

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



Conformité, lutte contre la fraude et éthique des affaires 10

- 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 32

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

Annexes 38

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



“

En 2023, American Express Carte France a une nouvelle fois reçu la certification « Great Place To Work ». Cette certification, qui repose sur les avis et témoignages des collaborateurs, atteste de l'efficacité de notre nouveau modèle de travail, Amex Flex, qui accorde une grande place à la flexibilité tout en maintenant les bénéfices d'une collaboration efficace.

L'année 2023 a été une année riche en initiatives et projets structurants pour notre organisation et je tiens à saluer l'engagement fort et systématique de nos collègues pour satisfaire nos clients. J'ai également eu le plaisir d'observer un intérêt et un engagement croissants de nos collègues pour participer aux initiatives responsables proposées par l'entreprise (marchés propres, mécénat de compétences, ...).

La responsabilité est au cœur de nos engagements et l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes en est une composante fondamentale. En 2023, la part des femmes chez American Express Carte France s'est renforcée. L'entreprise comptait 64% de femmes (+2 pts vs. 2022) et 36% d'hommes dans ses effectifs.

Je suis intimement convaincue que la diversité, l'égalité et l'inclusion sont des facteurs de performance pour les organisations. Ce sont aussi les clés d'une collaboration fructueuse et positive : selon notre enquête interne « Colleague Experience Survey », 93% des collaborateurs d'American Express Carte France recommanderaient American Express comme entreprise où il fait bon travailler.

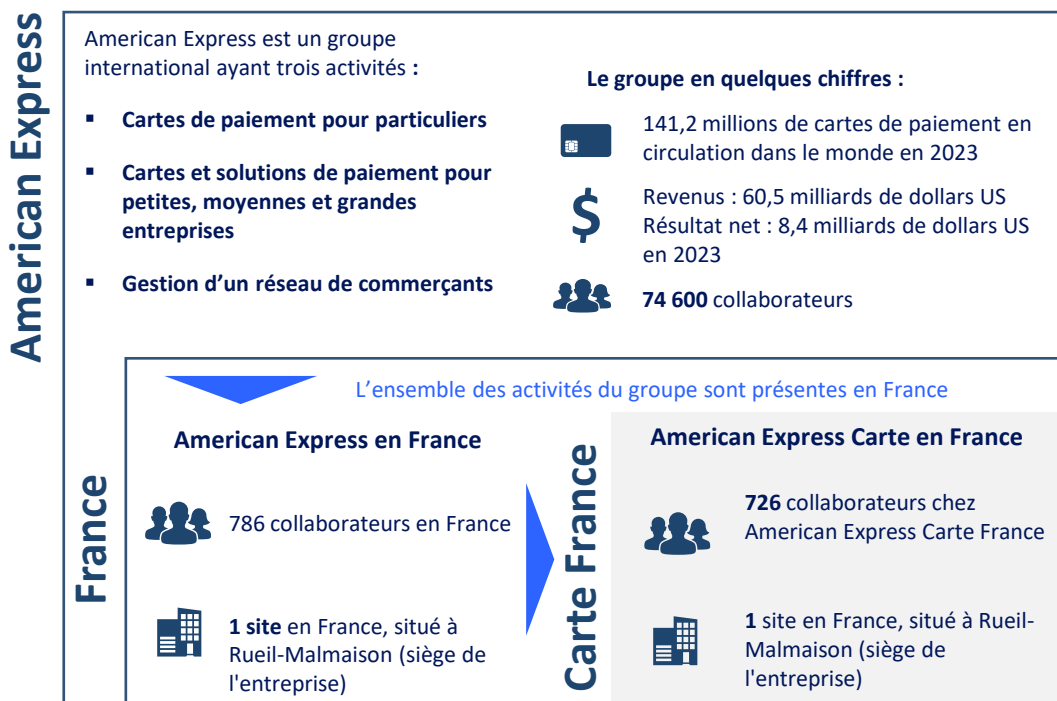


Caroline Gaye
Directrice Générale
American Express Carte France

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, et 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 directions suivantes :



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 plus forte attention des clients à la protection des données personnelles

RESSOURCES

GROUPE 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 HUMAINES¹

- 43% de cadres et 57% de non cadres
- 1,8% de la masse salariale dédiée aux dépenses de formation
- 98,51% 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 ENVIRONNEMENTALES¹

- 269,01 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 m²
- Des cartes conçues dans des sites ISO 14001
- 395 135 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

726 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

Etudier
être à l'écoute
des besoins
des attentes
de nos clients

¹Les 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
iants

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

59,8%¹

SBS
CLIENTS
PROFESSIONS
LIBERALES, MICRO-
ENTREPRISES

17,1%¹

CORPORATE
CLIENTS
ENTREPRISES

23,1%¹

COMMERCANTS

Activités prises en charge
par AEPE

CREATION DE VALEUR



CAPITAL HUMAIN

- 51,4 M€ de masse salariale²
- Prix RH (Best Workplaces France 2024)
- 54% de femmes cadres
- 5,25% du personnel en situation de handicap en 2023
- 100% de salariés formés aux programmes de conformité



CAPITAL TECHNOLOGIQUE

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



CAPITAL ECONOMIQUE

- 380 M€ de PNB (Produit Net Bancaire), soit une augmentation de 7% par rapport à 2022
- Evolution du portefeuille clients Particuliers : -5,77% par rapport à 2022
- Evolution du portefeuille clients Corporate : -9,04% par rapport à 2022



CAPITAL SOCIETAL

- 81% d'achats effectués auprès de fournisseurs français
- Statut Gold Ecovadis (73 sur 100)
- 10,6 M€ d'impôts et taxes
- 10 initiatives collectives et individuelles auprès des collaborateurs au profit d'associations

¹ Exprimé en pourcentage des dépenses

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

RISQUES 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.

