

Performance extra-financière



CONFORMITÉ
lutte contre la fraude et
éthique des affaires



TRANSPARENCE
clients et offres



RESPONSABILITÉ
employeur



ENGAGEMENT
sociétal



Sommaire

Edito	3
Présentation des activités et du périmètre	4
Modèle d'affaires et Organisation de la RSE	5
Risques extra financiers et stratégie RSE	8
Tableau de bord RSE	9
Application de la Taxonomie européenne	10



Conformité, lutte contre la fraude et éthique des affaires 11

- Lutte contre la fraude
- Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme
- Lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts
- Respect de la réglementation fiscale
- Sécurité et protection des données
- Politique d'achat



Transparence clients et offres 17

- Qualité et transparence des offres entreprises
- Qualité et transparence des offres particuliers
- Conseil et accompagnement des clients notamment en cas de risques d'impayés
- Intégration de la RSE dans les prestations et offres



Responsabilité employeur 23

- Attraction de nouveaux talents
- Talents et compétences
- Santé, sécurité, bien-être et dialogue social
- Rémunérations et avantages
- Diversité et égalité des chances



Engagement sociétal 31

- Respect de l'environnement
- Engagement des salariés et mécénat

Annexes 38

- Table de correspondance GRI
- Rapport d'assurance de l'Organisme Tiers Indépendant (OTI)



“

L'année 2021 a été marquée par plusieurs événements importants pour American Express France. En premier lieu, après plusieurs mois de restriction liés à la pandémie, tous les collaborateurs ont pu recommencer à se rendre et travailler, sur la base du volontariat, depuis notre nouveau siège situé à Rueil-Malmaison, certifié HQE.

L'engouement des collaborateurs et l'enthousiasme dont ils ont fait preuve témoignent de notre culture d'entreprise particulièrement marquée et à laquelle ils sont profondément attachés, comme l'atteste l'obtention de la certification Great Place To Work® fin 2021.

Nos valeurs d'entraide et de promotion de la diversité et de l'inclusion résonnent dans les résultats de l'enquête interne réalisée dans le cadre de cette certification : 90% des collègues déclarent que nous sommes attentifs les uns aux autres ; 85% des collègues déclarent que chez American Express, ils peuvent être eux-mêmes et 97% des collègues précisent que les collaborateurs sont traités équitablement quel que soit leur genre.

Il s'agit d'une immense fierté qui vient récompenser les engagements d'American Express France envers ses collaborateurs depuis le début de la crise sanitaire, que ce soit en termes de sécurité, de flexibilité mais aussi d'équilibre vie personnelle/vie professionnelle.

Cette certification vient également saluer les efforts de l'entreprise pour proposer un cadre de travail égalitaire et inclusif, qui favorise les réussites collectives, et où chacun peut développer son parcours professionnel, et ainsi atteindre son plein potentiel. Offrir ce cadre de travail à nos collaborateurs est essentiel pour garantir l'excellence de service à nos clients.

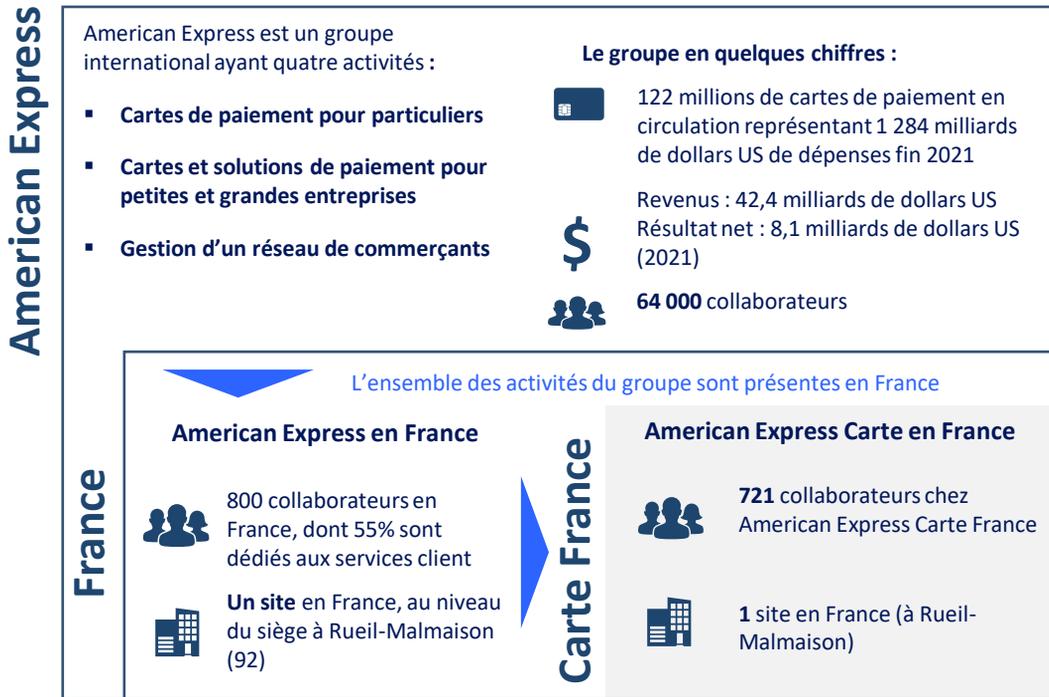


Caroline Gaye
Directrice Générale d'American Express
Carte France

PRÉSENTATION DES ACTIVITÉS ET DU PÉRIMÈTRE

Fondé en 1850, American Express est un groupe international, premier émetteur mondial de cartes non bancaires et acteur majeur dans les services financiers. Filiale du groupe américain American Express Company, la société American Express Carte France (AECF) propose des cartes et des solutions de paiement internationales associées à un ensemble de services garantissant sécurité et assistance partout dans le monde. Ces moyens de paiement s'adressent aussi bien aux particuliers qu'aux professionnels implantés en France.

Le schéma ci-dessous présente l'imbrication des activités d'American Express Carte France au sein du groupe American Express.



Le rapport RSE suivant intègre la déclaration de performance extra-financière liée à l'activité d'American Express Carte France.

Toutefois, l'activité d'American Express Carte France (AECF) est fortement liée aux activités du groupe et à celles d'American Express Payment Europe SL (AEPE), qui gère le réseau de commerçants. De ce fait, pour assurer la qualité des données communiquées et pour permettre une meilleure compréhension de l'activité, certaines informations relatives au groupe American Express et à la société American Express Payment Europe SL ont été ajoutées.

MODÈLE D'AFFAIRES ET ORGANISATION DE LA RSE

American Express est un groupe international présent dans le voyage et les services financiers au travers de 4 grandes activités : Cartes pour particuliers, Cartes & solutions de paiement pour petites et grandes entreprises, Réseau de commerçants et Voyages d'Affaires & Change. American Express Carte France est la filiale du groupe en France en charge des activités d'émetteur de cartes. Elle prend en charge directement les activités liées aux Cartes pour les particuliers, pour les clients en libéral et pour les entreprises. American Express Carte France propose également des assurances, pour certaines comprises dans l'offre carte, ou une gamme d'assurances complémentaires via une activité de courtage (assurance voyage, prévoyance, protection juridique ...). La gestion des activités pour le réseau des commerçants relève de la responsabilité d'American Express Payment Europe SL. AECF réalise la mission du groupe en France, en s'appuyant sur des valeurs fortes, afin de faire de la marque « AMERICAN EXPRESS », la première marque financière au monde.

Relations parties prenantes

American Express Carte France (AECF) entretient des liens avec ses principales parties prenantes, en fonction de leur influence sur les opérations et des opportunités qu'elles peuvent représenter pour l'activité du groupe. Les attentes des parties prenantes prioritaires sont résumées ci-dessous :

AmEx Group



- Conformité réglementaire
- Santé et sécurité
- Satisfaction clients
- Diversité des salariés

Clients



(Particuliers, TPE, Corporate et Commerçants)

- Taux de couverture du réseau commerçant
- Service client performant et personnalisé
- Transparence sur la gestion des enjeux de société (RSE)

Salariés



(Instances représentatives du personnel, collaborateurs et candidats)

- Rémunérations équitables et motivantes
- Avantages sociaux et épanouissement au travail
- Engagement sociétal de l'entreprise

Actionnaires et investisseurs



- Conformité réglementaire
- Santé et sécurité
- Performance financière et extra-financière

Des entretiens auprès des différentes directions du groupe ont permis d'identifier la dynamique de création de valeur d'American Express Carte France. Sur la base de ces entretiens, une première version du modèle d'affaires a été élaborée. Ce modèle d'affaires a ensuite été finalisé par le Comité RSE puis validé par la Direction Générale. Le modèle d'affaires présente l'activité de la société ainsi que les tendances de marché dans lesquelles elle s'inscrit. Il permet d'identifier les différentes ressources mobilisées par la société pour créer de la valeur.

Les relations avec ces différentes parties prenantes ainsi que les actions visant à satisfaire leurs attentes majeures sont traitées dans les différents chapitres du présent rapport.

Organisation de la responsabilité sociétale d'entreprise (RSE)

La politique RSE d'AECF est mise en œuvre de manière transversale par les différentes directions métiers.

De nombreuses politiques internes sont déployées en adéquation avec les valeurs de la société. Ces politiques couvrent des sujets variés et opérationnels relatifs par exemple aux achats, à la conformité, à la transparence des processus opérationnels, à la satisfaction client ou encore aux conditions de travail des collaborateurs.

Un Comité RSE coordonne ces démarches. Il propose des objectifs et des axes d'action en accord avec les enjeux majeurs de l'activité. Il suit ensuite l'avancement des plans d'action et s'assure de la mise en place d'indicateurs de mesure de la performance. Il est aussi en charge de la communication des informations extra-financières dans le Rapport de Gestion.

Ce Comité RSE est composé de membres représentatifs des fonctions transverses d'AECF et compte un représentant de chacun des départements suivants :



Le Comité RSE reporte deux fois par an à la direction d'American Express Carte France.

La déclaration de performance extra-financière est intégrée au rapport de gestion et disponible afin d'être communiquée aux différentes parties prenantes. Le document est présenté au Conseil d'Administration (CA) d'American Express Carte France.

TENDANCES DU SECTEUR DE

- **L'évolution du cadre réglementaire** (RGPD, protection des consommateurs et identification online, 2e Directive sur les Services de Paiement, Open Banking, etc.) entraînant une plus forte attention des clients à la protection des données personnelles

- **Une complexification de la concurrence** (nouveaux acteurs, notamment GAFAs, etc.), entraînant une hausse des offres et des attentes des clients

RESSOURCES

GRUPE AMERICAN EXPRESS

- Des fonctions support globales
- Des process et des outils groupe
- Des investissements groupe
- Un accès au marché interbancaire
- Des efforts de R&D mutualisés
- Une mise sur le marché d'offres plus rapide, vérifiées sur des marchés tests
- Une antenne startup aux Etats-Unis
- Une marque d'une forte renommée s'appuyant sur 170 ans d'histoire

Ressources Humaines

- 44% de cadres et 56% de non cadres
- 2,99% de la masse salariale consacrée en dépense de formation
- 97% des collaborateurs ont bénéficié de formations sur l'exercice

RESSOURCES TECHNOLOGIQUES

- Des services et des outils internalisés à la pointe de la technologie
- Des partenariats avec des start-up innovantes
- Des équipes d'experts sur tous les sujets stratégiques

RESSOURCES ECONOMIQUES

- 99,99% du capital détenus par American Express France SAS
- Ensemble des besoins en fond de roulement assurés en interne au sein du groupe

RESSOURCES SOCIETALES ET ENVIRONNEMENTALES

- 204,75M€ d'achats de biens et services
- Un réseau de partenaires variés pour répondre aux attentes de nos clients
- Equipe centralisée sur un site de 11 072 m²
- Des cartes conçues dans des sites ISO 14001
- 696 638 kWh d'électricité consommés

ACTIVITES

VALEURS DU GROUPE

- WE BACK OUR CUSTOMERS
- WE RESPECT PEOPLE
- WE WIN AS A TEAM
- WE MAKE IT GREAT

American Express Carte France
filiale française à 100% du groupe American Express



LES SOLUTIONS DE PAIEMENT

concurrence avec l'entrée de l'univers du digital (Fintech, accélération de la digitalisation des paiements)

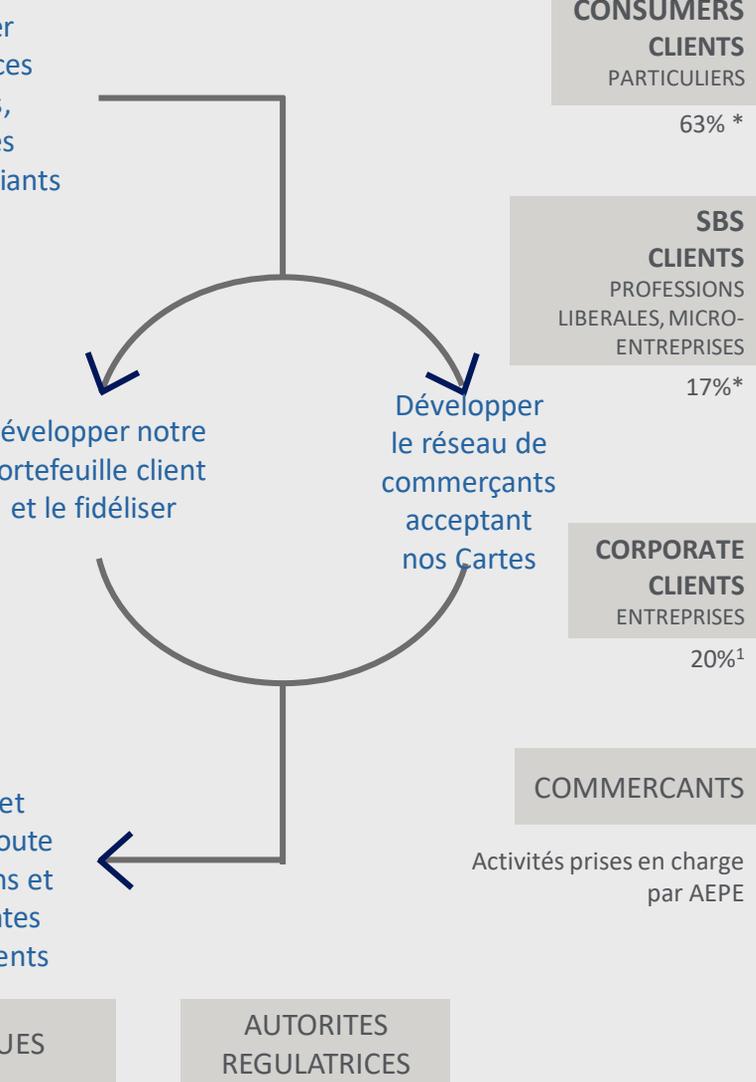
- Un renforcement de la sécurité des moyens de paiement (Solutions 3DS), notamment dans le cadre de la lutte contre la fraude et le renforcement de la cybersécurité

ACTIVITES

- WE EMBRACE DIVERSITY
- WE SUPPORT OUR COMMUNITIES
- WE DO WHAT'S RIGHT
- WE STAND FOR INCLUSION



1 site en France (à Rueil-Malmaison)



CREATION DE VALEURS



CAPITAL HUMAIN

- 38,4 M€ de masse salariale²
- Prix RH (AFRC, Great Place to Work, etc.)
- 55% de femmes cadres
- 4,77% du personnel en situation de handicap en 2021
- 100% de salariés formés aux programmes de conformité



CAPITAL TECHNOLOGIQUE

- Optimisation du système 3D Secure
- De nouveaux services et fonctionnalités en ligne



CAPITAL ECONOMIQUE

- 288 M€ de PNB (Produit Net Bancaire), soit une augmentation de 6% par rapport à 2020
- Evolution du portefeuille clients
- Particuliers : -4,36% par rapport à 2020
- Evolution du portefeuille clients Corporate : -11,15% par rapport à 2020



CAPITAL SOCIÉTAL

- 83% de fournisseurs en France
- Statut Gold Ecovadis (69 sur 100)
- 7,8M€ d'impôts et taxes
- 4 initiatives collectives et individuelles auprès des collaborateurs au profit d'associations

¹ Exprimé en pourcentage des dépenses

² La masse salariale inclut tous les salariés à l'exclusion des alternants.

