote (lien entre Satisfaction Client et rémunération, existence d'un CCO qui a du pouvoir et prise en compte de la préservation de l'actif client dans les décisions stratégiques) feront l'objet d'une attention particulière.

### c) Moyens d'engagement

Pour une allocation optimale, les moyens alloués sont proportionnels à la matérialité de l'enjeu vis-à-vis de la satisfaction client. Les engagements portant sur les critères :

- D'expérience client font l'objet d'un engagement direct et individuel ;
- De réputation font l'objet d'engagements collectifs où Trusteam Finance peut être plus ou moins actif en fonction de son niveau de compétence et d'intérêt ;
- D'intérêts généraux font l'objet de déclarations d'intentions plus générales.



Cette démarche passe non seulement par un dialogue direct et suivi avec les entreprises mais aussi par des prises de position publiques plus large, par exemple dans des colloques ou des associations professionnelles où nous pouvons promouvoir les bonnes pratiques et faire valoir l'importance de la satisfaction client.

Pour toucher un maximum de sociétés, Trusteam Finance intervient dans des colloques dédiés à la Satisfaction Client pour promouvoir le lien entre Satisfaction Client, performances financières et performances extra-financières. Pour ce faire, Trusteam Finance a par exemple adhéré à l'AMARC (l'Association pour le Management de la Réclamation Client) où elle intervient régulièrement ou rédigé un livre blanc « Satisfaction Client, moteur de performance financière » qui sert de support d'engagement auprès des dirigeants et a déjà été diffusé à plus de 2000 exemplaires.