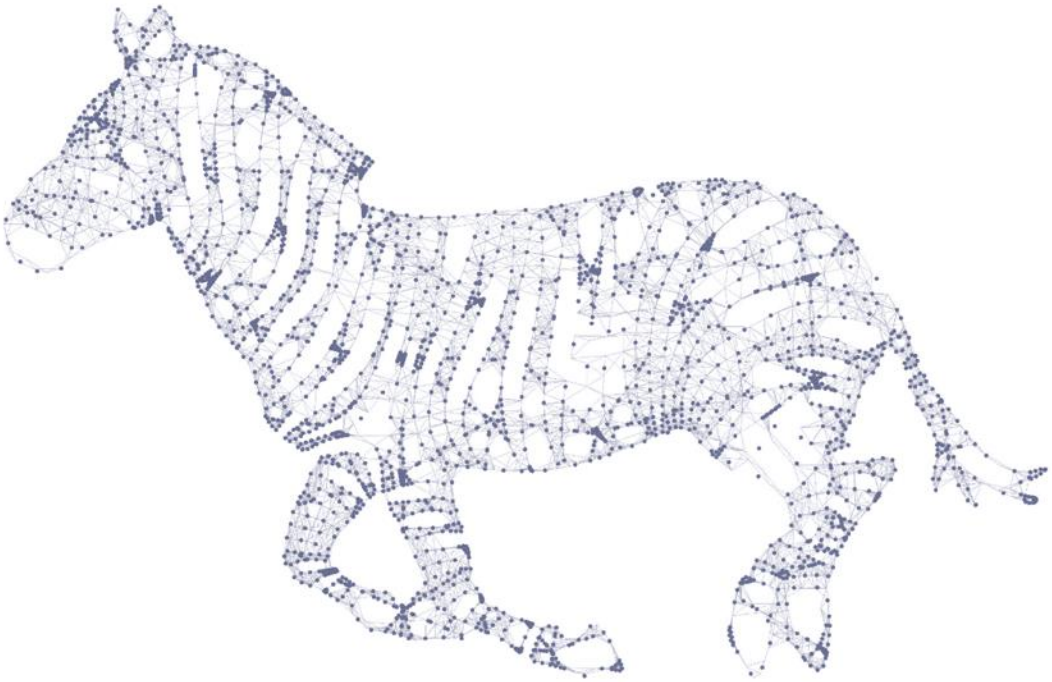
trusteam finance



ARTICLE 10

TRUSTEAM FINANCE

TRUSTEAM ROC EUROPE

Janvier 2025

TABLE DES MATIERES

I. Résumé 3
II. Ne cause pas de préjudice important à l'Objectif d'investissement durable 4
III. Objectifs d'investissement durable du produit financier 4
IV. Stratégie d'investissement 5
1. Filtre d'exclusions sectorielles et normatives 6
2. Méthodologie d'évaluation des émetteurs 6
V. Part des investissements 7
VI. Suivi des objectifs d'investissement durable 8
1. Indicateurs utilisés 9
2. Prise en compte des principales incidences négatives des investissements, vérification des normes internationales de principe de bonne gouvernance 11
VII. Méthodologies 12
VIII. Sources et traitements des données 14
IX. Limites des méthodologies et des données 15
X. Diligence raisonnable 16
XI. Politiques d'engagement 16
XII. Atteinte de l'objectif d'investissement durable 20

I. Résumé

Conformément à l'article 10 du SFDR, ce document fournit une description des caractéristiques environnementales et sociales promues par le fonds Trusteam ROC Europe et les méthodologies utilisées pour évaluer, mesurer et surveiller ces caractéristiques.

L'objectif de Trusteam ROC Europe est d'investir parmi les sociétés les plus orientées Client au sein de leur univers d'investissement afin de surperformer sur 5 ans son indice de référence Euro Stoxx 50 TR, tout en ayant une performance ESG supérieure à celle de son indice de référence. L'intention est d'avoir un « impact positif », d'après la classification de l'Impact Management Project. L'engagement de prise en compte des critères extra financiers est en "sélectivité" par rapport à l'univers investissable.

En regardant la réalité sous un autre prisme, celui du client, les fonds ont pour objectif de distinguer les entreprises qui s'inscrivent dans un cercle vertueux et créent de la performance, financière et extra-financière. Nous souhaitons investir dans des entreprises qui prennent soin de leurs clients en ayant une « raison d'être » qui aligne leur intérêt avec celui de la société.

Pour atteindre son objectif, la gestion a choisi comme premier filtre d'investissement un critère extra-financier qui est celui de la Satisfaction Client (Process ROC : « Return On Customer »). Ce critère fait le lien entre performances extra-financières et financières. En effet, un niveau de Satisfaction Client élevé tend à :

- Réduire les coûts d'acquisition des nouveaux clients ;
- Accroître la fidélisation des clients ;
- Réduire l'élasticité de la Demande au Prix (Pricing Power) ;
- Renforcer dans le temps la stabilité du cash-flow
- Et renforcer la structure financière et ainsi la notation crédit des entreprises

La méthodologie d'analyse et d'évaluation des émetteurs repose sur notre process ROC qui mesure de l'orientation client des entreprises. Elle nous permet d'obtenir un score ROC (de 0 à 10) et de classer l'entreprise suivant une typologie satisfaction client. Ce scoring couvre l'ensemble des piliers Environnement, Social et de Gouvernance à travers le prisme de la satisfaction client.

