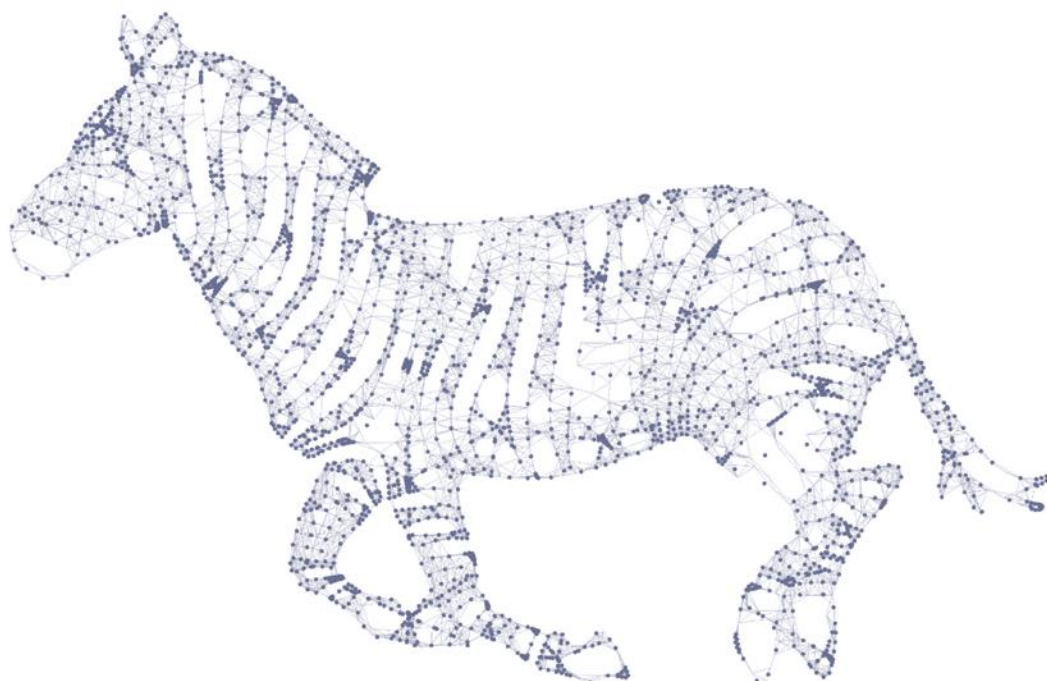


trusteam  
finance



# CODE DE TRANSPARENCE

TRUSTEAM FINANCE



FONDS ACTIONS : TRUSTEAM ROC, TRUSTEAM ROC EUROPE ET TF GLOBAL CLIENT FOCUS

FONDS DIVERSIFIÉS : TRUSTEAM OPTIMUM ET TRUSTEAM ROC FLEX

FONDS OBLIGATAIRES : TRUSTEAM OBLIGATIONS COURT-TERME ET GASPAL OBLIGATIONS COURT-TERME

Juin 2024

# Préambule

## « Déclaration d'engagement »

*L'Investissement Socialement Responsable est une part essentielle du positionnement stratégique et de la gestion des fonds Trusteam ROC, Trusteam ROC Europe, TF Global Client Focus, Trusteam OPTIMUM, Trusteam ROC FLEX, Trusteam Obligations Court Terme et Gaspal Obligations Court Terme. Nous sommes impliqués dans l'ISR depuis 2010 et nous nous félicitons de la mise en place du Code.*

*C'est notre neuvième adhésion qui couvre la période 2023. Notre réponse complète au Code de Transparence ISR peut être consultée ci-dessous et est accessible dans le rapport annuel de chacun de nos fonds ISR ouverts au public et sur notre site internet.*

## Conformité avec le Code de Transparence

*La société de gestion Trusteam Finance s'engage à être transparente et nous considérons que nous sommes aussi transparents que possible compte tenu de l'environnement réglementaire et concurrentiel en vigueur dans l'État où nous opérons.*

*Les fonds Trusteam ROC, Trusteam ROC Europe, TF Global Client Focus, Trusteam OPTIMUM, Trusteam ROC FLEX, Trusteam Obligations Court-Terme et Gaspal Obligations Court Terme respectent l'ensemble des recommandations du Code.*

*Les réponses aux questions du Code relèvent de notre unique responsabilité.*

Paris, le 20 février 2024

## Sommaire

.....	1
<b>1. Liste des fonds concernés par ce Code de transparence</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Données générales sur la société de gestion</b> .....	<b>6</b>
2.1. Nom de la société de gestion en charge du ou des fonds auxquels s’applique ce Code .....	6
2.2. Quels sont l’historique et les principes de la démarche d’investisseur responsable de la société de gestion ? .....	6
2.3. Comment la société de gestion a-t-elle formalisé sa démarche d’investisseur responsable ?	9
2.4. Comment est appréhendée la question des risques / opportunités ESG dont ceux liés au changement climatique par la société de gestion ? Art. 173 .....	10
2.5. Quelles sont les équipes impliquées dans l’activité d’investissement responsable de la société de gestion ? .....	12
2.6. Quel est le nombre d’analystes ISR et le nombre de gérants ISR employés par la société de gestion	12
2.7. Dans quelles initiatives concernant l’Investissement Responsable la société de gestion est-elle partie prenante ? .....	16
2.8. Quel est l’encours total des actifs ISR de la société de gestion ? .....	16
2.9. Quel est le pourcentage des actifs ISR de la société de gestion rapporté aux encours totaux sous gestion ? Art. 129 LEC .....	16
2.10. Quels sont les fonds ISR ouverts au public, gérés par la société de gestion ? .....	16
<b>3. Données générales sur les fonds ISR présentés dans ce Code de transparence</b> .....	<b>17</b>
3.1. Quel(s) est (sont) le(s) objectif(s) recherché(s) par la prise en compte des critères ESG au sein du / des fonds ? .....	17
3.2. Quels sont les moyens internes et externes utilisés pour l’évaluation ESG des émetteurs formant l’univers d’investissement du / des fonds ? .....	21
3.3. Quels critères ESG sont pris en compte par le(s) fonds ? .....	23
3.4. Quels principes et critères liés aux changements climatiques sont pris en compte par le(s) fonds ?	26
3.5. Quelle est la méthodologie d’analyse et d’évaluation ESG des émetteurs (construction, échelle d’évaluation...) ? .....	26
3.6. À quelle fréquence est révisée l’évaluation ESG des émetteurs ? Comment sont gérées les controverses ? .....	29
<b>4. Processus de gestion</b> .....	<b>32</b>
4.1. Comment les résultats de la recherche ESG sont-ils pris en compte dans la construction du portefeuille ? .....	32
4.2. Comment les critères relatifs au changement climatique sont-ils pris en compte dans la construction du portefeuille ? .....	34

4.3.	Comment sont pris en compte les émetteurs présents dans le portefeuille du fonds ne faisant pas l'objet d'une analyse ESG (hors OPC) ?.....	34
4.4.	Le process d'évaluation ESG et / ou processus de gestion a-t-il changé dans les douze derniers mois ? .....	35
4.5.	Une part des actifs du ou des fonds est-elle investie dans des organismes solidaires ? .....	35
4.6.	Le ou les fonds pratiquent-ils le prêt / emprunt de titres ? .....	35
4.7.	Le ou les fonds utilisent-ils des instruments dérivés ? .....	35
4.8.	Le ou les fonds investissent-ils dans des OPC ? .....	36
<b>5.</b>	<b>Contrôles ESG</b> .....	<b>36</b>
5.1.	Quelles sont les procédures de contrôles internes et/ou externes mises en place permettant de s'assurer de la conformité du portefeuille par rapport aux règles ESG fixées pour la gestion du/des fonds ? .....	36
<b>6.</b>	<b>Performances et reporting ESG</b> .....	<b>38</b>
6.1.	Comment est évaluée la qualité ESG du/des fonds ? .....	38
6.2.	Quels indicateurs de performance ESG sont utilisés par le/les fonds ? .....	38
6.3.	Quels sont les supports media permettant d'informer les investisseurs sur la gestion ISR du ou des fonds ? .....	40
6.4.	La société de gestion publie-t-elle les résultats de sa politique de vote et de sa politique d'engagement ? Art. 129 LEC .....	42
	<b>Définitions AFG - FIR</b> .....	<b>43</b>

## 1. LISTE DES FONDS CONCERNES PAR CE CODE DE TRANSPARENCE

Trusteam	Gaspal Obligations Court-Terme	Obligations Court-Terme	Optimum	ROC Flex	ROC	ROC Europe	TF Global Client Focus
<b>ISIN</b>	Part I : FR0007082409	Part C : FR0007476734	Part A : FR0007072160 Part B : FR0010316216 Part P : FR0013281169 Part D : FR0013201290 Part M : FR0013398336	Part A : FR0007018239	Part A : FR0010981175 Part B : FR0010985804 Part P : FR0013281177 Part S : FR0013176062	Part C : FR0007066725 Part P : FR0013281185 Part I : FR0011896430	Part R : FR001400BY52 Part I : FR001400BY60 Part M : FR001400BY78
<b>Stratégie dominante et complémentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Best in universe (primaire)</li> <li>- Best effort (secondaire)</li> <li>- Thématiques ISR : Satisfaction Client</li> </ul>						
<b>Classe d'actifs principale</b>	Obligations	Obligations	Mixte profilé à dominante taux	Mixte	Actions internationales	Actions des pays de l'union européenne	Actions internationales
<b>Exclusions appliquées par le fonds</b>	Exclusions des secteurs des énergies fossiles, utilities, déforestation, biodiversité, armes controversées et conventionnelles, divertissement pour adulte. Détail de la politique d'exclusion : <a href="https://www.trusteam.fr/wp-content/uploads/2023/11/Politique sur la prise en compte des risques de durabilite.pdf">https://www.trusteam.fr/wp-content/uploads/2023/11/Politique sur la prise en compte des risques de durabilite.pdf</a>						
<b>Encours du fonds au 31/12/2023</b>	109m€	24m€	178m€	27m€	61m€	43m€	7m€
<b>Labels</b>	En cours de labélisation*	Label ISR	Label ISR	Label ISR	Label ISR	Label ISR	Label ISR
<b>Liens vers les documents relatifs au fonds</b>	<a href="https://www.trusteam.fr/fonds/gaspal-obligations-court-terme/">https://www.trusteam.fr/fonds/gaspal-obligations-court-terme/</a>	<a href="https://www.trusteam.fr/fonds/trusteam-obligations-court-terme/">https://www.trusteam.fr/fonds/trusteam-obligations-court-terme/</a>	<a href="https://www.trusteam.fr/fonds/trusteam-optimum/">https://www.trusteam.fr/fonds/trusteam-optimum/</a>	<a href="https://www.trusteam.fr/fonds/trusteam-roc-flex/">https://www.trusteam.fr/fonds/trusteam-roc-flex/</a>	<a href="https://www.trusteam.fr/fonds/trusteam-roc/">https://www.trusteam.fr/fonds/trusteam-roc/</a>	<a href="https://www.trusteam.fr/fonds/trusteam-roc-europe/">https://www.trusteam.fr/fonds/trusteam-roc-europe/</a>	<a href="https://www.trusteam.fr/fonds/trusteam-global-client-focus/">https://www.trusteam.fr/fonds/trusteam-global-client-focus/</a>

DIC/ Prospectus, Rapport de gestion, Reporting financier et extra financier, Article 29 LEC, Rapport sur la mesure d'impact, la composition de l'actif sont disponibles sur la page du site internet du fonds

\* Accord du label ISR délivré le 20/12/2023, mise à jour du prospectus le 13/02/2024

## 2. DONNEES GENERALES SUR LA SOCIETE DE GESTION

### 2.1. Nom de la société de gestion en charge du ou des fonds auxquels s'applique ce Code

Trusteam Finance

### 2.2. Quels sont l'historique et les principes de la démarche d'investisseur responsable de la société de gestion ?

La prise en compte de critères ESG a été motivée par un constat simple : **l'actif client est l'actif le plus important de l'entreprise**. Il est incontournable de le prendre en compte en complément de l'analyse financière traditionnelle.

La révolution digitale qui s'est accélérée ces dernières années confère au client un pouvoir qu'il n'a jamais eu dans toute l'histoire du commerce. Grâce à l'explosion d'Internet et des médias sociaux, celui-ci a la possibilité de donner et partager son avis en temps réel avec des centaines de milliers de personnes à travers le monde.

