



Talence Epargne Utile, mesurez l'impact de votre investissement



L'INDICATEUR DE JANVIER : RÉALISATION D'ENQUÊTES DE SATISFACTION CLIENTS



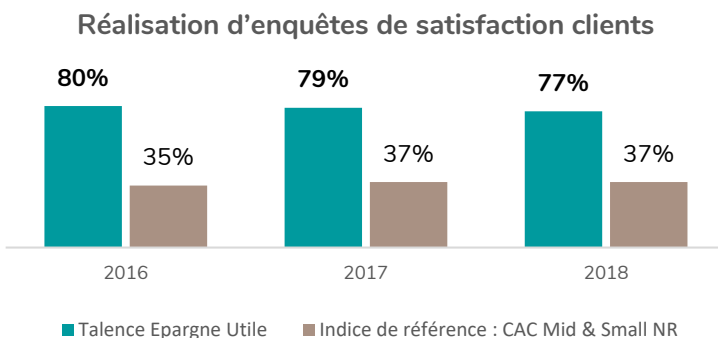
L'attention accordée à la satisfaction clients est un enjeu clé pour la pérennité de l'entreprise. Le niveau de satisfaction des clients et la qualité des prestations déterminent la valeur perçue des produits et services vendus.

La satisfaction clients va de pair avec les notions de confiance et de fidélité de ceux-ci. Ces études constituent un des axes de progrès de l'entreprise et leur régularité permet de suivre au plus près le niveau de réponse de la société.

La réalisation d'enquêtes de satisfaction clients est alors signe d'une maîtrise des relations avec sa clientèle et suggère une volonté de commercialiser des produits ou services en accord avec les attentes de ses clients.

Performance de Talence Epargne Utile sur l'indicateur de réalisation d'enquêtes de satisfaction clients

Le graphique ci-dessous présente l'évolution de cet indicateur sur 3 ans. **Talence Epargne Utile** enregistre par rapport à son benchmark, le CAC Mid & Small, des performances bien plus importantes. De 2016 à 2018, le fonds surperforme de 36 points, en moyenne, son benchmark. En 2018, plus de trois quarts des entreprises (77%) composant le fonds Talence Epargne Utile réalisent des enquêtes de satisfaction clients.



Parmi ces sociétés, la **Compagnie des Alpes** (CDA), leader européen des loisirs suit depuis 2013 sa stratégie «Très Grande Satisfaction» (TGS) client et s'emploie régulièrement à la réalisation d'enquêtes clients.

Quadiant, spécialiste de l'expérience client et traitement du courrier, publie son taux de satisfaction issus d'enquêtes clients : 97.5% en 2018.

Enfin, **Elis**, société de nettoyage et d'hygiène, a développé son programme de Satisfaction Client «5 stars», afin de placer le client au cœur de sa stratégie depuis 2015. Le Groupe a mené 50 000 enquêtes de satisfaction en 2018 et le taux de satisfaction client qu'Elis obtient en 2019 est de 87.7%.

Quelle est la contribution des indicateurs d'impacts sur la gestion de Talence Epargne Utile ?

