



La Satisfaction Client, moteur de performance financière

NOTRE STRATÉGIE

L'objectif de gestion est d'investir parmi les sociétés les plus orientées Client au sein de l'univers d'investissement afin de surperformer sur 5 ans l'indice Morningstar Developed Markets Net Return en euro, dividendes réinvestis tout en ayant une performance ESG supérieure à celle de leur indice de référence.

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

L'engagement de prise en compte des critères extra financier est en "sélectivité" par rapport à l'univers investissable.

Lien vers le prospectus de Trusteam ROC : http://www.trusteam.fr/fileadmin/user_upload/Documents_fonds/Documents_ROC/PROSPECTUS_ROC_FR.pdf

TRUSTEAM ROC

Classification AMF : OPCVM Actions internationales

Actif géré (parts A, B & S) : 60,8 M€

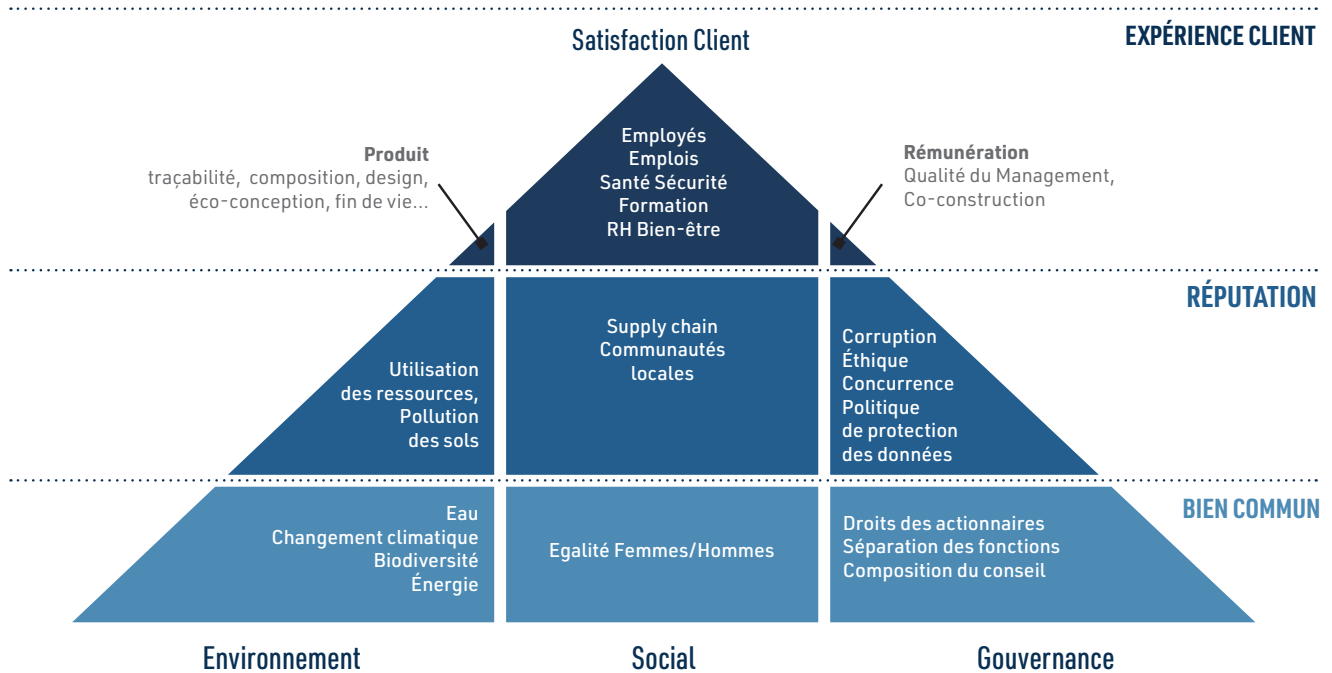
Indice de référence : Morningstar Developed Markets TR

Éligibilité : Assurance-vie, compte titres

Indicateur de référence extra-financier

La performance extra-financière de Trusteam ROC est comparée à celle de son indice de référence, le Morningstar Developed Markets TR

NOTRE PROCESS



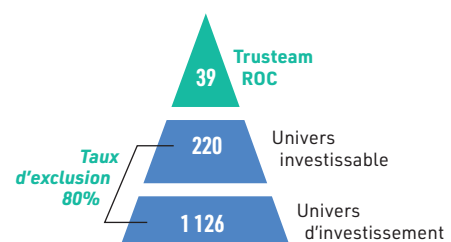
PROCESSUS DE SÉLECTIVITÉ DES VALEURS

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

INDICATEURS SURPERFORMANCE

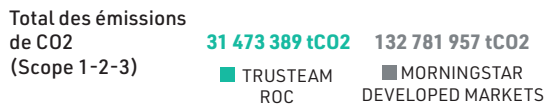
Satisfaction Client *



Les valeurs du fonds Trusteam ROC ont en moyenne un taux de satisfaction client de 81%, contre 72% pour le Morningstar Developed Markets.