Dans un monde ultra-concurrentiel à faible croissance, il est indispensable d'**investir sur les entreprises qui mettent le client au cœur de leur stratégie**.

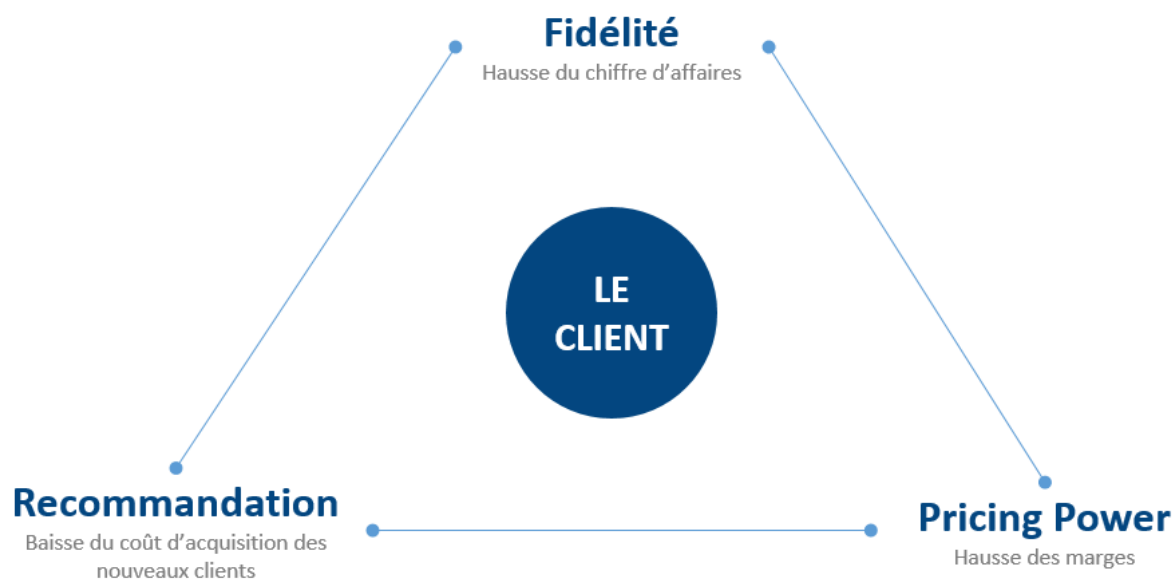
#### LA SATISFACTION CLIENT, UN ACCELERATEUR DE PERFORMANCE

Parmi les critères extra-financiers, le critère social qu'est l'actif client, est celui dont le lien avec la création de valeur est le plus tangible. Plus de vingt années de recherches académiques arrivent à une même conclusion : il existe bien une relation entre la satisfaction client et la génération de flux de trésorerie de l'entreprise<sup>1</sup>.

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 (pricing power),
- D'assurer dans le temps une stabilité du cash-flow.

<sup>1</sup> Trusteam Finance, Livre Blanc « La Satisfaction Client, moteur de performance financière » - Disponible sur demande



*Les trois leviers du lien entre Satisfaction Client et performance financière  
Source : Livre Blanc Satisfaction Client et Performances Financières, Trusteam Finance*

La démarche **ROC, Return on Customer**, est pionnière et unique en Europe. Elle vise à sélectionner les sociétés leader en termes de satisfaction client pour faire de la satisfaction client un moteur de performance.

#### LA SATISFACTION CLIENT, LE CHAINON MANQUANT ENTRE PERFORMANCES FINANCIERES ET EXTRA-FINANCIERES

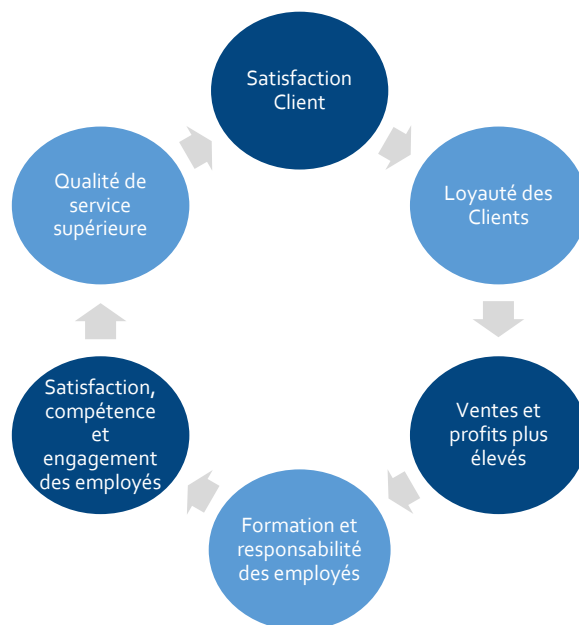
Mais cette performance n'est pas purement financière. La satisfaction client se nourrit d'autres critères ESG. Pour pleinement satisfaire ses clients, une entreprise doit également prendre en compte l'ensemble de ses parties prenantes, en particulier ses employés et ses fournisseurs. Elle doit avoir une gouvernance de qualité et des produits qui minimisent leurs impacts sur l'environnement. En effet, pour construire une relation de confiance sur le long terme avec ses clients, une entreprise doit s'appuyer sur de bonnes performances extra-financières.

La conception de l'ISR chez Trusteam Finance passe donc par un indicateur social : la satisfaction client. Cette dernière n'est pas seulement un critère extra-financier parmi tant d'autres. C'est **LE critère qui permet de faire le lien entre performances extra-financières et performances financières.**

D'un côté, le lien entre satisfaction client et performances financières a clairement été établi par plus de 20 années de travaux académiques et ne cesse de se renforcer à l'aune de la nouvelle « ère du client » dans laquelle nous évoluons. De l'autre, un management d'entreprise

centré sur le client est profondément lié à une gouvernance de qualité, la motivation de ses salariés et le respect de l'environnement<sup>2</sup>.

Ce cercle vertueux passe en particulier via le lien entre Satisfaction Client et engagement des employés. Ce dernier a été montré par de nombreuses études académiques et particulièrement bien un de nos partenaires : l'Académie du Service, via le concept de symétrie des attentions<sup>®</sup>.



*Le cercle vertueux de la satisfaction client*

Source : James Heskett, *the value profit chain*, Harvard Business School

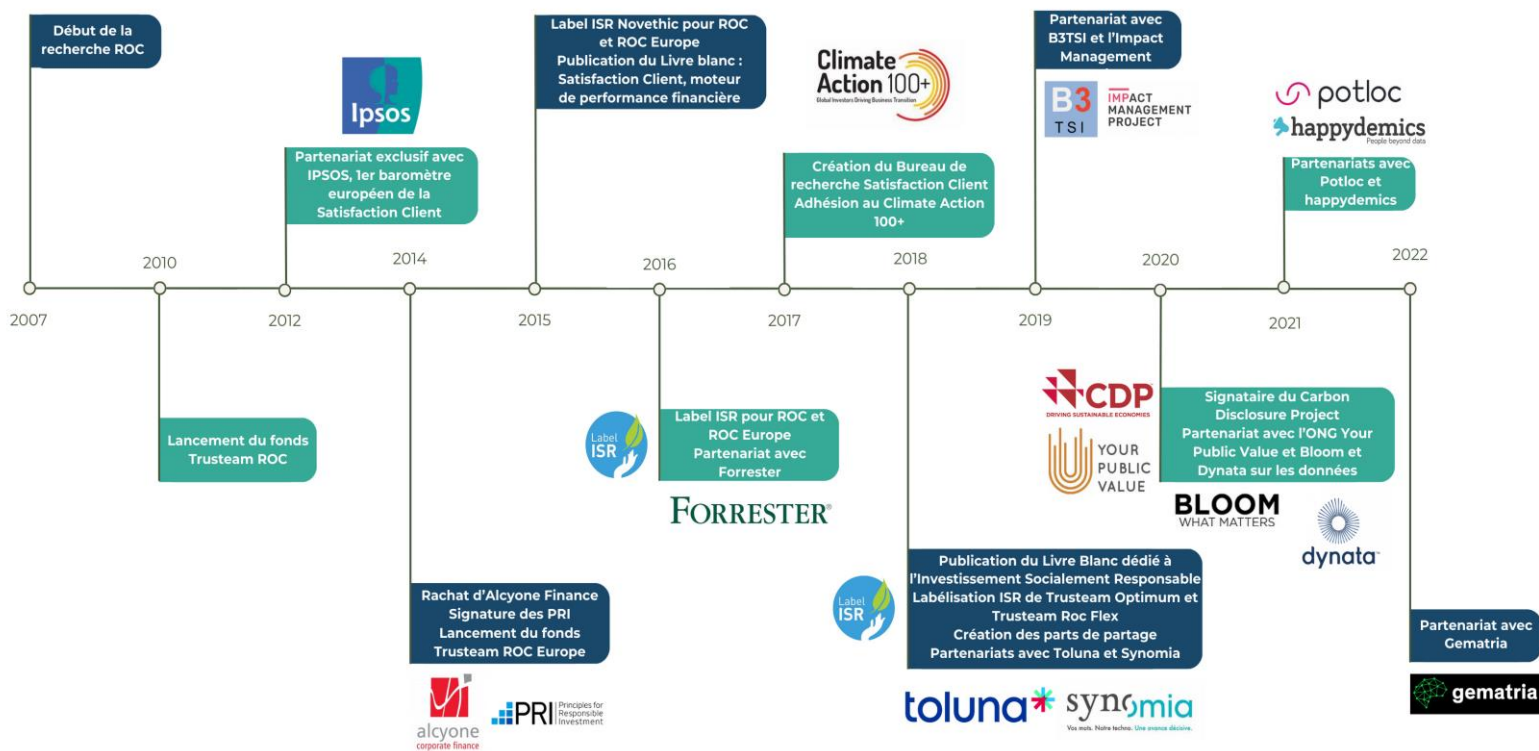
## TRUSTEAM FINANCE ET L'ISR

Avec un peu plus de 859m€ d'euros sous gestion d'encours bruts (712m€ net) au 31 décembre 2023 et 25 salariés, Trusteam Finance est une société de gestion indépendante avec une conviction forte : la prise en compte de la satisfaction client est un moteur de performance, financière et extra-financière.

<sup>2</sup> Livre Blanc ISR – 2018 - « ISR. La satisfaction client, pour une épargne responsable et performante » - Disponible sur demande



### Trusteam et L'ISR



Trusteam Finance est signataire des PRI depuis juin 2014. Afin de mettre en œuvre ces principes, Trusteam Finance a pu s'appuyer sur l'expertise d'Alcyone Finance, société de gestion indépendante spécialisée dans l'ISR rachetée en 2013, qui faisait partie des premiers signataires français de cette initiative en 2006.