Notre politique d'exclusion, explicitée dans notre politique de prise en compte des risques de durabilité, permet de sélectionner des investissements qui ne détériore pas un objectif social ou environnemental. Par ailleurs, le suivi ex-post d'une trentaine d'indicateurs extra financiers, publiés trimestriellement, nous permettent également de renforcer ce contrôle.

II. Ne cause pas de préjudice important à l'Objectif d'investissement durable

La stratégie la plus simple pour éviter de « faire du mal », est d'éviter d'investir dans certaines activités qui semblent trop risquées, c'est-à-dire pratiquer **l'exclusion.**

En effet, certaines activités présentent trop de risques pour que nous puissions prendre une décision de gestion au vu de notre expertise. Sur ces secteurs, nous pratiquons l'exclusion.

- Ce principe est appliqué de deux façons :
- Au niveau macro : là où notre expertise ne s'applique pas alors qu'il existe des risques importants liés aux les limites planétaires /sociales. Nous excluons alors les sociétés appartenant à certains secteurs qui nous paraissent très à risques et/ou pouvant causer du tort (may cause harm / do harm) à une limite planétaire /sociale.
- Au niveau micro : là où nous avons une expertise et pouvons analyser les sociétés via la robustesse de leur actif client. Nous éliminons les sociétés ayant un score ROC trop faible, c'est-à-dire dont l'actif client ne nous parait pas assez fort pour résister ou se prémunir contre les risques extra-financiers les plus matériels pour l'entreprise.

Cela nous permet également de suivre, en amont de l'investissement les principales incidences négatives. Plus de détails section VI.

Enfin, le suivi des controverses par les gérants de portefeuille permet d'appréhender le couple rendement/risque vis-à-vis de l'impact potentielle sur la satisfaction client future. Suivant la gravité de la controverse et la réponse apportée par l'entreprise, son éligibilité pourra être remise en cause avec une sortie partielle ou totale des fonds.

III. Objectifs d'investissement durable du produit financier

L'objectif du fonds est un objectif social : investir dans les sociétés leaders en termes de satisfaction client. Le taux de satisfaction client donne une indication sur le degré de "responsabilité" des entreprises (analysé par le prisme client) dans lesquelles nous sommes investis.

Sont considérées comme durables les entreprises ayant une satisfaction client élevée (>50) et/ou mettent en place une stratégie centrée sur ses clients. Cela permet en effet la mise en place d'un cercle vertueux avec des conséquences positives sur le social (formation des collaborateurs, turnover, engagement des collaborateurs...) et l'environnemental, comme

expliqué dans notre livre blanc paru en 2018. Cette approche est confirmée après l'investissement par l'analyse de la contribution aux ODD et par la classification de nos fonds selon la méthodologie de l'Impact Management Project.

Dans le cas ou nous n'aurions pas de note de satisfaction client (et donc uniquement une analyse de la stratégie client), nous utilisons la moyenne sectorielle issues de notre base de données Quickbase. Ces moyennes sectorielles sont ensuite minorées de 10%. Par expérience, nous savons en effet que les sociétés présentes dans notre base sont bien généralement meilleures que leur secteur, c'est pourquoi nous appliquons cette décote de 10% pour les valeurs qui ne sont pas dans la base de données. Afin de faire la distinction avec les valeurs faisant partie de la liste d'exclusion, une décote plus importante de l'ordre de 30% leur est appliquée. Cette méthodologie, appliquée à nos fonds mais également à leurs indices de référence, nous permet d'obtenir un taux de couverture de l'indicateur de satisfaction client de 100% et de publier des données plus robustes en s'appuyant sur une expertise accumulée au cours des 10 années d'utilisation de la satisfaction client comme critère d'investissement.

IV. Stratégie d'investissement

L'objectif de Trusteam ROC Europe est d'investir parmi les sociétés les plus orientées Client (note Csat supérieure à 50) au sein de leur univers d'investissement afin de surperformer sur 5 ans son indice de référence Euro Stoxx 50 TR), tout en ayant une performance ESG supérieure à celle de leur indice de référence.

L'intention est d'avoir un « impact positif », d'après la classification de l'Impact Management Project.

Le fonds est exposé :

- à hauteur de 75% minimum en actions émises dans les pays de l'Union européenne, dont 50% minimum en actions de la zone euro, et 10% maximum en actions non européennes - aux petites capitalisations inférieures à 1 milliard dans la limite de 20% de l'actif net.
- de 0% à 25% de l'actif en titres de créance et instruments du marché monétaire, des pays de l'OCDE, libellés en euro d'émetteurs publics et privés et accessoirement en obligations libellées en devises autres que l'euro, Le fonds investit sur des obligations notées investissables, soit BBB- minimum chez S&P ou jugées équivalentes par la société de gestion. Si l'émetteur est dégradé, la société de gestion fera sa propre analyse, selon sa procédure, et décidera de conserver ou non l'obligation. En cas de dégradation, la part investie en obligations High Yield (titres spéculatifs), de notation inférieure à BBB- (Standard & Poor's) ou non notées, ne pourra pas dépasser 10 % de l'actif net.