RISQUES EXTRAFINANCIERS ET STRATEGIE RSE

Afin d'identifier les informations les plus pertinentes au regard de l'activité, les conséquences sociales, les conséquences environnementales et les questions de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption ont été étudiées.

L'ensemble des risques extra-financiers engendrés par l'activité d'AECF et relatifs à ces thématiques ont été identifiés par le Comité RSE. Ces risques ont ensuite été hiérarchisés en fonction de leur impact sur l'activité et sur les parties prenantes ainsi que de leur probabilité d'occurrence. L'identification des risques clés permet d'adapter la politique RSE d'AECF en fonction des sujets prioritaires.

37 risques ont été analysés et 11 risques significatifs ont été déterminés comme prioritaires :

1. Blanchiment des capitaux, fraude et financement du terrorisme
2. Ne pas trouver les profils adéquats au bon fonctionnement de l'activité
3. Capacité à faire monter en compétence les collaborateurs pour répondre aux attentes du marché
4. Attractivité, qualité et transparence des offres clients GCS (BtoB)
5. Corruption, conflits d'intérêts
6. Non-conformité à la réglementation fiscale
7. Non-respect de la confidentialité des données à caractère privé/personnel
8. Attractivité, qualité et transparence des offres clients PCS (BtoC)
9. Impayés des clients et contentieux
10. Risques psychosociaux
11. Respect de l'environnement

En réponse à la déclaration de performance extra-financière, le risque lié au respect de l'environnement a été intégré à la liste des risques prioritaires listés ci-dessus. L'activité d'AECF est une activité de service concentrée sur un site unique. De ce fait, l'économie circulaire, la lutte contre le gaspillage alimentaire, la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, les actions visant à promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives dans le cadre de la société et l'alimentation responsable, équitable et durable n'ont pas été identifiés comme des risques majeurs.

STRATEGIE RSE

L'analyse du modèle d'affaires et des risques extra-financiers d'American Express Carte France (AECF) a permis d'identifier et de prioriser les impacts environnementaux, sociaux et sociétaux. Au-delà des risques, certains sujets matériels ont été identifiés d'après les priorités de la société et les pratiques sectorielles.

L'ensemble des enjeux extra-financiers de l'activité d'AECF sont structurés en 4 piliers :

Conformité, lutte contre la fraude et éthique des affaires :

- Lutte contre la fraude
- Respect de la réglementation fiscale
- Lutte contre la corruption et les conflits d'intérêt
- Sécurité et protection des données
- Politique d'achat

Responsabilité employeur :

- Attraction des talents
- Talents et compétences
- Santé, sécurité, bien-être et dialogue social
- Rémunérations et avantages
- Diversité et égalité des chances

Transparence clients et offres :

- Qualité et transparence des offres entreprises
- Qualité et transparence des offres particuliers
- Conseil et accompagnement des clients notamment en cas de risques d'impayés
- Intégration de la RSE dans les prestations et offres

Engagement sociétal :

- Respect de l'environnement
- Engagement des salariés et mécénat

Pour chaque risque extra-financier majeur, cité ci-après, le Comité RSE a identifié :

- Les politiques permettant de mettre en évidence l'organisation, les ressources et les engagements ;
- Les actions et procédures de diligence raisonnables incluant les codes, les chartes d'engagement, les audits, les formations et toutes les actions déployées en 2021 pour atténuer la survenance ou l'impact des risques ;
- Les résultats de ces politiques et les KPI (indicateurs clés de performance).

Les sujets suivants n'ont pas été identifiés comme des risques, au titre de la déclaration de performance extra-financière : Politique d'achat, intégration de la RSE dans les prestations et offres, rémunérations et avantages, diversité et égalité des chances et engagement des salariés et mécénat.

TABLEAU DE BORD RSE

Engagement RSE	Enjeux	Sélection de résultat ou Indicateur clé de performance	2020	2021	Tendance
Conformité, lutte contre la fraude et éthique des affaires 	Lutte contre la fraude <i>Risque : Blanchiment d'argent, fraude</i>	★ Nombre de contacts « clients proactifs sécurité » ¹ Nombre de cas avérés réellement frauduleux	27 255 10	20 007 12	
	Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme <i>Risque : Blanchiment d'argent, financement terrorisme</i>	★ Pourcentage des salariés formés à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme	100	100	
	Lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts <i>Risque : Corruption, conflits d'intérêts</i>	★ Pourcentage des salariés formés à la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêt	100	100	
	Respect de la réglementation fiscale <i>Risque : Non-conformité à la réglementation fiscale</i>	★ Montant des impôts et taxes payés (en M€)	5,89	4,9	
	Sécurité et protection des données <i>Risque : Non-respect de la confidentialité des données à caractère personnel</i>	★ Nombre de demandes traitées liées à la sécurité et à la protection des données personnelles	32	53	
	Politique d'achat	★ Pourcentage des cas pour lesquels AECF s'assure que ses fournisseurs n'ont pas de lien avec des organisations criminelles.	100%	100%	
	Transparence clients et offres 	Qualité et transparence des offres entreprises <i>Risque : Attractivité, qualité et transparence des offres clients GCS (BtoB)</i>	★ Pourcentage de satisfaction client (RTF)	34	35
Qualité et transparence des offres particuliers <i>Risque : Attractivité, qualité et transparence des offres clients PCS (BtoC)</i>		★ Pourcentage de satisfaction client (RTF)	54	54	
Conseil et accompagnement des clients notamment en cas de risques d'impayés <i>Risque : Impayés des clients et contentieux</i>		★ Pourcentage des cas de recouvrements traités à l'amiable	86	93	
Intégration de la RSE dans les prestations et offres		★ Pourcentage des relevés clients dématérialisés	78	70	
Responsabilité employeur 		Attraction des talents <i>Risque : Ne pas trouver les profils adéquats au bon fonctionnement de l'activité</i>	★ Nombre de recrutements externes réalisés dans l'année	47	137
	Montée en compétences des collaborateurs <i>Risque : Capacité à faire monter en compétence les collaborateurs pour répondre aux attentes du business</i>	★ Pourcentage de la masse salariale dédiée à la formation	2,46	2,99	
	Santé, sécurité, bien-être et dialogue social <i>Risque : Risques psychosociaux</i>	★ Pourcentage de salariés qui recommandent AECF comme une entreprise où il fait bon travailler	92	86	
	Rémunération et avantages	★ Masse salariale en M€ ²	40,9	38,4	
	Diversité et égalité des chances	★ Pourcentage de femmes cadres	53	55	
	Engagement sociétal 	Respect de l'environnement <i>Risque : Emissions de gaz à effet de serre contribuant au changement climatique</i>	★ Emissions de gaz à effet de serre en (Teg CO ₂)	26 692	34 695
Engagement des salariés et mécénat <i>Risque : Risque de dégradation de la marque employeur</i>		★ Nombre de collaborateurs engagés dans des actions bénévoles ³	N/A	N/A	

★ Risque majeur ★ Enjeu modéré

¹La méthode de calcul de cet indicateur a été corrigée en 2021 pour exclure les doublons. La donnée 2020 a été recalculée suivant cette nouvelle méthode.

²La masse salariale inclut tous les salariés à l'exclusion des alternants.

³Indicateur non applicable en 2020 et 2021 du fait de la crise sanitaire

APPLICATION DE LA TAXONOMIE EUROPEENNE AUX ACTIVITES D'AMERICAN EXPRESS CARTE FRANCE

Le Règlement Taxonomie (règlement (UE) 2020/852) établit un système de classification commun à l'Union européenne permettant d'identifier les activités économiques considérées comme durables. En application de l'article 8 de ce règlement, les sociétés sont tenues de publier à compter du 1er janvier 2022 les indicateurs de durabilité suivants : parts de leurs chiffres d'affaires (i), dépenses d'investissement (Capex) (ii) et dépenses opérationnelles (Opex) (iii) de l'exercice 2021, qui sont associées à des activités économiques éligibles à la Taxonomie Européenne.

Une activité économique est considérée comme « éligible » si elle est incluse dans la liste évolutive des activités figurant dans les actes délégués du Règlement Taxonomie.

AECF n'est pas soumise à la taxonomie européenne pour l'exercice 2021 mais présente ses activités éligibles de manière volontaire.

Les données présentées ci-après concernent le périmètre de l'entité American Express Carte France.

Chiffre d'affaires

L'activité de AECF, qui consiste à distribuer des cartes et solutions de paiement pour particuliers, petites et grandes entreprises ne figure pas dans la liste des activités éligibles de la Taxonomie européenne au titre des deux annexes déjà parues concernant l'atténuation et l'adaptation au changement climatique.

Cependant, American Express Carte France a aussi des activités d'assurance. En effet, les cartes American Express assurent leur détenteur sans surcoût via des Non Additional Cost insurance (NAC). En outre, AECF opère une activité de courtage en assurance qui propose des assurances voyage, des assurances pour biens électroniques, des prévoyances, et des assurances juridiques. Or les activités d'assurance, de courtage en assurance et d'assurances incluses avec une carte de paiement figurent à ce jour dans la liste des activités éligibles à la Taxonomie européenne («10.1. Assurance autre que sur la vie : couverture des dangers liés au climat »). Plus précisément, les assurances éligibles au titre de la taxonomie sont les assurances de frais médicaux, assurance de responsabilité civile automobile, autre assurance des véhicules à moteur, assurance maritime, aérienne et transport, assurance incendie et autres dommages aux biens et assurance assistance. Ainsi, les activités d'assurance (dont NAC) et de courtage d'AECF sont bien éligibles à la Taxonomie européenne.

De plus, au sein de l'activité Voyages d'affaires & Change, AECF vend des offres de voyages à ces clients qui peuvent contenir des trajets en train. La vente de billets de train figure à ce jour dans la liste des activités éligibles à la Taxonomie européenne (« 6.1. Transport ferroviaire interurbain de voyageurs »).

Investissements

En 2021, les investissements d'American Express Carte France couvrent essentiellement du matériel informatique, du mobilier, des équipements et l'aménagement des bureaux. AECF considère ainsi que les investissements en lien avec une activité éligibles sont non significatifs au sens du Règlement Taxonomie.

Dépenses d'exploitation

Les charges d'exploitation éligibles sont liés au leasing de voitures au titre des activités « 6.5 Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers » et à la location longue durée du bâtiment Voyager au titre des activités « 7.7. Acquisition et propriété des bâtiments ».



Conformité, lutte contre la fraude et éthique des affaires

À l'instar de toute entreprise, American Express est soumise aux risques de corruption et de conflits d'intérêts. Ses activités d'organisme financier l'exposent également aux risques de fraude, de blanchiment de capitaux, de financement du terrorisme ou encore à la perte ou à l'utilisation frauduleuse de données clients ou appartenant directement à American Express.

THEMES

- Lutte contre la fraude
- Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT)
- Respect de la réglementation fiscale
- Lutte contre la corruption et les conflits d'intérêt
- Sécurité et protection des données
- Politique d'achat

OBJECTIFS

- Poursuivre les actions de sensibilisation et de communication sur les bonnes pratiques autour de la lutte contre la fraude, le blanchiment et le financement du terrorisme, la lutte contre la corruption, la sécurité et la protection des données
- Renforcer les audits afin de disposer d'une liste enrichie et actualisée des partenariats et maîtriser parfaitement la liste des entités externes où nous sommes représentés
- Assurer une validation des comptes sans commentaire sur les pratiques fiscales

POLITIQUE GÉNÉRALE

Afin de réduire au maximum ces risques, le service « Conformité » joue un rôle essentiel dans le dispositif de contrôle interne. Il assure une veille constante des réglementations et des lois qui s'appliquent à l'activité d'AECF en étroite collaboration avec le service juridique. Il s'assure que American Express répond aux requêtes des différentes autorités régulatrices :

- L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) ;
- La Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) ;
- La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) ;
- La cellule française de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (TRACFIN) ;
- L'Agence Française Anticorruption (AFA)

Ce service s'assure de la bonne application de ces réglementations et de leur retranscription au sein des process et des procédures internes.

L'ensemble des collaborateurs est soumis au Code de Conduite. Le Code de Conduite détaille les points de vigilance et les engagements de chaque collaborateur envers ses pairs, les actionnaires, les clients, les partenaires commerciaux et envers la société. En cas de question ou de signalement, différents interlocuteurs sont identifiés pour conseiller les collaborateurs. Différents canaux d'aide permettent aux collaborateurs de remonter des informations et de trouver l'assistance adéquate. En 2021, il a été mis à jour afin notamment d'intégrer l'engagement en matière de responsabilité numérique. L'ensemble des collaborateurs est soumis au Code de Conduite.

Les individus qui ne respectent pas le Code de Conduite, les politiques, les procédures d'American Express ou les lois et règlements applicables feront l'objet de mesures disciplinaires internes pouvant aller jusqu'au licenciement.

Des sessions d'e-learning obligatoires couvrant les domaines susmentionnés sont suivies annuellement par l'ensemble des collaborateurs. En parallèle, des formations sont organisées par l'équipe Conformité à destination des salariés sur les différents risques de non-conformité. Ces derniers sont déterminés en fonction de leur niveau d'accès aux systèmes d'information internes d'AECF. Les collaborateurs disposant d'accès à des informations et des systèmes sensibles sont les plus ciblés par la formation en présentiel.



Conformité, lutte contre la fraude et éthique des affaires

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Les politiques existantes :

American Express Carte France s'engage à mettre en place les actions nécessaires à la lutte contre la fraude.

La lutte contre la fraude est aussi bien menée au niveau national avec des ressources internes à AECF qu'au niveau international avec les ressources du groupe American Express. Le service « Global Fraud Risk Management », basé au Royaume-Uni, prévient et analyse les transactions potentiellement frauduleuses.

En cas de transaction potentiellement frauduleuse, les clients sont contactés pour contrôler le bien-fondé de leur transaction.

American Express Carte France s'assure de la fiabilité de ses fournisseurs de manière contractuelle. Certains marchés sont interdits, car ils représentent de trop grands risques de fraude, de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme.

Les actions menées :

- ✓ Les dispositifs de lutte contre la fraude sont intégrés au Code de Conduite et aux **formations obligatoires** suivies par l'ensemble des salariés.
- ✓ L'efficacité du dispositif est également le résultat d'un travail d'équipe, puisque chaque collaborateur exerce son **jugement professionnel**, appuyé sur les formations susmentionnées et des procédures mises à leur disposition, en complément du respect de la réglementation.
- ✓ En cas de suspicion de fraude ou de non-respect des procédures, la ligne d'assistance éthique **Amex Ethics Hotline**, disponible 24 heures sur 24, permet aux collaborateurs, sous-traitants, vendeurs ou fournisseurs de signaler anonymement des problèmes potentiels concernant la conformité ou les questions éthiques. Une fois soumises, toutes les préoccupations sont transmises à des personnes spécialement formées au sein d'American Express qui les examineront rapidement et, le cas échéant, enquêteront sur le rapport. La ligne d'assistance éthique joue un rôle de médiateur entre le collaborateur et sa hiérarchie afin de trouver une solution au problème rencontré. Ce dispositif fonctionne de façon indépendante des autres entités du groupe et est accessible en ligne ou par téléphone.