Pour en savoir plus, merci de consulter la page internet dédiée à l'ISR : <https://www.trusteam.fr/nos-engagements/>

### 2.3. Comment la société de gestion a-t-elle formalisé sa démarche d'investisseur responsable ?

**Politique d'investissement responsable**

<https://www.trusteam.fr/nos-engagements/>  
<https://www.trusteam.fr/wp-content/uploads/2023/11/Politique sur la prise en compte des risques de durabilite.pdf>  
<https://www.trusteam.fr/wp-content/uploads/2023/11/2023.06.27 Reporting 29 LEC TF 2022.pdf>

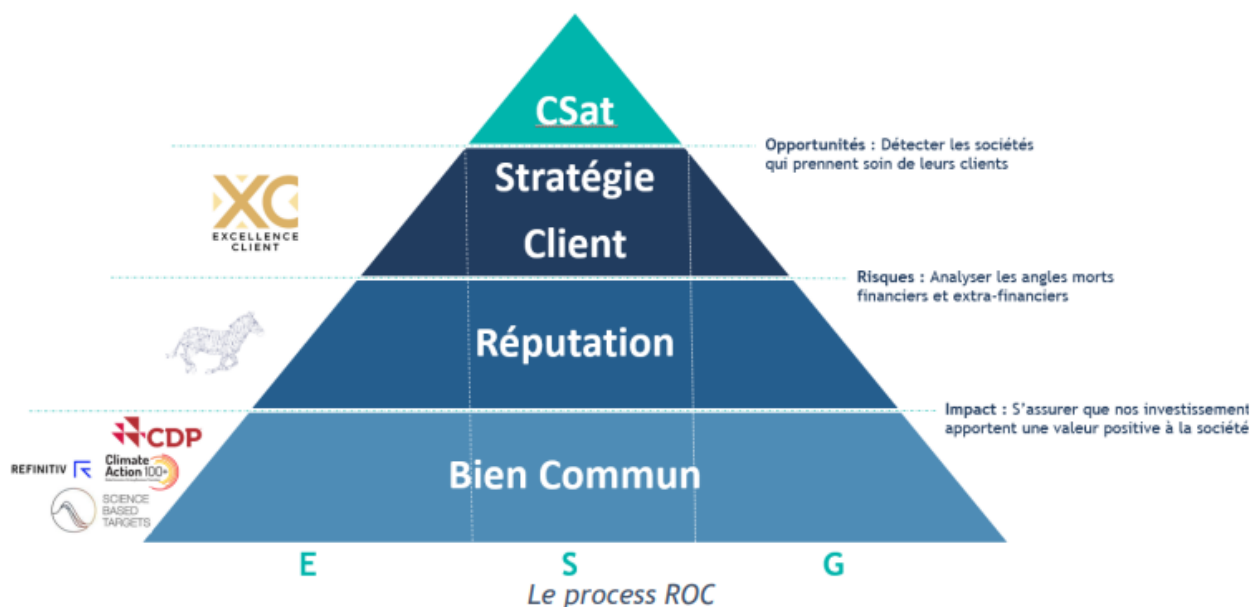
Politique de vote et  
d'engagement  
actionnarial

[https://www.trusteam.fr/wp-content/uploads/2023/10/Politique\\_vote\\_et\\_engagement\\_FR.pdf](https://www.trusteam.fr/wp-content/uploads/2023/10/Politique_vote_et_engagement_FR.pdf)

2.4. Comment est appréhendée la question des risques / opportunités ESG dont ceux liés au changement climatique par la société de gestion ?

## Risques/Opportunités ESG

Depuis plus de 10 ans, nous avons construit chez Trusteam un process d'investissement que nous appelons le Process ROC, Return on Customer.



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 connaître 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<sup>3</sup>. 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 monitoré également la réputation des entreprises via la collecte d'études spécialisées, comme le Reprak<sup>4</sup>, 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.

Quant aux **risques spécifiques liés au changement climatique**, il est important de noter que nos portefeuilles et notre style de gestion font que nos risques directs en termes de développement durable, et en particulier de bilan carbone, sont beaucoup plus faible que dans une gestion traditionnelle. Du fait de nos nombreuses exclusions de fait (secteur pétrolier, minier...) et de notre taux de sélectivité élevé, notre portefeuille est moins carboné. Par exemple, conformément à la méthodologie de 29 LEC, au 30 juin 2023, Nous constatons donc que nos fonds sont sensiblement moins émetteurs que leur indices ou univers de référence. Selon les données à notre disposition, nos portefeuilles émettent entre 3 et 29 fois moins de CO2 que leurs indices de comparaison. Plus d'information [ici](#).

Les conséquences directes du changement climatique et le calcul des impacts financiers d'un scénario d'augmentation des températures de 2°C sont moins pesants. Grâce à leur stratégie client, les entreprises en portefeuille ont la capacité de les transformer en opportunité. Prenons l'exemple de Saint-Gobain : conscient que le secteur du bâtiment est responsable de 40% des

<sup>3</sup> Données Bloomberg jusqu'à juin 2021, Refinitiv depuis, taux de couverture à retrouver dans le rapport sur la mesure d'impact disponible sur le site internet de Trusteam

<sup>4</sup> <https://www.reprak.com/>

émissions de CO2 globales, le groupe a choisi de transformer cette menace en opportunité en proposant à ses clients des solutions plus responsables. Cela leur permet de mieux répondre aux attentes de leurs clients tout en gagnant en croissance et en marge.<sup>5</sup>

Nous vérifions ex-post certains indicateurs plus larges que ceux qui rentrent in extenso dans nos décisions d'investissement afin de monitorer des aspects qui pourraient affecter la « valeur commune » et la société en général. Ils sont pour nous la conséquence d'une politique client bien menée.

Une étude plus spécifique du lien entre notre politique d'investissement et les risques de transition, physique, investissement/désinvestissement bas-carbone a été réalisée dans le Reporting sur l'article 29 LEC au cours de l'année 2023.

## 2.5. Quelles sont les équipes impliquées dans l'activité d'investissement responsable de la société de gestion ?

L'ISR étant au cœur de la stratégie de gestion de Trusteam Finance, l'ensemble des équipes sont impliquées dans l'activité d'investissement responsable :

- Les équipes de gestion gèrent les fonds,
- La recherche définit et suit l'univers des valeurs éligibles,
- Le développement commercial et la gestion privée font connaître le process ROC aux clients et les transforment en ambassadeurs de notre vision de l'ISR,
- La conformité veille à la conformité de la gestion avec les principes qu'elle s'est fixée.

Trusteam s'est d'ailleurs doté en septembre 2018 d'une charte ISR évoquant la mission de notre entreprise de la sorte :

*Trusteam est née de la volonté de donner du sens à l'épargne. Notre process ROC (Return on Customer), nous permet d'avoir une approche différente de l'investissement : simple et pragmatique. En remettant le client, principal actif de l'entreprise, au cœur de nos décisions d'investissement, nous rendons compréhensible la finance à nos clients et rappelons une évidence trop souvent oubliée : le patron, c'est le client !*

*Notre mission est claire : regarder la réalité sous un autre prisme, celui du client, et distinguer les entreprises qui s'inscrivent dans un cercle vertueux et créent de la performance. Trusteam est ISR.*

## 2.6. Quel est le nombre d'analystes ISR et le nombre de gérants ISR employés par la société de gestion

<sup>5</sup> <https://www.dailymotion.com/video/x84ta5s>

10 personnes équivalent temps plein (ETP) font partie des équipes ISR : 3.4 ETP personnes dans l'équipe de recherche Satisfaction Client dont la Responsable ISR, et 6 gérants (4 actions et 2 taux)

A noter que ces effectifs représentent 100% des équipes de recherche et 100% des équipes de gestion collective.

### Equipes de recherche et gestion



#### **Jean-Sébastien Beslay, Président et Gérant action**

*Pionnier de la satisfaction client comme outil de performance financière, il est le garant du process de la gestion collective actions chez Trusteam Finance. Il gère les fonds Trusteam ROC et Trusteam ROC EUROPE.*

*Diplômé d'un DESS Fusions-Acquisitions, Jean-Sébastien Beslay a été responsable de l'activité valeurs moyennes européennes au sein de la société de Bourse Exane pendant près de 8 ans.*



#### **Capucine Beslay, directrice des investissements et Responsable ISR**

*Capucine rejoint Trusteam Finance en 2017. Diplômée d'un Master en Finance d'entreprise de l'Université Paris Dauphine, Capucine a connu diverses expériences : en tant qu'analyste junior en fusions-acquisitions à la Banque Hottinguer, puis en contrôle de gestion dans une start-up, et enfin, à la direction financière de Coca-Cola.*

#### **Matthieu Bernard, gérant action**



*Matthieu Bernard a rejoint Trusteam Finance en 2018. Il co-gère le fonds Trusteam ROC Europe. Diplômé de l'EDHEC, Matthieu Bernard a 5 ans d'expérience en fusion-acquisition à Londres, dont plus de 2 ans chez Morgan Stanley. Fin 2014 il rejoint ORIGIN Investing, une startup FinTech spécialisée dans le financement des PME, comme Directeur des investissements.*



**Farid Kassa, gérant action**

*Farid Kassa a rejoint Trusteam Finance 2019 où il co-gère le fonds Long/Short ROC. Farid a 17 ans d'expérience professionnelle sur les marchés financiers. Il a d'abord évolué comme analyste financier chez Exane BNP Paribas et Louis Capital Markets, puis comme gérant actions, au sein du département comptes propres d'Exane BNP Paribas, où il était chargé des valeurs financières. Farid est titulaire d'un master 2 en Economie & Gestion de l'Université Paris I Sorbonne et diplômé de la SFAF.*



**Max Hamelin, gérant action**

*Max Hamelin rejoint l'équipe de gestion Trusteam Finance en 2013. Il gère le fonds Trusteam ROC PME et Co gère Trusteam ROC Europe. Diplômé de l'ESC Lille, Max Hamelin débute son parcours chez CPR GESTION en 1998 avant de rejoindre la Société de Gestion Monte Paschi Invest en 2000 où il gère des OPCVM Actions et des portefeuilles sous mandats de gestion.*



**Michaël Yatime, gérant action et obligataire**

*Diplômé de la SKEMA Business School d'un MSc en Finance, Michaël Yatime possède 15 ans d'expérience dans la gestion d'actifs. Il dispose d'une double expertise crédit / actions et gère notamment les fonds Gaspal Court Terme, Flexible Annuel, Gaspal Convertibles, Gaspal Croissance Dividendes et Gaspal Euro Opportunités.*



**Marie-Laurence Biswang, gérante obligataire**

*Diplômée d'un DESS de Techniques Statistique et Informatique et de l'IFTA (Fédération Internationale des Analystes Techniques), Marie-Laurence Biswang a plus de 30 ans d'expérience dans la gestion d'actifs, elle gère les fonds Gaspal Obligations Court Terme, Flexible Annuel, Gaspal Oblig 1-4, Gaspal Convertibles, Gaspal Patrimoine et Gaspal Croissance Dividendes.*





**Mehdi Lamloum, analyste risques / recherche**

*Ingénieur en modélisation mathématique et informatique scientifique, Mehdi rejoint Trusteam Finance en mai 2019 pour en tant qu'analyste après un Master en gestion des risques et des actifs à l'université Paris Saclay. Il avait précédemment travaillé comme chef de projet pour l'Office Nationale des Chemins de Fer du Maroc. Il travaille à 40% de son temps à la Recherche.*



**Elise Naturel, Analyste-gérante**

*Elise rejoint Trusteam Finance en octobre 2020 en tant qu'analyste extra-financier junior. Diplômée du MBA management de la RSE et performance des organisations de l'institut Léonard de Vinci à Paris, elle occupait précédemment un poste d'analyste ISR chez Palatine AM.*



**Onja Rakotonirina, Support ESG**

*Onja Rakotonirina rejoint Trusteam Finance en 2013. Titulaire d'un master en contrôle comptabilité et audit, elle débute sa carrière dans un cabinet d'expertise comptable, puis la poursuit chez CACEIS, Euro VL et Natixis en valorisation FCPI et comptabilité OPCVM. Onja Rakotonirina rejoint en 2009 la Banque Monte Paschi en tant qu'opérateur back et middle office.*

## 2.7. Dans quelles initiatives concernant l'Investissement Responsable la société de gestion est-elle partie prenante ?

Nom	Thématique	Coordination	Sociétés couvertes*	Date	Statut
<b>Lead investor</b>					
Climate action 100+	Climat	UNCC / PRI / CERES	9	2017	En cours
CDP	Climat	CDP	46	2018	En cours
Nature Action 100+	Biodiversité	UNCC / PRI / CERES	3	2023	En cours
<b>Supporting investor</b>					
Acces to medicine Index	Santé	TM Foundation	2	2010	En cours
Collaborative Engagement on Access to Medicine and SDG3		<a href="https://collaborate.unpri.org/group/2036/stream">https://collaborate.unpri.org/group/2036/stream</a>			
Anti-Bribery and corruption engagement	Corruption	PRI	6	2013	Clos
Access to nutrition	Nutrition	TN Foundation	3	2014	En cours
Bangladesh Investor Initiative (Rana Plaza)	Supply Chain	CERES	17	2014	En Cours
Sustainable Protein Index	Biodiversité	FAIRR	9	2018	En cours
Centrales à Charbon - General Electric	Climat	As You Saw	1	2018	En cours
Know the Chain	Forced Labour & Human Rights		19	2020	En cours
Meat Sector during COVID-19	Supply Chain	ICCR / FAIRR	3	2020	En cours
<b>Investor Statement - Signatory</b>					
Deforestation and forest fires in the Amazon	Biodiversité	PRI / CERES		2019	En cours
Investor Agenda	Climat	PRI		2019	En cours
Net Zero for Airline Industry	Climat	PRI		2020	En cours
<b>Total</b>			<b>118</b>		

## 2.8. Quel est l'encours total des actifs ISR de la société de gestion ?

448m€ au 31/12/2023

## 2.9. Quel est le pourcentage des actifs ISR de la société de gestion rapporté aux encours totaux sous gestion ? Art. 173

Au 31/12/2023, les fonds ISR de la société de gestion représentent :

- 52% des encours totaux sous gestion (fonds et mandats),
- 72% des encours des fonds gérés par Trusteam Finance.