- de 0% à 10% en obligations convertibles.
- de 0% à 50% au risque de change. L'exposition aux devises hors Union Européenne restera accessoire (maximum 10%).

1. Filtre d'exclusions sectorielles et normatives

Notre politique d'exclusion, explicitée dans notre politique de prise en compte des risques de durabilité, permet de sélectionner des investissements qui ne détériorent pas un objectif social ou environnemental. Ainsi, Trusteam Finance n'investit pas dans les secteurs des énergies fossiles, des armes controversées et conventionnelles, la déforestation, le divertissement pour adulte, les jeux d'argent et le tabac.

Nous nous appuyons sur les travaux des ONG PaxWorld et ICAN, de la Global Coal Exit List, du FAIRR, de Trase Finance et du CDP.

Sont incluses dans la liste d'exclusion, les filiales ayant une activité spécifique dans une activité exclue (par exemple, le charbon). Au contraire, les filiales dont l'activité principale sont des activités « vertes », au sens de la taxonomie européenne, pourront être financées afin de favoriser la transition des activités.

Trusteam Finance tient à jour une liste d'exclusion regroupant l'ensemble des sociétés exclues de ses investissements. Les sociétés font partie d'une liste d'exclusion tenue par la recherche et mis à jour une fois par an. Ces sociétés sont exclues du périmètre des sociétés éligibles pour les fonds d'investissement lors de la définition du périmètre éligible.

2. Méthodologie d'évaluation des émetteurs

De nombreuses études académiques ont montré que la satisfaction client est bien le « chainon manquant » permettant de faire le lien entre la performance financière et la performance extra-financière. La satisfaction client est donc au cœur de la performance extra-financière des entreprises.

En effet, les attentes des clients ont évolué : pour être satisfait, le client attend des entreprises plus de responsabilité. Pour satisfaire cette attente, les entreprises doivent aligner leurs intérêts avec ceux des parties prenantes (employés, clients…) et s'organiser autour d'une « raison d'être » qui, finalement, produit un impact positif sur l'entreprise tout entière. Plus de détails à retrouver dans notre Livre Blanc publié en 2018 et consacré au sujet (disponible sur demande)

Nous avons développé une méthodologie d'analyse propriétaire, basé sur :

- Un score E1 appelé « voix du client » représentant la satisfaction affichée par les clients

- Un score E2 représentant la capacité de l'entreprise à gérer son actif client, répondre aux attentes maintenir une satisfaction élevée.
  Le Score E2, matérialisé par le questionnaire, le call et l'analyse de documents, définit la capacité d'une entreprise à gérer son actif client

Les valeurs éligibles sont désormais classées en plusieurs listes :

- Liste d'or : Leaders historiques, références de la sphère satisfaction client
- Liste A : Leaders incontestés pour lesquels nous avons des classements et des informations sur la stratégie de l'entreprise.
- Liste B : Challengers en progression, avec une stratégie client solide.
- Liste C : Entreprises en transformation ou en retournement, pour lesquelles nous avons de la voix du client en progression ou pour lesquelles la stratégie est en pleine transformation sans avoir encore d'impact pour le client.
- Liste M: Valeurs pour lesquelles la corrélation entre satisfaction client et performance financière a été démontrée
- La liste E : constituée de valeurs exclues et interdites.

Les analyses sont revues au minimum tous les 3 ans. Certains événements peuvent entrainer une révision plus rapide des analyses :

- Un changement de stratégie
- Un changement de management
- L'entrée d'un "disrupteur" sur le marché
- Un événement géopolitique, ou macroéconomique ou tout événement exogène à l'entreprise
- Une modification importante au niveau du capital
- Une acquisition de taille significative

V. Part des investissements

Le fonds s'engage à avoir au minimum 100% d'investissements durables au sens du règlement SFDR et correspondant aux caractéristiques sociales promues par le produit financier.

Les produits dérivés utilisés par le fond sont principalement des options sur actions ou indices et des futures de taux. Les stratégies sont essentiellement des stratégies de couverture : Le maximum d'exposition lié aux contrats de dérivés (options) est de 10% du portefeuille.

Le produit financier s'engage à un alignement de 0% avec la Taxonomie européenne.

VI. Suivi des objectifs d'investissement durable

Le premier critère ESG pris en compte est **la Satisfaction Client**, dès la première étape du process ROC.

Dans la deuxième étape du process, nous évaluons la qualité de la « Stratégie Client » de la société. Or, maintenir des scores de satisfaction élevés demande d'avoir des employés engagés, une gouvernance alignée et un impact environnemental maitrisé. Pour savoir si cela est le cas, nous analysons des critères extra-financiers, des critères ESG et DH, via le prisme de la satisfaction client.

