



La Satisfaction Client, moteur de performance financière

NOTRE STRATÉGIE

L'objectif de gestion est d'investir de manière systématique sur la liste de sociétés les plus orientées Client au sein de l'univers d'investissement afin de surperformer, net de frais, sur 5 ans l'indice composite, dividendes réinvestis, à 60% du Morningstar Developed Markets Net Return en euro, et de 40% de l'Eurostoxx50 tout en ayant une performance ESG supérieure à celle de leur indice composite de référence. L'OPC est géré de manière systématique en utilisant le modèle développé en interne, basé sur la Satisfaction Client.

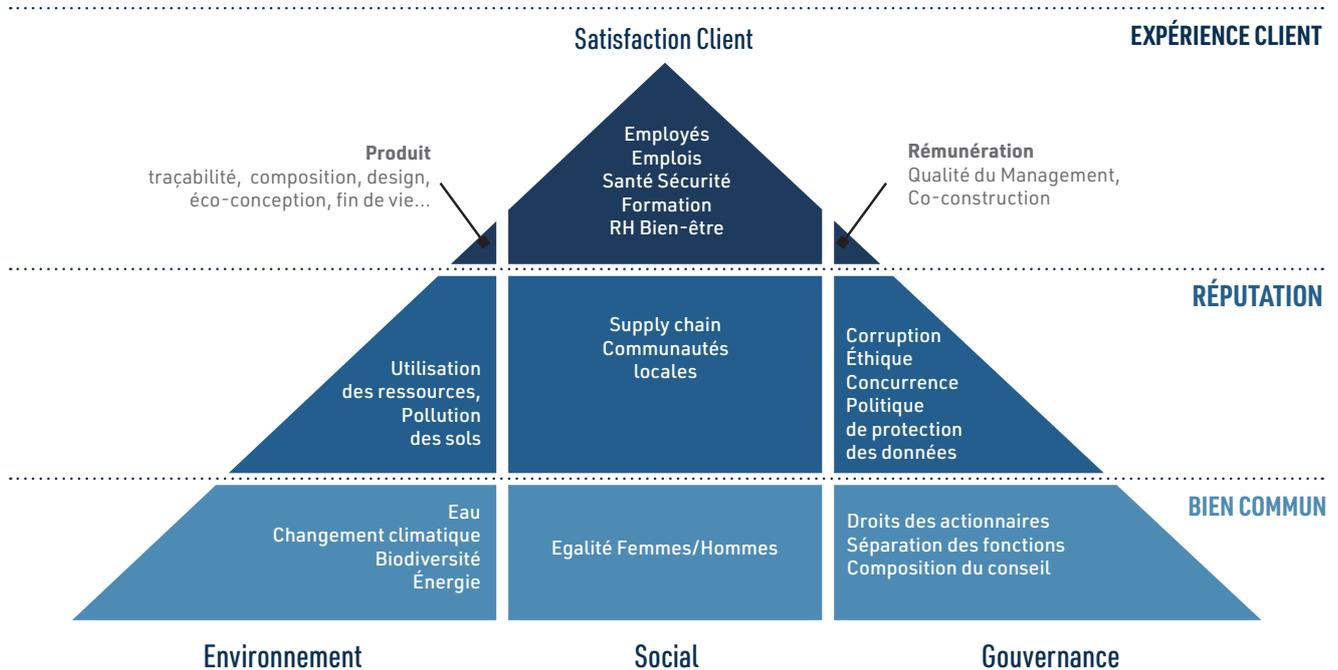
Le fonds s'engage à respecter le règlement (UE)2019/2088 concernant les informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers («SFDR») en conformité avec les dispositions de l'article 9.

Lien vers le prospectus : [http://www.trusteam.fr/fileadmin/user\\_upload/Documents\\_fonds/Documents\\_TF\\_Global\\_Focus\\_client/Prospectus-2023-\\_TF\\_Global\\_Client\\_Focus.pdf](http://www.trusteam.fr/fileadmin/user_upload/Documents_fonds/Documents_TF_Global_Focus_client/Prospectus-2023-_TF_Global_Client_Focus.pdf)

TRUSTEAM  
TF GLOBAL CLIENT FOCUS

Classification BdF : OPCVM Actions internationales  
Actif géré (parts R, I & M) : 7,4 M€  
Eligibilité : Assurance-vie, compte titres  
Indicateur de référence extra-financier : indicateur composite composé à 40% de l'Eurostoxx 50 et à 60% du Morningstar Developed Markets NR EUR. Il s'agit des 50 entreprises de l'Eurostoxx et de 4 305 entreprises du Morningstar Developed Markets NR EUR.

