

# 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 2022 a été une année très importante pour American Express Carte France.*

*Tout d'abord, elle a été marquée par le retour au bureau de nos collaborateurs et la mise en place de notre nouveau modèle de travail Amex Flex. Après plus de 2 ans de pandémie, les habitudes de travail ont considérablement évolué et notre objectif, à travers Amex Flex, est d'accorder une grande place à la flexibilité tout en maintenant les bénéfices d'une collaboration efficace.*

*Ensuite, nous avons eu le plaisir et la fierté de rejoindre le classement des Best Workplaces France et la liste des Best Workplaces for Women définis par Great Place to Work. En 2022, American Express Carte France comptait 62% de femmes et 38% d'hommes dans ses effectifs. Parmi les cadres, 55% étaient des femmes. L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes est un axe fort de notre politique diversité.*

*Enfin, dans la lignée des objectifs fixés par le Groupe American Express au niveau global, nous avons poursuivi nos actions pour réduire notre impact sur l'environnement. Nous observons qu'en 2022, les émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d'énergies ont diminué de 35% par rapport à 2021 grâce aux performances énergétiques de notre nouveau siège situé à Rueil-Malmaison. Nous allons poursuivre nos efforts dans cette voie.*



**Caroline Gaye**  
**Directrice Générale**  
**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. La société American Express Carte France (AECF), filiale française du Groupe American Express, 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 3 grandes activités : Cartes de paiement pour particuliers, Cartes et solutions de paiement pour petites et grandes entreprises, et Gestion d'un réseau de commerçants. 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 professions libérales 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, etc.). 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,-Professions libérales, Entreprises 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 DES

- **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** (nouvels acteurs, notamment les nouveaux acteurs, notamment GAFAs, etc.), entraînant une complexification 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<sup>1</sup>

- 41% de cadres et 59% de non cadres
- 1,62% de la masse salariale dédiée aux dépenses de formation
- 91,83% 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 détenu par American Express France SAS
- Ensemble des besoins en fond de roulement assurés en interne au sein du groupe



### RESSOURCES SOCIETALES ET ENVIRONNEMENTALES<sup>1</sup>

- 261,28 M€ 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 m<sup>2</sup>
- Des cartes conçues dans des sites ISO 14001
- 426 155 kWh d'électricité consommés

## ACTIVITES

### VALEURS DU GROUPE

- NOUS SOMMES AU SERVICE DE NOS CLIENTS
- NOUS VISIONS L'EXCELLENCE
- NOUS FAISONS CE QUI EST JUSTE
- NOUS RESPECTONS NOS INTERLOCUTEURS

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

#### COLLABORATEURS

759 collaborateurs chez AECF

#### FOURNISSEURS

Fabricants de cartes, prestataires de conciergerie, assureurs

#### PARTENAIRES

Innov  
pour améliorer  
nos offres et  
premiumiser  
nos services

Propose  
des services  
adaptés  
sécurisés  
et différenciés

ACTIONNAIRES  
& INVESTISSEURS

BANQUE

<sup>1</sup>Les données « Ressources humaines » et « Ressources sociétales et environnementales » concernent le périmètre de American Express Carte France

# LES SOLUTIONS DE PAIEMENT

concurrence avec l'entrée de  
t de l'univers du digital (Fintech,  
céleration de la digitalisation des  
nts

- 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

- NOS PARTIES PRENANTES NOUS INSPIRENT
- NOS REUSSITES SONT COLLECTIVES
- NOUS FAISONS CE QUI EST JUSTE
- NOUS SOUTENONS LES COMMUNAUTES LOCALES



1 site en France  
(à Rueil-Malmaison)

er  
ces  
,  
s  
ians

évelopper notre  
portefeuille client  
et le fidéliser

Développer  
le réseau de  
commerçants  
acceptant  
nos Cartes

et  
oute  
ns et  
tes  
ents

UES

AUTORITES  
REGULATRICES

CONSUMERS  
CLIENTS  
PARTICULIERS

60,5%<sup>1</sup>

SBS  
CLIENTS  
PROFESSIONS  
LIBERALES, MICRO-  
ENTREPRISES

16,9%<sup>1</sup>

CORPORATE  
CLIENTS  
ENTREPRISES

22,6%<sup>1</sup>

COMMERCANTS

Activités prises en charge  
par AEPE

## CREATION DE VALEURS



### CAPITAL HUMAIN

- 46,9 M€ de masse salariale<sup>2</sup>
- Prix RH (Best Workplaces France 2022, Best Workplaces for Women France 2022, etc.)
- 55% de femmes cadres
- 5,23% du personnel en situation de handicap en 2022
- 100% de salariés formés aux programmes de conformité



### CAPITAL TECHNOLOGIQUE

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



### CAPITAL ECONOMIQUE

- 354 M€ de PNB (Produit Net Bancaire), soit une augmentation de 23% par rapport à 2021
- Evolution du portefeuille clients Particuliers : +0,99% par rapport à 2021
- Evolution du portefeuille clients Corporate : -3,56% par rapport à 2021



### CAPITAL SOCIETAL

- 83% d'achats effectués auprès de fournisseurs français
- Statut Gold Ecovadis (71 sur 100)
- 9,6 M€ d'impôts et taxes
- 11 initiatives collectives et individuelles auprès des collaborateurs au profit d'associations

<sup>1</sup> Exprimé en pourcentage des dépenses

<sup>2</sup> La masse salariale inclut tous les salariés à l'exclusion des alternants.

# RISQUES EXTRA-FINANCIERS 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 2022 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	2021	2022	Tendance	
<b>Conformité, lutte contre la fraude et éthique des affaires</b> 	Lutte contre la fraude <i>Risque : Blanchiment d'argent, fraude</i>	★ Nombre de contacts « clients proactifs sécurité » Nombre de cas avérés réellement frauduleux	20 007 12	25 133 4		
	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>	★ Taux d'imposition effectif	N/A	25,4%	N/A	
	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	53	273		
	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%		
	<b>Transparence clients et offres</b> 	Qualité et transparence des offres entreprises <i>Risque : Attractivité, qualité et transparence des offres clients GCS (BtoB)</i>	★ Pourcentage de satisfaction client (RTF)	35	36	
Qualité et transparence des offres particuliers <i>Risque : Attractivité, qualité et transparence des offres clients PCS (BtoC)</i>		★ Pourcentage de satisfaction client (RTF)	54	57		
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	93	91		
Intégration de la RSE dans les prestations et offres		★ Pourcentage des relevés clients dématérialisés	70,3	85,3		
<b>Responsabilité employeur</b> 		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	137	164	
	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	2,99	1,62		
	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	86%	93%		
	Rémunération et avantages	★ Masse salariale en M€ <sup>1</sup>	38,4	46,9		
	Diversité et égalité des chances	★ Pourcentage de femmes cadres	55	55		
	<b>Engagement sociétal</b> 	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 <sub>2</sub> )	34 695	42 994	
		Engagement des salariés et mécénat <i>Risque : Risque de dégradation de la marque employeur</i>	★ Nombre de collaborateurs engagés dans des actions bénévoles <sup>2</sup>	N/A	354	N/A



Risque majeur



Enjeu modéré

<sup>1</sup>La masse salariale inclut tous les salariés à l'exclusion des alternants.