Pour les **critères environnementaux**, nous analysons par exemple si les attentes environnementales des clients sont prises en compte dans la réalisation des produits et des services. Nous demandons également aux entreprises comment leurs produits et leurs services permettent à leur client d'améliorer leur empreinte environnementale et de mieux s'adapter au changement climatique.
Le but de cette analyse est de comprendre si l'entreprise sait réellement écouter ses clients, en connait les attentes et en tire parti en produisant des produits et des services qui seront des opportunités environnementales. La seule manière pour une entreprise d'avoir un impact positif sur ses parties prenantes, quelles qu'elles soient, est bien d'écouter ses clients. Proposer des solutions durables qui ne répondent pas aux attentes des clients n'aboutira à rien puisqu'il y a de fortes chances que les produits ne soient pas vendus. Pour maximiser l'impact bénéfique de ses opportunités environnementales, il faut que ces produits et services répondent aux attentes des clients et non aux envies des ingénieurs des services R&D des sociétés.

Les **critères sociaux** sont essentiels dans la bonne mise en œuvre d'une stratégie client sont l'engagement des employés et la création d'un climat de confiance. L'employé est la courroie de transmission entre les produits de l'entreprise et ses clients. Pour qu'un client soit satisfait, les employés doivent rester engagés. C'est ce qu'on appelle la Symétrie des Attentions © . En conséquence, l'absentéisme est plus faible, la diversité plus élevée, la corruption enrayée, la formation plus fréquente. Ce type de management demande un réel « empowerment » des salariés, plus de flexibilité, d'inclusion et donc moins de discrimination.
Dans les critères sociaux, nous analysons par exemple la formation et l'embauche en fonction des qualités clients.

Une entreprise qui a une réelle stratégie client doit être dirigée en pensant au client. Nous analysons par exemple, dans les **critères de gouvernance**, la composition des conseils d'administration et de la direction pour savoir s'il y a au moins une personne qui porte la voix du client et si les intérêts sont alignés dans un seul but : satisfaire les clients. Cette mission doit

être portée par les dirigeants, avec une rémunération également indexée sur cette mission. Ces critères sont d'ailleurs liés à notre politique de vote.

1. Indicateurs utilisés

La performance ESG est principalement mesurée, **ex ante**, par **le taux de satisfaction client** (impact Social) **et ex post** à travers 33 indicateurs ESG impactant la satisfaction client de l'entreprise.
Plus spécifiquement, la performance ESG est principalement mesurée par des objectifs principaux :

- Taux de satisfaction client (impact Social)
- Emission de CO2 totale (mT) scope 1-2 et 3 (impact Environnemental)
- Engagements anti-corruption (impact Gouvernance)
- Engagements contre le travail des enfants (Impact Droits de l'Homme)

Et des objectifs secondaires :

- Politique de juste rémunération
- Croissance du nombre d'employés
- Nombre d'heures de formation par employé
- Déchets moyen produits (Kt)
- Consommation d'énergie (MWh)
- Eau rejetée (km3)

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

Emission de CO2 Totale (mT) (DD) – Indicateur principal
Emission GES Scope 3 (mT)
% des sociétés ayant des objectifs de réduction de l'impact environnemental
Taux annuel moyen de réduction des émissions
Consommation d'énergie (Mwh) – Indicateur secondaire
Intensité énergétique / CA
Eau rejetée (Km3) - Indicateur secondaire
Eau utilisée (m3) / CA
Consommation totale d'énergie renouvelable (MWh)
Nombre d'amendes environnementales
% de déchets recyclés
% de sociétés ayant une politique de biodiversité
% de sociétés ayant mise en place des initiatives de restauration environnementale
% de sociétés ayant mis en place sur la dernière année des produits ou services visant à réduire le changement climatique
% des sociétés ayant une politique de packaging plus « environmental friendly »
% de sociétés ayant mis en place des initiatives sur des produits issue de l'agriculture biologique
% des entreprises proposant des produits ou services limitant l'impact négatif sur l'environnement

INDICATEURS SOCIAUX

Turnover employés
Croissance du nombre d'employés – Indicateur secondaire
% femmes employées
% femmes administratrices
Nb d'heures de formation par employé - Indicateur secondaire
Politique ESG envers les sous-traitants
Engagements pour les droits de l'homme
Engagements contre le travail des enfants - Indicateur principal
Nombre d'accident mortel sur le lieu de travail

INDICATEURS DE GOUVERNANCE

% P-DG
% comité RSE
Engagements éthiques
Engagements anti-corruption – Indicateur secondaire
Engagements protection des données privées
Ecart salarial entre CEO et employé
Rémunération des dirigeants liés à des critères ESG - Indicateur principal

INDICATEURS DE DROITS HUMAINS

Engagement pour les Droits de l'Homme
Engagement contre le travail des enfants

2. Prise en compte des principales incidences négatives des investissements, vérification des normes internationales de principe de bonne gouvernance

Les principales incidences négatives sont prises en compte en amont de l'investissement via notre politique d'exclusions et de gestion des risques de durabilité, disponible ici :

https://www.trusteam.fr/wp-content/uploads/2024/02/2024.02.09-Politique-dexclusion-Durabilite-2.pdf

Les exclusions sectorielles consistent à exclure les entreprises de secteurs d'activités comme les énergies fossiles, utilities, déforestation, armes controversées et conventionnelles, divertissement pour adulte, tabac, jeux d'argent.