RESULTATS

- ✓ **20 007 contacts « clients proactifs sécurité »** ont été effectués en 2021 par SMS et e-mails afin de prévenir les clients de transactions potentiellement frauduleuses.
- ✓ Sur ces contacts « clients proactifs sécurité », **12 cas** se sont avérés réellement **frauduleux** après une validation positive du client par SMS ou emails.

LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

Les politiques existantes :

Le groupe American Express dispose d'une politique donnant les directives et orientations à suivre concernant toute situation pouvant s'apparenter à du blanchiment de capitaux (Anti-Money Laundering Policy - AML).

La connaissance du client, via la procédure « Know Your Customer », est un élément clé du dispositif et de la gestion du risque de criminalité financière. Ce dispositif liste l'ensemble des vérifications à effectuer et les modalités d'évaluation des risques clients afin d'anticiper tout risque de fraude.

Les actions menées :

- ✓ En 2021, plusieurs projets de mise à jour des informations et documents relatifs aux sociétés et porteurs de carte ont été lancés, notamment avec la mise en place d'une plateforme dédiée pour recueillir des informations et documents à jour fournis par les clients. Des campagnes de sensibilisation ont aussi été adressées à l'ensemble des clients par email, via le site internet et via l'espace client en ligne pour les informer de la nécessité d'American Express, en tant qu'établissement de paiement, de mettre à jour régulièrement les données de ses clients conformément aux exigences réglementaires. Des FAQ sont aussi mises à disposition sur le site internet d'AECF pour répondre aux questions des clients.



Conformité, lutte contre la fraude et éthique des affaires

KPI 100% des collaborateurs ont suivi une formation concernant la lutte contre le blanchiment des capitaux.

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION ET LES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Les politiques existantes :

American Express Carte France s'engage à mettre en place les actions nécessaires à la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts.

Le service « Global Anti-Corruption » est responsable de l'évaluation continue des risques de corruption et de la mise à jour de la cartographie des risques de corruption.

American Express dispose d'une politique donnant les directives et orientations à suivre concernant toute situation pouvant s'apparenter à de la corruption ou à du conflit d'intérêts, notamment les invitations ou rétributions liées à l'univers professionnel (Meal, Gift & Entertainment). Ces directives sont intégrées entre autres au Code de Conduite et aux formations obligatoires annuelles auxquelles les salariés sont soumis. La base de données Amex Entertain est un outil dédié à la gestion des invitations et rétributions, et à leur approbation.

Les actions menées :

- ✓ La ligne d'assistance éthique **Amex Ethics Hotline** permet aux collaborateurs de signaler tout manquement au Code de Conduite de manière confidentielle.
- ✓ Le portail interne, Code of Conduct Disclosure Portal, accessible à l'ensemble des collaborateurs, permet de signaler sans délai tout conflit d'intérêt avéré ou potentiel, ou de demander une approbation de transaction. Il est communiqué dans le Code de Conduite.
- ✓ En phase précontractuelle et d'entrée en relation, toute tierce partie est soumise à une diligence. Un processus d'évaluation reposant sur des indicateurs tels que les informations et la documentation collectées auprès du tiers, les informations de sources ouvertes ou publiques ou la nature de la relation avec le tiers et des services fournis par eux permet d'apprécier le niveau de risque de corruption du tiers. Les tierces parties considérées comme à risque « moyen » ou « élevé » doivent passer tous les ans le processus de surveillance continue. De plus, des diligences anti-corruption (« ACDD ») doivent être réalisées si un élément matériel du contrat a changé et peut affecter le risque de corruption. Cette ACDD peut permettre d'identifier des alertes qui déclenchent une diligence supplémentaire effectuée par le Département Conformité.

RESULTATS

659 collaborateurs ont suivi une formation concernant la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts.

KPI

100% des collaborateurs ont suivi une formation concernant la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts.

RESPECT DE LA REGLEMENTATION FISCALE

Les politiques existantes :

American Express Carte France s'engage à respecter la réglementation fiscale qui lui est applicable. Pour cela, AECF met en place des procédures de contrôles internes et externes pour assurer sa conformité avec la réglementation fiscale.

En interne, AECF s'appuie sur le référentiel établi par la loi américaine Sarbanes-Oxley (SOX). Plusieurs niveaux de contrôle pour établir la production des déclarations fiscales ont donc été définis. Le processus est établi par trois collaborateurs différents : un préparateur de la déclaration fiscale, un vérificateur de la tâche et un approubateur.

En tant qu'établissement financier, AECF missionne deux Commissaires aux Comptes indépendants pour la vérification de ses comptes sociaux. Il est prévu une revue du résultat fiscal au cours de la mission. Pour information, les 3 derniers contrôles fiscaux ont porté sur les exercices de 2012 à 2019.



Conformité, lutte contre la fraude et éthique des affaires

Les actions menées :

- ✓ Par ailleurs, AECF utilise des cabinets externes pour déposer ses déclarations fiscales sur les différents portails de l'Administration fiscale pour garantir la conformité et le respect des échéances de celles-ci.
- ✓ Une équipe, basée au Royaume-Uni, assure une veille réglementaire qui vise à suivre l'évolution des lois fiscales dans tous les pays où American Express est implanté et à ce que chaque entité d'American Express respecte les normes locales. AECF travaille en collaboration avec cette équipe en lui apportant un soutien local et en appliquant ses recommandations.
- ✓ En termes de formation, et afin d'être tenus au courant des activités et évolutions de leur métier, l'équipe d'AECF en charge de ces sujets participe fréquemment à des ateliers externes sur les lois de finance et les nouvelles dispositions applicables en la matière.

RESULTATS

Au titre de 2021, AECF a enregistré **4,9** millions d'euros en impôts et taxes et **2,9** millions d'euros en impôts sur les sociétés.

KPI

Aucun commentaire sur les pratiques fiscales d'AECF n'a été formulé par ses commissaires aux comptes sur les comptes annuels de 2021.

SÉCURITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

Les politiques existantes :

Le Groupe American Express s'engage à faire évoluer son programme de protection des données afin de respecter les exigences des régulateurs et les attentes de ses clients. American Express Carte France s'engage à assurer la protection des données personnelles et le respect de la vie privée de ses clients et de ses employés. [La déclaration en ligne d'American Express sur la protection des Données Personnelles](#), consultable sur le site American Express Carte France informe les personnes concernées sur la manière dont l'entreprise et ses filiales collectent, utilisent, conservent, partagent, transmettent, suppriment ou traitent les données à caractère personnel.

Le groupe American Express a développé un programme de protection des données reposant sur une politique globale et des procédures opérationnelles. De façon non exhaustive, le dispositif en place s'assure du respect des règles découlant du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Ces éléments sont également intégrées au Code de Conduite signé par l'ensemble des collaborateurs et aux formations annuelles obligatoires.

L'ensemble de ces politiques et procédures font l'objet de contrôles réalisés au sein des trois lignes de défense ::

- 1) Par les lignes métiers ;
- 2) Par les équipes Conformité et les équipes dédiées à la protection des données ;
- 3) Par l'audit interne.

Ces contrôles sont portés à la connaissance du Comité de Sécurité & Confidentialité des Informations d'American Express Carte France.

Le groupe dispose d'un programme de déclaration d'incidents ou de pertes de données, « Enterprise Incident Response Program » (EIRP), auprès d'une cellule dédiée. Ce programme permet aux collaborateurs de déclarer en ligne tout incident ayant potentiellement entraîné une violation de données classifiées « restreinte » ou « secrète » y compris les données à caractère personnel.

Conformément au RGPD, American Express Carte France a désigné un délégué à la protection des données qui est le point de contact avec la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Le « Chief Information Security Officer » est responsable, quant à lui, de la protection et la sécurité de l'ensemble des données traitées par American Express (édition des règles de confidentialité, Clear Desk Policy, droits d'accès aux bases de données clients, détection et résolution de failles informatiques, lutte contre le phishing et autres formes de cyber-attaque, etc.).



Conformité, lutte contre la fraude et éthique des affaires

Les actions menées :

- ✓ En 2020, le Groupe American Express a revu son programme de conformité au RGPD. Il en a résulté des améliorations substantielles en termes de purge des données personnelles, de réponses aux demandes d'exercice des droits des personnes (exemple : droit d'accès), de contrôles relatifs aux choix de communication de nos clients. Les améliorations engagées sur 2020 se sont poursuivies sur 2021. En 2021, un projet a été démarré pour simplifier et centraliser les démarches d'exercices de droits RGPD sur une seule page web dédiée.
- ✓ American Express a mis en œuvre les recommandations de la CNIL en matière de cookies (les cookies non essentiels sont soumis à l'accord préalable des usagers de notre site internet via une bannière de demande de consentement).
- ✓ En 2021, à l'occasion du Privacy Day, grâce à la contribution de collaborateurs des services dédiés à la protection des données et Conformité de plusieurs pays européens, une campagne de communication interne sous format vidéo a été diffusée afin de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux notions et enjeux du RGPD (Principe et Droits des personnes).

RESULTATS

Le respect du droit d'accès aux informations à caractère personnel est une composante essentielle du programme de sécurité et de protection des données du groupe American Express. En 2021, 53 demandes et 1 réclamation, liées à la sécurité et à la protection des données personnelles, ont été traitées :

- ✓ 20 SAR (Subject Access Request, demandes d'accès aux données personnelles) ;
- ✓ 17 demandes de droit à l'oubli ;
- ✓ 4 demandes d'exercices de droits combinés ;
- ✓ 9 demande de droit d'opposition ;
- ✓ 2 demande de rectification ;
- ✓ 1 demande de droit à la portabilité ;
- ✓ 1 réclamation en matière de protection des données.

KPI

100% des collaborateurs ont suivi une formation à la sécurité et à la protection des données personnelles

POLITIQUE D'ACHAT

Les politiques existantes :

Le processus d'achat est particulièrement contrôlé. Pour l'ensemble de ses fournisseurs, AECF s'assure que la société n'a pas de lien avec des organisations criminelles. American Express s'assure de la fiabilité de ses fournisseurs de manière contractuelle. AECF a défini une procédure achat qui permet d'évaluer l'ensemble des fournisseurs et de maîtriser les risques de fraude, de corruption ou de conflit d'intérêts. Les principales catégories d'achat d'American Express Carte France sont, par ordre d'importance :

- Marketing & Publicité ;
- Services Professionnels et Consultants ;
- Bâtiment & Maintenance ;
- Services Financiers et d'Assurance ;
- Technologie ;
- Services Client ;
- Ressources Humaines.

La comptabilité fournisseur est gérée au niveau du groupe American Express par une entité basée en Inde (American Express India). Les directives d'achat sont alignées sur le délai légal de paiement maximum en France.



Conformité, lutte contre la fraude et éthique des affaires

Les actions menées :

- ✓ American Express Carte France réalise ses achats presque exclusivement en France.
- ✓ Des **évaluations de risques sont menées pour chaque fournisseur**. Ces évaluations déterminent le niveau du suivi du fournisseur qui sera réalisé par American Express. Les critères d'évaluation permettent de hiérarchiser les risques portés par chaque fournisseur selon sa famille d'achats et son implantation géographique. Sept axes de risques sont spécifiquement étudiés :
 - Données personnelles (sécurité de l'information) ;
 - Criticité pour l'entreprise (continuité de service, etc.) ;
 - Conformité des services à risque (protection du consommateur, communication, etc.) ;
 - Interaction avec les concurrents ;
 - Transactions financières ;
 - Accès aux données ou au système d'information ;
 - Anticorruption et sanction : lien juridique avec des organisations gouvernementales et famille d'achat à risque.

Selon le niveau de risque défini, les fournisseurs doivent justifier de documents officiels (politique interne, procédure interne, norme, etc.) et/ou accepter un audit de leurs sites d'accès et d'hébergement aux données sensibles. Le niveau de risque impacte également la fréquence de réévaluation. Plus le risque est élevé, plus l'évaluation devra être renouvelée régulièrement. Le risque de réputation est également pris en compte lors de l'analyse des sept axes de risques décrits précédemment. Le recours à la sous-traitance peut faire l'objet de vérifications particulières selon les secteurs.

- ✓ À la suite de cette évaluation, une hiérarchisation des risques est réalisée. Les fournisseurs sont classés en cinq catégories :
 - Les fournisseurs critiques qui peuvent avoir un impact majeur sur AECF ;
 - Les fournisseurs tiers 1 pour lesquels les risques potentiels sont élevés et qui incluent généralement la relation client ;
 - Les fournisseurs tiers 2 qui présentent un risque potentiel modéré ;
 - Les fournisseurs tiers 3 qui présentent un risque uniquement lié aux critères anticorruption ;
 - Les fournisseurs tiers 4 qui présentent un risque faible.

À la suite d'audits, et lorsque des failles sécuritaires faibles ou modérées sont identifiées, AECF propose un plan d'actions au fournisseur afin que ce dernier puisse se mettre en conformité dans un délai prédéfini suivant l'évaluation et pérenniser ses relations commerciales avec AECF.

- ✓ En 2021, un groupe de travail a été défini au niveau du Groupe pour approfondir le Code de Conduite Fournisseur et notamment la partie relative aux achats responsables.
- ✓ American Express Carte France commercialise des solutions de paiement BtoB auprès de ses petites et grandes entreprises clientes (Cartes Business, Cartes Corporate, Corporate Purchasing Card, vPayment, Buyer Initiated International Payment, etc.). Les avantages sont nombreux : amélioration des processus de paiement (dématérialisation, traçabilité des paiements, etc.), optimisation du cashflow (délais de paiement réduits, par exemple à J+5), etc. **American Express Carte France offre à ses fournisseurs la possibilité d'utiliser ces solutions leur permettant d'optimiser leur chaîne de valeur sur différents items**. En 2021, 31% des achats fournisseurs d'American Express Carte France ont été réglés par l'une de ces solutions de paiement BtoB.
- ✓ **American Express Carte France a également recours au secteur dit « protégé » pour ses fournisseurs :**
 - Support à divers travaux administratifs au service des Ressources Humaines et au service des paies grâce à un salarié d'un prestataire ESAT (Etablissement et Service d'Aide au Travail)
 - Contrat pour le recyclage du papier – incluant les documents confidentiels –, des canettes, des bouteilles plastiques, des néons et des piles avec Cèdre, une Entreprise Adaptée, qui soutient et emploie des personnes en situation de handicap.

RESULTATS

Dans **100%** des cas, AECF s'assure que ses fournisseurs n'ont **pas de lien avec des organisations criminelles**.



Transparence clients et offres

La transparence envers les clients est prioritaire pour American Express Carte France, qui souhaite établir une relation de confiance avec ses clients et prévenir tout risque de mauvaise compréhension des offres.

THEMES

- Qualité et transparence des offres entreprises
- Qualité et transparence des offres particuliers
- Conseil et accompagnement des clients notamment en cas de risques d'impayés
- Intégration de la RSE dans les prestations et les offres

OBJECTIFS

- Communiquer de manière encore plus simple et plus claire sur les frais, les commissions, les bénéfices et les avantages liés aux produits
- Mettre davantage en avant les équipes et les témoignages clients
- Développer des partenariats avec de nouveaux commerçants dans le cadre de notre politique de diversification des produits et des services

POLITIQUE GÉNÉRALE

American Express Carte France a une politique exigeante en matière de satisfaction client. L'excellence du service client est une priorité. Concernant la transparence envers ses clients, AECF souhaite aller au-delà des exigences du cadre réglementaire.