<sup>2</sup>Indicateur non applicable en 2021 du fait de la crise sanitaire



# 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'intérêts
- Sécurité et protection des données
- Politique d'achat

## ENGAGEMENTS

- 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
- S'assurer de la bonne conformité des pratiques vis-à-vis de la réglementation fiscale

## 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 qu'American Express Carte France 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. Ce dernier 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. Différents canaux d'aide permettent aux collaborateurs de remonter des informations, d'émettre un signalement et de trouver l'assistance adéquate : il existe un portail en ligne et différents interlocuteurs sont identifiés pour conseiller les collaborateurs. En 2022, il a été précisé dans le Code de Conduite que les communications du marketing, du service client et du recouvrement étaient couverts par un devoir de bonne foi et de conformité à la loi.

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 de sensibilisation à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, à la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts et à la sécurité et la protection des données sont suivies annuellement par l'ensemble des collaborateurs, à travers des E-learning obligatoires. En parallèle, des formations renforcées et détaillées sont organisées par l'équipe Conformité sur les différents risques de non-conformité, sur la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et sur la protection des données. Les salariés bénéficient de ces formations, qui sont dans la mesure du possible réalisées en présentiel, en fonction de leur exposition à ces thèmes.



# 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. En effet, cette dernière fait partie de l'arsenal législatif concernant la LCB-FT en France. Ainsi, AECF déploie un dispositif en adéquation avec les attentes du régulateur, que ce soit au niveau national, où des ressources internes à AECF y sont dédiées, ou à l'international, avec l'équipe Global Fraud Risk Management.

### Les actions menées :

- ✓ Les dispositifs de lutte contre la fraude sont intégrés au Code de Conduite.
- ✓ L'efficacité du dispositif est également le résultat d'un travail d'équipe, puisque chaque collaborateur exerce son **jugement professionnel**, appuyé sur les 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. Ce dispositif fonctionne de façon indépendante des autres entités du groupe et est accessible en ligne ou par téléphone.

### RESULTATS

- ✓ **25 133 contacts « clients proactifs sécurité »** ont été effectués en 2022 par SMS et e-mails afin de prévenir les clients de transactions potentiellement frauduleuses.
- ✓ Sur ces contacts « clients proactifs sécurité », **4 cas** se sont avérés réellement **frauduleux** après une validation positive du client par SMS ou e-mails.

## 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 au blanchiment de capitaux ou au financement du terrorisme (Anti-Money Laundering Policy - AML).

La connaissance du client, via la procédure Know Your Customer (KYC), est un élément clé du dispositif et de la gestion du risque de criminalité financière au quotidien. Cette procédure comprend l'identification et la vérification de l'identité du client, et la connaissance de ses éléments financiers clés et de sa résidence.

American Express dispose également d'outils en matière de surveillance des transactions et de filtrage des bases clients, afin d'être en conformité avec la réglementation en vigueur, de lutter efficacement contre le blanchiment, le financement du terrorisme et la fraude fiscale et d'assurer un suivi des personnes soumises à des sanctions internationales.

### Les actions menées :

- ✓ En 2022, 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.
- ✓ A la suite des sanctions mises en place contre la Russie relatives à l'invasion de l'Ukraine, American Express a adapté son dispositif de sanctions.



# Conformité, lutte contre la fraude et éthique des affaires

## RESULTATS

**702** collaborateurs ont suivi une formation concernant la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

## KPI

**100%** des collaborateurs à qui la formation a été assignée ont validé 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 des conflits 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 et anonyme.
- ✓ Le portail interne, Code of Conduct Disclosure Portal, accessible à l'ensemble des collaborateurs, permet de signaler sans délai tout conflit d'intérêts 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.

**KPI** **100%** des collaborateurs à qui la formation a été assignée ont validé 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 approuvateur. .



# 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 2022, AECF a enregistré **4,38** millions d'euros en impôts et taxes et **5,2** millions d'euros en impôts sur les sociétés.

## KPI

Au titre de 2022, le taux d'imposition effectif d'AECF s'est élevé à **25,4%**<sup>1</sup>.

## SÉCURITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

### Les politiques existantes :

Le Groupe American Express met en œuvre un programme de protection des données afin de respecter les exigences réglementaires 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 collecte, utilise, conserve, partage, transmet, supprime ou traite 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. Le dispositif en place s'assure en particulier du respect des règles découlant du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Les principes et obligations relatifs à la protection des données personnelles sont également intégrés 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 Gouvernance 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. En application de ce programme, les collaborateurs d'American Express ont l'obligation de déclarer en ligne dans les meilleurs délais tout incident ayant potentiellement entraîné une violation de données classifiées « restreinte » ou « secrète » y compris les données à caractère personnel. American Express Carte France est ainsi en mesure de prendre les mesures adéquates y compris en terme d'information des autorités de contrôle et des personnes concernées.

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 délégué à la protection des données reporte directement au Conseil d'Administration d'American Express Carte France. 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.).

<sup>1</sup>Le taux d'imposition effectif a été calculé en divisant le montant d'impôt sur les sociétés par le résultat courant avant impôt.



# Conformité, lutte contre la fraude et éthique des affaires

## Les actions menées :

- ✓ En 2022, le Département Conformité a organisé des sessions de formation RGPD en présentiel sous format de 2 modules. Un Module « général » est à destination de l'ensemble des collaborateurs d'AECF et un second Module « spécialisé » en demande d'exercice de droit RGPD à destination des collaborateurs qui sont susceptibles de recevoir des Demande d'exercice de droit notamment auprès des Services Clients, Crédit, Ventes, etc.
- ✓ En 2022, un nouveau canal pour recevoir des demandes RGPD a été lancé avec un formulaire en ligne disponible depuis le site Internet d'AECF. Avec ce formulaire, les dispositifs de traitement de demandes RGPD ont été également optimisés en rendant le processus plus automatisé et efficace.