Ces principales incidences négatives sont également suivies après l'investissement dans nos reportings extra-financiers, publiés trimestriellement et semestriellement.

Des indicateurs extra-financiers (33) sont suivis, ex post, tous les trimestres pour évaluer la performance du fonds par rapport à son indicateur de comparaison extra financier. Nous utilisons le Carbon Disclosure Project pour les indicateurs d'émissions de CO2 sur les Scope 1-2-3 et Refinitiv pour les autres indicateurs.

Lien vers nos reportings extra-financier : https://www.trusteam.fr/wp-content/uploads/2024/02/EXE_TRUSTEAM_ROC-EUROPE_30-12-23_V2.pdf

VII. Méthodologies

La méthodologie d'analyse et d'évaluation des émetteurs repose sur notre process ROC qui mesure de l'orientation client des entreprises. Elle nous permet d'obtenir un score ROC (de 0 à 10) et de classer l'entreprise suivant une typologie satisfaction client. Ce scoring couvre l'ensemble des piliers Environnement, Social et de Gouvernance à travers le prisme de la satisfaction client.

Notre process d'investissement a été développé en interne et est appliqué par l'équipe d'analyse extra-financière comme suivant :

Notre process de gestion s'articule sur quatre niveaux :

1. **La mesure de la satisfaction client** : nous ne pouvons pas savoir à la place du client. Personne ne le peut. Pas même l'entreprise. C'est pour cela que nous devons, avant tout, les écouter pour connaitre leur avis. Cette mesure externe, concrète et rationnelle, est la voix du client. C'est eux qui jugent si ce qui a été réalisé est satisfaisant ou pas. Pour ce faire, nous travaillons avec une quarantaine de fournisseurs de données. En particulier avec Ipsos, avec qui nous avons un partenariat exclusif depuis plus de 10 ans. Grâce à ces différents partenaires, nous réunissons des données de satisfaction client, de recommandation, de réputation, d'expérience… Ce qui nous permet de déterminer quelles sont les entreprises les plus plébiscitées par les clients.
2. **L'analyse de la Stratégie Client de l'entreprise** : nous vérifions que l'entreprise sait, elle aussi, écouter et répondre aux attentes de ses clients. Nous recherchons les entreprises qui sont par leur culture tournées vers le client, organisées vers un objectif commun qui vise à satisfaire le client. Pour le découvrir, nous analysons des critères extra-financiers qui font que l'entreprise est à même de prendre soin de ses clients, d'engager ses salariés et d'aligner toute l'organisation vers une même vision. Cette analyse est basée sur des rencontres avec le management et porte sur 4 piliers principaux : la connaissance des clients, la réponse à leurs attentes, la culture client et l'implication du management.
3. **Vérification des angles morts** : Nous analysons des angles morts qui ne seraient pas pris en compte par les deux premières étapes. Nous cherchons à nous assurer que la société a bien les moyens financiers d'accomplir sa Stratégie Client de façon pérenne : risques de réputation, de valorisation, de solidité financière. Réalisée par les gérants, cette étape est réalisée notamment grâce à l'outil propriétaire Company Watch.
4. **Monitoring ex-post de critères d'impact plus traditionnels** : nous vérifions que nos investissements ont bien un impact positif pour l'ensemble de la société via le suivi d'indicateurs ex-post[1]. Les données utilisées sont issues de Refinitiv.

Risques/Opportunités liés aux controverses ESG

Les controverses et risques de réputation sont monitorés par les gérants dans la troisième étape de notre process. A noter que la recherche monitore également la réputation des entreprises via la collecte d'études spécialisées, comme le Reptrak[2], qu'elle intègre dans notre base de données propriétaire lors de la première étape du process qui nous permet de vérifier l'impact, du point de vue des clients, de ces potentielles controverses.

[1] Données Bloomberg jusqu'à juin 2021, Refinitiv depuis, taux de couverture à retrouver dans le rapport sur la performance ESG disponible sur le site internet de Trusteam
[2] https://www.reptrak.com/

VIII. Sources et traitements des données

Un axe de recherche interne unique en Europe

Depuis 2007, Trusteam Finance a développé son expertise sur la satisfaction client en interne. En 2014, un effort très significatif a également été entrepris et l'organisation a été repensée avec la conversion au process ROC de l'ensemble de la gestion actions. En 2016, la société a investi dans la création d'un bureau de recherche interne en recrutant des analystes dédiés à la satisfaction client. En 2017, la collaboration avec l'Académie du Service pour le prix Excellence Client a enrichi notre questionnaire sur la culture client des entreprises. L'ensemble de la gestion collective et l'équipe de recherche de Trusteam Finance travaille maintenant sur le process ROC et l'analyse de l'actif client des entreprises. C'est donc une équipe de 7.5 personnes, la responsable de l'ISR, 4.5 gérants, une directrice de la recherche et 2 analystes, qui est dédiée à l'ISR.

