



La lettre de la **SATISFACTION CLIENT**

NOUS INVESTISSONS DANS LES LEADERS DE LA SATISFACTION CLIENT / AVRIL 2023 / # 21

« INFLATION, RÉCESSION, ET HAUSSE DES TAUX SEMBLENT ÊTRE LES MAITRES MOTS DE CE PREMIER TRIMESTRE 2023 »

Mais quelle est leur signification pour l'économie réelle ? Quel impact vont-ils avoir sur les entreprises dans lesquelles nous sommes investis et sur nos stratégies de gestion ?

Fidèles à notre conviction que le client est l'actif le plus important de l'entreprise, nous sommes allés lui poser directement la question !

Alors que la pandémie de la Covid 19 dominait les préoccupations depuis un certain temps, nous constatons, dans une récente étude menée avec notre partenaire Toluna fin janvier¹, que **la perte de pouvoir d'achat et la guerre en Ukraine sont désormais au cœur des inquiétudes des clients**. Un constat certes sans surprise mais avec des disparités géographiques et culturelles notables. A titre d'exemple, seulement 2% des Allemands disent s'inquiéter du chômage, contre 17% des Américains. De même, quand seulement 9% des Français disent avoir vu leur loyer et le coût de leur crédit immobilier augmenter significativement, ils sont trois fois plus Outre Atlantique !

Face à ce contexte difficile, plus de 80% des consommateurs ont changé de comportement d'achat² et environ 70% considèrent qu'ils vont devoir réduire leurs dépenses d'ici l'été¹. Qu'il s'agisse de profiter davantage de promotions, d'acheter une marque moins chère ou de changer de distributeur, le client est plus volatil que jamais ! Par exemple, 63% des répondants affirment avoir changé de marque de produits alimentaires entre août et octobre 2022².

Alors que nous observons déjà à la suite de la pandémie une crise de la fidélité, elle est aujourd'hui exacerbée par la pression sur le pouvoir d'achat : 46% des Allemands disent vouloir s'orienter vers des marques de distributeur au cours des 6 prochains mois¹.

L'expérience omnicanale est également primordiale : environ 15% des américains affirment changer de canal de distribution¹ pour faire face à l'inflation mais aussi à l'indisponibilité des produits.

Mais quels postes de dépenses sont les plus exposés à ces réductions ? Plus de 50% des répondants disent vouloir annuler ou reporter de gros achats (immobilier, voiture, luxe,...)¹. Parmi les secteurs les plus impactés, nous pouvons évidemment compter les dépenses d'énergie et alimentaires, mais aussi la restauration (premier secteur aux Etats-Unis), le prêt-à-porter et les vacances. Enfin, dernier point, et non des moindres, on constate que 15% des clients interrogés en Allemagne, en France et aux Etats-Unis, ont pioché dans leur épargne ces 3 derniers mois pour financer leurs achats courants, et ils sont en moyenne 37% à prévoir d'épargner moins que l'an dernier sur les 6 prochains mois³.

Le consommateur semble donc naviguer en eau trouble en ce début d'année, et cela risque de durer quelques mois ! Où se trouve la lumière dans ce tunnel de nouvelles plutôt moroses ?



Plus qu'une lumière, c'est bien notre conviction chez Trusteam, et nous ne cessons de le répéter : pour traverser les crises, écouter et connaître ses clients sont essentiels ! Dans ce contexte, la fidélité des clients et la capacité pour les entreprises à monter leurs prix sans perdre leurs clients sont capitales. Autant d'éléments fortement corrélés à la satisfaction client. Pour ne pas prendre le risque de perdre des clients en cours de route, les entreprises se doivent de maximiser la satisfaction de leurs clients ! Ils sont 86% à être prêts à payer plus cher pour une meilleure expérience ! Le jeu en vaut la chandelle !

Et quel impact pour la gestion chez Trusteam ?

En surveillant attentivement les tendances client, nous sommes en mesure d'appréhender différemment les fluctuations de marché. Alors que le marché anticipe déjà une récession légère, le client quant à lui digère à peine l'inflation, et il est crucial pour les entreprises de développer un fort actif client pour réussir à traverser des périodes économiques difficiles. **Chez Trusteam Finance, nous continuerons à utiliser notre approche axée sur la satisfaction client pour naviguer dans les eaux agitées du marché.**

¹ Étude Toluna menée en France, en Allemagne et aux Etats-Unis, entre le 17 et le 20 janvier 2023.