NOTRE PROCESS

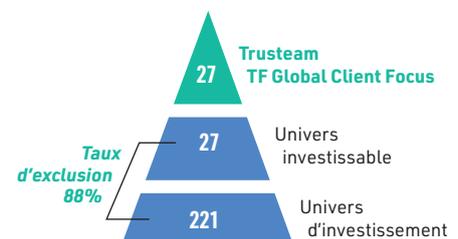


PROCESSUS DE SÉLECTIVITÉ DES VALEURS

L'univers d'investissement est constitué des entreprises cotées sur les principales places boursières des zones géographiques du fonds. L'univers d'investissement analysé du fonds représente toutes les sociétés analysées selon le process ROC « Satisfaction Client ».

L'univers d'investissement éligible représente toutes les sociétés notées et qui répondent aux exigences de l'éligibilité selon le process ROC « Satisfaction Client ».

ACTIONS



# Impact ISR du portefeuille – EXPÉRIENCE CLIENT

– SYNTHÈSE SEMESTRIELLE AU 30 DÉCEMBRE 2023 –



**Le degré d'exigence des clients ne cesse de croître et dépasse désormais la seule qualité des produits proposés. L'expérience offerte par l'entreprise est également clé. Une expérience qualitative et fluide est notamment rendue possible grâce à une formation des employés complète et régulière.\***

\*Livres blancs ISR 2018, envoi sur demande à [contact@trusteam.fr](mailto:contact@trusteam.fr)

## INDICATEURS SURPERFORMANCE

### Satisfaction Client\*



Les valeurs du fonds TF Global Client Focus ont en moyenne un taux de satisfaction client de 80%, contre 74% pour l'indicateur de comparaison.

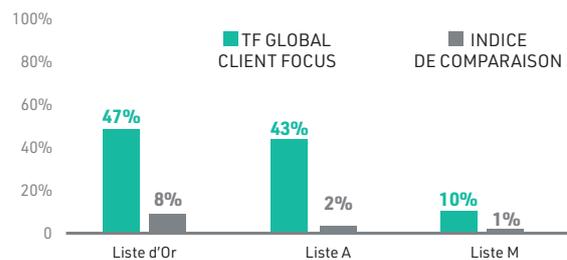
Taux de satisfaction client moyen des actions pondéré du poids des lignes en portefeuille.

Taux de couverture : TF Global Client Focus : 100%,  
Indice de comparaison : 100%

Total des émissions de CO2 (Scope 1-2-3)	<b>31 396 466 tCO2</b>	<b>101 729 922 tCO2</b>
	■ TF GLOBAL CLIENT FOCUS	■ INDICE DE COMPARAISON

\*Une partie des scores de satisfaction client sont estimés en se basant sur la moyenne sectorielle de la valeur et en appliquant une décote de 30%

## SCORE ROC



100% des pondérations des actions de TF Global Client Focus sont éligibles versus 13% pour l'indice de comparaison.

Répartition du portefeuille : somme du poids des actions appartenant à l'intervalle des listes concernées

S

## SANTÉ / SÉCURITÉ



### Accidents du travail \*



S

## FORMATION



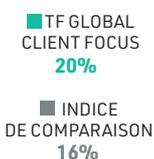
### Nombre d'heures de formation par employé \*



S

## MOTIVATION DES SALARIÉS

### Turnover employés \*



### Croissance du nombre d'employés \*



E

## IMPACT ENVIRONNEMENTAL PRODUIT



### Nouveaux produits



■ TF GLOBAL CLIENT FOCUS ■ INDICE DE COMPARAISON

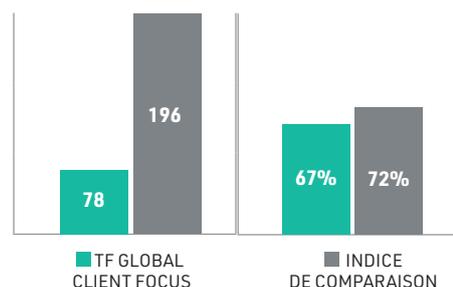
G

## RÉMUNÉRATION



### Écart salarial entre CEO et employé (multiplicateur) \*

### Rémunération des dirigeants liée à des critères ESG



Données au 30 décembre 2023. L'ensemble des données est rebasé sur le taux de couverture (informations disponibles sur Refinitiv)

\* Données portant sur moins de 50% du portefeuille ou du benchmark - Sources : Refinitiv, Carbon Disclosure Project et Trusteam Finance