Moyens externes : instituts de sondages et spécialistes marketing de la satisfaction client

Pour mesurer la Satisfaction Client, Trusteam Finance se base sur des enquêtes menées par des instituts de sondage. Depuis 2011, nous avons noué un partenariat exclusif avec IPSOS, troisième institut de sondage mondial, présent dans 86 pays avec plus de 15 000 salariés et pouvant s'appuyer sur un panel représentatif de plus de 4.7 millions de membres dans le monde. Ensemble, nous avons pu développer l'étude de satisfaction client la plus large en Europe, incluant 20 secteurs dans 5 pays (Allemagne, Espagne, France, Italie, Royaume-Uni).

Depuis 2015 nous travaillons avec Forrester Research, spécialise mondial de l'expérience client. En 2018, nous avons noué de nouveaux partenariats avec Synomia, dans l'intelligence artificielle et l'écoute des réseaux sociaux, Toluna, sur les sondages en ligne et B3TSI, pour le B2B.

En 2020, nous avons signé de nouveaux partenariats avec Bloom, spécialiste de la collecte et d'analyse de données sur les réseaux sociaux, et Dynata pour des enquêtes B2B.

En 2021, nous avons commencé à travailler avec Happydemics et Potloc. Ils sont tous les deux spécialistes des enquêtes réalisées sur les réseaux sociaux. Cette nouvelle méthodologie permet d'avoir des répondants plus « frais » que ceux présents dans les panels, mais surtout de pouvoir interroger des clients sur des secteurs encore de niche, ce qui n'est pas toujours possible avec des panels classiques.

En 2022, nous avons travaillé avec Gematria, entreprise spécialisée dans l'analyse de données de sentiment sur des questions ouvertes dans les questionnaires que nous pouvons mener. Nous continuons à rencontrer régulièrement de nouveaux fournisseurs de données intégrant davantage d'intelligence artificielle ou de modèles langagiers. L'arrivée en octobre 2024 d'un

analyste quantitatif dédié à ces sujets nous permet également d'envisager d'internaliser ces problématiques. Des travaux sont en cours sur le sujet.

Plus largement, nous récoltons les données de plus de 40 instituts de sondage partout dans le monde, que nous avons agrégées dans une base de données propriétaires comportant plus de 70 000 points de données, sur 9 500 entreprises.

IX. Limites des méthodologies et des données

Ce process d'investissement présente des limites méthodologiques liées aux éléments suivants :

- Disponibilité et fiabilité des informations recueillies : les données de satisfaction client recueillies auprès de la quarantaine d'instituts avec lesquels nous travaillons peuvent être incomplètes ou manquer de transparence au niveau méthodologique.
- Importance de la dynamique/évolution des taux de satisfaction client : cette dynamique n'est pas prise en compte dans le score E1. Ainsi une entreprise avec des taux de satisfaction moyens mais en forte progression pourra avoir un score E1 inférieur à celui d'une société ayant des scores de satisfaction bons mais en forte baisse.
- Disponibilité de l'information : l'analyse est soumise à la volonté de l'entreprise de répondre à nos sollicitations de rdv pour avoir un meeting avec le management
- Restrictions liées aux questionnaires : certaines réponses "fermées" au questionnaire sont parfois limitantes pour certaines entreprises qui ne mettent pas en place exactement le process en question mais qui ont pourtant une stratégie très orientée clients
- Manque d'automatisation : l'intégration de données qualitatives dans les règles d'éligibilité de permet plus d'automatiser ce process
- Subjectivité : ces informations qualitatives prennent davantage en compte l'avis de l'analyste, qui peut être biaisé par des éléments exogènes.
- Effet de seuil important : l'intégration d'un classement pouvant faire varier la note de quelques dixièmes et la faire passer éligible/non éligible quelle que soit la qualité du classement.

X. Diligence raisonnable

Afin de s'assurer de la conformité du portefeuille par rapport aux règles ESG fixées pour la gestion des fonds, d'un contrôle pre-trade. Il s'agit d'un contrôle ex-ante lors de la pré affectation des ordres, sur l'éligibilité des valeurs. L'alerte, en cas d'incident, est remontée auprès de la Recherche qui en vérifie le bien fondé. La Conformité est en copie.
Une piste d'audit des anomalies est remontée et suivie par la Conformité. Ces alertes, si confirmées, sont déclarées dans les Reporting incident de l'AMF.

A cela s'ajoute un contrôle de premier niveau post-trade est réalisé trimestriellement par la recherche Satisfaction Client et quotidiennement par notre logiciel interne de traitement des ordres.

Un contrôle de second niveau est effectué annuellement dans le cadre du contrôle permanent, Il reprend, notamment, le plan de la labellisation.

Les indicateurs de performances ESG des portefeuilles sont suivis :

- Trimestriellement avec une reprise mensuelle dans le Reporting financier du fonds,
- Semestriellement dans un Reporting extra-financier spécifique
- Annuellement, dans un rapport sur la performance ESG, qui reprend les définitions de ces indicateurs ainsi que leurs taux de couverture et leur évolution dans le temps.

XI. Politiques d'engagement

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.