## 2.10. Quels sont les fonds ISR ouverts au public, gérés par la société de gestion ?

Les 7 fonds sur lesquels portent ce code de transparence :

- Trusteam ROC
- Trusteam ROC Europe
- TF Global Client Focus
- Trusteam Optimum



- Trusteam ROC Flex
- Trusteam Obligations Court Terme
- Gaspal Obligations Court Terme

### 3. DONNEES GENERALES SUR LES FONDS ISR PRESENTES DANS CE CODE DE TRANSPARENCE

#### 3.1. Quel(s) est (sont) le(s) objectif(s) recherché(s) par la prise en compte des critères ESG au sein du / des fonds ?

Notre objectif est d'investir parmi les entreprises qui obtiennent les meilleurs scores de Satisfaction Client selon notre analyse. Nous cherchons ainsi avoir un impact ISR positif en privilégiant les émetteurs répondant à notre process ROC, "Satisfaction Client". Les fonds répondant à ce code de transparence ont pour objectif (ex. ante) de battre le taux de satisfaction client de leur indicateur de référence ou univers d'investissement.

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.

Sur l'ensemble de nos fonds labellisés, nous nous engageons à surperformer les indices de référence ou univers d'investissement sur les indicateurs suivants :

- Indicateur de satisfaction client (taux de couverture de minimum 90% du portefeuille et de l'indice de référence ou univers d'investissement). Celui-ci est calculé à partir de données de satisfaction client internes récoltées grâce aux partenaires avec lesquels nous travaillons partout dans le monde. Lorsque la donnée n'est pas disponible, il a été décidé d'utiliser les moyennes sectorielles de satisfaction client pour compléter les valeurs manquantes. Issues de notre base de données Quickbase, ces moyennes sectorielles sont ensuite minorées de 10% ou de 30% en cas de valeurs faisant partie de la liste d'exclusion. 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 ces décotes de 10% et 30% pour les valeurs qui ne sont pas dans la base de données.
- Indicateurs d'émissions GHG Scope 1, 2 et 3 : (taux de couverture de minimum 70% du portefeuille). A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022, les données sont issues du travail réalisé par le Carbon Disclosure Project. Et sont récoltées directement auprès des entreprises. Lorsque la donnée n'est pas disponible, le CDP travaille à partir d'estimations. Auparavant, les données étaient issues de Refinitiv.

## FONDS ACTIONS

L'objectif des fonds actions, Trusteam ROC, Trusteam ROC Europe et TF Global Client Focus est d'investir selon le process extra financier « ROC », parmi les sociétés les plus orientées Client au sein de leur univers d'investissement (approche en sélectivité) afin de surperformer sur 5 ans leur indice de référence (Morningstar Developed Markets TR pour Trusteam ROC, Euro Stoxx 50 TR pour ROC Europe, 60% du Morninstar Developed Market Net Return en euro et 40% de l'Euro Stoxx 50 TR).

## FONDS DIVERSIFIES

L'objectif de gestion de Trusteam Optimum est d'investir selon le process extra financier « ROC », parmi les sociétés les plus orientées Client au sein de l'univers d'investissement (approche en sélectivité), afin d'obtenir sur une période supérieure à un an, une performance supérieure à celle de son indicateur de référence, l'Euro MTS 1-3 ans, avec une volatilité 5 ans cible de 3% (L'indice de comparaison correspond à un indicateur composite composé d'actions à 10% et d'obligations à 90%. Pour les actions, il s'agit de 842 sociétés appartenant au Morningstar Developed Market NR EUR et répondant aux critères géographiques du fonds. Pour les obligations, 759 émetteurs obligataires de l'OCDE, dont l'encours est d'au moins 300 millions, libellés en euros, présents sur des maturités (2/15 ans), High Yield ou Investment Grade et répondant aux critères géographiques du fonds)

L'objectif de gestion de Trusteam ROC Flex est d'investir selon le process extra financier « ROC », parmi les sociétés les plus orientées Client au sein de l'univers d'investissement (approche en sélectivité) dans un cadre d'une gestion patrimoniale et sur une durée de placement de 3 ans,. Il s'agit de surperformer son indicateur de référence financier (composé de l'Euro Stoxx50 dividendes nets réinvestis pour 25%, de l'Euro MTS 3-5 ans pour 50% et de l'ESTER capitalisé pour 25%), net de frais. (L'indice de comparaison correspond à un indicateur composite composé d'actions à 50% et d'obligations à 50%. Pour les actions, il s'agit de 2523 sociétés appartenant au Morningstar Developed Market NR EUR et répondant aux critères géographiques du fonds. Pour les obligations, 749 émetteurs obligataires de l'OCDE, dont l'encours est d'au moins 300 millions, libellés en euros, présents sur des maturités (2/15 ans), High Yield ou Investment Grade et répondant aux critères géographiques du fonds.)

## FONDS OBLIGATAIRE

L'objectif de gestion du Trusteam Obligations Court Terme et de Gaspal Obligations Court Terme est d'investir selon le process extra financier « ROC », parmi les sociétés les plus orientées Client au sein de l'univers d'investissement, afin de réaliser sur une période de 12 mois, une performance supérieure à celle de l'indice composite constitué de 80% de l'ESTER capitalisé et de 20% de l'Euro MTS 1-3 ans (L'indice de comparaison correspond à 458 émetteurs obligataires de l'OCDE, dont l'encours est d'au moins 300 millions, libellés en euros, présents sur

*des maturités (1/3 ans), High Yield ou Investment Grade et répondant aux critères géographiques du fonds)*

## **Pour les stratégies de gestion, actions et taux**

L'engagement de prise en compte des critères extra financier est en "sélectivité" par rapport à l'univers d'investissement noté. Cela signifie que la sélection des valeurs passe par un processus exigeant qui réduit d'au moins 20% le nombre de valeurs éligibles comparé à l'univers de départ ou à l'indice de référence.

Pour atteindre son objectif, la stratégie d'investissements du fonds 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. La performance ESG est principalement mesurée, ex ante, par le taux de satisfaction client (impact Social). Puis sont intégrés des facteurs de risques supplémentaires, financiers (robustesse financière, valorisation, sensibilité à des facteurs externes...) ou extra financiers (controverses ; gouvernance...), pour juger du couple rendement risque. Au cours de la période de détention des titres, sont également suivies les controverses extra financières.

Plus spécifiquement, la performance ESG est principalement mesurée par :

- 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)

Les performances ESG des portefeuilles sont disponibles :

- 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.

Dans le cadre du label ISR, Trusteam Finance s'est engagé à surperformer son indicateur social et son indicateur environnemental de référence, à savoir :

- **Le taux de satisfaction client**
- **Les émissions de CO2 totale (mT) scope 1-2-3**

Taux de couverture (%) des indices extra-financier de surperformance par fonds :

<b>T1 2023</b>	<b>Total des émissions de CO2 (Scope 1-2-3)</b>	<b>Satisfaction Client</b>
Trusteam ROC Europe	93%	100%
Trusteam ROC	97%	100%
TF Global Client Focus	94%	100%
Trusteam Optimum	89%	100%
Trusteam ROC Flex	86%	100%
Trusteam Obligations Court Terme	92%	100%
Eurostoxx 50	98%	100%
Morningstar Developed Markets	58%	100%
Indice TF Global Client Focus	74%	100%
Indice Trusteam Optimum	55%	100%
Indice Trusteam ROC Flex	63%	100%
Indice Trusteam Obligations Court Terme	49%	100%

<b>T2 2023</b>	<b>Total des émissions de CO2 (Scope 1-2-3)</b>	<b>Satisfaction Client</b>
Trusteam ROC Europe	91%	100%
Trusteam ROC	97%	100%
TF Global Client Focus	94%	100%
Trusteam Optimum	91%	100%
Trusteam ROC Flex	90%	100%
Trusteam Obligations Court Terme	87%	100%
Eurostoxx 50	98%	100%
Morningstar Developed Markets	56%	100%
Indice TF Global Client Focus	73%	100%
Indice Trusteam Optimum	52%	100%
Indice Trusteam ROC Flex	56%	100%
Indice Trusteam Obligations Court Terme	43%	100%

T3 2023	Total des émissions de CO2 (Scope 1-2-3)	Satisfaction Client
Trusteam ROC Europe	93%	100%
Trusteam ROC	98%	100%
TF Global Client Focus	94%	100%
Trusteam Optimum	89%	100%
Trusteam ROC Flex	91%	100%
Trusteam Obligations Court Terme	85%	100%
Eurostoxx 50	100%	100%
Morningstar Developed Markets	56%	100%
Indice TF Global Client Focus	74 %	100%
Indice Trusteam Optimum	51%	100%
Indice Trusteam ROC Flex	56%	100%
Indice Trusteam Obligations Court Terme	44%	100%

T4 2023	Total des émissions de CO2 (Scope 1-2-3)	Satisfaction Client
Trusteam ROC Europe	93%	100%
Trusteam ROC	97%	100%
TF Global Client Focus	93%	100%
Trusteam Optimum	92%	100%
Trusteam ROC Flex	94%	100%
Trusteam Obligations Court Terme	97%	100%
Gaspal Obligations Court Terme	91%	100%
Eurostoxx 50	100%	100%
Morningstar Developed Markets	62%	100%
Indice TF Global Client Focus	62%	100%
Indice Trusteam Optimum	56%	100%
Indice Trusteam ROC Flex	63%	100%
Indice Trusteam Obligations Court Terme	76%	100%
Indice Gaspal Obligations Court Terme	76%	100%

### 3.2. Quels sont les moyens internes et externes utilisés pour l'évaluation ESG des émetteurs formant l'univers d'investissement du / des fonds ?

**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 10 personnes, la responsable de l'ISR et Directrice des investissements, 4 gérants actions, 2 gérants taux, 1 gérant-analyste, 1 analyste quantitatif à temps partiel et 1 personne support à temps partiel 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, elle a noué un partenariat exclusif avec IPSOS (<http://www.ipsos.fr/ipsos-loyalty>), 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, les deux sociétés ont développé 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, spécialiste 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 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. Enfin, 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. 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 propriétaire comportant plus de 53 000 points de données, sur 8 000 entreprises.

Concernant l'analyse de la stratégie client de la société, l'identification de tendances et de nouveaux acteurs, Trusteam Finance est membre de l'AMARC (Association Française pour le Management de la Réclamation Client - <http://www.amarc.asso.fr/>). Nous travaillons également avec l'Académie du Service dans le cadre du prix Excellence Client. Trusteam est également membre du réseau ESOMAR, qui réunit les professionnels du *market research* pour avoir accès à des rapports sur les tendances clients. Les données d'impact ISR ex-post sont remontées de Refinitiv depuis juin 2021 (auparavant remontées de Bloomberg) et du CDP.

### Moyens internes : une équipe dédiée à la méthodologie ROC

Des moyens significatifs ont été mis en œuvre en interne pour constituer une équipe dédiée à la méthodologie ROC (cf. 1/c/). L'équipe de recherche satisfaction client collecte, analyse et utilise également les données d'une vingtaine d'établissements de sondages basés aux Etats-Unis, en Europe, en Asie, en Amérique Latine ou en Afrique qui réalisent des enquêtes de satisfaction client. Une de ces sources est par exemple l'ACSI (American Consumer Satisfaction Index), créé en 1994 par Claes Fornell, professeur à l'université du Michigan et spécialiste de la satisfaction client (cf. 2/a/).

Des informations sont également collectées lors d'échanges avec les entreprises. En plus des sources d'informations traditionnelles déclaratives (rapports annuels, rapport développement durable, site Internet, presse spécialisée...), un questionnaire centré sur la stratégie client est envoyé aux entreprises pour collecter l'information la plus adaptée possible. Les questions posées sont très simples : « Qui sont vos clients, pourquoi viennent-ils chez vous, comment mesurez-vous leurs attentes, comment traitez-vous leurs réclamations ?... » et ont pour but d'analyser la cohérence de la stratégie client, ses moyens et ses résultats. Ils rentrent en compte dans la seconde étape du filtre Satisfaction Client. L'objectif est de prendre en compte en priorité la voix du client et la confronter au discours tenu par la société.