## 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 2022, 273 demandes liées à la sécurité et à la protection des données personnelles, ont été traitées :

- ✓ 33 demandes de droit d'accès général;
- ✓ 18 demandes de droit d'accès spécifique
- ✓ 4 demandes d'exercices de droits combinés ;
- ✓ 202 demandes de droit à l'effacement ;
- ✓ 1 demande de droit d'opposition ;
- ✓ 9 demandes de rectification ;
- ✓ 6 demandes de droit à la portabilité ;

## KPI

**100%** des collaborateurs à qui la formation a été assignée ont validé une formation concernant 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 conflits d'intérêts. Les principales catégories d'achat d'American Express Carte France sont :

- 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 les délais légaux de paiement 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 de 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 affecte 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 quatre catégories :
  - Les fournisseurs « Critical » qui peuvent avoir un impact majeur sur AECF ;
  - Les fournisseurs « High risk » pour lesquels les risques potentiels sont élevés et qui incluent généralement la relation client ;
  - Les fournisseurs « Moderate risk » qui présentent un risque potentiel modéré ;
  - Les fournisseurs « Low risk » qui présentent un risque faible.

A 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.

- ✓ Un nouveau Code de Conduite Fournisseurs a été publié en septembre 2022 et renforce la prise en compte des enjeux sociaux et environnementaux. Une nouvelle version plus approfondie sera aussi éditée en 2023.
- ✓ American Express Carte France commercialise des solutions de paiement BtoB auprès de ses petites, moyennes 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 de la trésorerie (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**. En 2022, 21% 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 paie 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 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

## ENGAGEMENTS

- Communiquer de manière encore plus simple et plus claire sur les frais, les commissions, les bénéfiques 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 7/7 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») ;
- 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.

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.

Le Marketing & Communications Review Process (MCR) assure que toutes les communications publiées par American Express sont conformes aux réglementations en vigueur et sont alignées avec les principes de qualité, de clarté, d'intégrité, d'éthique et de sincérité du groupe. La plateforme interne International Marketing Hub (IMH) permet d'automatiser la vérification du bon respect des procédures de communication, de contrôler la cohérence des offres et de conserver l'historique des échanges sur chaque document.

### 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 2022 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 **EcoVadis** qui permettent de renforcer la transparence au niveau des processus d'achat. 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 **procédure de relecture et d'approbation**.
- ✓ La dernière **évaluation EcoVadis** portait sur les performances 2021 d'American Express Carte France. Le score obtenu s'élevait à **71/100**. 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 96% de toutes les entreprises évaluées par EcoVadis en 2022. L'évaluation est une moyenne des évaluations suivantes :
  - ✓ 70 / 100 sur les sujets éthiques ;
  - ✓ 70 / 100 sur les sujets sociaux ;
  - ✓ 60 / 100 sur les sujets des achats et fournisseurs ;
  - ✓ 90 /100 sur les sujets environnementaux.
- ✓ **99,2%** 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

**36,07%** 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 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.

Le Marketing & Communications Review Process (MCR) assure que toutes les communications publiées par American Express sont conformes aux réglementations en vigueur et sont alignées avec les principes de qualité, de clarté, d'intégrité, d'éthique et de sincérité du groupe. La plateforme interne International Marketing Hub (IMH) permet d'automatiser la vérification du bon respect des procédures de communication, de contrôler la cohérence des offres et de conserver l'historique des échanges sur chaque document.

### Les actions menées :

- ✓ 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 2022 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

- ✓ En 2022, 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 2022, **1 268 356 appels** au service client Global Servicing Network ont été reçus par American Express Carte France et **97,7%** 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

**56,9.**

Le taux de clients qui recommanderaient AECF sur les services voyages et conciergerie est de **60,1.**

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

- ✓ Avant de pouvoir accompagner les clients, les conseillers sont formés durant **13 semaines** qui comprennent 5 semaines de théorie et 8 semaines de mise en pratique suivie par le formateur. 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 2022, sur le total des **9 306** dossiers de recouvrements, **8 464** ont été traités à l'amiable, soit **91%** des cas de recouvrement.

Cette forte hausse du nombre total de dossiers par rapport à 2021 (5 879 dossiers de recouvrement en 2021) constitue un retour à la normale après la période de la pandémie. La part traitée à l'amiable est en légère baisse (93% en 2021).

## KPI

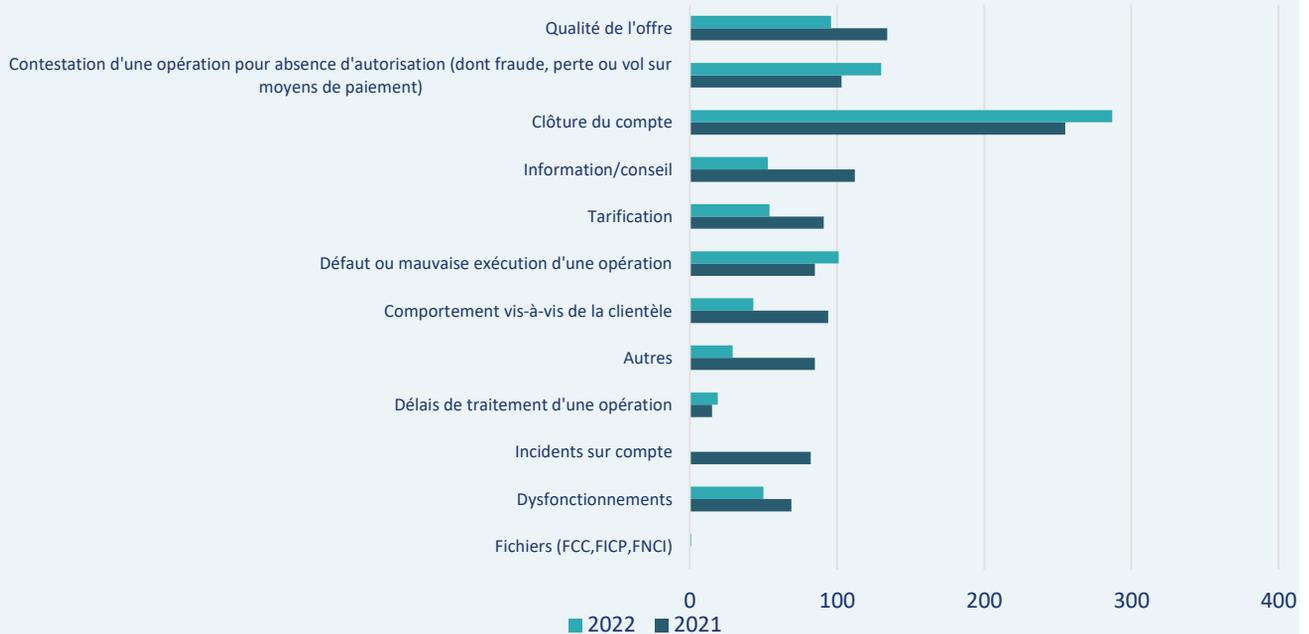


## CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS NOTAMMENT EN CAS DE RISQUES D'IMPAYÉS

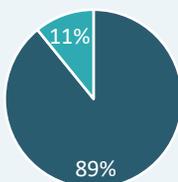
- ✓ American Express Carte France a répondu à **863 réclamations** en 2022, soit une diminution de **23%** par rapport à 2021.
- ✓ Les différentes catégories de réclamations sont définies selon le modèle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.