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 les 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

Trusteam s'engage « 100% Net Zero, 0% M »

Le premier semestre 2021 a été marqué par deux évolutions structurantes : d'abord, la structuration de notre politique de prise en compte des risques de durabilité ; ensuite, la classification IMP+ACT de nos fonds suivant le référentiel IMP.

Nous avons fait le choix de ne plus investir dans les secteurs que nous considérons comme le plus à risque, en particulier les énergies fossiles. Mais dans cette transition vers une société bas carbone, toutes les entreprises vont devoir s'adapter. Ce changement de paradigme concerne l'ensemble des sociétés dans lesquelles nous investissons. Les derniers rapports de l'IEA4 en mai et du GIEC en août, ont clairement montré la route à suivre. Agir contre le changement climatique, c'est possible. Le maître mot, c'est le « Net Zéro 2050 ». Selon le rapport du GIEC, « atteindre zéro émissions nettes cumulées de CO2 produites par l'Homme est un impératif pour stabiliser le réchauffement de la température globale ».

S'assurer que les sociétés dans lesquelles nous investissons sont bien en route vers le Net Zéro est une étape cruciale dans notre contribution, en tant qu'investisseur, à la lutte contre le changement climatique. C'est via l'engagement actionnarial que nous sommes, en tant qu'investisseur, un acteur de cette transition. Nous sommes convaincus que le dialogue que nous menons avec les entreprises à un impact. Dans notre vision, un « gérant d'actifs » se doit au quotidien de connaitre les entreprises et de comprendre ce qu'elles font. Pour se faire, il les rencontre, les écoute et les pousse à aller plus loin. Demander le Net Zéro aux entreprises que nous avons en portefeuille est donc une suite logique de notre métier et de notre engagement.

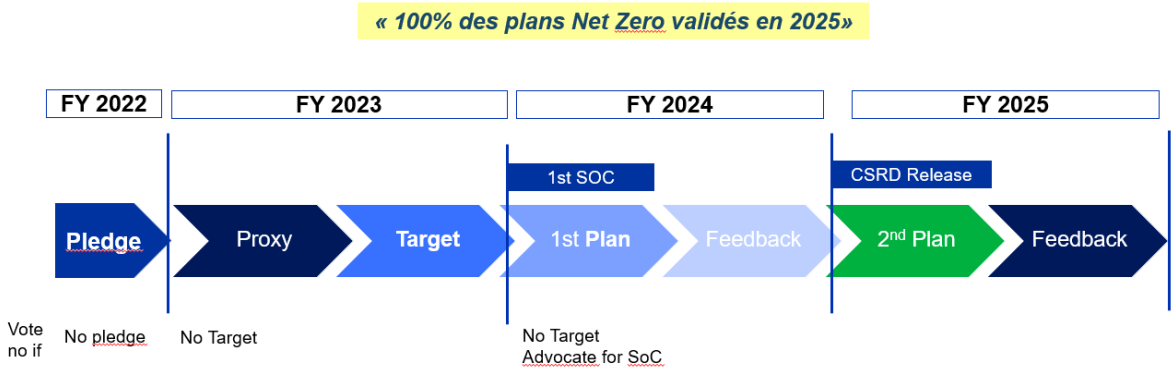
Car pour l'instant, les entreprises ne sont pas au rendez-vous. Au 30 juin 2021, seules 38% des entreprises en portefeuilles détenues dans nos fonds ISR s'étaient déjà engagées pour la neutralité carbone. Ce n'est pas assez et les clients ne sont pas dupes. Comme nous l'a montré notre baromètre Trusteam / L'Obsoco 2021 sur l'engagement des entreprises, plus de 86% des français ne croient pas aux promesses environnementales des entreprises.

Plus largement, lors de la mesure d'impact de nos portefeuilles, nous avons constaté qu'à fin 2020, que nous avions encore entre 7% et 17% des actifs de nos fonds ISR qui pouvaient potentiellement avoir un impact négatif. C'est trop ! En tant qu'investisseur responsable, c'est notre rôle d'alerter les entreprises concernées et de les pousser à améliorer leurs pratiques, et ce en particulier afin de minimiser nos risques de durabilité. Là aussi, nous avons le pouvoir d'agir.

C'est pourquoi nous nous sommes engagés en septembre 2021 à demander, avant la fin de l'année 2021, à 100% des entreprises composant nos fonds ISR, de s'engager vers la neutralité carbone d'ici 2050. Nous avons pour objectif d'avoir à la fin de l'année 2022 plus de 90% de nos actifs ISR qui se seront engagés dans cette voie et de réduire la proportion de la catégorie d'impact M (May Cause Harm) à 0%. Un engagement significatif puisque 92% de nos fonds sont ISR.

Au 31/12/2022, l'objectif fixé a été atteint puisque nous avons prix contact avec 63 sociétés afin d'initier un dialogue avec toutes les sociétés de nos fonds labellisés ISR qui n'avaient pas pris d'engagement ou définis d'objectifs reconnus par SBTI. En moyenne, 90% des sociétés en portefeuille ont pris cet engagement Net Zéro.