² McKinsey, Consumer Sentiment Study Octobre 2022

³ Institut TARP - USA1999



ET DE 13!

Treize ans qu'Avanza est en tête du classement de satisfaction client de référence en Suède ! Le groupe de services financiers digitaux est porté par une stratégie fondamentalement orientée clients ! Pionniers dans la mise en place de services d'Open banking, et dans le développement d'un label « responsable » personnalisé, le groupe ne cesse d'innover pour ses clients.

Une stratégie qui paie puisqu'en moyenne, entre la 1^{ère} et la 8^{ème} année, l'épargne placée chez Avanza est multipliée par 5. Plus encore, l'effet sur les marges d'une telle stratégie est indéniable : les clients sont de véritables défenseurs de la marque, ce qui réduit drastiquement le coût d'acquisition des clients et leur permet de ne dépenser que 1% de leur chiffre d'affaires en dépenses marketing. Une valeur bien différente des banques traditionnelles qui souffrent de scandales à répétition, et à retrouver bien entendu dans le fonds Trusteam ROC Europe.

SPRINT TO NET ZERO

En 2021, nous avons pris l'engagement d'avoir fin 2022 90% de nos actifs ISR sur la voie de la neutralité carbone en 2050. C'est pourquoi au dernier trimestre 2021 nous avons lancé une campagne d'engagement actionnarial appelée « Sprint to Net Zero ». L'objectif ? Encourager les entreprises à s'engager pour le « Net Zero 2050 ». Dans ce cadre, nous avons envoyé 65 lettres aux entreprises n'ayant pas encore pris un tel engagement et présentes dans nos fonds labellisés ISR leur expliquant l'intérêt de notre démarche.

Nous avons ensuite rencontré 16 d'entre elles afin de comprendre leurs réticences et de leur expliquer l'importance du sujet pour leurs clients. Pour rappel, 68% des Français estiment que les problématiques environnementales ne sont pas traitées convenablement par les grandes entreprises ! Nous reviendrons plus longuement sur le rôle que nous avons à jouer en tant qu'investisseur dans notre prochaine lettre !

FONDS	PERFORMANCES			VOLATILITÉ 5 ANS (Base hebdomadaire)	LABEL ISR		
	31 mars 2023	2022	Annualisée 5 ans				
Obligatoire	Trusteam Obligations CT	0.58%	-2.52%	-0.27%	1.08%	OUI	
	Indicateur Composite (1)	0.61%	-1.05%	-0.38%	0.29%		
Diversifiés	Trusteam Optimum A	1.67%	-9.23%	-0.86%	4.08%	OUI	
	Trusteam Optimum B	1.83%	-8.68%	-0.26%			
	EuroMTS 1-3 ans (TR) (2)	0.77%	-5.18%	-1.28%	1.34%		
	Trusteam Roc Flex A	6.31%	-9.48%	1.48%	7.57%	OUI	
	Trusteam Roc Flex B	6.46%			7.57%	OUI	
	Indicateur Composite (3)	4.32%	-7.16%	1.27%	5.84%		
Actions	Trusteam Roc A	7.49%	-23.78%	3.09%	16.77%	OUI	
	Trusteam Roc B	7.76%	-23.02%	4.13%			
	Morningstar Dev. Markets € (TR) (4)	5.40%	-12.95%	10.53%	16.83%		
	Trusteam Roc Europe A	10.46%	-23.25%	-1.62%	18.65%	OUI	
	Trusteam Roc Europe B	10.73%	-22.48%	-0.63%			
	Eurostoxx 50 (TR) (5)	14.16%	-9.49%	7.66%	21.34%		
	Trusteam Roc PME	2.11%	-22.37%	-3.03%	17.77%	NON	
	CAC All Tradable TR (6)	12.42%	-8.36%	8.15%	20.94%		
Trusteam Selective Recovery A	16.22%	-23.47%		20.38%	NON		
Trusteam Selective Recovery B	16.52%	-22.70%					

(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 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

Capucine Beslay - cbeslay@trusteam.fr
01 42 96 40 30