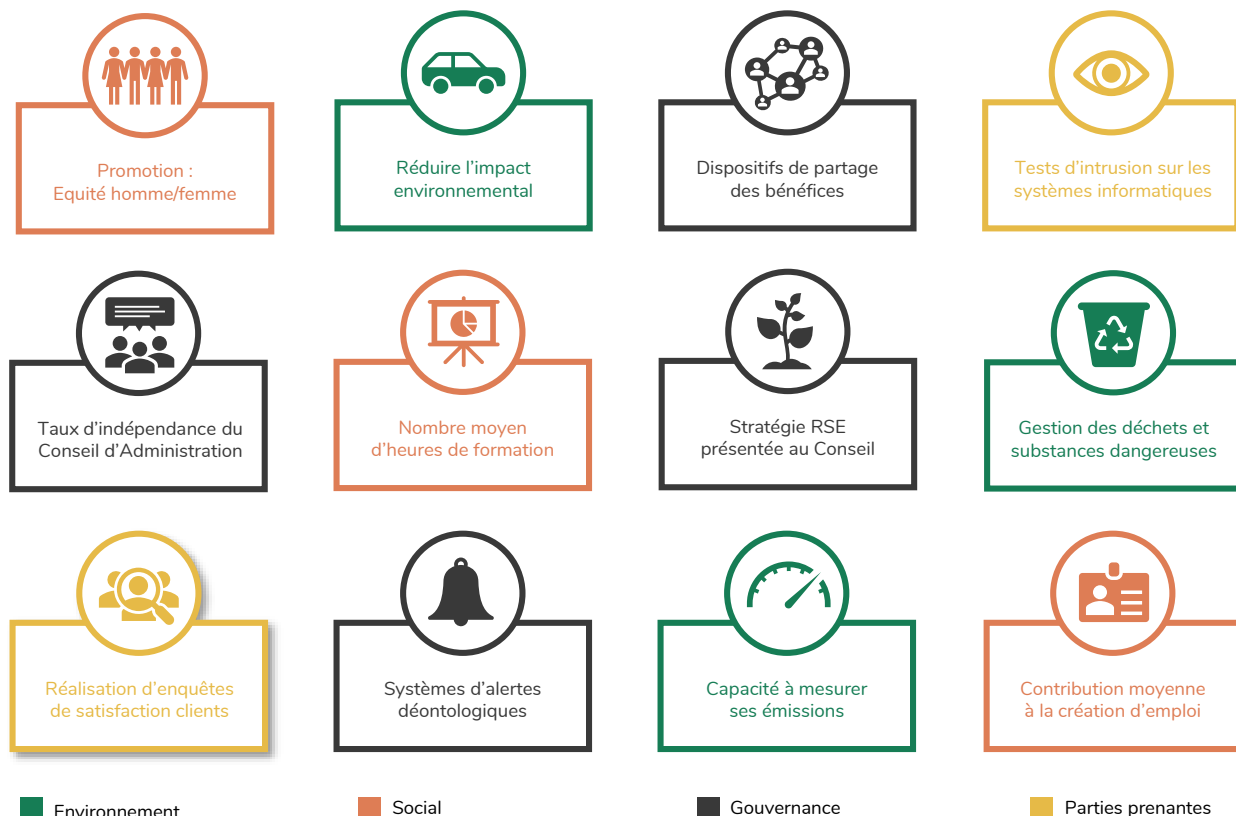
Talence Gestion a créé le fonds **Talence Epargne Utile** depuis maintenant trois ans. Il s'agit d'un fonds dédié aux PME françaises s'illustrant tant par leurs résultats financiers que par l'ambition de leur politique de responsabilité sociale.

Gaïa Rating, agence indépendante de recherche ESG d'**EthiFinance** est spécialisée dans l'évaluation extra-financière des entreprises de taille moyenne. Grâce aux expertises combinées de Talence Gestion et d'EthiFinance, le fonds Talence Epargne Utile investit dans des entreprises créant de la valeur et contribuant au développement durable.

L'évaluation extra-financière relevant d'une certaine technicité, il nous est apparu important de présenter douze indicateurs d'impact très concrets permettant de mesurer l'utilité des investissements du fonds ainsi que leur qualité en termes ESG et du respect des parties prenantes.

Comment sont mesurés les indicateurs d'impacts ?

L'ensemble des impacts est calculé de façon annuelle en agrégeant les données des entreprises sélectionnées sur un indicateur donné. Le périmètre reste stable ainsi que la méthodologie de scoring utilisée. Ci-dessous, les douze indicateurs d'impact, dont un vous sera présenté chaque mois.



Avertissement

Document à caractère commercial, simplifié et non contractuel. Le contenu de ce document ne constitue ni une recommandation, ni une offre d'achat, ni une proposition de vente, ni une incitation à l'investissement. Les performances passées ne sont pas un indicateur fiable des performances futures et sont présentées dans la devise de référence du fonds hors commissions entrée/sortie. L'accès aux produits et services présentés ici peut faire l'objet de restrictions à l'égard de certaines personnes ou de certains pays. Le traitement fiscal dépend de la situation de chacun. Le DICL qui doit être remis au souscripteur préalablement à la souscription et le prospectus du fonds présentant les risques auxquels le fonds est exposé sont disponible directement auprès de Talence Gestion et sur son site internet à l'adresse suivante www.talencegestion.fr

Sources : Talence Gestion et EthiFinance. Tous droits réservés.