En 2025, l'objectif est bien d'avoir 100% des sociétés détenues dans nos fonds labellisés ISR avec des plans de transition crédibles, sur lesquels nous pourrons voter.



Engagement collectif

Trusteam Finance prend également part à des actions d'engagement plus traditionnelles, sur des sujets dont elle n'est pas spécialiste, et s'appuie sur des coalitions d'investisseurs internationaux, par exemple via les PRI, afin de gagner en poids et en expertise.

Les principales actions menées sont les suivantes :

Nombre de sociétés ciblées	2020	2021	2022	2023	2024
Niveau de relation					
Basique (signataire lettre)	106	125	141	172	304
Simple (1 contact)	51	10	8	28	35
Répétée (2/3 contact)	75	112	121	55	31
Approfondie (3+ contacts)	17	18	-	-	-
Dialogue ouvert avec les sociétés	**249**	**265**	**270**	**255**	**370**
Satisfaction Client (Trusteam)					
Dont Call Satisfaction Client	*27*	*84*	*47*	*41*	*25*
Coalition d'investisseurs					
Dont CA100+	*9*	*10*	*10*	*11*	*9*
Dont CDP	*46*	*-*	*13*	*13*	*4*
Dont Sprint Net Zéro				*14*	*78*
Dont Autres Collaboratif -Environnement	*10*	*14*	*8*	*122*	*196*
Dont Autres Collaboratif -Social	*44*	*44*	*44*	*36*	*29*

Remarques :

- La colonne « Sociétés » fait référence au nombre de sociétés au sein de ces initiatives où Trusteam Finance a été investi ou le nombre de sociétés dans lesquelles Trusteam Finance a été le porte-parole de la coalition d'investisseur.
- La colonne « Date » fait référence à la date à laquelle Trusteam Finance a rejoint la coalition d'investisseurs

Climate action 100+ : Si cette initiative est devenue un standard de place, Trusteam y joue un rôle important depuis la création de l'initiative en 2017. Elle est « Lead investor », c'est-à-dire le point de contact privilégié de la coalition, pour deux sociétés françaises. Elle suit également les avancées de 8 autres sociétés en tant que collaborative investor. L'objectif de la coalition est de réussir à ce que les entreprises suivies soient alignées d'ici fin 2022 avec le Net Zéro Climate Action 100+ Benchmark10 . Les principaux axes de progrès pour la saison 2021/2022 sont principalement :

- L'existence d'un plan de transition sur l'alignement avec l'accord de Paris.
- Un lobbying aligné avec l'accord de Paris
- Des comptes financiers alignés avec l'accord de Paris

Supporting investor

Nous soutenons historiquement de nombreuses initiatives qui nous permettent de gagner en compétences et connaissance sur des sujets complexes, tout en signalant aux entreprises l'importance de ces enjeux :

- Acces to medicine Index11 dans la santé
- Access to nutrition Index dans la nutrition
- Bangladesh Investor Initiative (Rana Plazza) sur la chaine d'approvisionnement
- Sustainable Protein Index sur la biodiversité et la lutte contre la déforestation - Know the Chain8 sur la chaine d'approvisionnement de l'industrie électronique et textile, secteurs à risques réputationnel fort au vu des controverses récurrentes.

Investor Statement – Signatory

Le dernier type d'engagement auquel nous prenons part consiste à soutenir des déclarations plus formelles, ayant pour but de « signaler » notre intention à soutenir des initiatives responsables, comme :

- Sur la lutte contre la deforestation: Deforestation and forest fires in the Amazon
- Investor Agenda19 : en lien avec le CA100+
- Net Zero for Airline Industry (PRI)

Engagement de place

Trusteam est **membre du Comité Investissement Responsable de l'AFG**, représenté par sa directrice générale adjointe, Claire Berthier. Trusteam a en particulier co-présidé, avec Amundi, le groupe de travail sur l'investissement dans les énergies fossiles, qui a donné lieu à la

publication d'un guide public, «Guide sur l'élaboration d'une stratégie énergies fossiles à destination des sociétés de gestion de portefeuille hors charbon et y compris les énergies fossiles non conventionnelles », disponible sur le site de l'AFG, ayant pour but d'aider les sociétés de gestion à prendre conscience des risques liés à l'investissement dans les énergies fossiles.

Trusteam est également **membre des groupes de travail de Finance For Tomorrow** dédiés à la Finance à Impact. Ces travaux regroupent des divers acteurs de la finance : côté, non côté, actifs réels. L'objectif est d'arriver à une définition de Place de la Finance à impact. Plusieurs publications ont été faites dans ce sens en 2021 et de nouveaux sujets seront traités en 2022, toujours sur cette notion d'Impact.

XII. Atteinte de l'objectif d'investissement durable

Trusteam Finance a choisi comme indicateur de référence extra-financier son indice de référence, l'Eurostoxx 50.

L'atteinte de l'objectif d'investissement durable est suivie lors des Reporting extra-financier semestriels en comparant le score de satisfaction client de Trusteam ROC Europe (taux de satisfaction client- Csat- moyen de chaque valeur en portefeuille pondéré par le poids des lignes) à celui de l'Eurostoxx 50.