

**trusteam
finance**



**PRISE EN COMPTE DES CRITERES ESG
DANS LA POLITIQUE D'INVESTISSEMENT
DE TRUSTEAM FINANCE**

La satisfaction client comme moteur de performance

Trusteam Finance a développé depuis 2007 un axe de recherche unique en Europe : la Satisfaction Client comme moteur de performance financière. Avec l'augmentation de la volatilité des marchés, nous avons cherché d'autres moyens de valoriser les sociétés. Partant du constat que les résultats financiers ne reflètent que les performances passées, nous avons voulu trouver un **élément extra-financier** qui nous permettrait de mieux prévoir la création de richesse future.

Or, les recherches académiques anglo-saxonnes ont montré une relation forte entre Satisfaction Client et performances financières d'une entreprise. En effet, un niveau de satisfaction client élevé permet :

- de renforcer la fidélité des clients existants,
- de réduire les coûts d'acquisition de nouveaux clients,
- d'absorber des augmentations de prix.

Une recherche unique en Europe

Depuis 2012, nous avons mis en place un partenariat exclusif avec IPSOS pour réaliser une enquête dans 5 pays (Allemagne, Espagne, France, Italie, Royaume-Uni) couvrant 15 secteurs d'activité. En nous appuyant sur plus d'une vingtaine d'établissements de sondage dans le monde (Etats-Unis, Allemagne, Royaume-Uni, Asie), nous avons accès à des données couvrant la satisfaction des clients des grandes sociétés d'un point de vue global. Nous avons également développé une recherche interne permettant d'évaluer la stratégie client des sociétés, incluant des critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance. Après ces deux étapes extra-financières, nous réalisons une analyse financière via notre outil propriétaire Company Watch, développé depuis plus de 15 ans chez Trusteam Finance.

La satisfaction client, une forme de l'ISR

Chez Trusteam Finance, la prise en compte des critères ESG (Environnement, Social, Gouvernance) dans notre politique d'investissement est directement liée à notre démarche d'investissement ROC – Satisfaction Client.

Nous avons mis la Satisfaction Client, un critère extra-financier, au cœur de notre démarche d'investissement. C'est le critère qui est à la base de nos décisions d'investissement sur les actions, conformément à notre process ROC (Return On Customer). Cette démarche prend non seulement en compte des critères Sociaux mais également des critères Environnementaux et de Gouvernance comme expliqué dans le code de transparence [<http://trusteam.fr/documents/1439900893-Ai2OoY1f.pdf>] de nos fonds ISR Trusteam ROC et Trusteam ROC Europe.

De façon générale, nous considérons la Satisfaction Client comme une forme de l'ISR. Pour satisfaire ses clients, l'entreprise doit prendre en compte son empreinte environnementale, la qualité de ses relations avec les parties prenantes, le respect des salariés. Un management d'entreprise centré sur le client doit avoir des valeurs en phase avec la démarche ISR.

L'actif le plus important d'une entreprise est son actif client. Les entreprises qui sont centrées sur le client ne peuvent pas avoir de réelle « stratégie client » sans prendre en compte les demandes liées à la responsabilité sociale de l'entreprise. De nombreuses études font remonter l'importance croissante des sujets de responsabilité Environnementales, Sociales et de Gouvernance au sein des attentes des clients. En considérant que l'actif le plus important est le client fidèle, les leaders de la Satisfaction Client doivent redoubler de vigilance pour respecter ces critères sociaux, environnementaux et de gouvernance. Ne pas y répondre serait ne pas être centré sur le client et avoir une stratégie client défaillante. C'est pourquoi nous avons sélectionné des critères ESG liés à la satisfaction client que nous analysons dans la seconde partie de notre process ROC, Satisfaction Client. La satisfaction client est pour nous le critère ESG qui permet de faire le lien entre critères extra-financier et critères financiers, concrétisant la matérialité de la recherche extra-financière.

En tant que signataire des PRI depuis le second semestre 2014, nous nous sommes engagés à intégrer cette prise en compte des critères ESG à l'ensemble de notre gestion. Mais depuis sa création en 2000, la politique d'investissement de Trusteam Finance, basée sur une approche bottom up, a toujours pris en compte des aspects extra-financiers tels que la gouvernance d'entreprise, avec le respect des actionnaires minoritaires, les aspects sociaux de l'entreprise, avec la capacité à attirer les talents, reflété dans notre outil d'analyse propriétaire Company Watch.