### Répartition des réclamations clients

Comparaison du nombre de réclamations clients entre 2021 et 2022



### Répartition des réclamations par typologie de client



■ Particuliers ■ Entreprises

- ✓ Une diminution du volume total des réclamations 2022 vs 2021 (-23%).
- ✓ Les diminutions les plus significatives concernent les incidents sur compte (-100) et les réclamations comportement vis-à-vis de la clientèle (-54).
- ✓ Une augmentation de 26% des réclamations pour contestation d'une opération pour absence d'autorisation (dont fraude, perte ou vol sur moyens de paiement)
- ✓ La plupart de ces réclamations proviennent des clients particuliers.
- ✓ Par ailleurs, **9 306 dossiers de recouvrement** ont été recensés en 2022.



## INTEGRATION DE LA RSE DANS LES PRESTATIONS 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 de dématérialiser leurs relevés de compte. A fin 2022, 85,3% des relevés clients à destination de ses clients particuliers 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 2022, 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, 144 tonnes de papier ont été utilisées en 2022 pour les campagnes de communication. Ce papier est 100% certifié Forest Stewardship Council (FSC). **Cette quantité est en diminution de 9% par rapport à 2021. 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 2022. Depuis fin 2022, American Express a déployé en France des cartes en plastique recyclé pour 89% de ses gammes de cartes en plastique à destination des particuliers et des entreprises. Ces cartes sont fabriquées en France à partir de 85% de plastique recyclé provenant de déchets industriels. Elles sont disponibles immédiatement pour les nouveaux clients et, pour les clients actuels, à la date d'expiration de leur carte ou si nécessaire (perte ou vol de leur carte).
- ✓ L'ensemble des communications papier sont imprimées par MSP, fournisseur dont les sites de production sont certifiés ISO 14 001.
- ✓ Depuis 2020, AECF s'est associé à Reforest'action pour proposer à ses clients professionnels de convertir l'intégralité ou une partie de leurs remises de fidélité en un équivalent d'arbres plantés sur des projets visant à restaurer des forêts dégradées ou à lutter contre la déforestation. Depuis 2022, cette offre s'adresse également aux clients particuliers.
- ✓ Pour les clients particuliers, dans le cadre du programme de fidélité, il est possible de dépenser ses points Membership Rewards auprès de Reforest'action pour planter des arbres et auprès d'œuvres de charité sélectionnées par les clients.

**85,3%** des relevés clients particuliers ont été dématérialisés en 2022

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

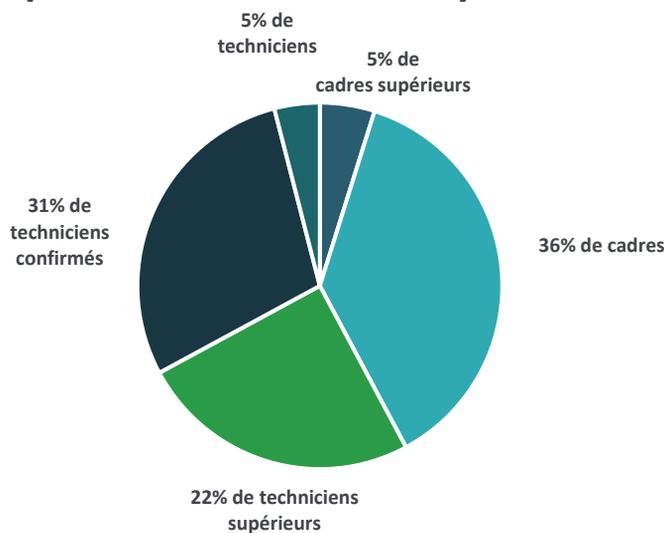
- Attraction des talents
- Montée en compétences des collaborateurs
- Santé, sécurité, bien-être et dialogue social
- Rémunérations et avantages
- Diversité et égalité des chances

## ENGAGEMENTS

- 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 759 salariés au 31 décembre 2022.

## Répartition des effectifs par statut



American Express Carte France s'engage à mettre en place les actions nécessaires à la tenue des engagements cités ci-dessus en termes 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. L'équipe recrutement est composée d'un responsable recrutement, de 4 chargés de recrutement et de deux coordinateurs recrutement. Avec l'arrivée de deux ressources supplémentaires en octobre 2021, l'équipe s'est réorganisée par pôles d'expertise. Deux recruteurs sont dédiés aux métiers de la Relation Clientèle, un recruteur aux fonctions supports et le quatrième aux fonctions Sales & Marketing.

A chaque ouverture de poste, une rencontre est organisée entre le responsable d'équipe et le chargé de recrutement afin d'établir le brief (revue des missions et du profil recherché) et de définir la stratégie de sourcing adéquate.

### Les actions menées :

- ✓ Une newsletter bimensuelle est envoyée à l'ensemble des collaborateurs mettant notamment en avant les nouveaux postes à pourvoir. On y trouve également les dernières actualités liées au recrutement.
- ✓ Nos annonces sont systématiquement relayées sur le site carrière American Express, LinkedIn et Indeed. Nous avons à disposition un outil de matching, 8 fold, qui nous permet d'identifier plus rapidement les talents et d'en améliorer la diversité. Nous utilisons également des sites généralistes et/ou spécialisés afin d'accroître notre visibilité comme Monster, Handicap.fr ou TourMag. De plus, tous les recruteurs sont dotés d'une licence LinkedIn recruteur leur permettant de sourcer proactivement les candidats. Nous collaborons étroitement avec Pole Emploi et continuons la mise en œuvre des Contrats Initiatives Emploi (2 signés en 2022).
- ✓ Le site carrière a été refondu et la Colleague Value Proposition a été mise à jour.
- ✓ Le programme de cooptation a été simplifié et automatisé permettant par exemple de référer via téléphone portable.
- ✓ Plusieurs formations ont été délivrées sous forme d'Atelier Recrutement auprès des Managers et des collaborateurs (atelier CV, formation aux entretiens).
- ✓ Nous avons relancé une campagne d'apprentissage avec 38 contrats signés pour la rentrée 2022 mais également des stages de fin d'études et des stages de troisième. Nous utilisons la plateforme JobTeaser pour relayer nos annonces Campus et avons pu participer à des événements écoles 100% digital avec l'INSEEC, le Groupe Galileo, etc.
- ✓ 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.

### RESULTATS

- ✓ En 2022, AECF employait **759** collaborateurs et a réalisé **164** recrutements externes.

### KPI

**20%** de hausse des recrutements externes par rapport à 2021 du fait de la reprise de l'activité après la crise sanitaire.