Lien vers le rapport de performance ESG : [http://www.trusteam.fr/fileadmin/user\\_upload/Documents\\_Mentions\\_legales/Rapport\\_sur\\_la\\_performance\\_ESG\\_T4\\_2022\\_Fonds\\_actions.pdf](http://www.trusteam.fr/fileadmin/user_upload/Documents_Mentions_legales/Rapport_sur_la_performance_ESG_T4_2022_Fonds_actions.pdf)

# Impact ISR du portefeuille – RÉPUTATION

– SYNTHÈSE SEMESTRIELLE AU 30 DÉCEMBRE 2023 –



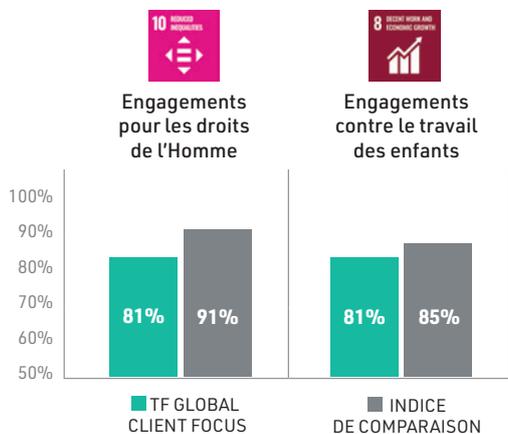
## La réputation impacte directement la satisfaction des clients.

Notre approche ROC induit donc de meilleurs scores que l'indice de référence pour les sociétés présentes dans Trusteam Global Client Focus.

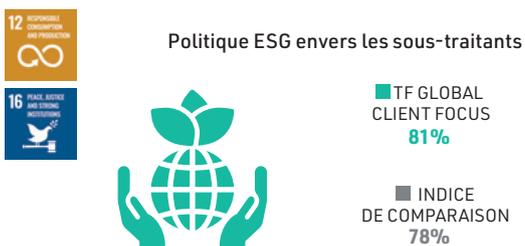
Le lien entre réputation et la qualité de la relation avec les fournisseurs étant également avéré, cette dernière joue un rôle important sur la satisfaction client.\*

\*Livre blanc ISR 2018, envoi sur demande à [contact@trusteam.fr](mailto:contact@trusteam.fr)

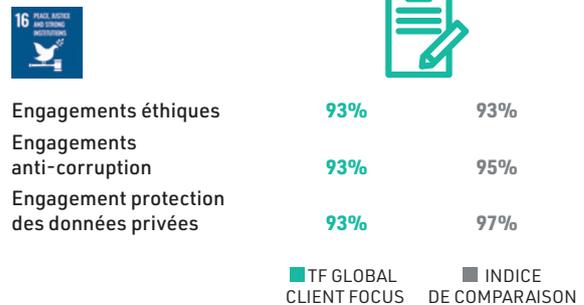
## DH DROITS DE L'HOMME



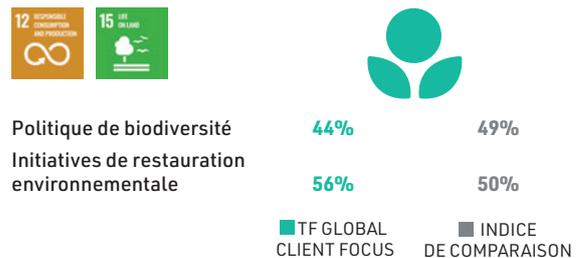
## S SUPPLY CHAIN



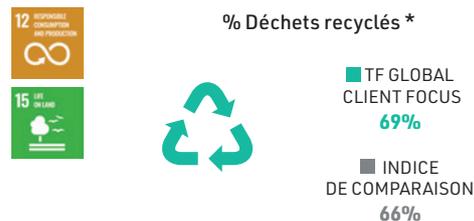
## G CORRUPTION



## E IMPACT ENVIRONNEMENTAL



## E DÉCHETS



## E POLLUTION



Données au 30 décembre 2023. L'ensemble des données est rebasé sur le taux de couverture (informations disponibles sur Refinitiv)

\* Données portant sur moins de 50% du portefeuille ou du benchmark - Sources : Refinitiv, Carbon Disclosure Project et Trusteam Finance

Lien vers le rapport de performance ESG : [http://www.trusteam.fr/fileadmin/user\\_upload/Documents\\_Mentions\\_legales/Rapport\\_sur\\_la\\_performance\\_ESG\\_T4\\_2022\\_Fonds\\_actions.pdf](http://www.trusteam.fr/fileadmin/user_upload/Documents_Mentions_legales/Rapport_sur_la_performance_ESG_T4_2022_Fonds_actions.pdf)

