

## L'ACTUALITÉ DU MOIS

### ► La révolution digitale est d'abord une révolution client

La vague digitale déferle chaque jour un peu plus dans nos économies et nos organisations. Mais à y regarder d'un peu plus près, cette révolution digitale est d'abord révélatrice d'une révolution client.

Le digital a permis l'émergence de nouveaux acteurs technologiques qui ont transformé notre manière de consommer, de travailler et d'interagir. Majoritairement nés sous l'ère de l'information (1990-2010) (\*), ces nouveaux acteurs ont créé les conditions d'une relation qui s'est définitivement inversée avec le client. Grâce à leur pouvoir digital augmenté, les clients sont ainsi de plus en plus souvent en situation de choisir et non de subir. Nous sommes définitivement entrés dans l'ère du client (2010 ...) (\*), et **la révolution digitale révèle une révolution client**, où le client a pris conscience de son pouvoir et l'exerce sans commune mesure.



Les conséquences sont multiples pour les entreprises, à commencer par la vitesse de transformation pour répondre à l'évolution constante des attentes client.

Une étude conduite aux Etats-Unis en 2015 sur 64 catégories de produits (Brandkeys) a montré que les attentes des clients augmentent quatre fois plus vite que la capacité moyenne des entreprises à y répondre. Les entreprises qui sont dans l'écoute permanente de

leurs clients, voire anticipent leurs attentes, sont donc mieux armées pour se transformer digitalement.

Selon nos analyses, les trois attentes majeures des clients, quel que soit le secteur, aussi bien en B2B qu'en B2C, sont :

- **Le temps.** Le tout, tout de suite, rendu possible par la technologie, nous fait vivre dans l'immédiat et nous rend de plus en plus impatients. **Nous sommes par exemple 57% à quitter un site web s'il ne s'affiche pas dans les trois secondes, et même 80% à ne pas revenir sur ce site ensuite.**
- **L'excellence.** L'expérience client vécue chez des acteurs comme Amazon crée de nouveaux standards d'excellence et laisse de moins en moins de place pour des acteurs dont le service serait de qualité moyenne. **55% des Français ont changé de fournisseurs au cours des 12 derniers mois en raison d'un service client insuffisant.**
- **L'authenticité.** Dans ce déluge digital, l'humain retrouve ses lettres de noblesse. C'est l'exemple de l'expérience d'achat en boutique Nespresso. Le sac de capsules de café est tendu à deux mains au client, tout en en s'assurant du contact visuel avec le client, même (et surtout) si la commande a été faite sur internet.

Répondre à ces nouvelles attentes, c'est donc à la fois faire preuve d'efficacité opérationnelle, et avoir une forte culture client. **La technologie en devient un accélérateur, surtout si elle est bien intégrée dans le parcours client.**

« Investir dans la révolution digitale, c'est donc investir dans la révolution client. »

Prenons l'exemple de **Nordstrom**, leader des grands magasins aux USA, dont la stratégie a été axée très tôt sur l'excellence du service client. Nordstrom se distingue depuis longtemps par sa politique souple en matière de retours d'articles, ou encore par l'autonomie laissée aux collaborateurs. Ces derniers sont ainsi encouragés à faire preuve de bon sens en toutes situations avec les clients. L'excellence opérationnelle de Nordstrom et sa culture client ancrée de longue date ont facilité l'intégration des nouvelles technologies digitales. Nordstrom a ainsi été l'un des premiers à déployer avec succès le mobile check out (encaissement sur mobile) n'importe où dans le magasin, car les vendeurs étaient résolument engagés dans la volonté de faciliter la vie du client.

Chez Trusteam Finance, nous sommes particulièrement sensibles à ces entreprises qui ont construit les conditions d'une digitalisation réussie grâce à leur orientation client et à la maîtrise de leur activité opérationnelle au service du client.

Si la technologie a révélé le pouvoir du client, elle a donc également révélé que les entreprises orientées client sont les mieux placées pour s'engager dans la révolution digitale.

(\* Source : Forrester Research

## LA VALEUR SATISFACTION CLIENT DU MOIS : KINEPOLIS

### ► Kinopolis ou le confort du canapé au cinéma

L'expérience client progresse dans tous les secteurs, y compris dans les salles de cinéma.