Afin de favoriser la satisfaction client, AECF mise sur la qualité de l'accompagnement. Des conseillers clientèle qualifiés sont disponibles 24h/24 pour conseiller, assister et répondre aux requêtes des clients.

Un collaborateur est entièrement dédié à l'analyse des retours clients afin de trouver des solutions globales et structurelles aux problématiques individuelles. Ce collaborateur aide les conseillers clientèle à monter en compétence et partage les bonnes pratiques observées. Il identifie des formations ciblées et adaptées aux besoins des conseillers et des clients.

Le service dédié d'enquête de satisfaction « Voice of the Customer – VOC » (Voix du client) permet de faire remonter les attentes des clients. À travers ces enquêtes, les clients ont la possibilité d'évaluer la qualité de service d'American Express et d'indiquer des axes d'amélioration du service.

La qualité de service, la transparence des offres et la confiance du réseau de commerçants sont les piliers de la politique de satisfaction client.

Conformément à la législation française, les Conditions Générales de Ventes (CGV) sont systématiques rappelées ou accessibles via un renvoi.

American Express Carte France veille à ce que la communication à l'attention de ses clients soit transparente, informative, modérée en termes de fréquence et respectueuse des données privées des destinataires.

La démarche marketing globale s'appuie sur un panel d'outils internes pour assurer la clarté et la transparence de l'offre auprès des clients et des prospects. Un processus de relecture et de validation est défini pour l'ensemble des communications. La bonne application de ces processus est vérifiée par des audits internes (Process Risk Self Assessment).

Par ailleurs, le développement du réseau de commerçants acceptant le paiement par Carte American Express est primordial pour assurer la satisfaction des porteurs de cartes. Sur les trois dernières années, American Express a mis en place de nouvelles initiatives auprès des commerçants indépendants afin que les cartes American Express soient acceptées par un plus grand nombre d'établissements. De nouvelles offres et tarifications ont été proposées ainsi que des partenariats de distribution avec les principales banques. Une équipe d'environ 60 collaborateurs accompagne les commerçants dans le développement de leur activité et l'utilisation des services American Express au quotidien.



Transparence clients et offres

Au-delà du service de paiement par carte American Express, l'équipe en charge du réseau de commerçants propose à ses affiliés :

- Une hotline accessible du lundi au vendredi en cas de litiges, fraudes ou simples demandes ;
- Des conseils, statistiques sur les titulaires des cartes American Express et analyses de données sectorielles et comparatives («Business Insights»);
- La création d'un site internet et mobile permettant une présence sur internet et l'accès à une interface de gestion de leurs comptes ;
- Un référencement internet permettant aux consommateurs de situer les commerces acceptant les cartes American Express ;
- La mise à disposition d'experts du marketing.

Les nombreux établissements affiliés au réseau American Express sont représentés dans l'ensemble des secteurs d'activités, et tout particulièrement dans l'univers des voyages (aérien et rail), de la restauration, de la grande distribution et du commerce de détail. Ces clients sont présents dans tous les segments du marché, de la chaîne au commerce indépendant et de proximité et au e-commerce.

QUALITÉ ET TRANSPARENCE DES OFFRES ENTREPRISES

Les politiques existantes :

American Express Carte France s'engage à mettre en place les actions de communication en faveur de la qualité et la transparence de ses offres entreprises.

En amont, le Comité des Offres s'assure de la cohérence des offres par rapport aux attentes des clients entreprises mais aussi de leur clarté et de leur transparence.

En aval, l'Advertising Review Board B2B garantit la relecture des communications. Ce Comité se réunit toutes les semaines pour revoir les documents destinés aux petites et grandes entreprises.

Il est composé de représentants de chaque ligne d'activité (acquisition, fidélisation, relation client, etc.) ainsi que d'un représentant du département « Conformité ».

Des chartes graphiques, règles de communication et plans de communication ont été définis pour chaque type de clients et de canal de diffusion. Les équipes marketing veillent à les respecter. Pour maintenir un haut niveau de qualité sur l'ensemble de ces communications et assurer leur conformité à la réglementation, des procédures de validation amont et aval sont strictement suivies.

Les actions menées :

- ✓ Les clients peuvent choisir le **canal** (mails, réseaux sociaux, courrier) par lequel ils souhaitent recevoir les **informations American Express**. Par ailleurs, American Express Carte France ne contacte pas ses clients par SMS ou par téléphone dans le cadre de ses communications commerciales. Parmi les différents canaux de diffusion choisis par les clients, les communications dématérialisées sont largement prépondérantes. Ainsi, la majorité des campagnes de communication adressées en 2021 par American Express Carte France aux clients Entreprises ont été faites par des campagnes d'e-mailing ou bannières web.
- ✓ Au-delà de ces points de vigilance sur la transparence des offres, le **service client** est disponible pour répondre à toutes les questions complémentaires des clients.
- ✓ Afin de répondre aux **critères d'achats responsables** de ses clients entreprises, American Express Carte France est soumise à de nombreuses demandes en termes de transparence. Ces demandes peuvent être spécifiques à un client et American Express Carte France doit construire une réponse ad-hoc. Certains clients utilisent des plateformes unifiées et spécialisées comme **Sedex** ou **EcoVadis** qui permettent de renforcer la transparence au niveau des processus d'achat. American Express Carte France répond aux demandes de ses clients Corporate sur ces deux plateformes :
 - Pour Sedex, l'information est simplement transmise au client et ne fait pas l'objet d'une évaluation ;
 - Pour EcoVadis, la performance RSE d'American Express Carte France est évaluée et communiquée aux clients ayant fait appel à EcoVadis.



Transparence clients et offres

RESULTATS

- ✓ **100% des communications** d'acquisition ou de fidélisation d'American Express Carte France passent par une **instance de relecture et d'approbation**.
- ✓ La dernière **évaluation EcoVadis** portait sur les performances 2020 d'American Express Carte France. Le score obtenu s'élevait à **69/100**. L'ensemble de la démarche a reçu d'EcoVadis (notation de référence internationale transmise aux acheteurs) le **statut Gold**. À ce titre, le score d'American Express Carte France était supérieur ou égal à 95% de toutes les entreprises évaluées par EcoVadis en 2021. L'évaluation est une moyenne des évaluations suivantes :
 - ✓ 70 / 100 sur les sujets éthiques ;
 - ✓ 70 / 100 sur les sujets sociaux ;
 - ✓ 70 / 100 sur les sujets des achats et fournisseurs ;
 - ✓ 60 / 100 sur les sujets environnementaux.
- ✓ **99,6%** des appels reçus au service client ont été traités.



Les clients sont invités à noter s'ils recommanderaient les services d'AECF sur une échelle de 1 à 10. Le taux de recommandation est un pourcentage des meilleures notes attribuées par les clients. Cet indicateur est donc un indicateur d'excellence qui montre le taux de clients qui seraient prêts à prescrire les services d'AECF.

KPI

35,1% des clients ont déclaré qu'ils seraient prêt à recommander AECF.

QUALITÉ ET TRANSPARENCE DES OFFRES PARTICULIERS

Les politiques existantes :

American Express Carte France s'engage à mettre en place des actions de communication en faveur de la qualité et la transparence de ses offres particuliers.

Des chartes graphiques, règles de communication et plans de communication sont définis spécifiquement pour les clients particuliers. Afin de s'assurer de la conformité des communications, des comités de validation dédiés aux clients particuliers relisent les productions du service Marketing.

L'Advertising Review Board (ARB) d'American Express Carte France relit le contenu des communications. L'ARB se réunit toutes les semaines pour revoir les documents destinés aux particuliers. Un processus d'autorisation accéléré est aussi possible (« fast-track ») en dehors des sessions fixes hebdomadaires. L'historique des échanges sur chaque document est désormais conservé dans une plateforme en ligne « International Marketing Hub » (IMH). La cohérence des offres est contrôlée depuis cette plateforme, qui se charge de la validation des contenus.

Les actions menées :

- ✓ La **plateforme interne IMH** permet d'automatiser la vérification du bon respect des procédures de communication.
- ✓ Comme pour les clients Entreprises, les particuliers peuvent **choisir le canal par lequel ils souhaitent recevoir les informations American Express**. Par ailleurs, American Express Carte France ne contacte pas ses clients par SMS ou par téléphone dans le cadre de ses communications commerciales. La majorité des campagnes de communication adressées en 2021 par American Express Carte France à ses clients particuliers ont été des campagnes via email, bannières web ou l'application mobile AMEX.
- ✓ Plusieurs communications ont également été lancées sur les réseaux sociaux, ciblées selon les publics.
- ✓ Le service client est disponible pour répondre à toutes les questions des clients concernant les offres.



Transparence clients et offres

RESULTATS

- ✓ **100% des communications** d'acquisition ou de fidélisation d'American Express Carte France passent par une instance de **relecture et d'approbation**.
- ✓ En 2021, aucune irrégularité n'a été relevée sur la plateforme interne IMH.
- ✓ Les **conseillers clientèle** sont disponibles **24h/24 et 7j/7** pour répondre aux questions des clients. En 2021, **1 088 187 appels** au service client Global Servicing Network ont été reçus par American Express Carte France et **93,9%** de ces appels ont été traités. Ces appels peuvent être traités par un conseiller, ou bien grâce à une assistance vocale préenregistrée.

Le taux de clients qui recommanderaient les services d'American Express Carte France sur les offres classiques d'AECF est de

54.

Le taux de clients qui recommanderaient AECF sur les services voyages et conciergerie est de

53.

Ce taux est calculé selon la méthode du Net Promoter Score : *Pourcentage de promoteurs – Pourcentage de Détracteurs*

KPI

CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS NOTAMMENT EN CAS DE RISQUES D'IMPAYÉS

Les politiques existantes :

American Express Carte France s'engage à mettre en place des actions de conseil et d'accompagnement de ses clients, notamment en cas de risques d'impayés.

AECF suit les comportements d'achats et les risques d'impayés de ses clients. En cas de risque d'impayé, les clients sont accompagnés et conseillés par une équipe d'une soixantaine d'analystes crédit, basés au siège de Rueil-Malmaison. Lorsqu'un prélèvement est rejeté par la banque, le client est contacté par un analyste crédit afin de comprendre le motif du rejet, et de trouver une solution. L'analyste s'appuie sur une procédure opérationnelle qui lui permet de trouver la meilleure solution avec le client, pendant une période pouvant aller jusqu'à 90 jours. À l'issue de cette période, si le client n'a pas remboursé son encours, le dossier est transmis au recouvrement, qui peut se faire soit à l'amiable soit au contentieux. Dès que la situation le permet, c'est-à-dire quand la situation ne concerne ni un dossier de surendettement de la Banque de France, ni une procédure collective, ni un cas de décès, la situation fait l'objet d'un effort de recouvrement amiable.

Les actions menées :

- ✓ Les conseillers sont formés durant **15 jours** avant de pouvoir accompagner les clients. Les conseillers clientèle sont formés pour anticiper au mieux les besoins des clients et renforcer la fidélité à la marque (Customer First®). Le **Customer First®** définit une éthique de travail qui valorise le dialogue et incite les conseillers à mettre à disposition des clients des offres personnalisées qui correspondent à leurs centres d'intérêt. Le savoir-faire des conseillers en matière de satisfaction client est valorisé grâce au recueil de témoignages de titulaires de carte exprimant leur remerciement pour une prestation d'American Express Carte France.
- ✓ Afin d'améliorer l'accessibilité du service client pour l'ensemble de ses clients, American Express a mis en place une fonctionnalité de **visioconférence en langue des signes** permettant aux conseillers client d'échanger plus facilement avec les clients sourds et malentendants.

Pour 2021, sur le total des **5 879** dossiers de recouvrements traitables à l'amiable (exclusion des cas exceptionnels cités ci-dessus)

5 475 ont été traités à l'amiable, soit **93%** des cas de recouvrement.

Cela représente une baisse du nombre total de dossiers par rapport à l'an dernier (8 064 dossiers de recouvrement en 2020) et une part traitée à l'amiable en nette hausse (86% en 2020).

KPI

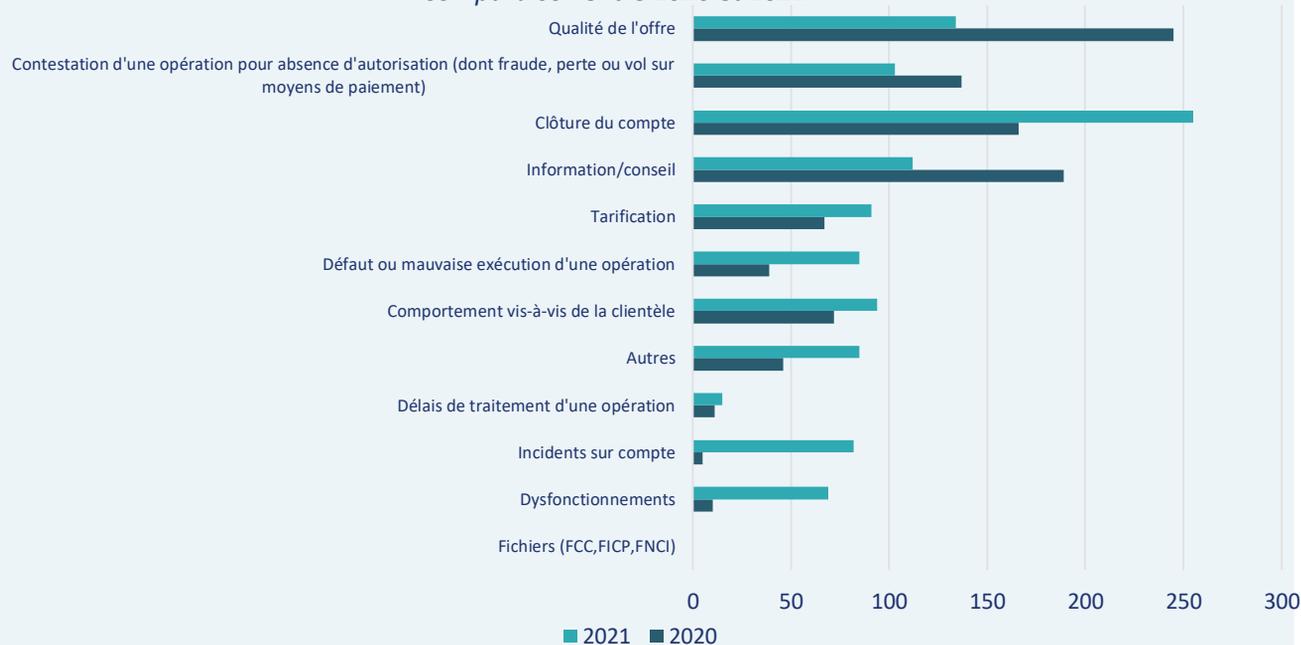


CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS NOTAMMENT EN CAS DE RISQUES D'IMPAYÉS

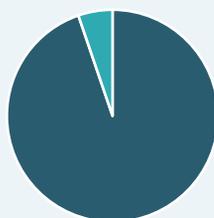
- ✓ American Express Carte France a répondu à **1125 réclamations** en 2021, soit une augmentation de **14%** par rapport à 2020.
- ✓ Les différentes catégories de réclamations sont définies selon le modèle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.