Les données d'enquête, les informations issues des échanges et des sources documentaires, ainsi que les retours de questionnaires centrés sur la culture client sont intégrés dans une base de données propriétaire unique, accessible par les gérants. Ces informations sont également partagées régulièrement avec les équipes commerciales pour mieux expliquer la méthodologie à nos clients.

### 3.3. Quels critères ESG sont pris en compte par le(s) fonds ?

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 maîtrisé. 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 connaît 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.

Afin de compléter l'analyse de la stratégie client et des classements de satisfaction client, le choix a été fait au premier trimestre 2021 d'introduire un critère environnemental. L'importance des problématiques environnementales aux yeux des clients aujourd'hui font d'un tel critère une priorité pour les entreprises. Il nous semble donc important d'introduire un critère sur le sujet. Par ailleurs, l'introduction d'une telle mesure nous permettra également de compléter notre analyse et d'ouvrir l'univers éligible à des valeurs pour lesquelles nous n'avions pas de données client jusqu'ici.

Le critère sélectionné est une note donnée par le CDP (Carbon Disclosure Project). Le CDP est une organisation mondiale à but non lucratif, qui détient la base de données mondiale la plus importante sur la performance environnementale des entreprises. Tous les ans, une campagne d'envoi de questionnaires est menée. Les entreprises sont invitées à répondre à des questions liées à leur gestion environnementale, à leur prise de conscience des enjeux environnementaux, à la publication des données environnementales et aux bonnes pratiques mises en place. Les notes attribuées vont de D- à A. Plus de détails sur la méthodologie du CDP ici : <https://www.cdp.net/en/companies/companies-scores>. Pour pouvoir prétendre à une éligibilité, une société doit avoir un score supérieur ou égal à C-, ce qui nous permet de garder un taux de sélectivité d'au moins 20%.

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.

Finalement, en se référant aux standards internationaux, on peut établir la grille de correspondance suivante entre les critères que nous étudions via notre analyse de la stratégie client et les critères ESG tels que décrits dans le GRI4, le pacte mondial ou les Objectifs du Développement Durable de l'ONU :

Question portant sur la thématique	GRI 4	Pacte mondial	Objectifs du Développement Durable (ODD)
E	<p>102-21 : Consultation des parties prenantes au sujet de enjeux économiques, environnementaux et sociaux</p> <p>102-43 : Approche de l'implication des parties prenantes</p> <p>301-2 : Implications financières et autres risques et opportunités liés au changement climatique</p> <p>301-3 : Produits et matériaux à faible empreinte carbone</p> <p>303-3 : Réduction des besoins énergétiques des produits, des services et des opérations</p> <p>401-3 : Cas de non-conformité concernant la communication marketing</p> <p>102-16 : Valeurs, principes, normes et règles de conduite</p> <p>102-21 : Consultation des parties prenantes au sujet de enjeux économiques, environnementaux et sociaux</p> <p>102-22 : Information des parties prenantes sur les enjeux économiques, environnementaux et sociaux</p> <p>102-40 : Information des parties prenantes sur les enjeux économiques, environnementaux et sociaux</p> <p>102-42 : Identification et sélection des parties prenantes</p> <p>102-43 : Approche de l'implication des parties prenantes</p> <p>102-56 : Indicateurs de performance clés et indicateurs de progrès</p> <p>102-56 : Indicateurs de performance clés et indicateurs de progrès</p> <p>202-1 : Ratio de genre au sein de la haute direction, du conseil d'administration et du comité de nomination</p> <p>202-2 : Part de cadres supérieurs recrutés dans la communauté locale</p> <p>202-2 : Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel</p> <p>401-1 : Formation des employés et du conseil d'administration et du comité de nomination</p> <p>401-3 : Congé parental</p> <p>403-1 : Prévalence minimale de préavis pour les modifications opérationnelles</p> <p>403-2 : Types d'accidents du travail et taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles, de pertes de salaire, de blessures et de décès</p> <p>403-3 : Taux de fréquence et de gravité des accidents du travail, de maladies professionnelles, de pertes de salaire, de blessures et de décès</p> <p>403-3 : Taux de fréquence et de gravité des accidents du travail, de maladies professionnelles, de pertes de salaire, de blessures et de décès</p> <p>403-4 : Nombre moyen d'heures de formation par employé</p> <p>403-5 : Programmes de mise à jour des compétences des employés et programmes d'aide à la transition professionnelle</p> <p>403-5 : Diversité des organes de gouvernance et des employés</p> <p>403-5 : Diversité des organes de gouvernance et des employés</p> <p>403-1 : Cas de discrimination et mesures correctives prises</p> <p>403-2 : Formation des employés sur les politiques antidiscriminatoires relatives aux droits de l'homme</p> <p>403-2 : Formation des employés sur les politiques antidiscriminatoires relatives aux droits de l'homme</p> <p>102-14 : Disponibilité de l'information</p> <p>102-20 : Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux</p> <p>102-22 : Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités</p> <p>102-27 : Composition et diversité de l'organe de gouvernance le plus élevé</p> <p>102-37 : Communication partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé</p> <p>102-37 : Communication partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le rapport de développement durable</p> <p>102-38 : Ratio de genre au sein de l'organe de gouvernance le plus élevé</p> <p>102-39 : Politiques de rémunération</p> <p>102-39 : Politiques de rémunération</p> <p>102-39 : Politiques de rémunération</p> <p>102-39 : Politiques de rémunération</p> <p>102-38 : Ratio de rémunération totale annuelle</p> <p>102-38 : Ratio de rémunération totale annuelle</p> <p>102-38 : Ratio de rémunération totale annuelle</p> <p>102-38 : Ratio de rémunération totale annuelle</p> <p>102-38 : Ratio de rémunération totale annuelle</p> <p>203-1 : Valeur économique directe générée et distribuée</p> <p>203-1 : Valeur économique directe générée et distribuée</p> <p>402-2 : Ratio de salaire de base et de la rémunération des cadres supérieurs, des cadres et des employés</p> <p>402-2 : Ratio de salaire de base et de la rémunération des cadres supérieurs, des cadres et des employés</p> <p>402-2 : Ratio de salaire de base et de la rémunération des cadres supérieurs, des cadres et des employés</p> <p>402-2 : Ratio de salaire de base et de la rémunération des cadres supérieurs, des cadres et des employés</p> <p>402-2 : Ratio de salaire de base et de la rémunération des cadres supérieurs, des cadres et des employés</p> <p>402-2 : Ratio de salaire de base et de la rémunération des cadres supérieurs, des cadres et des employés</p> <p>402-2 : Ratio de salaire de base et de la rémunération des cadres supérieurs, des cadres et des employés</p> <p>402-2 : Ratio de salaire de base et de la rémunération des cadres supérieurs, des cadres et des employés</p> <p>402-2 : Ratio de salaire de base et de la rémunération des cadres supérieurs, des cadres et des employés</p> <p>402-2 : Ratio de salaire de base et de la rémunération des cadres supérieurs, des cadres et des employés</p>	<p>7. Appliquer l'approche de prévention face aux problèmes touchant à :</p> <p>8. Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.</p> <p>9. Favoriser au maximum la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.</p> <p>6. Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.</p>	<p>Objectif 7. Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable.</p> <p>Objectif 8. Promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation.</p> <p>Objectif 11. Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables.</p> <p>Objectif 13. Prendre des mesures urgentes pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions.</p> <p>Objectif 3. Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge.</p> <p>Objectif 4. Assurer à tous une éducation inclusive, équitable et de qualité et des compétences adéquates et modernes.</p> <p>Objectif 5. Promouvoir l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles.</p> <p>Objectif 8. Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous.</p> <p>Objectif 10. Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre.</p>
G	<p>102-21 : Consultation des parties prenantes au sujet de enjeux économiques, environnementaux et sociaux</p> <p>102-43 : Approche de l'implication des parties prenantes</p> <p>301-2 : Implications financières et autres risques et opportunités liés au changement climatique</p> <p>301-3 : Produits et matériaux à faible empreinte carbone</p> <p>303-3 : Réduction des besoins énergétiques des produits, des services et des opérations</p> <p>401-3 : Cas de non-conformité concernant la communication marketing</p> <p>102-16 : Valeurs, principes, normes et règles de conduite</p> <p>102-21 : Consultation des parties prenantes au sujet de enjeux économiques, environnementaux et sociaux</p> <p>102-22 : Information des parties prenantes sur les enjeux économiques, environnementaux et sociaux</p> <p>102-40 : Information des parties prenantes sur les enjeux économiques, environnementaux et sociaux</p> <p>102-42 : Identification et sélection des parties prenantes</p> <p>102-43 : Approche de l'implication des parties prenantes</p> <p>102-56 : Indicateurs de performance clés et indicateurs de progrès</p> <p>102-56 : Indicateurs de performance clés et indicateurs de progrès</p> <p>202-1 : Ratio de genre au sein de la haute direction, du conseil d'administration et du comité de nomination</p> <p>202-2 : Part de cadres supérieurs recrutés dans la communauté locale</p> <p>202-2 : Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel</p> <p>401-1 : Formation des employés et du conseil d'administration et du comité de nomination</p> <p>401-3 : Congé parental</p> <p>403-1 : Prévalence minimale de préavis pour les modifications opérationnelles</p> <p>403-2 : Types d'accidents du travail et taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles, de pertes de salaire, de blessures et de décès</p> <p>403-3 : Taux de fréquence et de gravité des accidents du travail, de maladies professionnelles, de pertes de salaire, de blessures et de décès</p> <p>403-3 : Taux de fréquence et de gravité des accidents du travail, de maladies professionnelles, de pertes de salaire, de blessures et de décès</p> <p>403-4 : Nombre moyen d'heures de formation par employé</p> <p>403-5 : Programmes de mise à jour des compétences des employés et programmes d'aide à la transition professionnelle</p> <p>403-5 : Diversité des organes de gouvernance et des employés</p> <p>403-5 : Diversité des organes de gouvernance et des employés</p> <p>403-1 : Cas de discrimination et mesures correctives prises</p> <p>403-2 : Formation des employés sur les politiques antidiscriminatoires relatives aux droits de l'homme</p> <p>403-2 : Formation des employés sur les politiques antidiscriminatoires relatives aux droits de l'homme</p> <p>102-14 : Disponibilité de l'information</p> <p>102-20 : Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux</p> <p>102-22 : Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités</p> <p>102-27 : Composition et diversité de l'organe de gouvernance le plus élevé</p> <p>102-37 : Communication partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé</p> <p>102-37 : Communication partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le rapport de développement durable</p> <p>102-38 : Ratio de genre au sein de l'organe de gouvernance le plus élevé</p> <p>102-39 : Politiques de rémunération</p> <p>102-39 : Politiques de rémunération</p> <p>102-39 : Politiques de rémunération</p> <p>102-39 : Politiques de rémunération</p> <p>102-38 : Ratio de rémunération totale annuelle</p> <p>102-38 : Ratio de rémunération totale annuelle</p> <p>102-38 : Ratio de rémunération totale annuelle</p> <p>102-38 : Ratio de rémunération totale annuelle</p> <p>203-1 : Valeur économique directe générée et distribuée</p> <p>203-1 : Valeur économique directe générée et distribuée</p> <p>402-2 : Ratio de salaire de base et de la rémunération des cadres supérieurs, des cadres et des employés</p> <p>402-2 : Ratio de salaire de base et de la rémunération des cadres supérieurs, des cadres et des employés</p> <p>402-2 : Ratio de salaire de base et de la rémunération des cadres supérieurs, des cadres et des employés</p> <p>402-2 : Ratio de salaire de base et de la rémunération des cadres supérieurs, des cadres et des employés</p> <p>402-2 : Ratio de salaire de base et de la rémunération des cadres supérieurs, des cadres et des employés</p> <p>402-2 : Ratio de salaire de base et de la rémunération des cadres supérieurs, des cadres et des employés</p> <p>402-2 : Ratio de salaire de base et de la rémunération des cadres supérieurs, des cadres et des employés</p> <p>402-2 : Ratio de salaire de base et de la rémunération des cadres supérieurs, des cadres et des employés</p> <p>402-2 : Ratio de salaire de base et de la rémunération des cadres supérieurs, des cadres et des employés</p> <p>402-2 : Ratio de salaire de base et de la rémunération des cadres supérieurs, des cadres et des employés</p>	<p>7. Appliquer l'approche de prévention face aux problèmes touchant à :</p> <p>8. Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.</p> <p>9. Favoriser au maximum la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.</p> <p>6. Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.</p> <p>Objectif 3. Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge.</p> <p>Objectif 4. Assurer à tous une éducation inclusive, équitable et de qualité et des compétences adéquates et modernes.</p> <p>Objectif 5. Promouvoir l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles.</p> <p>Objectif 8. Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous.</p> <p>Objectif 10. Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre.</p>	

Dans la troisième partie de l'analyse, l'analyse financière réalisée par les gérants dans Company Watch, la note de structure intègre également d'autres critères ESG puisqu'elle prend en compte une note qualitative sur la qualité du management :

- Gouvernance : actionnariat/gouvernance, dépendance à quelques personnes clés.
- Social : maîtrise de la chaîne de production, capacité à attirer les talents.