Dernière innovation en date, le *cosy seat* (siège confortable) imaginé par Kinopolis, qui exploite 46 salles de cinémas en Europe.



Kinopolis a eu l'idée de proposer des nouveaux sièges plus larges, sans accoudoir au milieu, équipés d'une petite table et d'un petit crochet pour pouvoir y accrocher ses effets personnels. Ces sièges, qui sont proposés contre un supplément de 2,50€, permettent ainsi de retrouver le confort de son salon au cinéma, et ouvre la voie au concept de Business Class, bien connu dans l'aérien, mais décliné cette fois-ci dans les salles obscures.

Et comme une compagnie aérienne, Kinopolis analyse le taux de remplissage des salles avant d'installer des *cosy seats*. L'espace inoccupé identifié est alors dédié à ces nouveaux sièges, pour offrir aux clients une nouvelle expérience.

Le succès a été immédiat pour cette expérience, qui permet de générer satisfaction client, chiffre d'affaires et profit additionnels.

Kinopolis n'en est pas à sa première initiative, puisque l'entreprise a en effet inscrit depuis longtemps le client dans sa stratégie. Kinopolis mesure par exemple la satisfaction client pour chacun des films projetés, afin de lui associer la salle la mieux dimensionnée à sa fréquentation future. Autre initiative : des suggestions de films envoyées régulièrement au client en fonction des films déjà vus (pratique qui a fait le succès de Netflix).

Kinopolis est donc un très bon exemple d'entreprise qui a su innover en termes de service pour le client, avec à la clé un gain simultané en satisfaction client et performance financière.

Trusteam Finance est actionnaire de Kinopolis au travers du fonds Trusteam ROC PME.

« L'actif client est l'actif le plus important de l'entreprise ». Claes Fornell

## COMMENT BIEN COMMENCER VOTRE RENTRÉE ?

### ► Bilan 2016

Après les tensions politiques que les marchés financiers ont affronté tout au long de l'année, avec le Brexit, les élections américaines et italiennes, les investisseurs ont finalement choisi de prendre en compte l'amélioration des fondamentaux économiques. L'année s'est, ainsi, terminée sur une note positive. Les actions sont en hausse et les marchés de crédit européens ont bénéficié de l'extension du Quantitative Easing de la BCE (rachat de dettes) aux dettes des entreprises. Ils n'ont pas vraiment été pénalisés par l'amorce de remontée des taux en fin d'année.

### ► Perspectives 2017

D'une certaine façon l'année 2017 débute dans un contexte opposé à celui de 2016. La croissance s'améliore aux États Unis, en Chine et même en Europe. Les matières premières et le pétrole sont désormais orientés à la hausse ce qui est favorable aux pays émergents producteurs. Le contexte macroéconomique est redevenu porteur. Ceci est favorable aux placements actions.

Parmi les risques que nous identifions, celui de la hausse des taux d'intérêt semble partiellement intégré. Le taux 10 ans américain est déjà à 2,5%, gagnant ainsi près de 0,9 points en 3 mois. Dans la zone euro, la BCE a confirmé l'extension du Quantitative Easing jusqu'à fin 2017. La remontée des taux devrait être modérée et contrôlée par les banques centrales.

En revanche, le niveau du dollar et les exubérances du nouveau président américain peuvent présenter des incertitudes. Un dollar élevé pénalisera la croissance américaine et la situation financière des pays émergents. Du monde merveilleux de Donald Trump les marchés ont peut-être déjà anticipé le meilleur. Il faudra, à nouveau en 2017 s'attendre à des périodes de volatilité.

### ► Les fonds Trusteam en 2016

L'ensemble de notre gamme termine l'année sur une note positive.

Notre fonds Trusteam ROC A a clôturé sa 6<sup>ème</sup> année de hausse consécutive (+5.74% en 2016). Cela confirme que

notre approche 'Satisfaction Client' est pertinente pour les grandes valeurs. Elle l'est aussi pour les mid et small-caps, comme en témoigne la progression de 17.31% en 2016 de notre fonds Trusteam ROC PME.

Notre fonds diversifié : Trusteam Optimum (dont l'objectif est d'obtenir une performance régulière), termine l'année en hausse de 4.23%, avec toujours une volatilité 5 ans inférieure à 2%.