Répartition des réclamations clients

Comparaison entre 2020 et 2021



Répartition des réclamations par typologie de client



■ Particuliers ■ Entreprises

- ✓ Une augmentation du volume total des réclamations 2021 vs 2020 (+14%).
- ✓ Les augmentations les plus significatives concernent les incidents sur compte (+77), les dysfonctionnements (+59) et les défauts ou mauvaises exécutions d'une opération (+47).
- ✓ Une augmentation de 54% des réclamations concernant une clôture de compte.
- ✓ La plupart de ces réclamations proviennent des clients particuliers.
- ✓ Par ailleurs, **5 879 dossiers de recouvrement** ont été recensés en 2021.



INTEGRATION DE LA RSE DANS LES PRESTATATIONS ET OFFRES

Les politiques existantes :

AECF s'engage depuis plusieurs années pour proposer à ses clients une communication éco-responsable. Cela passe par la dématérialisation des factures principalement. Les fournisseurs sont eux-aussi étudiés à l'aune de leurs engagements RSE.

Les actions menées :

- ✓ La diffusion, la prospection et la communication des offres d'American Express Carte France respectent certains critères de développement durable. Ainsi, American Express Carte France propose par défaut à ses clients particuliers de dématérialiser leurs relevés de compte. A fin 2021, 70% des relevés clients à destination des particuliers et des petites entreprises étaient dématérialisés.
- ✓ Auprès de tous ses fournisseurs, AECF propose la dématérialisation de l'envoi et de l'enregistrement des factures avec la solution Stream. Outre le gain de temps associé et la réduction de la consommation de papier, cela contribue à l'optimisation de la relation fournisseurs à travers une meilleure traçabilité des factures.
- ✓ Outre les relevés clients, AECF s'est engagé dans la dématérialisation de ses campagnes de communication, à destination de ses clients particuliers et des petites entreprises. En 2021, une grande partie des campagnes de communications envoyées aux clients particuliers ont ainsi été réalisées par l'intermédiaire de bannières web, d'e-mails ou via l'application mobile d'AECF.
- ✓ Néanmoins, 159 tonnes de papier ont été utilisées en 2021 pour les campagnes de communication. Ce papier est 100% certifié Forest Stewardship Council (FSC). **Cette quantité est en diminution de 28% par rapport à 2020. Cela est dû à une concentration des efforts sur la digitalisation.**
- ✓ L'ensemble des Cartes - à l'exception des Cartes haut de gamme « Centurion » - sont produites par IDEMIA, qui est signataire du Pacte Mondial et dont l'ensemble des usines sont certifiées ISO 14 001 en 2021.
- ✓ L'ensemble des communications papier sont imprimées par MSP, fournisseur certifié ISO 14 001.
- ✓ Depuis 2020, AECF s'est associé à Reforest'action pour proposer à ses clients professionnels de convertir tout ou partie de leur Back-end rebate en un équivalent d'arbres plantés sur des projets visant à restaurer des forêts dégradées ou à lutter contre la déforestation. AECF s'est engagé dans 2 projets avec Reforest'Action: un projet de reforestation dans le Pays de la Loire et un projet de protection de forêt au Brésil.
- ✓ Pour les clients particuliers, dans le cadre du programme de fidélité, il est possible de dépenser ses points Membership Rewards auprès d'œuvres de charité telles que Save The Children, une association qui cherche à améliorer la vie des enfants à travers le monde en défendant leurs droits et en leur proposant un accès à l'éducation, des soins médicaux, des opportunités économiques et une aide d'urgence en cas de nécessité.

70% des relevés clients particuliers ont été dématérialisés en 2021

La **quasi-totalité** des Cartes sont issues de sites certifiés ISO 14 001



Responsabilité employeur

Pour attirer les talents nécessaires à la croissance de l'activité et conserver les collaborateurs expérimentés, une rémunération attractive et de bonnes conditions de travail sont indispensables au bon fonctionnement de la société.

THEMES

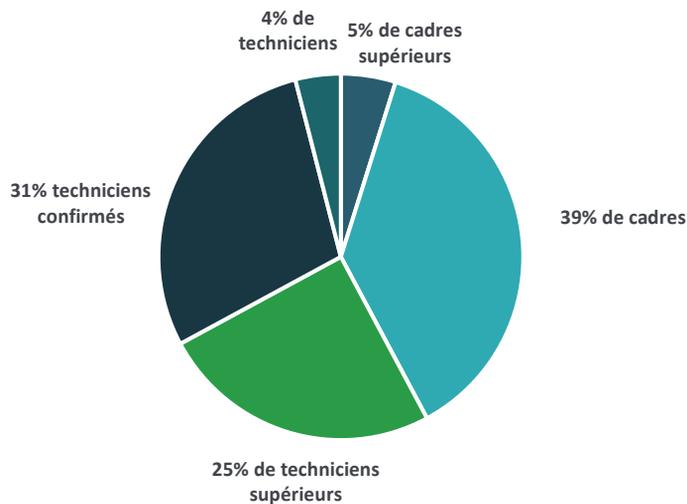
- Attraction des talents
- Montée en compétences des collaborateurs
- Santé, sécurité, bien-être et dialogue social
- Rémunérations et avantages
- Diversité et égalité des chances

OBJECTIFS

- Développer l'attractivité de la marque employeur
- Recruter les compétences nécessaires au bon fonctionnement de l'activité
- Accompagner le développement des compétences
- Étendre la palette des services liés au bien-être au travail

American Express Carte France comptait 721 salariés au 31 décembre 2021.

Répartition des effectifs par statut



American Express Carte France s'engage à mettre en place les actions nécessaires à l'atteinte des objectifs cités ci-dessus en terme d'attractivité et de recrutement, de développement des compétences et de gestion des risques psychosociaux.

AECF porte également une attention particulière à la qualité du dialogue social et à la promotion de l'inclusion et de la diversité parmi ses équipes.



Responsabilité employeur

ATTRACTION DE NOUVEAUX TALENTS

Les politiques existantes :

Chez American Express, nous sommes convaincus que la meilleure façon de satisfaire nos clients est de prendre soin de nos employés. L'excellence du service que nous leur délivrons est au cœur de nos préoccupations et nous ne l'envisageons pas sans la mise en œuvre d'une culture d'entreprise bienveillante, inclusive et respectueuse à l'égard de nos collaborateurs.

Les recrutements sont confiés à une équipe interne dédiée présente sur site et soutenue par la Direction des Ressources Humaines. Cette équipe dédiée au recrutement a été renforcée pour atteindre 7 collaborateurs en 2021.

Afin de définir les axes stratégiques et répondre au mieux aux besoins en recrutement des différentes lignes d'activités, chaque année une réunion est organisée entre l'équipe en charge des recrutements, un responsable RH et chacun des directeurs de ligne d'activité.

De plus, lors de chaque ouverture de poste, une rencontre est organisée entre le responsable d'équipe et l'équipe en charge des recrutements afin d'évaluer le contenu du poste, les profils recherchés et la stratégie de recrutement à adopter (ouverture du poste en interne uniquement, mobilisation de partenaires externes habituels, ouverture des postes à des cabinets spécialisés, etc.).

Les actions menées :

- ✓ En 2021, une Newsletter a été relancée avec une diffusion deux fois par mois à destination de l'ensemble des collaborateurs mettant en avant les nouveaux postes à pourvoir. On y trouve également toutes les infos liées au recrutement. Un nouveau site carrière a été lancé ainsi qu'un processus de candidature simplifiée.
- ✓ L'outil 8fold, plateforme d'intelligence artificielle, est utilisé afin d'identifier plus rapidement les talents et d'en améliorer la diversité. Tous les recruteurs sont dotés d'une licence LinkedIn recruteur afin de chasser proactivement des candidats lorsque cela s'avère nécessaire.
- ✓ Un programme et une prime sont en place de manière à favoriser la **cooptation**.
- ✓ Une vérification de la véracité des informations contenues sur le CV du candidat retenu est systématiquement effectuée avant embauche finale. Par ailleurs, afin de faciliter l'intégration, toute nomination (arrivée ou promotion) est annoncée par e-mail à l'ensemble des collaborateurs.
- ✓ Les annonces sont systématiquement relayées sur le site carrière American Express, LinkedIn et Indeed, puis sur des canaux de diffusion diversifiés (Pôle-Emploi, Monster, Glassdoor, JobTeaser). Des relations ont été établies avec des écoles et universités (notamment un partenariat avec l'IESEG et des contacts ont été initiés avec l'EDHEC ou l'INSEEC). Une étroite collaboration a été initiée avec Pole Emploi pour la mise en œuvre de Contrats Initiatives Emploi, 11 contrats signés en 2021.

RESULTATS

- ✓ En 2021, AECF employait **721** collaborateurs et a réalisé **137** recrutements externes.

KPI

191% de hausse des recrutements externes par rapport à 2020 du fait de la reprise de l'activité après la crise sanitaire. Le recrutement a retrouvé un niveau similaire à celui de 2019.

TALENTS ET COMPÉTENCES

Les politiques existantes :

Convaincus que notre capital humain fait notre force, nous veillons à prendre soin de nos collaborateurs en mettant en place des dispositifs pour accompagner leur carrière. American Express propose ainsi de nombreux programmes de formation à tous les niveaux de l'entreprise. Manager ou expert, chacun peut se développer en fonction de ses envies et de ses talents, et nous veillons à ce qu'il existe de nombreuses passerelles entre nos entités pour offrir des opportunités de carrière riches et motivantes. La gestion des talents et des compétences est considérée comme une priorité par les équipes de Ressources Humaines. Elle s'organise autour de différents piliers : l'évaluation des compétences, la formation, la connaissance des métiers et la mobilité.



Responsabilité employeur

L'évaluation des compétences et des besoins en formation des collaborateurs est réalisée via différents canaux :

- Entretien et évaluation annuelle avec le manager ;
- Entretien individuel avec les Ressources Humaines ;
- Bilan de compétences éventuel.

American Express Carte France accompagne le développement de ses équipes grâce à un plan de formation et de développement des compétences adapté aux besoins de chacun.

Des entretiens individuels annuels menés par les managers permettent d'alimenter un Plan de Formation, de Développement et de Carrière personnalisé pour chaque collaborateur. Les programmes de gestion des compétences visent à identifier les objectifs de développement prioritaires du collaborateur et à construire un plan permettant de les atteindre à moyen terme.

Des entretiens individuels avec les Ressources Humaines sont par ailleurs organisés afin de discuter du développement professionnel des salariés. Les Ressources Humaines effectuent régulièrement des revues des talents avec les managers des différentes lignes d'activité pour identifier les besoins d'évolution des salariés, les hauts potentiels et établir un plan de succession.

La responsable Formation rencontre de manière récurrente les directeurs des différentes lignes d'activité afin de les accompagner dans l'anticipation et l'identification des compétences clés et des formations associées nécessaires au déploiement de leur plan stratégique.

Par ailleurs, la responsable Formation a à cœur d'être opérationnelle sur le terrain en renforçant les rendez-vous individuels mais également collectifs en intervenant au sein des réunions d'équipe par exemple. Elle rend l'activité Formation davantage accessible et visible de tous par le biais du Carrefour Carrières Virtuel (communication mensuelle par mail) ou alors par l'organisation de Workshops (ateliers) dédiés à des sujets spécifiques, entre autres. Un espace dédié 100% à la Formation Professionnelle Continue a aussi été créé sur notre Intranet, The Square.

L'offre d'accompagnement et de développement des compétences des salariés s'est étoffée et structurée : conjointement aux actions de formations classiques du plan de formation, American Express offre à tous ses salariés dans le monde la possibilité de se former au travers d'une nouvelle plateforme LMS (Learning Management System) nommée Navigator.

Les formations des collaborateurs sont de 4 types :

<p>FORMATIONS OBLIGATOIRES ANNUELLES</p> <p><i>E-learning pour tous et formations spécifiques pour les plus exposés</i></p> <p>Code de Conduite Lutte contre la corruption Lutte contre le blanchiment de capitaux et financement du terrorisme Sécurité et protection des données</p>	<p>FORMATIONS INTERNES COMPÉTENCES MÉTIERS</p> <p><i>Formations délivrées par les coaches et formateurs internes</i></p> <p>Mise à jour des procédures et des politiques Actualités Compétences métiers (ex : ventes pour les commerciaux)</p>
<p>FORMATIONS EXTERNES PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES</p> <p><i>Formations délivrées par des externes</i></p> <p>Développement personnel Bureautique et Langues Management Techniques métiers (ex : relation clients, communication, etc.)</p>	<p>FORMATIONS « GRATUITES » A LA CARTE</p> <p><i>Centre de formation présenteielle ou en ligne à la carte</i></p> <p>Anglais entre 12h et 14h Plateforme de e-learning « Navigator » pour tous les sujets transverses (informatique, gestion de projet, etc.)</p>



Responsabilité employeur

Les actions menées :

- ✓ Des dispositifs liés à la gestion de carrière comme le **coaching** (du manager ou du service RH), le **Boost mentoring** (ouvert à l'ensemble des salariés) et l'**Acting as** (mission à durée déterminée sur un autre poste) sont proposés aux salariés afin de leur permettre de diversifier leurs compétences et de découvrir de nouvelles activités.
- ✓ Un responsable formation au niveau EMEA, dédié à l'équipe GCS (clients BtoB), accompagne l'équipe des commerciaux dans l'identification des compétences clés de demain sur leur métier, élabore leur programme de formation annuel et le déploie en interne.
- ✓ Une vaste campagne de recrutements d'alternants a été menée conjointement par les équipes Global Talent & Acquisition (GTA), Colleague Market Partner (CMP) et Formation pour mener à bien ce projet. Ainsi, 33 apprentis étaient présents en 2021 chez AECF, au sein des différentes lignes de business (marketing, RH, BtoB, BtoC, etc.) pour les accompagner au quotidien dans leurs activités.
- ✓ Des programmes de formation spécialisés sont proposés aux managers pour développer leur expertise managériale et partager leur expérience avec les collaborateurs. La communauté « Leadership Community », espace d'échanges, de rencontres et de formations, permet aux responsables d'équipes de se former à différentes problématiques internes et externes (ex : stratégie business, droit social, gestion de la performance) tout en leur permettant de créer une vraie communauté de partage en interne. Le programme a pour objectif de développer leur sens de curiosité, d'ouverture d'esprit et de leadership et de favoriser les échanges et la connaissance croisée des différentes activités de l'entreprise.
- ✓ Au niveau global, la situation sanitaire a quelque peu ralenti le déploiement annuel de la **Leadership Academy**, qui, développée en partenariat avec Harvard, forme tous les People Leaders sur des sujets plus stratégiques. En mêlant des discussions virtuelles en direct avec des modules auto-rythmés, les participants sont mis en contact avec des pairs du monde entier avec lesquels ils forment des groupes où ils apprennent et partagent des perspectives tout en développant leur réseau. À la fin de chaque programme, tous les participants reçoivent un certificat officiel « American Express & Harvard Certificate in Leadership Excellence ».
- ✓ Enfin, chaque **nouveau People Leader** bénéficie d'un **accompagnement personnalisé** par l'un des membres du département RH selon son nouveau rôle, ses besoins et potentielles problématiques. Il est automatiquement intégré dans un programme de formation en ligne – New People Leader Learning Program – délivré en partenariat avec Harvard par des équipes American Express aux Etats-Unis. Ces sessions permettent aussi bien d'accroître ses connaissances managériales que de développer son réseau interne.
- ✓ Lors de la crise sanitaire, des programmes de mobilité interne ont été mis en place entre les services connaissant une baisse d'activité (service conciergerie par exemple) et les services avec une activité en hausse (service crédit). Les collaborateurs volontaires ont, ainsi, été formés et détachés pour des missions internes. Celles-ci leur ont permis d'acquérir de nouvelles compétences au sein du groupe.
- ✓ L'ensemble des collaborateurs a accès à la plateforme LinkedIn Learning ainsi qu'à des parcours « clé en main », en accès libre et illimité. Ces cursus d'apprentissage sont représentés au travers de quatre principaux domaines de compétences : Développement professionnel & personnel, Management, Communication et Métier. Ces cursus d'apprentissage permettent aux salariés de se former, à leur rythme, sur ces domaines de compétence quels que soient leur métier et leur niveau hiérarchie.