## 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 :

- Entretiens et évaluation annuelle avec le manager ;
- Entretien individuel avec les Ressources Humaines ;
- Bilan de compétences éventuel via un dispositif externe.

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. De même, les collaborateurs sont amenés à exprimer leurs besoins individuels de formation lors du Recueil des Besoins pour le Plan de développement des compétences annuel.

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 trimestrielle par mail) ou alors par l'organisation d'ateliers dédiés à des sujets spécifiques, entre autres. Un espace sur notre Intranet, The Square, est dédié 100% à la Formation Professionnelle Continue et un canal Slack dédié a été créé.

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 des plateformes LMS (Learning Management System) nommée Navigator. L'ensemble des collaborateurs a également accès à la plateforme LinkedIn Learning, ouverte à tous en continu et gratuitement, ainsi qu'à des parcours « clé en main », en accès libre et illimité. Ces cursus d'apprentissage couvrent 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 hiérarchique.

Les formations des collaborateurs sont de 4 types :

<p><b>FORMATIONS OBLIGATOIRES ANNUELLES</b></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 Prévention contre le harcèlement Culture de la diversité</p>	<p><b>FORMATIONS INTERNES COMPÉTENCES MÉTIERS</b></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><b>FORMATIONS EXTERNES PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES</b></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><b>FORMATIONS « GRATUITES » A LA CARTE</b></p> <p><i>Centre de formation présentielle ou en ligne à la carte</i></p> <p>English Center entre 12h et 14h Plateformes de e-learning LinkedIn 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.
- ✓ Une vaste campagne de recrutements d'alternants a été menée conjointement par les équipes Global Talent & Acquisition (GTA), Colleague Strategic Partner (CSP) et Formation pour mener à bien ce projet. Ainsi, 39 apprentis étaient présents en 2022 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 (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. A cet égard, un canal Slack dédié a été créé afin de renforcer les échanges et le partage d'informations entre les membres.
- ✓ Au niveau global, la **Leadership Academy**, 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, dans le cadre de la Leadership Academy. Ces sessions permettent aussi bien d'accroître ses connaissances managériales que de développer son réseau interne.
- ✓ 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 peuvent ainsi être formés et détachés pour des missions internes qui leur permettent d'acquérir de nouvelles compétences au sein du groupe. Ces programmes de réallocation temporaire ont fait leurs preuves et sont régulièrement proposés quand le niveau de l'activité le nécessite.
- ✓ En 2022, les tuteurs d'alternants ont été formés pour mieux appréhender leur rôle et leur relation avec les alternants grâce à une vaste campagne de formation de 21 heures.

## RESULTATS

- ✓ La formation contribue à développer les compétences des collaborateurs et à assurer leur évolution professionnelle au sein de l'entreprise. Ainsi en 2022, les collaborateurs ont bénéficié de **85 711 heures de formation**, ce qui représente **115 heures de formation par collaborateur formé**. L'ensemble du catalogue de formation est proposé en distanciel et présentiel.
- ✓ **6** collaborateurs ont bénéficié du dispositif **Acting as**.
- ✓ **97** collaborateurs ont participé au programme **Leadership Community**, ce qui représente **228** départs en formation.

## KPI

**92%** des collaborateurs présents au 31 décembre 2022 ont bénéficié d'une formation sur l'exercice

**1,62%** de la masse salariale est dédié aux dépenses de formation

## OBJECTIF

**100%** des collaborateurs présents au 31 décembre 2022 ont bénéficié d'une formation sur l'exercice



# 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. Les thèmes abordés avec le CSE (Comité Social et Economique) comprennent les projets de l'entreprise, les horaires de travail, les conditions de travail, le télétravail, etc. 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.

American Express Carte France déploie également des actions visant à promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives dans le cadre de la société. Enfin, une politique dédiée au bien-être des salariés qui se concrétise notamment par le déploiement de services de conciergerie et par divers avantages a été mise en place.

### 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 LYRA) est également accessible en cas de besoin. Le programme propose des téléconsultations ainsi qu'une cellule d'écoute renforcée.
- ✓ L'opération Octobre Parme a été menée en 2022 sous la forme d'une semaine dédiée à la prévention des risques de santé au travail. Cette opération comprenait un webinar sur la prévention des risques psychosociaux mené par une psychologue spécialiste de la santé au travail, des sessions de relaxation, des ateliers sur les bons gestes et postures à adopter, l'intervention d'un ergonome aux postes de travail des collaborateurs, des ateliers nutrition en compagnie de l'infirmière et d'une nutritionniste, une course en faveur de l'association HyperSupers (TDAH), etc.
- ✓ Un accord de télétravail a été signé en décembre 2021. Cet accord prévoit 3 nouvelles façons de travailler : la formule hybride standard qui permet 3 jours maximum de télétravail par semaine ; l'hybride mensuel qui requiert la présence sur site de l'employé à raison de 2 jours par mois minimum ; et la formule 100% virtuel qui requiert la présence sur site de l'employé à raison de 2 jours par an minimum. Les collaborateurs ont la possibilité de travailler à distance ailleurs que dans leur résidence habituelle (en France ou à l'étranger) pour une durée de 6 semaines par an.
- ✓ Un processus spécifique qui inclut l'infirmière permet le suivi et le soutien des salariés en fragilité psychologique et en situation de handicap.
- ✓ 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.

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 ;
- Une assistance juridique et administrative (Nouvelles Voies) ;
- Une assistance staff American Express ;
- De l'épargne salariale avec l'abondement de l'entreprise ;
- Des bons cadeaux attribués pour les événements familiaux ;
- 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 ;
- Une salle de sport sur site à des tarifs préférentiels, avec l'assistance de coaches ou pour des cours collectifs. Des vestiaires sont à la disposition des employés qui souhaitent pratiquer un sport avant la journée de travail ou sur la pause déjeuner ;



# Responsabilité employeur

- Workplace Experience, un service d'animation proposé aux collaborateurs qui inclut des activités bien-être comme le yoga, la méditation, la réalisation de bouquets de fleurs, l'organisation de parties de jeu de société et des recommandations en termes de sorties (spectacles, spa, balade dans Paris, etc.) ;
- 39 places en crèche à proximité du lieu de travail ou du lieu de domicile du collaborateur ;
- L'intégralité des demandes de matériel, 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 proposent des services du quotidien (cordonnerie, pressing, etc.), des services liés à la famille (garde d'enfants, soutien scolaire, événements, etc.), de l'assistance personnelle (démarches administratives, recherches et réservations, etc.), des services liés à la maison (gardiennage, dépannage, bricolage, etc.), des services de beauté et bien-être (coach sportif, tailleur sur mesure, etc.) et des instants gourmands (paniers de fruits).
- 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

- ✓ Un avenant a été fait à l'accord sur l'intéressement qui permet la revalorisation de l'intéressement.
- ✓ 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.
  - Dans les deux semaines après le retour de congé, le collaborateur peut échanger avec un collaborateur RH afin de faciliter sa reprise.
  - 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 bien-être, le développement professionnel et la carrière ainsi que le management. Les résultats de cette étude donnent lieu à un plan d'action. En 2022, le **taux de participation** des salariés d'American Express Carte France à l'enquête était de **84%**.
- ✓ 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, valide jusqu'à la mi-2022 et 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. Cette certification a permis à American Express Carte France d'être classé Best Workplaces et Best Workplaces for Women en 2022.