Il a été porté par la performance des obligations privées et des actions. C'est également le cas de Trusteam ROC Flex, notre fonds flexible en hausse de 5.00% en 2016, dont nous avons, tout au long de l'année, géré activement la pondération actions pour nous adapter aux fluctuations des marchés.

Notre gamme démontre ainsi sa constance et sa cohérence avec 5 fonds notés 5 étoiles par Quantalys. Ils présentent des niveaux de risque faible : 2 et 3 pour nos deux fonds diversifiés et 5 pour nos fonds actions.

### ► Et 2017 ?

Même si le contexte macro-économique est plus favorable, la croissance mondiale reste faible et légitime pleinement notre process Satisfaction Client pour sélectionner les entreprises capables de se développer dans un monde qui change. Pour nous, la révolution digitale est surtout une révolution du client. Nous allons continuer à renforcer notre recherche Satisfaction Client pour trouver les meilleures entreprises.

Du côté des fonds diversifiés : nous allons cette année comme en 2016 utiliser toute la flexibilité de Trusteam Roc Flex pour profiter au mieux des opportunités du marché actions. Dans sa poche obligataire, comme dans celle de Trusteam Optimum, nous nous concentrerons sur des obligations privées à durée courte.

Trusteam Optimum bénéficiera de ses 2 moteurs : les obligations convertibles et les actions associées à des ventes de calls, pour améliorer la performance des produits de taux.

Au moment où les rendements baissent, Trusteam Optimum et Trusteam Roc Flex sont de bons compléments

## PERFORMANCES AU 31 DÉCEMBRE 2016

► L'ensemble de notre gamme est notée 5 étoiles par Quantalys

Fonds	Performances*			Volatilité 3 ans	ISRR
	2016	3 ans	5 ans		
Trusteam Optimum A (FR0007072160) 	4.23%	7.61%	18.59%	2.02%	2
Trusteam ROC Flex (FR0007018239) 	5.00%	13.41%	30.01%	5.40%	3
Trusteam ROC A (FR0010981175/LU1506680005) 	5.74%	42.56%	93.08%	12.91%	5
Trusteam ROC EUROPE A (FR0007066725) 	-0.04%	22.16%	91.68%	13.46%	5
Trusteam ROC PME (FR0010220038) 	17.31%	49.76%	141.43%	11.58%	5

\*Source Trusteam Finance

### ► Contacts



**Jérôme Blanc**  
Directeur du Développement  
jblanc@trusteam.fr  
+33.1.42.96.67.06



**Christophe Jacomino**  
Développement Institutionnel  
cjacomino@trusteam.fr  
+33.1.42.96.40.16



**Antoine Dumont**  
Distribution France  
adumont@trusteam.fr  
+33.1.42.96.40.18



**Quentin Verdickt**  
Distribution France  
qverdickt@trusteam.fr  
+33.1.42.60.98.51



**Manuel Decaudaveine**  
Développement Suisse  
mdecaudaveine@trusteam.fr  
+41.78.682.98.88



**Daisy Hébert**  
Développement Benelux  
dhebert@trusteam.fr  
+33.1.42.60.98.52

Source : Trusteam Finance - Données au 31/12/2016.

Les fonds gérés par Trusteam Finance sont principalement investis en actions et en obligations privées et présentent un risque de perte en capital. Les performances passées ne préjugent pas des performances futures. Les performances ne sont pas constantes dans le temps. Les fonds sont des FCP de droit français agréés par l'AMF. Les fonds Trusteam ROC, Trusteam ROC Europe et Trusteam Optimum sont enregistrés à la distribution en Suisse auprès de la FINMA. Les fonds Trusteam ROC Flex et Trusteam Optimum sont enregistrés à la distribution en Belgique auprès de la FSMA. La SICAV luxembourgeoise Trusteam Funds - ROC est un compartiment de droit luxembourgeois en cours d'agrément pour la distribution en France et en Belgique. Ces fonds sont également éligibles aux contrats d'assurance-vie de droit luxembourgeois en libre prestation de service. Ce document est à caractère informatif et ne constitue pas une recommandation d'investissement. Pour tout renseignement, se reporter au DICI/Prospectus des fonds sur [www.trusteam.fr](http://www.trusteam.fr) ou contactez Trusteam Finance au +33 (0)1.42.96.40.30