RESULTATS

- ✓ La formation contribue à développer les compétences des collaborateurs et à assurer leur évolution professionnelle au sein de l'entreprise. Ainsi en 2021, les collaborateurs ont bénéficié de 33 346 **heures de formation**, ce qui représente **50 heures de formation par collaborateur formé**. L'ensemble du catalogue de formation est proposé en distanciel et présentiel.
- ✓ **12** collaborateurs ont bénéficié du dispositif **Acting as**.
- ✓ **103** collaborateurs ont participé au programme **Leadership Community**, ce qui représente **330** départs en formation.

KPI

97% des collaborateurs présents au 31 décembre 2021 ont bénéficié d'une formation sur l'exercice

2,97% de la masse salariale est dédié aux dépenses de formation



Responsabilité employeur

SANTÉ, SÉCURITÉ, BIEN-ÊTRE ET DIALOGUE SOCIAL

Les politiques existantes :

En matière de dialogue social et de santé et de sécurité au travail, American Express Carte France est tout d'abord garante de l'application des obligations légales et de la mise en œuvre de l'ensemble des recommandations formulées par la médecine du travail. A ce titre, les instances représentatives du personnel ont évolué en 2019 suite à l'organisation des élections des représentants du personnel et à la nomination d'un CSE (Comité Social et Economique). Le CSE se substitue aux anciennes instances représentatives du personnel (CE, DP et CHSCT). Les thèmes abordés avec les instances représentatives du personnel comprennent notamment les horaires de travail, les conditions de travail et le télétravail. Chaque année, un programme de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail est défini en fonction des besoins identifiés.

Le déploiement et le suivi de ce programme est assuré par un consultant externe dédié. Ce programme de prévention permet de proposer des mesures de prévention des risques professionnels, des actions d'information et de formation et d'y allouer les moyens adaptés.

Au-delà de ces mesures, American Express Carte France a mis en place une politique dédiée au bien-être des salariés qui se concrétise notamment par le déploiement de services de conciergerie et par divers avantages.

Les actions menées :

- ✓ Une infirmière est présente à temps plein sur le site de Rueil-Malmaison afin de répondre aux urgences et de mener des **actions de prévention et de sensibilisation** (vaccination contre la grippe, prescription du retour sur site des salariés, etc.). Elle réalise également des études ergonomiques individuelles. Un **service d'assistance sociale** est à la disposition des salariés et un programme de soutien psychologique (Healthy Minds) est également accessible en cas de besoin. Dans le contexte de travail à distance généralisé, des téléconsultations ont été mises en place ainsi qu'une cellule d'écoute renforcée. Le dispositif pour la Vaccination de la grippe a été maintenu grâce à la prise en charge du coût relatif à la vaccination sur note de frais ou la vaccination gratuite à la pharmacie de Rueil-Malmaison.
- ✓ Dans le contexte de crise sanitaire, le télétravail a été maintenu pour l'ensemble des salariés à 100% en 2021. Les retours sur site ont été faits au cas par cas, à la demande des salariés qui en émettaient le besoin.
- ✓ Les négociations sur l'accord télétravail ont été poursuivies en 2021 afin de préparer un accord de télétravail viable sur le long terme en sortie de crise sanitaire.
- ✓ Un processus spécifique permet le suivi et le soutien des salariés en fragilité psychologique et en situation de handicap. L'infirmière a été impliquée dans ce processus en 2021.
- ✓ La responsable Inclusion et Diversité assure un suivi particulier auprès des salariés en situation de handicap et porte une attention particulière à leurs conditions de travail et à l'aménagement de leur poste de travail à domicile.
- ✓ Lors de la période de crise sanitaire, certaines salariées femmes en situation de maltraitance ou d'isolement ont pu être accompagnées par une équipe pluridisciplinaire composée de l'infirmière, du médecin du travail, de l'assistante sociale et de la responsable Inclusion et Diversité.
- ✓ Un procédure de signalement des cas de souffrance psychologique qui implique les leaders permet de pallier les situations d'isolement dues au télétravail forcé/subi.
- ✓ Des conversations régulières ont été mises en place pour soutenir les équipes managériales dans la gestion du management à distance (partage d'expériences) et des difficultés quotidiennes rencontrées par leurs équipes en télétravail (Q&A gestion de crise, conduite à tenir si suspicion de COVID-19, etc.).
- ✓ Les collaborateurs AECF avaient en 2021 la liberté de travailler sur l'ensemble du territoire métropolitain.
- ✓ Afin de faciliter l'accès des salariés à la vaccination contre la COVID-19, des demi-journées d'absence autorisées et rémunérées ont été offertes à l'ensemble des salariés.
- ✓ Un kit sanitaire composé de masques et gel hydroalcoolique a été proposé aux collaborateurs pour leurs rendez-vous externes.

Les collaborateurs d'American Express Carte France bénéficient aussi notamment des services suivants :

- Une Carte American Express offerte ;
- Des réductions chez de nombreux commerçants grâce aux partenariats American Express ;
- Un accompagnement à la recherche de logement avec un bailleur, American Express Carte France prenant en charge les frais de réservation du bien immobilier ;



Responsabilité employeur

- Un Comité d'Entreprise (CSE) qui, dans le cadre de ses attributions liées à la gestion des activités socio-culturelles, permet aux salariés d'accéder à des activités et loisirs à tarifs préférentiels ;
- L'accès à un coach sportif trois fois par semaine en distanciel ;
- 39 places en crèche à proximité du lieu de travail ou du lieu de domicile du collaborateur ;
- L'intégralité des demandes de matériel, mobilier de bureau, sièges de bureau et écrans a reçu une réponse positive et le matériel a été livré à domicile afin d'assurer aux salariés de meilleures conditions de travail en télétravail ;
- Les prestations de conciergerie sur site (pressing, courses, massages, assistance administrative coiffeur, etc.) ont été proposés à domicile.
- 6 jours par an sont offerts aux salariés dont les enfants sont en situation de handicap (congés familiaux) ;
- 5 jours par an sont offerts aux salariés dont les enfants sont hospitalisés (congés familiaux mis en place en 2016) ;
- 6 jours par an sont offerts pour accompagner un parent ou conjoint hospitalisé.

RESULTATS

- ✓ Deux nouveaux accords ont été signés en 2021 (Accord don de jours de repos, avenant accord d'intéressement).
- ✓ Le déploiement de deux accords valables en 2021 pour 3 ans (Égalité professionnelle, Handicap) a été poursuivi afin de travailler à l'atteinte des objectifs fixés.
- ✓ Dans le cadre de l'accord sur l'égalité professionnelle, American Express s'est engagé à améliorer l'accompagnement des collaborateurs concernés par le congé maternité, adoption ou parental. Dans ce cadre, plusieurs mesures ont été mises en place :
 - L'ensemble des processus et avantages liés à la parentalité sont consultables sur le réseau interne à la société.
 - Un entretien est prévu le mois précédent le départ en congé maternité
 - Dans les deux semaines après le retour de congé, le collaborateur peut échanger avec un collaborateur RH afin de faciliter sa reprise.
 - Durant le congé parental, le collaborateur peut, s'il le souhaite, rester informé par mail ou courrier des actualités générales de la vie de l'entreprise
 - Le retour de congé maternité, parental ou d'adoption se fait de manière progressive avec un maintien de salaire à taux plein

RESULTATS

- ✓ Une enquête d'opinion annuelle anonyme, « The Colleague Experience Survey », donne l'occasion aux collaborateurs du groupe de s'exprimer sur différents thèmes : l'engagement, la loyauté, le développement professionnel et la carrière ainsi que le management. Les résultats de cette étude donnent lieu à un plan d'action. En 2021, le **taux de participation** à l'enquête des salariés d'American Express Carte France était de **80%**.
- ✓ En complément de l'enquête interne « the Colleague Experience Survey », American Express Carte France a été certifié « Great Place to Work » en 2021. Cette certification, reposant sur les avis et témoignages des collaborateurs, a permis d'identifier que 92% des collaborateurs sont fiers de déclarer qu'ils travaillent chez AECF.

KPI

L'ensemble des mesures menées dans le cadre de la politique santé sécurité permet de limiter les accidents du travail. En 2020, une mise à jour de la méthodologie de calcul été effectuée afin de reporter les accidents de travail sans arrêt au même titre que ceux avec arrêt. L'amélioration de ce reporting a été rendue possible grâce à un meilleur suivi et contrôle entre les données de paie et celles de l'infirmerie.

Le **taux de fréquence des accidents du travail (avec arrêt)** des collaborateurs d'AECF s'élevait à **1,04**. Ce qui représente une baisse de 77% par rapport à 2020.

Le **taux de fréquence des accidents du travail (avec et sans arrêt)** des collaborateurs d'AECF s'élevait à **2,07**. Ce qui représente une baisse de 63% par rapport à 2020.

86% des salariés ayant répondu à l'enquête «The Colleague Experience Survey » **recommanderaient American Express** comme entreprise où il fait bon travailler. Ce taux est en légère baisse par rapport à 2020.



Responsabilité employeur

RÉMUNÉRATIONS ET AVANTAGES

Les politiques existantes :

Les rémunérations et les avantages permettent de récompenser la performance collective et individuelle des collaborateurs d'American Express Carte France afin d'attirer et de fidéliser les collaborateurs performants.

Les augmentations et les rémunérations variables sont directement liées à la performance du collaborateur soit au travers des évaluations internes, soit au travers des enquêtes de satisfaction des clients. L'épargne salariale dépend, quant à elle, de la performance de l'entreprise et de l'augmentation des dépenses des porteurs de Cartes American Express. Elle est répartie de manière égalitaire en fonction du temps de présence du collaborateur durant l'exercice considéré. Les salariés bénéficient de plus d'un accord de participation.

Actions menées:

- ✓ La culture du groupe American Express favorise la valorisation du travail de qualité et des efforts des collaborateurs. Ainsi, le programme Reward Blue, permet d'entretenir et de développer cet état d'esprit. Au travers de la plateforme Reward Blue, les collaborateurs peuvent se dire « merci » au travers de Cartes « e-thanks » ou s'envoyer des Reward Blue sous forme de points pouvant donner lieu à une gratification. Selon le montant offert, une validation est faite par la hiérarchie de la personne récompensée.
- ✓ D'autres programmes, comme le « Pinnacle Awards », le « President's Club », ou le « Hall of Fame » viennent également récompenser les collaborateurs au niveau international et faire vivre la culture du groupe. Ces distinctions peuvent être accompagnées d'un voyage (suspendu pour le moment), d'un évènement ou d'une prime.



RESULTATS

- ✓ La masse salariale d'American Express Carte France s'est élevée à **38,4²** millions d'euros en 2021, soit une baisse de 6% par rapport à 2020.
- ✓ En 2021, le montant brut de la prime d'intéressement versé aux collaborateurs s'élevait à **994 863 euros**.

¹ Etant donné le calendrier de publication, la dernière donnée disponibles est celle de 2020.

² La masse salariale inclut tous les salariés à l'exclusion des alternants.



Responsabilité employeur

DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES

Les politiques existantes :

Nous nous attachons à mettre en œuvre une culture d'entreprise diverse et inclusive. Nous servons des clients très divers dans 160 pays et nous sommes convaincus que pour les servir au mieux, nos collaborateurs doivent refléter cette diversité.

L'une des priorités du groupe est d'intégrer des personnes issues d'horizons différents. Ce message de non-discrimination est un engagement fort issu de la Direction Générale du groupe American Express. En effet, la diversité du personnel du groupe constitue l'un des piliers du succès de la marque.

C'est ainsi qu'une responsable Inclusion et Diversité France consacre 100% de son temps au pilotage et à la diffusion de la politique Inclusion et Diversité ainsi qu'à la sensibilisation des collaborateurs.

Actions menées:

- ✓ En 2021, un Conseil Inclusion et Diversité constitué des 35 salariés bénévoles a été formé. Il a pour mission de soutenir la politique Inclusion et Diversité d'AECF et a donné lieu à deux groupes de travail en charge d'établir un plan d'action Inclusion et Diversité pour 2021. Cette instance a concentré sa réflexion sur les thématiques suivantes : Les Origines (sociales, culturelles et ethniques) et l'Orientation Sexuelle. Les collaborateurs bénévoles ont bénéficié de formations sur ces notions ainsi que sur les enjeux d'inclusion et de diversité en général. Ce conseil a permis notamment à la mise en place des actions suivantes :
 - Un webinaire ouvert à tous a été organisé sur l'inclusion et les discriminations. Il clarifiait notamment ce que la loi dispose et les recours disponibles au sein d'AECF. L'enregistrement du webinaire a ensuite été diffusé à l'ensemble des collaborateurs.
 - Trois conférences sur les stéréotypes et les biais ont été organisées, deux sur les Origines et une sur l'Orientation Sexuelle pour échanger sur chacune des thématiques avec des intervenants externes et internes.
 - Après avoir pu auto-évaluer l'inclusivité de leur management, les managers d'AECF ont bénéficié d'une formation sur le management inclusif au quotidien.
- ✓ Les mesures contenues dans les accords handicap et égalité professionnelle renouvelés en 2021 permettent de pérenniser les actions menées en faveur des salariés en situation de handicap et des femmes. C'est ainsi par exemple que sont maintenus les entretiens avant et après le congé maternité pour évoquer sereinement l'évolution de carrière et évaluer les besoins des salariées.
- ✓ Une formation à l'inclusion et à la diversité est obligatoire pour l'ensemble des collaborateurs et une formation spécifique à la diversité et à l'inclusion dans le cadre de processus de recrutement a été dispensée aux équipes concernées.

RESULTATS

- ✓ En 2021, American Express Carte France comptait 63% de femmes et 37% d'hommes. Parmi les **cadres, 55% étaient des femmes**. L'égalité professionnelle entre femmes et hommes est un axe fort de la politique diversité. Afin de répondre à l'objectif « **A statut égal, salaire égal** », un système de correction des inégalités salariales a été mis en place pour répondre notamment aux cas d'inégalités salariales à la suite d'une évolution de poste. L'indice d'égalité professionnelle est de **90/100**.



Engagement social

Afin d'avoir une démarche RSE globale, AECF souhaite mener des actions plus larges qui s'étendent au-delà des risques majeurs identifiés. De ce fait, AECF est attentif aux émissions de gaz à effet de serre générées par son activité. L'impact environnemental des activités d'AECF est principalement lié aux déplacements des collaborateurs ainsi qu'aux consommations énergétiques du site de Rueil-Malmaison. Par ailleurs, AECF souhaite entretenir de bonnes relations avec les populations et les associations riveraines.

THEMES

- Impact climatique
- Engagement solidaire des salariés et mécénat

OBJECTIFS

- Formaliser le calcul des émissions de gaz à effet de serre afin d'assurer un suivi annuel des évolutions et de mettre en place un plan d'action adapté
- Valoriser l'engagement solidaire des salariés

POLITIQUE GÉNÉRALE

American Express Carte France s'engage de différentes manières, grâce à des actions régulièrement organisées en faveur de l'environnement, de la solidarité et du mécénat.