L'ensemble des mesures menées dans le cadre de la politique santé sécurité permet de limiter les accidents du travail.

Le **taux de fréquence des accidents du travail (avec arrêt)** des collaborateurs d'AECF s'élevait à **0,92**, ce qui représente une baisse de 4% par rapport à 2021.

Le **taux de fréquence des accidents du travail (avec et sans arrêt)** des collaborateurs d'AECF s'élevait à **4,60**, ce qui représente une hausse de 122% par rapport à 2021.

## KPI

**93%** 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 augmentation par rapport à 2021.



# Responsabilité employeur

## RÉMUNÉRATIONS ET AVANTAGES

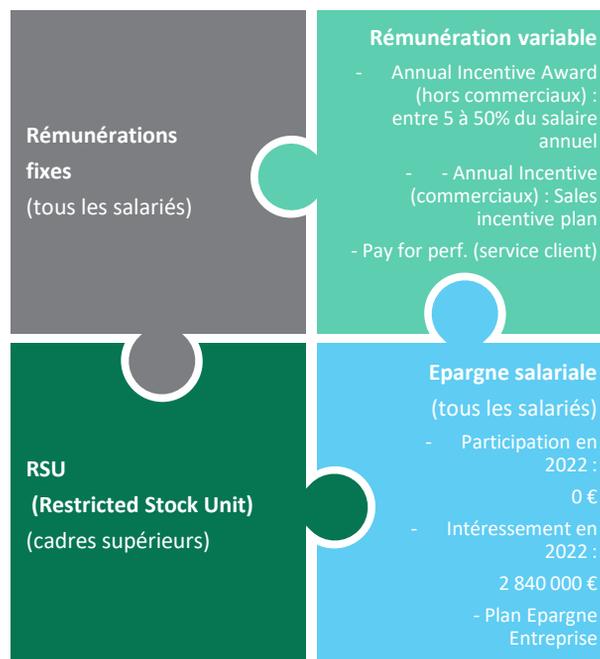
### Les politiques existantes :

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 « CEG Award », 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, d'un évènement ou d'une prime.



## RESULTATS

- ✓ La masse salariale<sup>1</sup> d'American Express Carte France s'est élevée à **46,9 millions d'euros** en 2022, soit une augmentation de 22% par rapport à 2021.
- ✓ En 2022, le montant brut de la prime d'intéressement versé aux collaborateurs s'élevait à **2 840 000 euros**.

<sup>1</sup> 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 198 pays et territoires 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 Diversité, Equité et Inclusion (DE&I) 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.

La responsable Diversité, Equité et Inclusion France est soutenue dans ses actions par le Conseil DE&I d'AECF qui est constitué de 35 salariés bénévoles formés aux enjeux de l'inclusion et de la diversité et qui a pour mission de soutenir la politique Inclusion et Diversité d'AECF.

### Actions menées:

- ✓ En 2022, le travail réalisé par ce conseil s'est porté plus particulièrement sur les thématiques du Handicap, de l'Intergénération et de l'Orientation Sexuelle.
- ✓ Sur la thématique de l'égalité professionnelle et de la mixité, le réseau WIN (1<sup>er</sup> réseau de collaborateurs Amex en France lancé en 2014) a profité de la fin de la crise sanitaire pour relancer en 2022 un certain nombre d'initiatives qui ont pour objectif de faire évoluer les mentalités et l'environnement de travail comme :
  - ✓ Un évènement autour de la mixité en collaboration avec un collectif inter-réseaux ;
  - ✓ Une conférence autour de la journée des droits des femmes ;
  - ✓ Des journées « Un jour, Une Business Unit » pour permettre aux collaborateurs de découvrir les différents départements qui composent American Express et de mieux comprendre leurs missions, leurs métiers.
- ✓ En récompense de ces années d'engagement en faveur de l'inclusion et de la diversité, American Express a reçu la certification Best Workplaces France et fait partie des Best Workplaces for Women qui récompense son engagement en faveur de la place des femmes dans l'entreprise. La liste Best Workplaces for Women distingue, parmi les entreprises certifiées Great Place to Work, les organisations qui s'illustrent par leur engagement concret et authentique en faveur de la place des femmes dans l'entreprise.
- ✓ C'est ainsi que 98% des femmes interrogées lors de l'enquête déclarent que les collaborateurs sont traités équitablement quel que soit leur genre.

## RESULTATS

- ✓ En 2022, American Express Carte France comptait **62%** de femmes et **38%** 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 **93/100**.



# Engagement sociétal

*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 associations riveraines.*

## THEMES

- Impact climatique
- Engagement solidaire des salariés et mécénat

## ENGAGEMENTS

- 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.

Depuis 2018, le Groupe American Express de par ses actions de réduction et de compensation, contribue à la neutralité carbone de ses opérations. 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'utilisation de plastique à usage unique, l'approvisionnement responsable en papier et la certification durable des bâtiments.

En 2021, le Groupe American Express a annoncé son ambition d'atteindre l'objectif de « zéro émission nette » de GES d'ici 2035. La trajectoire de réduction d'American Express est en cours de construction pour validation par la Science Based Target initiative (SBT) avec pour objectif de s'aligner sur les engagements SBT visant à limiter le réchauffement climatique à 1,5°C.

Le Groupe American Express a également 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.

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 95% 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 2022, AECF a généré 42 994 tCO<sub>2</sub>eq, soit 24% de plus qu'en 2021 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 plus que doublé en 2022 par rapport à 2021, pour atteindre 77% des émissions de 2019.
- Les émissions liées aux immobilisations ont diminué de 94% par rapport à 2021. Cela est principalement dû aux nombreux achats réalisés en 2021 afin d'aménager les nouveaux bureaux (équipement pour les salles de pause, écran LCD, mobilier de bureau, etc.).

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 certifié HQE Exceptionnel, BREEAM Excellent et Effinergie+. Le déménagement dans un bâtiment labellisé a permis la diminution des émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d'énergie de 35% entre 2021 et 2022.

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



## 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 95% par son activité de voyages et de conciergerie et des 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 746 investisseurs représentant 136 000 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. En 2022, le groupe American Express a obtenu la note A+ au questionnaire CDP Climat.