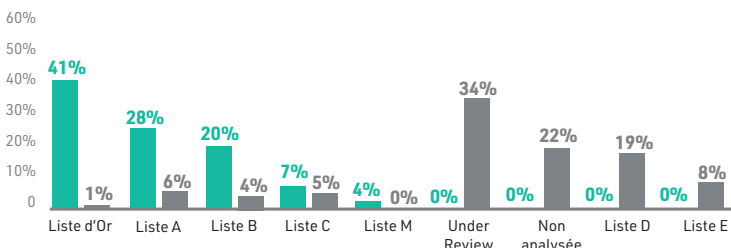
Taux de satisfaction client moyen des actions pondéré du poids des lignes en portefeuille.

Taux de couverture : Trusteam ROC : 100%, Morningstar Developed Markets : 100%



*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 Trusteam ROC sont investies sur des valeurs éligibles contre 17% pour le Morningstar Developed Markets

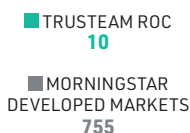
Répartition du portefeuille : somme du poids des actions appartenant à l'intervalle des listes concernées.



SANTÉ / SÉCURITÉ



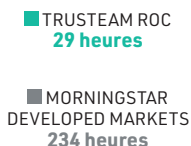
Accidents du travail *



FORMATION

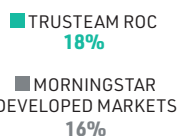


Nombre d'heures de formation par employé *

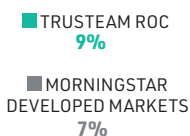


MOTIVATION DES SALARIÉS

Turnover employés *



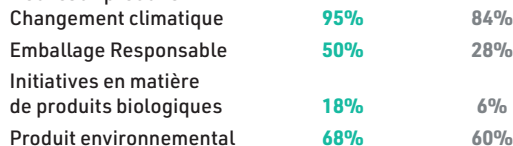
Croissance du nombre d'employés



IMPACT ENVIRONNEMENTAL PRODUIT



Nouveaux produits

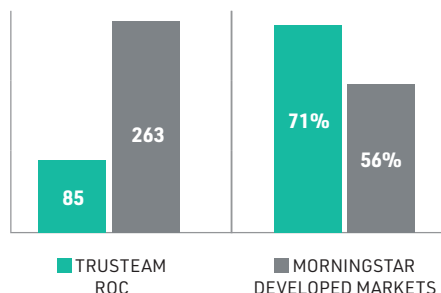


RÉMUNÉRATION



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

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 ROC.

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



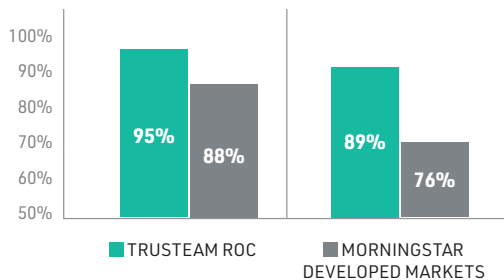
DROITS DE L'HOMME



Engagements pour les droits de l'Homme



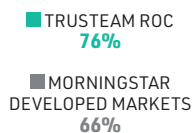
Engagements contre le travail des enfants



SUPPLY CHAIN



Politique ESG envers les sous-traitants



CORRUPTION



Engagements éthiques	97%	90%
Engagements anti-corrupcion	97%	91%
Engagement protection des données privées	100%	97%

■ TRUSTEAM ROC ■ MORNINGSTAR DEVELOPED MARKETS



IMPACT ENVIRONNEMENTAL



Politique de biodiversité	47%	39%
Initiatives de restauration environnementale	58%	37%

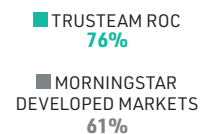
■ TRUSTEAM ROC ■ MORNINGSTAR DEVELOPED MARKETS



DÉCHETS



% Déchets recyclés *



POLLUTION



Montant moyen d'amendes environnementales *



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

Impact ISR du portefeuille – BIEN COMMUN

– SYNTHÈSE SEMESTRIELLE AU 30 DÉCEMBRE 2023 –



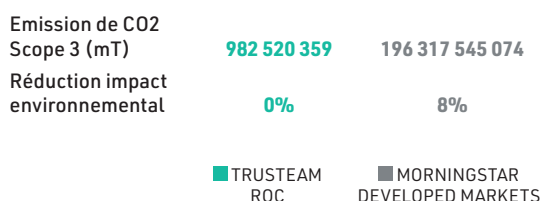
La réduction de l’empreinte environnementale des entreprises figure désormais en tête des attentes des clients.