# Impact ISR du portefeuille – BIEN COMMUN

– SYNTHÈSE SEMESTRIELLE AU 30 DÉCEMBRE 2023 –



## La réduction de l'empreinte environnementale des entreprises figure désormais en tête des attentes des clients.

Les satisfaire implique donc d'atteindre cet objectif, ce qui explique que les sociétés présentes dans Trusteam Global Client Focus surperforment leur indice de référence sur les indicateurs liés au développement durable.\*

\*Livre blanc ISR 2018, envoi sur demande à [contact@trusteam.fr](mailto:contact@trusteam.fr)

## E CHANGEMENT CLIMATIQUE



Emission de CO2 Scope 3 (mT)



Réduction impact environnemental

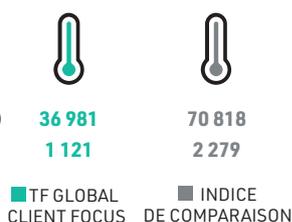
0% vs 9%

■ TF GLOBAL CLIENT FOCUS ■ INDICE DE COMPARAISON

## E CONSOMMATION D'ÉNERGIE



Consommation d'énergie (MWh)  
Intensité énergétique/CA



■ TF GLOBAL CLIENT FOCUS ■ INDICE DE COMPARAISON

## S DIVERSITÉ : ÉGALITÉ H / F

Femmes employées

TF GLOBAL CLIENT FOCUS  
43%

INDICE DE COMPARAISON  
38%



Femmes administratrices

TF GLOBAL CLIENT FOCUS  
34%

INDICE DE COMPARAISON  
35%



## G GOUVERNANCE DE L'ENTREPRISE



% cumul des fonctions de Président et Directeur Général  
% comité RSE

22% vs 33%

■ TF GLOBAL CLIENT FOCUS ■ INDICE DE COMPARAISON

## E EAU



Eau rejetée (m³) \*



1 070 084

Eau utilisée (m³)/CA \*



82 000 543

2 565

7 753

■ TF GLOBAL CLIENT FOCUS ■ INDICE DE COMPARAISON

## E RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE

Énergie renouvelable consommée (MWh)



Taux annuel moyen de réduction des émissions de CO2 \*

TF GLOBAL CLIENT FOCUS  
68 672

INDICE DE COMPARAISON  
12 934

TF GLOBAL CLIENT FOCUS  
3%

INDICE DE COMPARAISON  
3%



Données au 30 décembre 2023. L'ensemble des données est basé sur le taux de couverture (informations disponibles sur Refinitiv)

\* Données portant sur moins de 50% du portefeuille ou du benchmark - Sources : Refinitiv, Carbon Disclosure Project et Trusteam Finance

Lien vers le rapport de performance ESG : [http://www.trusteam.fr/fileadmin/user\\_upload/Documents\\_Mentions\\_legales/Rapport\\_sur\\_la\\_performance\\_ESG\\_T4\\_2022\\_Fonds\\_actions.pdf](http://www.trusteam.fr/fileadmin/user_upload/Documents_Mentions_legales/Rapport_sur_la_performance_ESG_T4_2022_Fonds_actions.pdf)

## CONTROVERSES AU S2 2023

Lorsqu'une controverse est identifiée, elle est analysée afin d'évaluer sa véracité et son impact sur la satisfaction des clients. Si l'impact est significatif, l'éligibilité de la société peut être remise en cause. Et si la réponse de la société 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.

### Environnement

–

### Social

MICHELIN : décision de restructurer ses activités en Allemagne en raison de l'arrêt progressif de l'activité de production de pneus de son site industriel d'Ardmore aux Etats-Unis, ce qui touchera environ 1 400 personnes.

### Gouvernance

TOYOTA : rappel 1m de véhicules et suspension des livraisons de tous les véhicules de sa filiale Daihatsu après des « irrégularités dans les essais des véhicules ».

DISCOVER FINANCIAL SERVICES : enquête déclenchée par la SEC à la suite d'une erreur de tarification.

APPLE : pourrait être frappé par une ordonnance antitrust de l'UE dans sa lutte avec Spotify.

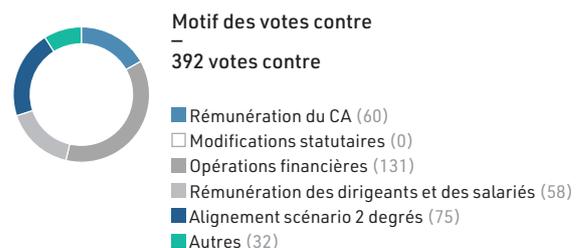
APPLE : la vente des dernières Apple Watch suspendue pour un problème de brevet.