Enfin, AECF a déménagé du site de Rueil Malmaison en décembre 2020. En intégrant le bâtiment Voyager, certifié HQE, l'objectif était 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 réaudités annuellement pour assurer le maintien et l'amélioration continue de la Qualité Environnementale du Bâtiment.

### Les actions menées :

- ✓ 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 en 2021. 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).
- ✓ En 2022, la collecte, le tri et la valorisation des piles, du marc de café et des mégots de cigarettes est assurée par le prestataire CEDRE.
- ✓ Un comité vert annuel a été implémenté au sein du bâtiment Voyager, rassemblant les différents locataires, pour suivre les consommations énergétiques et les déchets du bâtiment et mettre en place des initiatives.
- ✓ American Express Carte France, de par ses activités et services, a un impact faible sur l'environnement (56.6 tCO2e/collaborateur).
- ✓ Sur l'année 2022, le site AECF a consommé 426 155 kWh d'électricité et 515 118 kWh PCS de gaz naturel. Par ailleurs, sur cette même année, les collaborateurs d'AECF ont parcouru 359 687 kilomètres en avion et 62 236 kilomètres en train dans le cadre de leurs déplacements professionnels.
- ✓ Le bilan carbone d'AECF est réparti selon les 3 postes d'émissions suivants :

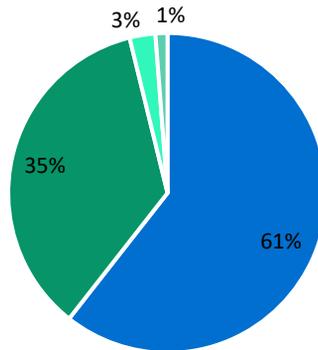
	Scope 1	Scope 2	Scope 3
tCO2e	297	16	42 681
%	0,7%	0,04%	99,3%



# Engagement sociétal

✓ Le scope 3 se répartit selon les postes suivants :

RESULTATS



- Emissions offre voyages & conciergerie
- Services
- Achats cartes et courriers
- Autres

## 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 directives 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.

Les émissions liées au déplacements professionnels ont fortement augmenté par rapport à 2021 du fait de la reprise des déplacements en 2022.

RESULTATS

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





# Engagement social

## Bâtiment responsable

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

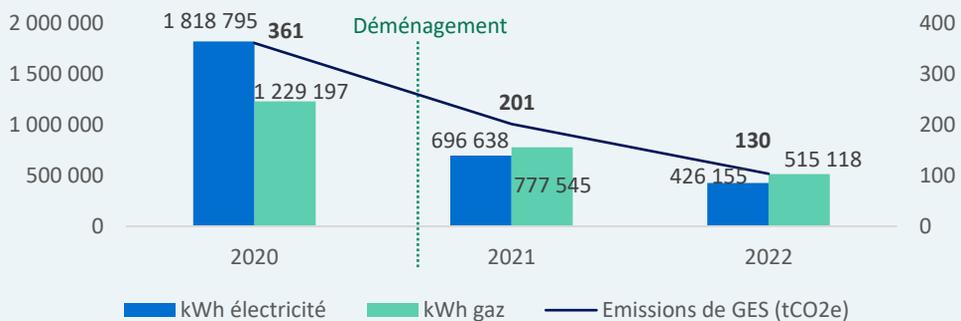
La bâtiment Voyager permet une gestion raisonnée et intelligente des ressources, et différentes actions ont été réalisées pour assurer la qualité environnementale du bâtiment :

- ✓ 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 sur le toit 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, canettes, marc de café, mégots de cigarette et les piles.

Les émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d'énergies ont diminué de 35% par rapport à 2021 grâce aux performances énergétiques du nouveau bâtiment (déménagement en décembre 2021).

A noter : Le site, qui s'étend sur deux étages du bâtiment Voyager (11 072 m<sup>2</sup>), 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

RESULTATS

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



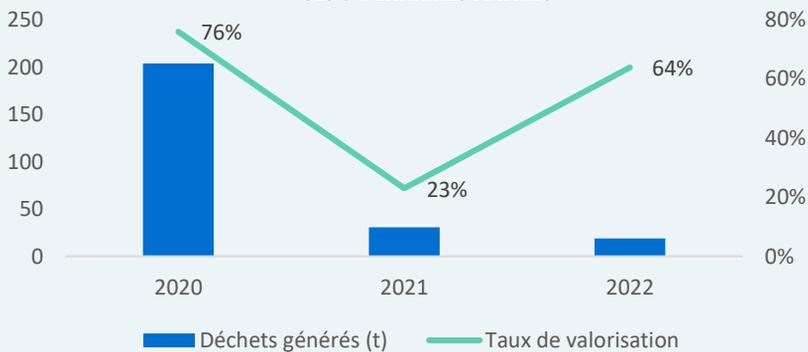
Entre 2021 et 2022, la consommation d'eau d'AECF a doublé pour retrouver le niveau de 2020 à cause du taux d'occupation du bâtiment plus élevé en 2022.

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) et les piles sont quant à eux collectés et recyclés par Cèdre.

Les déchets ont diminué de 38% entre 2021 et 2022. En 2020, les opérations de rangement et de tri « Vide ton bureau » et le déménagement avaient généré une forte quantité de déchets. En 2021, le bâtiment de Voyager ne proposait pas encore de solution de recyclage des déchets divers, ce qui expliquait la diminution du taux de valorisation en 2021.

RESULTATS

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



NB: La donnée n'étant pas disponible à date de publication de la DPEF, les volumes de déchets du dernier trimestre 2022 ont été estimés.

KPI

✓ Entre 2021 et 2022, les émissions de GES liées aux consommations énergétiques d'AECF ont diminué de **35%**.



# Engagement social

## 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, 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 de bénévolat (inspiré du programme Serve2Gether du Groupe).

La Fondation American Express concentre ses actions sur 3 piliers :

- ✓ Avec le pilier Backing Equal Futures (Soutenir un avenir égalitaire), American Express soutient l'éducation et le développement des compétences pour lutter contre les inégalités et créer des parcours éducatifs et professionnels.
- ✓ Avec le pilier Backing Small (Soutenir les plus fragiles), American Express soutient à la fois les dirigeants d'entreprises, les commerçants et les individus issus de communautés sous-représentées et fragilisées, en investissant dans plusieurs programmes (Back black businesses, Inclusive backing, ...) et en proposant des bourses, des formations et du mentorat sur les enjeux financiers ;
- ✓ Avec le pilier Backing Low-carbon communities (Soutenir les communautés bas carbone), American Express développe des programmes et noue des partenariats pour accélérer la transition et l'efficacité énergétique, en particulier dans les zones urbaines.