En 2021, le Groupe American Express a annoncé son ambition d'atteindre l'objectif de « zéro émission nette » de GES d'ici 2035. Pour définir sa trajectoire de réduction de ses émissions, American Express veut s'appuyer sur la méthodologie de Science Based Target initiative (SBTi), qui fixe des objectifs de réduction d'émissions alignés sur la science et visant à limiter le réchauffement climatique mondial à 1,5°C.

Le Groupe American Express a rejoint l'initiative « Clean Skies for Tomorrow » du Forum Economique Mondial afin de promouvoir la transition du secteur du transport aérien vers un avenir durable et à faible émission ainsi que le Conseil sur le tourisme durable du Forum Economique Mondial pour encourager l'innovation en matière de tourisme inclusif et durable.

De plus, en 2019, le Groupe American Express s'est fixé des objectifs environnementaux pour 2025 notamment sur l'efficacité énergétique, la gestion de l'eau et des déchets, l'approvisionnement responsable en papier et la certification durable des bâtiments.

American Express Carte France, du fait de la nature de ses activités et services, a un faible impact sur l'environnement.

Son empreinte carbone est principalement constituée des émissions provenant de son activité de voyages et de conciergerie et de ses achats de services et de fournitures pour les courriers clients et les Cartes AECF, qui représentent plus de 90% des émissions totales. En dehors de ces deux postes, les autres émissions les plus significatives sont liées aux immobilisations, aux déplacements domicile-travail, aux véhicules du parc automobile et aux consommations énergétiques du bâtiment.

En 2021, AECF a généré 34 695 tCO₂eq, soit 30% de plus qu'en 2020 sur le même périmètre. Cette augmentation est due à la reprise de l'activité d'AECF après la crise sanitaire :

- La levée des restrictions de déplacements et la réouverture des lieux de loisirs ont eu un fort impact sur le principal poste d'émissions d'AECF : les offres voyages et conciergerie. Celles-ci ont doublé en 2021 par rapport à 2020, pour atteindre la moitié des émissions de 2019.
- Les émissions liées aux immobilisations ont été multipliées par 12. Cela est principalement dû aux achats liés à l'aménagement des nouveaux bureaux (équipement pour les salles de pause, écran LCD, mobilier de bureau...).

American Express Carte France a vendu son bâtiment de bureaux au cours de l'année 2021 pour devenir locataire. Afin de réduire son empreinte sur l'environnement, AECF a choisi d'établir ses bureaux au sein de Voyager, un bâtiment aux normes HQE. Le déménagement dans un bâtiment labellisé a permis la diminution des émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d'énergie de 44% entre 2020 et 2021.

Chaque année, American Express Carte France soutient l'engagement de ses salariés en faveur d'initiatives collectives et individuelles.

Notre politique de mécénat est principalement orientée autour du soutien et de la promotion du patrimoine culturel.



RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

Les politiques existantes :

American Express Carte France s'engage à mettre en place les actions de mesure de son empreinte environnementale.

AECF comptabilise ses émissions de CO2 de façon annuelle. En 2019, AECF a mis à jour son bilan carbone avec la distinction des 3 scopes d'émissions de gaz à effet de serre en y intégrant pour la première fois l'activité de voyage et de conciergerie.

L'empreinte carbone d'AECF est constituée à plus de 90% par son activité de voyages et de conciergerie et de ses achats de services et de fournitures nécessaires à son activité. En tant qu'entreprise de moyens de paiement, American Express Carte France considère que ses leviers d'action sont faibles sur ses achats et se concentre sur la réduction de l'impact des déplacements professionnels, domicile-travail et les consommations de son bâtiment.

American Express répond au questionnaire investisseur CDP (Carbon Disclosure Project) pour l'ensemble du groupe. Cette initiative regroupe 680 investisseurs représentant 130 000 milliards de dollars d'investissements et évalue la politique climatique globale du groupe American Express. Ce dispositif impose aux entreprises de définir des objectifs de réduction de GES et d'augmenter leur recours aux énergies renouvelables.

Enfin, le projet de déménagement du site de Rueil Malmaison a été concrétisé en décembre 2020. En intégrant le bâtiment Voyager, certifié HQE, l'objectif est d'améliorer le confort des collaborateurs et de diminuer les consommations énergétiques du bâtiment. Voyager bénéficie des certifications HQE Construction et HQE Exploitation Axe 1 (Bâtiment Durable) & 2 (Gestion Durable). La qualité environnementale intrinsèque du bâtiment et sa gestion environnementale (prestations de gestion technique, services et bonnes pratiques d'exploitation) sont réauditées annuellement pour assurer le maintien et l'amélioration continue de la Qualité Environnementale du Bâtiment.

Les actions menées :

- ✓ Les parc d'imprimantes a été renouvelé et réduit, passant de 109 à 16 machines. Afin de raisonner les quantités d'impressions, une validation par badge est désormais nécessaire pour lancer l'impression.
- ✓ Au sein du bâtiment Voyager, AECF bénéficie de 9 bornes de recharge pour véhicule électrique et de 25 places de vélos dans un local sécurisé pour favoriser la mobilité douce des collaborateurs.
- ✓ Le catalogue des voitures de fonction et de service a été actualisé. Afin de limiter les émissions de particules fines, les voitures diesel ont été déréférencées et des modèles de voitures électriques et hybrides ont été intégrés.
- ✓ Le prestataire de restauration collective du restaurant inter entreprise s'engage dans des initiatives de réduction du gaspillage alimentaire (partenariat avec Too Good To Go ; mise en place d'un « gaspimètre » pour le pain mis au rebut) et d'encouragement du recyclage (bornes de tri sélectif dans le restaurant, partenariat avec Ocean52 pour remplacer les bouteilles en plastique par des canettes en aluminium, utilisation de bouteilles en verre consignées, borne de collecte de capsules Nespresso ouverte aux capsules personnelles des collaborateurs).
- ✓ American Express Carte France, de par ses activités et services, a un impact faible sur l'environnement (48 tCO2e/collaborateur).
- ✓ Sur l'année 2021, le site AECF a consommé **696 638 kWh d'électricité** et **777 545 kWh de gaz naturel**. Par ailleurs, sur cette même année, les collaborateurs d'AECF ont parcouru 11 026 kilomètres en avion et 6 676 kilomètres en train dans le cadre de leurs déplacements professionnels.
- ✓ Le bilan carbone d'AECF est réparti selon les 3 postes d'émissions suivants

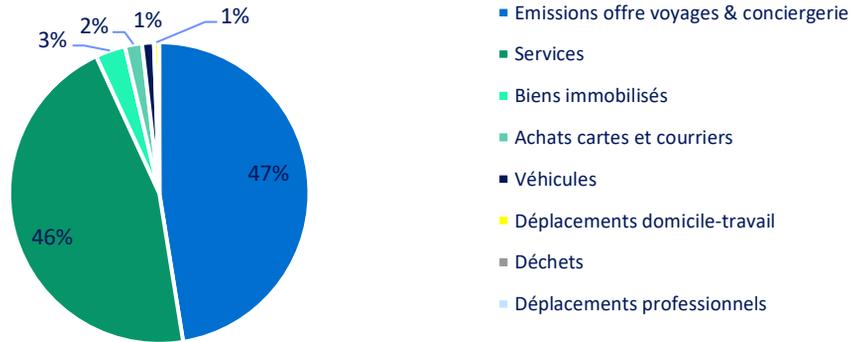
	Scope 1	Scope 2	Scope 3
tCO2e	598	42	34 055
%	1,7%	0,1%	98,1%



Engagement social

✓ Le scope 3 se répartit selon les postes suivants :

RESULTATS



RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

Déplacements professionnels

Afin de réduire les déplacements professionnels et les émissions de gaz à effet de serre associées, AECF s'appuie sur la politique « Voyage » du groupe American Express et applique les lignes directrices opérationnelles associées.

Par exemple, la classe économique (moins émettrice de gaz à effet de serre) est favorisée pour les trajets sur de courtes distances ou vols dont la durée est inférieure à 5 heures.

RESULTATS

KILOMETRES ET EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE DES DEPLACEMENTS
American Express Carte France CES 3 DERNIERES ANNEES





Engagement sociétal

Bâtiment responsable

Les consommations du site de Rueil-Malmaison sont suivies et optimisées tous les mois par le gestionnaire du bâtiment.

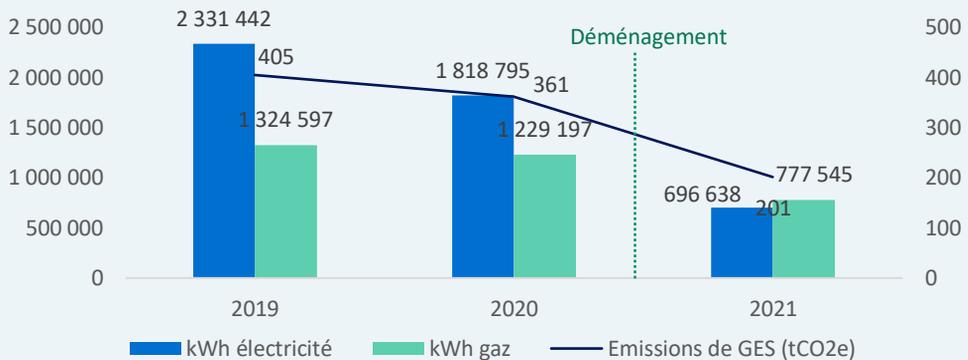
La bâtiment Voyager permet une gestion raisonnée et intelligente des ressources, et différentes actions ont été réalisées pour assurer la qualité environnementale du bâtiment :

- ✓ Des capteurs ont été installés pour ajuster la luminosité en fonction de la présence des collaborateurs et de l'ensoleillement.
- ✓ Les stores sont également programmés pour gérer l'apport de chaleur ou de frais.
- ✓ Des capteurs de CO2 permettent d'adapter l'apport d'air neuf au niveau d'occupation des locaux.
- ✓ L'eau de pluie est récupérée sur site et sert aux blocs WC, à l'arrosage et au nettoyage au niveau du parking.
- ✓ Le bâtiment est équipé de panneaux solaires utilisés pour chauffer l'eau du restaurant inter entreprise et de la cafétéria et de panneaux photovoltaïques qui alimentent le réseau d'électricité.
- ✓ Le tri sélectif a été mis en place au niveau des étages et permet de différencier DIB, papier, carton, verre, bouteilles plastiques et canettes.

Les émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d'énergies ont diminué de 44% par rapport à 2020.

A noter : Le site, qui s'étend sur deux étages du bâtiment Voyager (11 072 m²), héberge également American Express Payment Europe SL - France. Les données environnementales incluent cette entité. Le bâtiment ne possède pas de sous-compteur pour la consommation de gaz, la consommation de gaz de AECF est estimée au tantième.

KWH ET EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE DU SITE American Express
Carte France CES 3 DERNIERES ANNEES



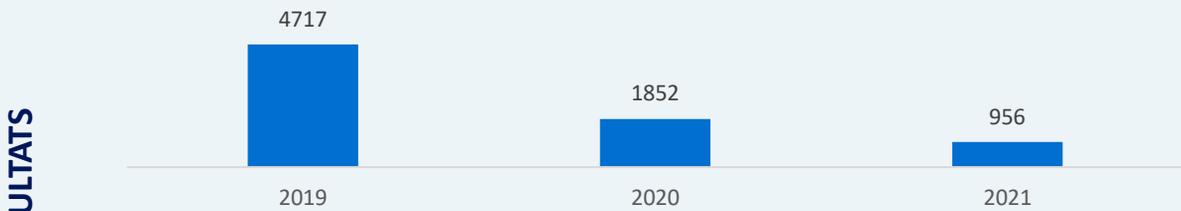
RESULTATS



Engagement sociétal

RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

CONSOMMATIONS D'EAU DU SITE American Express Carte France CES 3 DERNIERES ANNEES



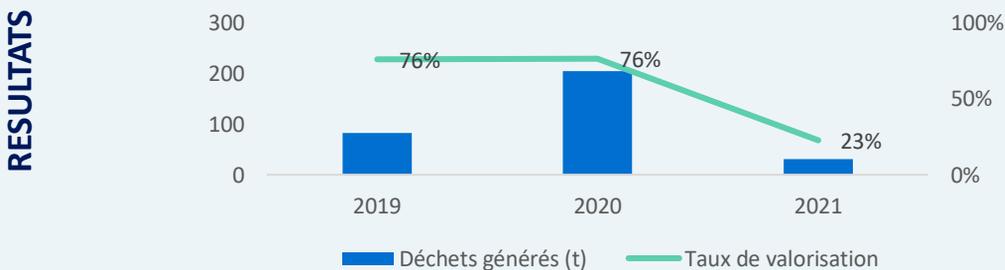
Entre 2020 et 2021, la consommation d'eau d'AECF a diminué de 48%.

American Express Carte France fait appel à plusieurs organismes spécialisés dans la gestion des déchets afin de traiter au mieux les différents déchets du site de Rueil-Malmaison. Les déchets courants (déchets alimentaires et déchets des poubelles d'étage), les bouteilles de plastiques et les canettes sont gérés par le gestionnaire du bâtiment puis sont collectés par Paprec. Le papier (dont les documents confidentiels), les néons et les piles sont quant à eux collectés et recyclés par Cèdre.

Pour finir de vider ses anciens bureaux, AECF a fait appel en 2020 à Valdelia, l'éco-organisme spécialisé dans le réemploi, la réutilisation et le recyclage des déchets d'ameublement professionnels. Valdelia a recollecté 137 tonnes de déchets. AECF avait avant cela priorisé le transfert des meubles vers le nouvel immeuble et des dons tournés vers les employés et à différentes œuvres caritatives. Ces déchets exceptionnels ont été ajoutés a posteriori à la quantité de déchets 2020.

Les déchets ont diminué de 49% entre 2020 et 2021 (en excluant les déchets exceptionnels de mobilier en 2020). En 2020, les opérations de rangement et de tri « Vide ton bureau » et le déménagement avaient généré une forte quantité de déchets. Le bâtiment de Voyager ne propose pas encore de solution de recyclage des déchets divers, ce qui explique la diminution du taux de valorisation en 2021. La diminution de 63% par rapport à 2019 s'explique par la généralisation du télétravail en 2020 et 2021.

DECHETS GENERES PAR LE SITE American Express Carte France CES 3 DERNIERES ANNEES



KPI

✓ Entre 2020 et 2021, les émissions de GES liées aux consommations énergétiques d'AECF ont diminué de **44%**.



ENGAGEMENT DES SALARIÉS ET MÉCÉNAT

Les politiques existantes :

Chaque année, American Express Carte France soutient l'engagement de ses salariés en faveur d'initiatives collectives et individuelles (Téléthon, Sidaction, collecte de vêtements et jouets pour différentes associations, etc.). Ainsi, des collectes de fonds sont organisées à l'initiative des collaborateurs ou de la société. De plus, AECF permet aux collaborateurs, qui le souhaitent, de bénéficier, sur leur temps de travail, d'une demi-journée par an pour soutenir une action de bénévolat autour d'une thématique spécifique (handicap, écologie, lien intergénérationnel, éducation, etc.) dans le cadre du programme Serve2Gether. Cependant, en 2021, les collaborateurs de AECF n'ont pas été sollicités dans le cadre de ce programme. Cette année, une réflexion a été initiée au niveau du « Groupe » afin de développer la Responsabilité Sociétale des Entreprises dans l'ensemble des pays. Malgré la crise sanitaire et le télétravail, AECF a tenu à maintenir ces initiatives en adaptant les sollicitations des collaborateurs au contexte (initiatives à distance, mis en lien des collaborateurs avec des associations, etc.).