En conjuguant, au cœur de ses investissements, une approche bottom up historique avec des mesures quantifiées de Satisfaction Client, Trusteam Finance s'engage naturellement sur la voie de l'ESG et de l'ISR.

Nous considérons que deux de nos sept OPCVM sont ISR. Ces derniers représentent 47% des encours des OPCVM gérés par Trusteam Finance au 31 août 2015 ainsi que 93% de nos encours OPCVM actions :

- OPCVM ISR : Trusteam ROC [<http://trusteam.fr/fond/trusteamroc-a>], Trusteam ROC Europe [<http://trusteam.fr/fond/trusteamroceurope-c>],
- OPCVM non ISR : Trusteam Optimum [<http://trusteam.fr/fond/trusteamoptimum-a>], Trusteam Optiplus [<http://trusteam.fr/fond/trusteamoptiplus-u>], Trusteam Valoblig [<http://trusteam.fr/fond/trusteamvaloblig-c>], Meyerbeer Tresorerie [<http://trusteam.fr/fond/meyerbeertresorerie-u>], Trusteam Microgarp [<http://trusteam.fr/fond/trusteammicrogarp-u>], ne prennent pas simultanément en compte des critères sociaux, environnementaux, et de qualité de gouvernance

Les fonds Trusteam ROC et Trusteam ROC Europe répondent au Code de transparence AFG/FIR, consultable ci-dessous ou directement sur la page internet des fonds [Icône PDF]
Code de transparence ISR [<http://trusteam.fr/documents/1439900893-Ai2OoY1f.pdf>]

Pour avoir plus de détails sur :

- les principaux critères ESG pris en compte (avec illustration par secteur d'activité)
- l'information générale utilisée pour l'analyse des émetteurs (notation extra-financière, analyse interne et externe)
- la description de la méthodologie d'analyse ESG
- la description de la manière dont les résultats de l'analyse sont intégrés dans le processus d'investissement et de désinvestissement

Merci de vous référer aux réponses du Code de transparence AFG ci-dessus, aux reporting extra-financiers de Trusteam ROC [<http://trusteam.fr/documents/1436970429-M3S3Y5Ca.pdf>] et Trusteam ROC Europe [<http://trusteam.fr/documents/1436970587-p8Nc5h6j.pdf>].

Les investisseurs peuvent être informés des critères relatifs aux objectifs sociaux, environnementaux et de qualité de gouvernance pris en compte dans notre politique d'investissement principalement grâce aux documents présents sur notre site internet, www.trusteam.fr :

- dans cette rubrique Satisfaction Client [<http://trusteam.fr/page/notre-identite/satisfaction-du-client>]
- dans les pages spécifiques de nos fonds ISR Trusteam ROC [<http://trusteam.fr/fond/trusteamroc-a>] et Trusteam ROC Europe [<http://trusteam.fr/fond/trusteamroceurope-c>]
- dans la rubrique actualité [<http://trusteam.fr/actualites>]
- sur les réseaux sociaux [liens @TrusteamFinance / LinkedIn https://www.linkedin.com/company/trusteam-finance?trk=company_logo]

Dans ces rubriques, vous pourrez retrouver une présentation de la politique ISR de Trusteam Finance telle qu'elle est présentée dans le Codes de transparence des fonds ISR [<http://trusteam.fr/documents/1439900893-Ai2OoY1f.pdf>], les derniers reportings financiers [<http://trusteam.fr/fond/trusteamroc-a/reporting> et <http://trusteam.fr/fond/trusteamroceurope-c/reporting>] et extra-financiers [<http://trusteam.fr/documents/1436970429-M3S3Y5Ca.pdf> et <http://trusteam.fr/documents/1436970587-p8Nc5h6j.pdf>], leur historique pouvant être consultés sur une page dédiée du site [<http://trusteam.fr/fond/trusteamroc-a/archives> et <http://trusteam.fr/fond/trusteamroceurope-c/archives>] les inventaires des participations des fonds ISR [<http://trusteam.fr/documents/1438866909-k3TuEs3k.pdf>]....

Ces éléments sont régulièrement mis à jour, de mensuellement pour certains à une fois par an pour d'autres. En tant que signataire des PRI [www.unpri.org], nous publierons prochainement dans cette rubrique le reporting de nos actions menées dans ce cadre.

Pour plus de précisions, n'hésitez pas à contacter la cellule ISR via cberthier@trusteam.fr ou au 01 42 60 70 40.