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

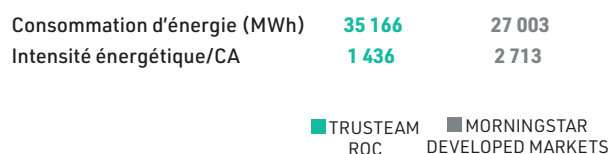
* Livre blanc ISR 2018, envoi sur demande à contact@trusteam.fr



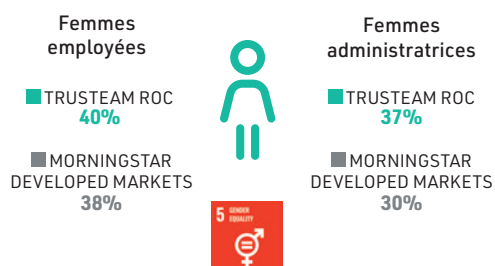
CHANGEMENT CLIMATIQUE



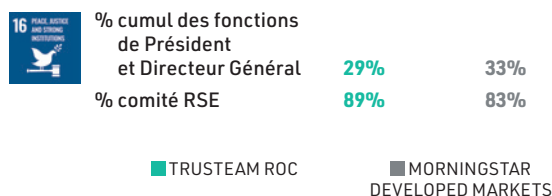
CONSOMMATION D'ÉNERGIE



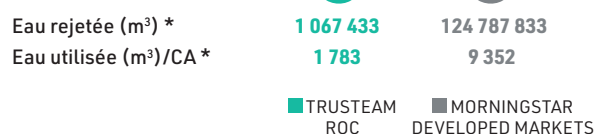
DIVERSITÉ : ÉGALITÉ H / F



GOVERNANCE DE L'ENTREPRISE



EAU



RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE

Énergie renouvelable (MWh) *



Taux annuel moyen de réduction des émissions de CO2 *



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

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

AIR FRANCE-KLM : l'Advertising Standards Authority demande à AF-KLM, Lufthansa et Etihad de suspendre leur greenwashing publicitaire.

AIR FRANCE-KLM : KLM affronte un groupe d'écologistes devant un tribunal d'Amsterdam afin de déterminer si ses publicités ont induit les clients en erreur dans un cas présumé d'« écoblanchiment ».

SEMI-CONDUCTEURS : le Sénat américain adopte un projet de loi exemptant les projets de semi-conducteurs d'examens environnementaux.

Social

DEUTSCHE TELEKOM : envisagerait de supprimer 1 300 postes dans sa filiale Telekom IT en Allemagne.

AIR FRANCE-KLM : journée de grève à Orly pour protester contre la décision de la compagnie aérienne de quitter l'aéroport de Paris-Orly en 2026.

MICHELIN : décision de restructurer ses activités en Allemagne (1 532 employés sont concernés). Cette décision fait suite à celle annoncée le 26 octobre d'arrêter progressivement, d'ici fin 2025, les activités de production de pneus de son site industriel d'Ardmore aux Etats-Unis, ce qui touchera environ 1 400 personnes.

COSTCO : le PDG sortant gagnait 336 fois le salaire médian.

Gouvernance

AMAZON : le régulateur britannique demande une enquête antitrust sur la domination d'Amazon et de Microsoft sur le marché britannique du cloud.

DEUTSCHE TELEKOM / T-MOBILE US : un recours collectif a été déposé aux Etats-Unis pour l'impact négatif de la fusion T-Mobile Sprint sur l'intensité concurrentielle américaine.

AIR FRANCE-KLM : la Cour de justice européenne retoque pour la forme les aides d'Etat à Air France-KLM pendant la crise du Covid-19.

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 ». Perquisition du ministère japonais des transports.

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.

Valeurs sorties pour raison extra-financière : –

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



133 assemblées générales

- Au moins un vote d'opposition (86%)
- Accord avec le management (13%)



Motif des votes contre
392 votes contre

- Rémunération du CA (60)
- Modifications statutaires (0)
- Opérations financières (131)
- Rémunération des dirigeants et des salariés (58)
- Alignement scénario 2 degrés (75)
- Autres (32)

(*) : 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 38 entreprises présentes 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

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) 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.

86% des indicateurs ESG du portefeuille sont meilleurs que ceux du Morningstar Developed Markets (le fonds surperforme 88% des indicateurs environnementaux, 82% des indicateurs sociétaux, et 86% 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