### 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 2022, 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 33 807€ 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'Etablissement Français du Sang lors de la diminution des stocks de sang en période estivale.
- ✓ 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.
- ✓ En septembre, 150 collaborateurs ont participé à la collecte de denrées au profit des Restaurants de Cœur, permettant de constituer 6 cartons.
- ✓ A l'occasion de la campagne annuelle 'Octobre rose' menée par l'association Ruban Rose, un atelier de confections de rubans a été organisé au profit de l'association Skin. 1500 rubans ont été confectionnés sur cette semaine.
- ✓ Pour sensibiliser ses collaborateurs à l'écologie, American Express Carte France a mené en 2022 des opérations de ramassage de déchets appelées « Clean Walks » ou marches propres. La première édition a eu lieu en juin et a été suivie de deux autres éditions en septembre puis en décembre.
- ✓ La sensibilisation des collaborateurs à l'écologie passe également par les initiatives du réseau Green, qui communique notamment sur les légumes de saison, les cadeaux de Noël et les emballages écoresponsables.
- ✓ Une opération de collecte solidaire au profit de La Boussole du Centre Communal d'Action Sociale De Rueil Malmaison a été menée en Octobre, permettant de constituer 65 boîtes au total.
- ✓ En décembre 2022, un Noël des enfants a eu lieu sur une journée à l'hôpital Robert Debré. A cette occasion, des collaborateurs AECF se sont déguisés en Père Noël, Mère Noël et lutins pour rendre visite aux enfants ainsi qu'à leur famille, et leur remettre un cadeau.
- ✓ Lors de la soirée de fin d'année tous les collaborateurs ont été sollicités pour faire des dons alimentaires pour l'Association « J'Aide la chance ». 8 cartons de denrées ont été donnés.



## 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 2022, 354 collaborateurs se sont engagés dans des actions bénévoles.
- ✓ En 2022, **11 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
<b>Eléments Généraux</b>				
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 2022	Complet
102-50	Core	Période de reporting	01/01/2022 au 31/12/2022	Complet
102-51	Core	Date du dernier rapport publié, le cas échéant	01/07/2022	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'intérêt	

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 2022)**



## 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 2022)

**AMERICAN EXPRESS CARTE FRANCE**  
RUE HENRI SAINTE-CLAIRE DEVILLE  
Bâtiment "Voyager" 8-10  
92500 Rueil Malmaison

En notre qualité de commissaire aux comptes de AMERICAN EXPRESS CARTE FRANCE (ci-après « l'entité ») désigné organisme tiers indépendant (« tierce partie »), , accrédité par le Cofrac (Accréditation Cofrac Inspection n°3-1862 portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://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, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2022, (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), 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

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

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.

### **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 à la direction de :

- sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- préparer 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 et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- préparer la Déclaration en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant ;
- mettre en place le contrôle interne qu'elle 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 par le conseil d'administration.

### **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 historiques (constatées ou extrapolées), 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.

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 ;
- 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, notamment l'avis technique de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, Intervention du commissaire aux comptes - Intervention de l'OTI - Déclaration de performance extra-financière, tenant lieu de programme de vérification 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 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 5 personnes et se sont déroulés entre janvier 2023 et mai 2023 sur une durée totale d'intervention de 6 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 6 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration et tout particulièrement du département « Legal Entity Governance & Internal Control France » ainsi que le Country Office Manager.

### **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 et de l'exposé des principaux risques ;
- 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 ;
- 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<sup>ème</sup> 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 couvrent 100% des données des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés 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.

Fait à Neuilly-sur-Seine, le 12 mai 2023

L'un des commissaires aux comptes  
PricewaterhouseCoopers Audit



Bara NAIJA  
Associé



05-2023 | 18:05 BST

Aurélie Castellino-Cornetto  
Directrice Développement Durable

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

Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs :

- Pourcentage de collaborateurs ayant suivi une formation sur la lutte contre le blanchiment d'argent qui leur a été assignée
- Nombre de cas avérés frauduleux sur les contacts "clients proactifs sécurité"
- Pourcentage de collaborateurs ayant suivi une formation sur la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts qui leur a été assignée
- Taux d'imposition effectif
- Montant des impôts sur les sociétés
- Montant des autres impôts et taxes
- Pourcentage de collaborateurs ayant suivi une formation à la sécurité et à la protection des données qui leur a été assignée
- Nombre de demandes liées à la sécurité et à la protection des données personnelles
- Pourcentage de clients déclarant qu'ils seraient prêts à recommander AECF
- Pourcentage des appels reçus au service client traités
- Score EcoVadis
- Taux de clients qui recommanderaient les services d'AECF (sur les offres classiques AECF et Conciergerie Voyages)
- Pourcentage des cas de recouvrement traités à l'amiable
- Nombre de réponses à des réclamations
- Nombre de recrutements externes en 2022 et 2021 et pourcentage la différence
- Effectif au 31.12.2022
- % des collaborateurs présents au 31 décembre ayant bénéficié d'une formation sur l'exercice
- Variation de la masse salariale dédiée aux dépenses de formation
- Nombre d'heures de formation par collaborateur formé
- Taux de fréquence (avec ou sans arrêts de travail)
- % des salariés ayant répondu à l'enquête "The Colleague Experience Survey" qui recommanderaient American Express comme entreprise où il fait bon travailler.
- Taux de participation à l'enquête salariés en France
- Variation des émissions de GES liées aux consommations énergétiques de AECF
- Taux de valorisation des déchets

Informations qualitatives (actions et résultats) :

- Plateforme dédiée au recueil d'informations et de documents fournis par les clients
- Procédure de due diligence à mener avant d'entrer en relation commerciale avec un tiers
- Participation à des ateliers externes sur les lois de finance et les nouvelles dispositions applicables par l'équipe en charge au sein d'AECF
- Nouveau canal pour traiter les demandes liées à la RGPD
- Evaluation score EcoVadis
- Campagne de communication majoritairement via numérique (email, bannières web ou application mobile AMEX), et aucun contact des clients par SMS ou téléphone pour les communications commerciales
- Formation des conseillers lors de leur intégration ("Experimental Learning Phase")
- Collaboration avec Pôle Emploi et mise en oeuvre de Contrats Initiatives Emploi
- Partenariat de formation en ligne avec Harvard dans le cadre du New People Leader Learning Program
- Procédure spécifique dans le cadre du suivi et du soutien psychologique des salariés
- Audit annuel de la Qualité Environnementale du Bâtiment pour le siège social (Voyager)



## AMERICAN EXPRESS CARTE FRANCE

Société Anonyme au capital de 77 873 000 Euros

Siège social : 8-10 rue Henri Sainte Claire Deville 92 500 Rueil Malmaison

Tél. 01 47 77 30 00

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

Contact : [rse@aexp.com](mailto:rse@aexp.com)