### 3.4. Quels principes et critères liés aux changements climatiques sont pris en compte par le(s) fonds ?

En matière climatique (cf. Q 2.4), nous prenons en compte principalement les opportunités favorisant une économie bas-carbone : dans notre évaluation de la Stratégie Client (2eme étape du Process ROC), nous analysons comment les produits et services de l'entreprise vont permettre à leurs clients de mieux s'adapter aux changements climatiques (cf. Q. 3.3).

Quant aux risques physiques (l'exposition aux conséquences physiques directement induites par le changement climatique) et de transition (l'exposition aux évolutions induites par la transition vers une économie bas-carbone), ils sont monitorés par les gérants dans la troisième partie du process, liés aux « angles morts », principalement par l'analyse des controverses environnementales (cf. 2.4). Notons tout de fois qu'au vu des biais sectoriels induits par notre process ROC, les fonds ne sont très que peu, voire pas, exposés aux secteurs les plus à risques.

La compatibilité de notre process ROC avec l'objectif international de limitation du réchauffement climatique est expliquée plus largement dans notre rapport 29 LEC.

### 3.5. Quelle est la méthodologie d'analyse et d'évaluation ESG des émetteurs (construction, échelle d'évaluation...) ?

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.

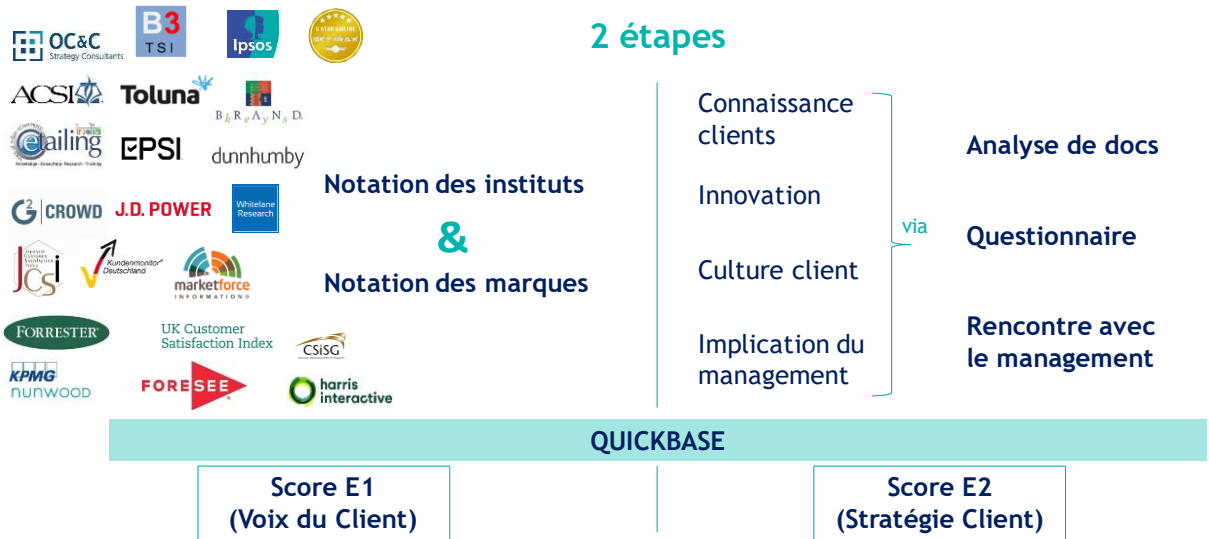


### Notre Process ROC

Le score ROC, qui nous permet de déterminer la qualité ESG d'un émetteur, est la combinaison de plusieurs scores :

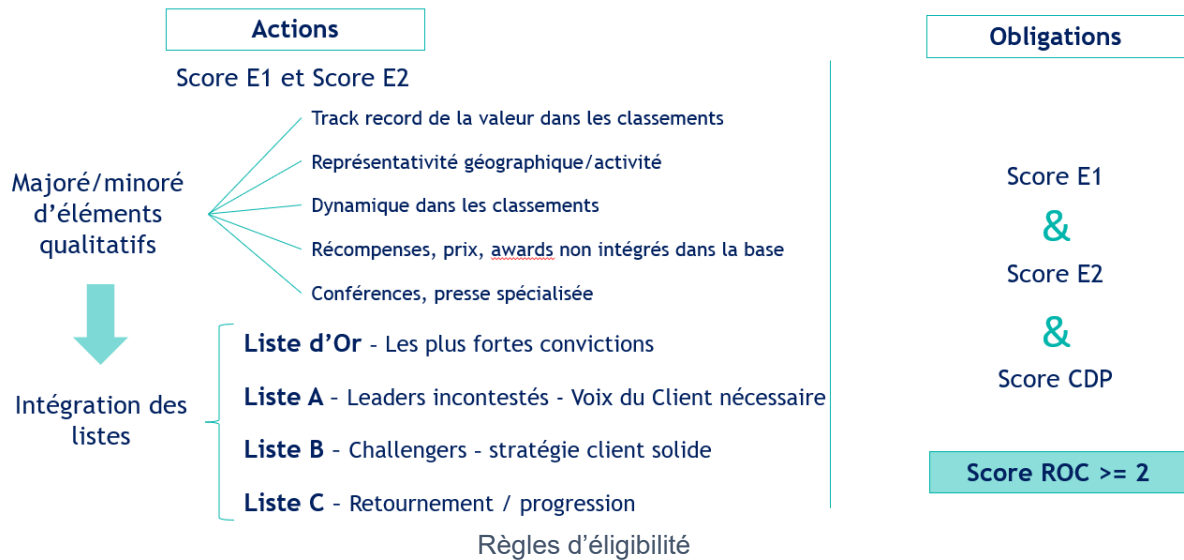
- Un score E1, qui découle de la première étape de notre process (mesure de la satisfaction client) et qui est constitué de l'ensemble des données client qui remontent de nos différents partenaires (une quarantaine)
- Un score E2, qui découle de la seconde étape du process (analyse de la stratégie client)
  - o Un questionnaire est envoyé aux sociétés, relatif à leur orientation client et aux moyens qu'elles mettent en œuvre pour s'assurer un niveau de satisfaction élevé et durable.
  - o Une fois les réponses reçues, nous associons une note à chaque réponse en fonction d'une grille de notation prédéfinie. Cette démarche permet l'obtention d'un score global.
  - o Ensuite, dans l'objectif de valider les réponses aux questions obtenues, nous organisons un rendez-vous physique/téléphonique afin d'avoir plus de détails et d'échanger avec le management sur la thématique de la Satisfaction Client.
- Un score CDP : il correspond à des notes allant de A à D, qui sont mises à jour annuellement et est utilisé dans le calcul du score ROC lorsque l'analyse client n'est pas assez robuste (pas d'information sur les trois dernières années)

La note d'analyse de la stratégie client prend donc désormais en compte la note du questionnaire et celle attribuée au rendez-vous physique/téléphonique. Si nous n'avons pas pu obtenir de réponse au questionnaire, nous basons alors le score de stratégie client sur l'analyse des documents disponibles de la société et des rencontres avec le management



Score ROC = Voix du client (E1) x Analyse Stratégie Client (E2)

À la suite de cette double analyse, les entreprises sont également classées selon les règles d'éligibilités suivantes, différentes entre actions et obligations. En effet, l'intentionnalité n'est pas la même entre les actions, qui visent à avoir un impact positif (Positive Impact) et les taux, qui visent à minimiser les potentiels effets négatifs (Do Not Harm).



Pour les obligations, sont éligibles les émetteurs ayant une note supérieure ou égale à 2, ce qui exclut, environ un quart, des sociétés étudiées.

Pour les actions, sont éligibles les émetteurs appartenant à aux listes d'éligibilité action :

- Liste d'Or : Plus fortes convictions de l'équipe de Recherche
- Liste A : Leader incontesté, appuyée par une voix du client robuste

- Liste B : Challenger avec une stratégie client solide
- Liste C : Société en retournement ou en progression
- Liste M : société issue d'un modèle mathématique d'analyse de corrélation de la satisfaction client et de la performance financière

L'appartenance à ces listes se fait en fonction des scores E1 et E2, majorés/minorés d'éléments qualitatifs :

- Track record et dynamique de la valeur dans les classements
- Périmètre des données clients disponible (représentativité géographique et des activités)
- Autres sources documentaires permettant d'appuyer la réalité de la stratégie client de la société (récompenses, conférences, presse spécialisée...)

Avant 2020, l'éligibilité des actions se faisait sur la base d'un score ROC supérieur à 5. Le passage à la nouvelle méthodologie permet d'apporter un complément qualitatif au score ROC qui est automatisé mais ne change pas significativement le taux de sélectivité qui reste d'environ 80%.

### Limites méthodologiques

Les principales limites méthodologiques de la stratégie extra financière sont :

- La disponibilité et fiabilité des informations recueillies pour construire le score ROC des entreprises.
- La représentativité insuffisante de certaines données pour construire le score ROC.
- Les aspects qualitatifs de l'intégration de la dynamique positive ou négative du score ROC de l'entreprise
- La subjectivité des informations qualitatives émises par l'analyste extra financier.

### 3.6. À quelle fréquence est révisée l'évaluation ESG des émetteurs ? Comment sont gérées les controverses ?

#### Fréquence de révision

Notre base de données propriétaire est mise à jour en continu non seulement lors de la publication de nouveaux classements de satisfaction client.

Les analyses sont revues au minimum tous les 3 ans par l'équipe de recherche pour garantir l'éligibilité de la société au process d'investissement de Trusteam. (Cela peut être un entretien avec les entreprises, un classement de satisfaction client ou une analyse de documents). Cependant, certains événements peuvent entraîner 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

La méthodologie de notre process ROC évolue sur la base d'améliorations continues. Ces changements sont portés à la connaissance du public lors de la mise à jour de ce Code de transparence, au minimum annuellement. La méthodologie des études propriétaires sont revues annuellement dans le cadre de nos partenariats.

### Gestion des controverses

Les controverses relatives aux thèmes influant sur la réputation de la société (cf. 2.3) sont suivies au quotidien car elles peuvent potentiellement influencer la satisfaction future des clients et leurs comportements de ré achat.



Procédure de suivi des valeurs suite à une alerte ISR

Les valeurs en portefeuille et leurs actualités sont suivies par les gérants. L'analyse des controverses passées fait partie de l'analyse réalisée dans la troisième étape du process, formalisée dans Company Watch.

Une controverse est identifiée directement par le gérant (article de presse, rapport d'ONG...). Une fois une controverse identifiée, elle est analysée pour savoir si sa source est fiable, et si son grief porte sur un sujet qui pourra influencer sur la satisfaction client future. Si c'est le cas, la réponse de l'entreprise est alors analysée. Si celle-ci est clairement insuffisante, son éligibilité peut être remise en cause. Si la réponse est appropriée, elle est gardée en portefeuille. Et si la réponse n'est pas suffisamment claire, une procédure d'engagement à plus long terme est ouverte : il s'agit de dialoguer avec l'entreprise afin de mieux comprendre ses pratiques et de l'aider à les améliorer

A titre indicatif, le temps de cette démarche de suivi d'une controverse est estimé entre 2 et 6 mois. Mais, pour assurer la plus grande qualité possible à nos analyses, nous nous laissons la liberté de dépasser ce délai en fonction du dialogue avec l'entreprise et les parties prenantes. Ce temps peut être plus long dans le cas d'une démarche d'engagement qui, par définition, s'inscrit dans la durée. Un titre pourrait donc être conservé en portefeuille, malgré une controverse en cours, si des due diligences ou des procédures de vérifications internes sont en cours au sein de Trusteam Finance.