Le mécénat au sein du groupe, via la Fondation American Express est principalement orienté autour du soutien et de la promotion du patrimoine culturel. Différents sites en ont bénéficié ces dernières années, comme le Musée du Louvre, la Maison de Van Gogh, le Musée d'Orsay et plus récemment l'Église Notre-Dame-de-Lorette à Paris. Localement AECF réalise tous les ans de nombreuses actions.

Les actions menées :

- ✓ Une collecte de fonds annuelle est organisée au profit du Téléthon. L'opération Téléthon permet l'engagement des collaborateurs de manière différente. En effet, en 2021, l'opération s'est composée d'une tombola et d'une vente aux enchères. Traditionnellement, les dons des collaborateurs sont abondés par la société. Ainsi, ces actions ont permis de recueillir 21 000€ dont l'abondement d'AECF pour un montant de 3 000€.
- ✓ L'ensemble des collaborateurs a été invité à aller donner son sang dans un centre de collecte de l'Établissement Français du Sang lors de la diminution des stocks de sang en période estivale.
- ✓ En guise de cadeau de bienvenue dans le nouveau bâtiment, le partenaire Reforest'action a planté 3 arbres par collaborateur. Ainsi, plus de 2 000 arbres ont été plantés pour créer une « forêt AmEx » afin de célébrer l'emménagement.
- ✓ Pour symboliser le nouveau départ dans le bâtiment Voyager, Caroline Gaye et Frédéric Collet, CEO Novartis France, ont planté un olivier dans la cour du bâtiment.
- ✓ Pour chaque naissance d'un enfant de collaborateur, AECF plante un arbre via Reforest'Action et envoie une carte à chaque parent pour l'inviter à planter un arbre dans la forêt de son choix.



ENGAGEMENT DES SALARIÉS ET MÉCÉNAT

Opérations les plus significatives d'American Express Carte France avec la Fondation du groupe

- Financement des cabinets d'Arts Graphiques du Nouvel Orsay en 2011 ;
- Valorisation de la Maison Van Gogh à Auvers-sur-Oise en 2013 ;
- Exposition d'une œuvre picturale dans la Galerie des Batailles du Château de Chantilly en 2013 ;
- Mise en œuvre d'un parcours trilingue au musée du Louvre en 2013 ;
- Participation à la rénovation de la Chapelle des Baptêmes de l'Eglise Notre-Dame-de-Lorette à Paris en 2016 ;
- Participation à un projet de renouvellement de la signalisation des œuvres d'art du Musée du Louvre, via l'octroi d'une bourse aux American Friends of the Louvre en 2017 ;
- American Express a accordé un don de 500 000 euros pour la reconstruction de Notre-Dame de Paris et a lancé un programme pour abonder les dons faits par ses collaborateurs en Europe en 2019 ;
- Soutien à la Fondation Abbé Pierre à hauteur de 100 000 dollars dans le cadre du « Fonds d'urgence SDF » pour les sans-abris et les personnes mal logées en 2020.

RESULTATS

- ✓ En 2021, **4 initiatives collectives** ou individuelles ont permis aux collaborateurs de s'impliquer dans le projet de leur choix.

Annexes

Table de correspondance GRI G4

Rapport d'assurance de l'Organisme Tiers Indépendant (OTI)

Table de correspondance GRI 1/2

American Express Carte France s'appuie sur le niveau essentiel du référentiel GRI pour soutenir l'élaboration et le suivi son reporting RSE.

GRI	Niveau	Informations	Correspondance dans le rapport	Complet/Partiel
Eléments Généraux				
102-1	Core	Nom de l'organisation	Page de garde	Complet
102-2	Core	Activités, marques, produits et services	Le modèle d'affaires	Complet
102-3	Core	Lieu géographique du siège	Le modèle d'affaires	Complet
102-4	Core	Lieux géographiques des sites d'activités	Le modèle d'affaires	Complet
102-5	Core	Capital et forme juridique	4ème de couverture	Complet
102-6	Core	Marchés desservis	Présentation des activités et du périmètre	Complet
102-7	Core	Taille de l'organisation	Le modèle d'affaires	Complet
102-8	Core	Effectif de l'organisation	Le modèle d'affaires et la répartition des effectifs par statut	Complet
102-9	Core	Chaîne d'approvisionnement de l'organisation	Le modèle d'affaires	Partiel
102-10	Core	Modification significative de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	-	
102-11	Core	Principe de précaution	-	
102-12	Core	Chartes, principes et autres initiatives externes	-	
102-13	Core	Adhésion à des associations nationales ou internationales	-	
102-14	Core	Déclaration du décideur le plus haut placé sur la pertinence du développement durable pour l'organisation et sa stratégie	Edito	Complet
102-16	Core	Valeurs, principes, normes et règles de l'organisation tels que les codes de conduite et codes d'éthique	Politique générale en matière de conformité et de lutte contre la fraude	Partiel
102-18	Core	Structure de la gouvernance de l'organisation, y compris les comités de l'instance supérieure de gouvernance.	-	
102-40	Core	Liste des groupes de parties prenantes avec lesquels l'organisation a noué un dialogue	Le modèle d'affaires et relations parties-prenantes	Partiel
102-41	Core	Pourcentage de l'ensemble des salariés couverts par une convention collective	-	
102-42	Core	Critères retenus pour l'identification et la sélection des parties prenantes avec lesquelles établir un dialogue	Le modèle d'affaires et relations parties-prenantes	Complet
102-43	Core	Approche de l'implication des parties prenantes	Relations parties prenantes	Complet
102-44	Core	Enjeux et préoccupations majeures soulevées	Relations parties prenantes	Complet
102-45	Core	Entités incluses dans la consolidation financière : incluant les justifications d'exclusion	Présentation des activités et du périmètre	Complet
102-46	Core	Définition du contenu du rapport et des périmètres des enjeux	Présentation des activités et du périmètre	Complet
102-47	Core	Liste des enjeux pertinents	Risques extra-financiers	Complet
102-48	Core	Réaffirmation des informations	-	
102-49	Core	Modifications relatives au reporting	Risques extra-financiers - analyse de risques 2021	Complet
102-50	Core	Période de reporting	01/01/2021 au 31/12/2021	Complet
102-51	Core	Date du dernier rapport publié, le cas échéant	24/06/2021	Complet
102-52	Core	Cycle de reporting	Annuel	Complet
102-53	Core	Personne à contacter pour toute question sur le rapport ou son contenu	Marie-Aude Clement-Trabelsi marie-aude.clement-trabelsi@aexp.com	Complet
102-54	Core	Option de « conformité » choisie par l'organisation et l'Index du contenu	Essentiel	Complet
102-55	Core	Table de correspondance GRI	Annexe : table de correspondance GRI	Complet
102-56	Core	Vérification externe du rapport	Annexe : rapport d'assurance de l'Organisme Tiers Indépendant (OTI)	Complet

Table de correspondance GRI 2/2

Eléments Spécifiques				
Economique - 200	Code	Indicateur sélectionné	Traitement AECF	Complet/ Partiel
201 - Performance économique	201-1	Valeur économique directe créée et distribuée	Modèle d'affaires	Complet
204 - Pratiques d'approvisionnement	204 -1	Part des dépenses auprès des fournisseurs locaux	Modèle d'affaires	Partiel
203 - Impacts économiques indirects	203-2	Impacts indirects significatifs	-	
205 - Anti-corruption	205-2	Communication et formation relative aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	Lutte contre la corruption et les conflits d'inérêt	

202 - Présence commerciale, 206 - Pratiques anti-compétitives : Non matériels

Environnement - 300	Code	Indicateur sélectionné	Traitement AECF	Complet/ Partiel
302 - Energie	302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	Respect de l'environnement	Complet
302 - Energie	302-4	Réduction de la consommation énergétique	Respect de l'environnement	Complet
305 - Emissions	305-1	Émissions directes de gaz à effet de serre (Scope 1)	Respect de l'environnement	Complet
305 - Emissions	305-2	Émissions indirectes de gaz à effet de serre (Scope 2) liées à l'énergie	Respect de l'environnement	Complet
305 - Emissions	305-3	Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (Scope 3)	Respect de l'environnement	Complet
305 - Emissions	305-4	Intensité des émissions de gaz à effet de serre	Respect de l'environnement	Complet
308 - Evaluation environnementale des fournisseurs	308-2	Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	Politique d'achat	Partiel

301 - Matières, 303 - Eau et effluents, 304 - Biodiversité, 306 - Effluents et déchets, 307 - Conformité environnementale : Non matériels

Social - 400	Code	Indicateur sélectionné	Traitement AECF	Complet/ Partiel
401 - Emploi	401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	Attraction des talents	Partiel
401 - Emploi	401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	Santé Sécurité, bien-être et dialogue social	Complet
401 - Emploi	401-3	Congé parental	Santé Sécurité, bien-être et dialogue social	Complet
403 - Santé et sécurité au travail	403-4	Thèmes de santé et de sécurité couverts par des accords formels avec les syndicats	Santé Sécurité, bien-être et dialogue social	Complet
404 - Formation et éducation	404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an, réparti par salarié, par sexe et par catégorie professionnelle	Talents et compétences	Partiel
405 - Diversité et égalité des chances	405-2	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes	Diversité et égalité des chances	Partiel
406 - non-discrimination	406-1	Cas de discrimination et mesure correctives prises	-	
414 - Evaluation sociale des fournisseurs	414-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	Politique d'achat	Partiel
417 - Marketing et étiquetage	417 - 1	Exigences relatives à l'information sur les produits et services et l'étiquetage	Qualité et transparence des offres clients	Complet
418 - Confidentialité client	418-1	Plaintes fondées relatives aux attentes et à la confidentialité des données clients et aux pertes de données clients	Sécurité et protection des données	Partiel
419 - Conformité socio-économique	419-1	Non-conformité à la législation et aux réglementations sociales et économiques	-	

402 - Management des relations du travail, 407 - Liberté d'association et négociations collectives, 408 - Travail des enfants, 409 - Travail forcé ou obligatoire, 410 - Pratiques sécuritaires, 411 - Droits des peuples indigènes, 412 - Evaluation des Droits de L'Homme, 413 - Communautés locales, 415 - Politique publique, 416 - Santé et sécurité des consommateurs

Rapport d'assurance de l'Organisme Tiers Indépendant (OTI)

AMERICAN EXPRESS CARTE FRANCE

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration de performance extra-financière

(Exercice clos le 31 décembre 2021)



Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration de performance extra-financière

(Exercice clos le 31 décembre 2021)

AMERICAN EXPRESS CARTE FRANCE
RUE HENRI SAINTE-CLAIRE DEVILLE
92500 Rueil Malmaison

En notre qualité de commissaire aux comptes de AMERICAN EXPRESS CARTE FRANCE (ci-après « l'entité ») désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le Cofrac (Accréditation Cofrac Inspection n°3-1060 portée disponible sur www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration de performance extra-financière (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 présentées dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L.225-102-1, R.225-105 et R.225-105-1 du code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont disponibles sur demande au siège de la société.

*PricewaterhouseCoopers Audit, SAS, 63, rue de Villiers 92208 Neuilly-sur-Seine Cedex
Téléphone: +33 (0)1 56 57 58 59, www.pwc.fr*

Société d'expertise comptable inscrite au tableau de l'ordre de Paris - Ile de France. Société de commissariat aux comptes membre de la compagnie régionale de Versailles et du Centre. Société par Actions Simplifiée au capital de 2 510 460 €. Siège social : 63 rue de Villiers 92200 Neuilly-sur-Seine. RCS Nanterre 672 006 483. TVA n° FR 76 672 006 483. Siret 672 006 483 00362. Code APE 6920 Z. Bureaux : Bordeaux, Grenoble, Lille, Lyon, Marseille, Metz, Nantes, Neuilly-Sur-Seine, Nice, Poitiers, Rennes, Rouen, Strasbourg, Toulouse.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité du commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R.225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R.225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte), de lutte contre la corruption et d'évasion fiscale);
- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A.225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée) - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L.822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre janvier 2022 et avril 2022 sur une durée totale d'intervention de 3 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené 3 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions RSE, Administration et finances, Conformité, Ressources humaines, Santé et sécurité, Environnement et achats.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité ;

- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L.225-102-1 en matière sociale et environnementale, ainsi qu'en matière de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R.225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L.225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en annexe ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en annexe, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail, sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices, à savoir AECF site de Rueil Malmaison, et couvrent 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'entité ;
- les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

AMERICAN EXPRESS CARTE FRANCE

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration de performance extra-financière
Exercice clos le 31 décembre 2021 - Page 5

Fait à Neuilly-sur-Seine, le 16 mai 2022

L'un des commissaires aux comptes
PricewaterhouseCoopers Audit



Bara Naija
Associé



Pascal Baranger
Directeur au sein du Département Développement Durable

Annexe : Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes

Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs:

- Part des collaborateurs qui ont suivi une formation concernant la lutte contre le blanchiment des capitaux
- Part des collaborateurs formés sur la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts
- Nombre de commentaires sur les pratiques fiscales d'AECF faites par les CAC
- Part des collaborateurs qui ont suivi une formation à la sécurité et à la protection des données personnelles
- Part des clients qui ont déclaré qu'ils seraient prêts à recommander AECF
- Part des clients qui recommandent les services d'American Express Carte France sur les offres classiques d'AECF
- Part des clients qui recommandent AECF sur les services voyages et conciergerie
- Nombre de dossiers de recouvrements traitables à l'amiable, nombre traités à l'amiable, et part des de recouvrement.
- Evolution du nombre de recrutements externes par rapport à 2019
- Part des collaborateurs qui ont bénéficié d'une formation sur l'exercice
- Part de la masse salariale dédiée aux dépenses de formation
- Taux de fréquence des accidents du travail (avec arrêt) des collaborateurs d'AECF
- Taux de fréquence des accidents du travail (avec et sans arrêt) des collaborateurs d'AECF
- Part des salariés ayant répondu à l'enquête «The Colleague Experience Survey » et qui recommanderaient American Express comme entreprise où il fait bon travailler
- Evolution des émissions GES liées aux consommations énergétiques d'AECF entre 2020 et 2021
- Nombre de contacts « clients proactifs sécurité » effectués en 2021 par SMS et e-mails afin de prévenir les clients de transactions potentiellement frauduleuses
- Sur ces contacts « clients proactifs sécurité », nombre de cas qui se sont avérés réellement frauduleux après une validation positive du client par SMS ou emails.
- Nombre de collaborateurs formés sur la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts
- Montant des impôts et taxes
- Montant des impôts sur les sociétés
- Nombre de demandes de droit à l'oubli
- Part des communications d'acquisition ou de fidélisation d'American Express Carte France qui passent par une instance de relecture et d'approbation.
- Score obtenu par l'évaluation EcoVadis
- Nombre d'irrégularités relevées par la plateforme interne IMH
- Part des appels traités
- Nombre de réclamations auxquelles American Express Carte France a répondu en 2021 et évolution par rapport à 2020
- Nombre de dossiers de réclamations concernant une clôture de compte et évolution par rapport à 2020
- Nombre de collaborateurs employés par AECF en 2021
- Nombre de collaborateurs ayant participé au programme Leadership Community
- Taux de participation à l'enquête des salariés d'American Express Carte France en 2021
- Consommation d'eau d'AECF et évolution par rapport à 2020



AMERICAN EXPRESS Carte – FRANCE

Société Anonyme au capital de 77 873 000 Euros

Siège social : 8, rue Henri Sainte Claire Deville 92 500 Rueil Malmaison

Tél. 01 47 77 30 00

www.americanexpress.com/fr/

Contact : rse@aexp.com