Valeur sortie pour raisons extra-financières : Etsy, Showroom privé, Méliá, Priceline, Llyods banking group

## POLITIQUE DE VOTE\* AU S2 2023

Notre politique de vote et d'engagement est alignée avec notre stratégie de gestion centrée sur la Satisfaction Client. Cette politique reflète donc notre engagement constant pour la promotion de la Satisfaction Client :

- Protection de l'actif client
- Intégration de la satisfaction client dans la rémunération des dirigeants
- Prise en compte de la voix du client dans les instances dirigeantes



(\*) : Politique de vote pour l'ensemble des fonds Trusteam Finance, sur l'année 2023

## ENGAGEMENTS EN 2023

Nous souhaitons être acteurs de la transformation client des entreprises. Nous avons pour objectif de fédérer un écosystème d'acteurs engagés vers cette transformation. Notre engagement consiste donc à :

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



### Climate Action 100+\*

Suivi de 7 sociétés, dont 2 (Saint-Gobain & Air Liquide) en tant que porte-parole de la coalition. Déclaration à l'Assemblée Générale sur l'alignement de la stratégie de Saint-Gobain avec les objectifs de l'Accord de Paris.

(\*) : Coalition regroupant plus de 360 investisseurs représentant plus de 34 trilliards de dollars sous gestion.



### Dialogue ouvert

Soutien à des engagements d'investisseurs face à la crise du COVID-19 (Condition de travail dans les abattoirs avec FAIRR et ICCR, traitement des employés, des sous-traitants et relance verte avec UNPRI), définition des attentes des investisseurs avec Access to Medicine Index.

Dialogue avec les entreprises : En 2023, nous sommes rentrés en dialogue avec 24 entreprises présente dans le fonds au cours de l'année.

Plus de détails sur notre rapport d'engagement actionnarial : [http://www.trusteam.fr/fileadmin/user\\_upload/Documents\\_Mentions\\_legales/CR\\_DDV\\_et\\_Engagement.pdf](http://www.trusteam.fr/fileadmin/user_upload/Documents_Mentions_legales/CR_DDV_et_Engagement.pdf)

Le document présent vous est communiqué à titre purement indicatif et ne constitue ni une recommandation, ni une proposition ou une offre d'achat ou toute autre transaction portant sur les instruments financiers qui y sont visés, ni du conseil. Il convient de prendre connaissance de la version la plus récente du prospectus (disponible auprès de la société de gestion Trusteam Finance - 11 rue Berryer, 75008 Paris - 01 42 96 40 30 - et sur le site internet [www.trusteam.fr](http://www.trusteam.fr)) avant de souscrire. Les performances passées ne préjugent pas des performances futures. Les performances ne sont pas constantes dans le temps. Le process ROC (Return on Customer), basé sur le critère de la Satisfaction Client, est présenté de façon détaillée sur une page dédiée du site internet de Trusteam Finance et dans le Code de Transparence des fonds. Les limites méthodologiques du process ROC sont liées à la qualité et le degré de complétude des données obtenues sur les clients et sur les sociétés, variables selon les sociétés, les secteurs d'activité et les zones géographiques. Le lien entre le critère de la Satisfaction Client et la performance financière des entreprises repose sur des études académiques qui sont présentées de façon détaillée dans le Livre Blanc de Trusteam Finance, qui est disponible gratuitement sur demande. Les politiques ESG (dont la politique d'engagement actionnarial), les reportings extra-financiers des fonds Trusteam et autres reporting ESG (Article 29 LEC, Codes de Transparence, Rapports sur la mesure d'impact ISR, compte rendu sur la politique de vote et d'engagement) sont disponibles sur le site internet de Trusteam Finance.

60% des indicateurs ESG du portefeuille  
sont meilleurs que ceux de l'indice de comparaison  
(le fonds surperforme 76% des indicateurs environnementaux,  
55% des indicateurs sociétaux,  
et 29% des indicateurs de gouvernance)

(\*) : Détails de l'ensemble des indicateurs étudiés disponibles dans le Rapport de performance ESG  
<http://www.trusteam.fr/trusteam-finance-lisr.html>

#### Objectifs de Développement Durable de l'ONU



trusteam  
finance



#### CONTACT

#### TRUSTEAM FINANCE

developpement@trusteam.fr  
gestionprivee@trusteam.fr

Tél : 01 42 96 40 30

[www.trusteam.fr](http://www.trusteam.fr)