## 4. PROCESSUS DE GESTION

### 4.1. Comment les résultats de la recherche ESG sont-ils pris en compte dans la construction du portefeuille ?

Les résultats de la recherche ESG (cf. Q3.5) sont pris en compte dans la définition d'un univers d'investissement éligible, avec des seuils différents pour les taux et les actions. La construction du portefeuille qui en découle est elle aussi différente.

#### **Fonds actions ou partie actions des fonds mixtes**

Les univers d'investissement sont constitués des entreprises cotées sur les principales places boursières des zones géographiques du fonds et analysé par notre process ROC « Satisfaction Client ». Il s'agit donc des entreprises présentes en liste Or, A, B, C, M, D et les entreprises présentes en liste d'exclusion.

Sont éligibles à l'investissement de nos fonds actions (hors TF Global Client Focus) les émetteurs appartenant aux listes Or, A, B, C ou M définie. Le degré de sélectivité qui en découle est d'environ 30% (ie 70% des valeurs sont exclues). Cela constitue notre univers investissable.

Seul le fonds TF Global Client Focus fait exception à cette règle, il se concentre uniquement sur les leaders de la satisfaction client, à savoir les entreprises présentes dans les listes Or, A et M.

Les gérants ont la charge de la construction du portefeuille au sein de cette liste de valeurs éligibles tenue par la Recherche.

Pour cela, ils s'assurent que l'entreprise a les moyens financiers de mener à bien sa politique client et qu'elle n'est pas survalorisée. Pour ce faire, ils utilisent un outil propriétaire Company Watch.

Dans leur cas d'investissement, ils s'attachent à montrer en quoi la Satisfaction Client est un moteur de performance financière pour l'entreprise.

#### **Fonds obligataires ou partie obligataire des fonds mixtes**

L'univers d'investissement est constitué des entreprises cotées et/ou émettrices de dettes, libellées en euros, d'encours supérieurs ou égal à 300 mios, High Yield ou Investment Grade, et de maturité comprise entre 2 et 15 ans ( sauf pour les fonds obligataires court terme, comme Gaspal Obligations Court terme ou Trusteam Obligations Court Terme , pour lesquels la maturité est comprise entre 1et 3 ans) et répondant aux critères géographiques du fonds et analysé par notre process ROC « Satisfaction Client ». Il s'agit des entreprises possédant un score ROC, que ce soit par des classements de satisfaction client (score E1) et/ou à une analyse de la stratégie client (score E2) En cas d'indisponibilité du score E1 ou de E2, l'analyse s'appliquera respectivement sur le seul Score E2 ou Score E1. En cas d'analyse client (Score E2)



ancienne , ou peu robuste , alors le score CDP est utilisé pour construire un score « ROC modifié »

L'univers investissable représente toutes les sociétés qui sont sélectionnées par notre process ROC « Satisfaction Client », à savoir les entreprises ayant un score ROC (score Roc modifié) supérieur ou égal à 2.

La construction du portefeuille est faite en fonction du couple rendement/risque en privilégiant les émetteurs répondant à notre process Satisfaction Client.

Dans l'approche Taux et crédit, les gérants ont une approche bottom-up qui se fonde sur l'analyse du couple rendement-risque des émetteurs et des émissions qu'ils souhaitent mettre en portefeuille. Cette analyse est fondée sur le rapport entre le rendement de l'émission par rapport à sa durée, son risque de signature et à sa notation de crédit.

Pour optimiser cette analyse du couple rendement-risque les gérants analysent le risque crédit des émetteurs dans le but de rechercher la plus grande robustesse possible au sein de la typologie choisie.

C'est à ce niveau d'analyse que la Satisfaction Client est un élément majeur du choix des gérants. Il existe un lien entre Satisfaction Client et notation crédit. La satisfaction client est utilisée pour :

- Rechercher des opportunités en découvrant des entreprises, hors des sentiers battus, aux rendements obligataires plus élevés, soit via des durées plus longues, soit via une note financière classique moins élevée (high yield). En particulier :
  - o Des noms que le marché ne connaît pas mais ayant un score ROC élevé.
  - o Des sociétés ayant un actif client bien géré et améliorant leur capacité à rembourser la dette.
- Améliorer la robustesse des noms bien valorisés :
  - o Liste A, B, C, et M : ces noms déjà bien connus par le marché ont un bilan plus sain et une meilleure capacité à rembourser leurs dettes.
  - o Comme pour les actions, les gérants prennent en compte la robustesse financière de l'entreprise, et la valorisation de la rémunération nécessaire (spread) pour appréhender le risque de non-remboursement de l'entité.
  - o Sont éligibles les émetteurs ayant un score ROC supérieur à 2. Le degré de sélectivité qui en découle est d'environ 75% (ie. Un quart des valeurs étudiées sont exclues).

Les dettes d'état sont hors process, elles représentent un maximum de 50% de l'actif net. En revanche, les OPCVM sont intégrés dans le process d'analyse des titres.

### **Fonds diversifiés**

Dans les fonds diversifiés, la prise en compte des critères ESG dans la construction du portefeuille diffère suivant la classe d'actif :

- Poche action : similaire aux fonds actions. L'exposition actions de ces fonds diversifiés est flexible (entre 0 et 50% de l'actif net pour ROC FLEX et entre 0% et 15% pour Trusteam Optimum) et est fonction du potentiel des titres Satisfaction Client sélectionnés et de stratégies de couverture mises en place.
- Poche taux : similaire aux fonds obligataires.

#### 4.2. Comment les critères relatifs au changement climatique sont-ils pris en compte dans la construction du portefeuille ?

Comme évoqué à la question 2.4, le process ROC exclu de fait les secteurs les plus exposés au changement climatique (pétrolières, mines, industries extractives...). Les impacts négatifs sont limités alors que les entreprises en portefeuille proposent des solutions capables de répondre aux besoins de leurs clients pour réduire leur empreinte carbone (exemple de Saint-Gobain<sup>6</sup>). Les risques sont également monitorés par les gérants via la gestion des controverses. L'indicateur du CDP, pris en compte dans le calcul du score ROC lors que nous n'avons pas d'informations robuste sur la stratégie client permet aussi la prise en compte des critères relatifs au changement climatique.

#### 4.3. Comment sont pris en compte les émetteurs présents dans le portefeuille du fonds ne faisant pas l'objet d'une analyse ESG (hors OPC) ?

L'analyse ESG des valeurs porte à minimum sur 90% du portefeuille et 100% des titres investis pour les fonds actions (Trusteam ROC, Trusteam ROC Europe et TF Global Client Focus). Pour les fonds Trusteam Obligations court terme, Gaspal Obligations Court Terme, Trusteam Optimum et Trusteam Roc Flex, l'analyse ESG porte sur 90% des titres investis. Ainsi lorsqu'une valeur n'est pas encore analysée, elle peut être mise en portefeuille, dans la limite de 10%. Dans ce cas, l'équipe de Recherche a 3 mois pour l'analyser.

Même si les valeurs en portefeuille sont détenues à long terme, des critères de vente extra-financiers existent : la dégradation de la satisfaction client, une fusion ou un changement de management si la satisfaction client n'est plus sa priorité, une controverse ESG risquant de porter atteinte à l'actif client. Si un émetteur ne satisfait plus aux critères ESG et qu'il devient non-éligible, le titre doit être sorti le plus rapidement possible.

Au quotidien, les relations entre gestion et recherche fonctionnent comme suit :

<sup>6</sup> <https://www.dailymotion.com/video/x84ta5s>

- Lorsque le gérant souhaite entrer une valeur en portefeuille, il doit préalablement vérifier que la valeur est bien éligible.
- Si ce n'est pas le cas, la Recherche est sollicitée pour demander que la valeur soit analysée. Dans ce cas, la valeur est ajoutée à une liste "Under review" et l'équipe de Recherche a 3 mois pour réaliser une analyse et statuer sur l'éligibilité de la valeur.
- Lorsqu'une valeur sort des listes "éligibles" et "Under review", et si elle est en portefeuille, le gérant a 3 mois pour sortir la valeur.

#### 4.4. Le process d'évaluation ESG et / ou processus de gestion a-t-il changé dans les douze derniers mois ?

Pour la partie actions nous avons fait évoluer, en juin 2020, la règle d'éligibilité, d'un score ROC >5 à un système de Listes (A, B, C). La liste M a été inclus en 2022. Le taux de sélectivité et le nombre de sociétés éligibles actions est resté sensiblement le même.

Pour la partie taux, nous avons intégré en 2021, le score du CDP au calcul du score ROC.

#### 4.5. Une part des actifs du ou des fonds est-elle investie dans des organismes solidaires ?

Il n'y a pas d'investissement dans des organismes non cotés à forte utilité sociétale mais il existe pour chacun des fonds une part de partage, la part P, qui reverse la moitié de la commission de gestion perçue par Trusteam Finance à des associations choisies par Trusteam.

#### 4.6. Le ou les fonds pratiquent-ils le prêt / emprunt de titres ?

Les fonds ne pratiquent pas le prêt/emprunt de titres.

#### 4.7. Le ou les fonds utilisent-ils des instruments dérivés ?

Les fonds utilisent des instruments dérivés essentiellement en couverture et ponctuellement en exposition sur courte période en cas de mouvement significatif du passif.

Les fonds diversifiés (Trusteam Optimum et Trusteam ROC Flex) et obligataires (Trusteam Obligations Court-Terme et Gaspal Obligations Court Terme) peuvent utiliser des produits dérivés, en particulier :

- Des options d'achat sur des actions détenues en direct dans une logique de rendement et de protection, (TRUSTEAM OPTIMUM)
- Des options d'achat ou de vente sur l'EuroStoxx50 à titre de couverture, (TRUSTEAM OPTIMUM et TRUSTEAM ROC FLEX)
- Des contrats futurs sur des obligations d'états pour couvrir le risque de taux.

Sur les fonds actions, le gérant pourra utiliser :

- Des contrats futurs sur indices, devises, actions, taux
- Des options sur indices, devises, actions,
- Des swaps de change et contrat de change à terme.

Il s'agit d'instruments cotés sur les marchés réglementés.

La stratégie d'utilisation des dérivés a pour objectif, et selon les fonds, dans la limite globale d'une fois l'actif soit :

- De s'exposer au risque actions par des futurs sur indices, ventes de puts ou des achats de calls, pour reconstitution d'une manière synthétique l'exposition en actions, en cas de mouvement du passif et d'une manière provisoire,
- De couvrir des positions en actions par des futures sur indice, des ventes de calls ou des achats de puts, (dans la limite de l'exposition en actions sous-jacentes ou en OPCVM actions),
- De couvrir le risque de change des actions détenues hors zone euro, ou des bénéfices générés par les sociétés détenues sur des devises autres que l'Euro, par du change à terme ou des swaps de change.
- De couvrir le portefeuille contre les risques de taux et/ou à l'exposer au risque de taux dans la limite de sensibilité, via les options et instruments financiers à terme réglementaires ou organisées cotés (Schatz, euribor future ou équivalent...) . L'utilisation de swap de taux d'intérêt et du change à terme ne peut être faite qu'en couverture. Les total return swap sont interdits.
- De couvrir sur des instruments financiers à terme de gré à gré (swap de taux et change à terme),

L'exposition nette action des portefeuilles ne peut pas être négative. Les ventes à découvert sont exclues de la politique d'investissement des fonds.

#### 4.8. Le ou les fonds investissent-ils dans des OPC ?

Oui, les fonds peuvent investir jusqu'à 10% de leur actif net en OPC à titre de diversification et gestion de leur trésorerie. Tous les fonds devront être labélisés.

## 5. CONTROLES ESG

### 5.1. Quelles sont les procédures de contrôles internes et/ou externes mises en place permettant de s'assurer de la conformité du portefeuille par rapport aux règles ESG fixées pour la gestion du/des fonds ?

Afin de s'assurer de la conformité du portefeuille par rapport aux règles ESG fixées pour la gestion des fonds, 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.

Ce contrôle a été complété fin 2021 par la mise en place d'un contrôle pre-trade bloquant sur les valeurs de la liste d'exclusion. Il existe un contrôle, non bloquant, ex ante sur l'éligibilité ainsi qu'un contrôle ex-post des ordres. 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.

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

## 6. PERFORMANCES ET REPORTING ESG

### 6.1. Comment est évaluée la qualité ESG du/des fonds ?

La qualité ESG des émetteurs est évaluée par le score ROC. La qualité ESG des fonds est donc évaluée par le score ROC des portefeuilles défini comme la moyenne pondérée (poids des lignes en portefeuille) des Score ROC des valeurs en portefeuille. Ce score est à comparer à celui du benchmark ou de l'univers d'investissement. Ce score est publié dans les Reporting extra-financier trimestriel des fonds.

### 6.2. Quels indicateurs de performance ESG sont utilisés par le/les fonds ?

Les indicateurs de performance ESG utilisés par le fonds sont :

- Objectifs principaux :
  - Satisfaction Client (Social)
  - Emission de CO2 totale (mT) (Environnemental)
  - Engagements contre le travail des enfants (Droit de l'Homme)
  - Engagements anti-corruption
- 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)

Dans le Reporting extra-financier trimestriel, l'équipe de recherche compare les niveaux des portefeuilles Trusteam ROC, Trusteam ROC EUROPE, TF GLOBAL CLIENT FOCUS, Trusteam OPTIMUM, Trusteam ROC FLEX et Trusteam OBLIGATIONS COURT-TERME et Gaspal OBLIGATIONS COURT TERME avec ceux de leurs indices ou univers d'investissement sur 33 indicateurs ESG impactant la satisfaction client de l'entreprise répartie en trois catégories :

- La performance sur le "bien commun" qui regroupe 13 indicateurs dont 9 environnementaux, 2 sociaux et 2 de gouvernance. En effet cette catégorie prend en compte l'impact sur la pérennité de l'entreprise et de ses parties prenantes avec des critères tels que l'émissions de CO2 total, la consommation énergétique et d'eau, le pourcentage de femmes employées à différents niveaux de l'entreprise ou encore la présence d'un comité RSE.
- L'impact sur "la réputation" de l'entreprise qui regroupe 10 indicateurs dont 4 environnementaux, 3 de gouvernance, 2 de droits humains et 1 social. En effet cette catégorie prend en compte l'impact sur l'image de l'entreprise qu'ont les

consommateurs avec des critères tels que le nombre moyen d'amendes environnementales, les engagements contre le travail des enfants, les engagements anti-corruption ou encore le recyclage des déchets.

- L'impact sur l'expérience client qui regroupe 10 indicateurs dont 4 environnementaux, 4 sociaux et 2 de gouvernance. En effet cette catégorie prend en compte l'impact sur l'expérience vécue par les clients avec des critères tels que la motivation des salariés (turnover des employés), l'écart salarial entre le CEO et l'employé le moins bien rémunéré ou encore le pourcentage d'emballage responsable.

La méthodologie de calcul et les supports de communication sont à retrouver dans les rapports de mesure d'impact mis à jour annuellement.

## 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

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

### 6.3. Quels sont les supports media permettant d'informer les investisseurs sur la gestion ISR du ou des fonds ?

Les informations concernant les fonds (DICI, Rapports Annuel, Rapport Semestriel, Politique de vote, Politique d'engagement) sont disponibles sur le site internet de Trusteam Finance sur leur page dédiée :

Trusteam ROC	<a href="https://www.trusteam.fr/fonds/trusteam-roc/">https://www.trusteam.fr/fonds/trusteam-roc/</a>
Trusteam ROC Europe	<a href="https://www.trusteam.fr/fonds/trusteam-roc-europe/">https://www.trusteam.fr/fonds/trusteam-roc-europe/</a>
TF Global Client Focus	<a href="https://www.trusteam.fr/fonds/trusteam-global-client-focus/">https://www.trusteam.fr/fonds/trusteam-global-client-focus/</a>
Trusteam ROC Flex	<a href="https://www.trusteam.fr/fonds/trusteam-roc-flex/">https://www.trusteam.fr/fonds/trusteam-roc-flex/</a>
Trusteam Optimum	<a href="https://www.trusteam.fr/fonds/trusteam-optimum/">https://www.trusteam.fr/fonds/trusteam-optimum/</a>



**Trusteam Obligations Court-Terme** <https://www.trusteam.fr/fonds/trusteam-obligations-court-terme/>

**Gaspal Obligations Court-Terme** <https://www.trusteam.fr/fonds/gaspal-obligations-court-terme/>

En particulier, la liste détaillée de toutes les lignes du portefeuille de ce(s) fonds ayant moins de 6 mois se trouve dans son rapport annuel ou semestriel. Semestriellement un inventaire reprenant la liste des sociétés détenues est disponible sur la page du site.

Les informations générales sur Trusteam & l'ISR sont à retrouver sur notre page internet dédiée : <https://www.trusteam.fr/nos-engagements/>

Les différents supports permettant d'obtenir des informations complémentaires sont listés dans le tableau ci-dessous :

Support	Contenu	Mode de diffusion	Mise à jour
<b>Reporting financier</b>	Explication des performances, des mouvements, des pondérations et des choix de gestion	Email, site internet	Mensuel
<b>Reporting extra-financier</b>	Suivi des performances extra-financières des fonds (Satisfaction Client, Stratégie Client, Bien commun)	Site Internet	Trimestriel
<b>Performance ESG</b>	Définition, évolution dans le temps et taux de couverture des mesures d'impact ESG	Site internet	Annuelle
<b>Lettre de la Sat'</b>	Illustration de cas d'investissement et nouvelles de Recherche Trusteam	Mailing	Semestrielle
<b>Newsletter ISR</b>	Illustration de nouvelles de la recherche d'un point de vu ISR	Mailing + Site (actualité)	Mensuel
<b>Livre Blanc ISR</b>	La Satisfaction Client : lien entre performances financières et extra-financières	Rendez-vous physique	/

#### 6.4. La société de gestion publie-t-elle les résultats de sa politique de vote et de sa politique d'engagement ? Art. 29 LEC

Oui, nous publions les rapports suivant sur notre site internet à la page Trusteam Finance et l'ISR, rubrique « Les Documents ESG de Trusteam » (<https://www.trusteam.fr/nos-engagements/>)

<b>Rapport sur l'exercice de la politique de vote</b>	<a href="https://www.trusteam.fr/wp-content/uploads/2023/11/2023.03.27_CR_DD_V_et_Engagement_2022.pdf">https://www.trusteam.fr/wp-content/uploads/2023/11/2023.03.27_CR_DD_V_et_Engagement_2022.pdf</a>
<b>Rapport d'engagement</b>	<a href="https://www.trusteam.fr/wp-content/uploads/2023/11/2023.03.27_CR_DD_V_et_Engagement_2022.pdf">https://www.trusteam.fr/wp-content/uploads/2023/11/2023.03.27_CR_DD_V_et_Engagement_2022.pdf</a>

## DEFINITIONS AFG - FIR

Critères ESG	Environnement, Social et Gouvernance
<b>Dimension Environnementale</b>	Désigne l'impact direct ou indirect de l'activité d'un émetteur sur l'environnement.
<b>Dimension Sociale</b>	Relative à l'impact direct ou indirect de l'activité d'un émetteur sur les parties prenantes, par référence à des valeurs universelles (notamment droits humains, normes internationales du travail, lutte contre la corruption...).
<b>Dimension de Gouvernance</b>	Ensemble des processus, réglementations, lois et institutions influant la manière dont l'entreprise est dirigée, administrée et contrôlée. Il inclut aussi les relations entre les nombreuses parties prenantes et les objectifs qui gouvernent l'entreprise. Parmi ces acteurs principaux, on retrouve notamment, les actionnaires, la direction et le conseil d'administration de l'entreprise
<b>ISR</b>	« L'ISR (Investissement Socialement Responsable) est un placement qui vise à concilier performance économique et impact social et environnemental en finançant les entreprises et les entités publiques qui contribuent au développement durable quel que soit leur secteur d'activité. En influençant la gouvernance et le comportement des acteurs, l'ISR favorise une économie responsable. » (AFG – FIR, juillet 2013)
<b>Émetteurs</b>	Ensemble des entités (entreprises, États, agences, supranationaux ou collectivités locales) qui font appel au marché pour se financer en émettant des actions, obligations et autres titres financiers.
<b>Engagement</b>	Fonds dont l'objectif est d'influencer le comportement des entreprises investies pour améliorer leurs pratiques environnementales, sociales ou de gouvernance. Des thèmes d'engagement doivent être définis et le suivi des actions d'engagement (dialogue individuel ou collectif, vote en assemblée générale, dépôt de résolution) doit être documenté.
<b>Exclusion</b>	Il existe deux types d'exclusions que peuvent appliquer les fonds : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>EXCLUSIONS NORMATIVES</b> Les exclusions normatives consistent à exclure les entreprises qui ne respectent pas certaines normes ou conventions internationales (droits de l'homme, convention de l'OIT, Pacte Mondial...), ou les États n'ayant pas ratifié certains traités ou conventions internationales.</li> <li>• <b>EXCLUSIONS SECTORIELLES</b> Les exclusions sectorielles consistent à exclure des entreprises de secteurs d'activités comme l'alcool, le tabac, l'armement, les jeux d'argent et la pornographie pour des raisons éthiques ou de santé publique, ou encore les OGM, le nucléaire, le charbon thermique... pour des raisons environnementales. Les seules exclusions issues d'une interdiction réglementaire (ex : armes controversées, pays sous embargo...) ne suffisent à caractériser une approche d'exclusion.</li> </ul>
<b>Sélection ESG</b>	Cette approche consiste à sélectionner les émetteurs ayant les meilleures pratiques environnementales, sociales ou de gouvernance. <i>best-in-universe</i> : sélection des émetteurs ayant les meilleures pratiques ESG indépendamment de leur secteur d'activité ;

**Thématique  
ESG**

*best effort* : sélection des émetteurs démontrant une amélioration de leurs pratiques ESG dans le temps.

Fonds qui sont spécialisés sur des thèmes environnementaux, sociaux ou de gouvernance. Ils investissent dans des émetteurs dont les produits ou services contribuent à générer des bénéfices répondant à la stratégie d'investissement. Les entreprises sélectionnées doivent respecter a minima certaines exigences ESG comme une veille active des controverses en matière environnementale (E), sociale (S) et de gouvernance (G) et faire l'objet d'une démonstration de leur impact E ou S ou G.

## SOURCES EXTRA-FINANCIERES

<b>Trusteam Finance</b>	Livre Blanc « La Satisfaction Client, moteur de performance financière » - Disponible sur demande Livre Blanc ISR – 2018 - « ISR. La satisfaction client, pour une épargne responsable et performante » - Disponible sur demande
<b>Refinitiv</b>	Données extra-financière pour les indicateurs monitorés ex-post
<b>Carbon Disclosure Project</b>	Données extra-financière environnementale, notamment pour notre indicateur de superperformance des émissions totales de CO2 scope 1-2-3
<b>Providers de données sur la Satisfaction Client</b>	IPSOS ACSI UK CSI Forrester Brand Keys CSI Singapore Customer Experience Insights Ireland EPSI Foresee / Verint G2Crowd Harris Poll Havas JDPower Kunder Monitor Norsk-Kunobarometer Nunwood Prophet Satmetrix Skytrax The Loyalty Report HBF Reprtrak RIS DTGV Havas CX Roy Morgan Halo Forbes Klas Finder
<b>Bloomberg</b>	Suivi des controverses extra-financière
<b>Provider sondage en ligne</b>	Toluna, Dynata, Potloc, Happydemics, B3TSI avec qui nous réalisons des enquêtes de satisfaction en B2C ou en B2B pour cibler des marchés de niche
<b>Partenaires</b>	Membre de l'AMARC (Association Française pour le Management de la Réclamation Client) pour l'identification de tendances et de nouveaux acteurs Membre du réseau ESOMAR qui réunit les professionnels du market research pour avoir accès à des rapports sur les tendances clients
<b>Analyse de données</b>	Collaboration avec l'entreprise Gematria dans le cadre d'un projet d'analyse de sentiment sur nos données extra-financière
<b>Factset</b>	Informations sur les sociétés

**Liste d'exclusion**

ONG PaxWorld et ICAN  
Global Coal Exit List  
FAIRR  
Trase Finance  
FCTC  
CDP  
Secteur GICS des univers d'investissement