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 la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable, et les actions visant à promouvoir le lien Nation-armée et à soutenir l'engagement dans les réserves 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, les attentes des parties prenantes et les pratiques sectorielles, comme Rémunérations et avantages et Diversité et égalité des chances.

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 2023 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	2022	2023	Tendance
Conformité, lutte contre la fraude et éthique des affaires 	Lutte contre la fraude <i>Risque : Blanchiment d'argent, fraude et financement terrorisme</i>	★ Nombre de campagnes d'émiling de prévention et sensibilisation	NA	8	NA
		★ Nombre de campagnes de sensibilisation en ligne et sur l'application Amex	NA	7	
	Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme <i>Risque : Blanchiment d'argent, fraude et 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>	★ Délivrance par la Direction générale des Finances publiques d'une attestation de régularité fiscale	NA	OUI	NA
	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	273	253	
	Politique d'achat	★ Pourcentage des cas pour lesquels AECF s'assure que ses fournisseurs n'ont pas de lien avec des organisations criminelles.	100%	100%	
Transparence clients et offres 	Qualité et transparence des offres entreprises <i>Risque : Attractivité, qualité et transparence des offres clients GCS (BtoB)</i>	★ Pourcentage de satisfaction client (RTF)	36	26	
	Qualité et transparence des offres particuliers <i>Risque : Attractivité, qualité et transparence des offres clients PCS (BtoC)</i>	★ Pourcentage de satisfaction client (RTF)	57	59	
	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	92	82	
	Intégration de la RSE dans les prestations et offres	★ Pourcentage des relevés clients dématérialisés	85,3	88,9	
	Responsabilité employeur 	Attraction des talents <i>Risque : Ne pas trouver les profils adéquats au bon fonctionnement de l'activité</i>	★ Nombre de recrutements externes réalisés dans l'année	164	75
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	1,6%	1,8%	
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	93%	93%	
Rémunération et avantages		★ Masse salariale en M€ ¹	46,9	51,4	
Diversité et égalité des chances		★ Pourcentage de femmes cadres	55	54	
Engagement sociétal 		Respect de l'environnement <i>Risque : Emissions de gaz à effet de serre contribuant au changement climatique</i>	★ Emissions de gaz à effet de serre en (teq CO ₂)	42 994	47 713
	Engagement des salariés et mécénat <i>Risque : Risque de dégradation de la marque employeur</i>	★ Nombre de collaborateurs engagés dans des actions bénévoles ²	354	94	

★ Risque majeur

★ Enjeu modéré

¹La masse salariale inclut tous les salariés à l'exclusion des alternants.

²Le nombre de collaborateurs engagés en 2023 n'inclut pas les campagnes de dons.



Conformité, lutte contre la fraude et éthique des affaires

A l'instar de toute entreprise, American Express Carte France 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

- Appliquer les plus hauts standards de conformité
- Garantir la primauté de l'intérêt du client
- Former l'ensemble des collaborateurs aux obligations d'AECF et à leur mise en œuvre
- Maintenir une tolérance zéro vis-à-vis des écarts éventuellement observés
- Renforcer la sécurisation des échanges avec les clients et prévenir tout risque de fraude.
- S'assurer que nos partenaires commerciaux appliquent les mêmes standards et valeurs.
- S'assurer de la bonne conformité des pratiques vis-à-vis de la réglementation fiscale

POLITIQUE GÉNÉRALE

American Express Carte France, en qualité de prestataire de solutions de paiement, est régulée par l'APCR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution). À ce titre, des programmes conformes aux obligations de l'entreprise ont été déployés. Ceux-ci couvrent, entre autres, la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, le respect des mesures de sanctions internationales, la lutte contre tous types de fraude, la prévention des conflits d'intérêts, ainsi que la protection des données personnelles des tiers et clients.

Afin de réduire au maximum ces risques, AECF s'appuie sur sa direction « Conformité » qui joue un rôle essentiel dans le dispositif de contrôle interne. Celle-ci assure une veille constante des réglementations et des lois qui s'appliquent à ses activités, en étroite collaboration avec la direction juridique. Elle s'assure qu'AECF se conforme à ses obligations et répond avec diligence aux requêtes des différents régulateurs ou autorités avec lesquels elle échange :

- 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 Direction Générale du Trésor (DGT) ;
- 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).

Cette direction s'assure de la bonne transposition des réglementations et de leur intégration dans l'ensemble des processus 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. Il précise les différentes options offertes aux collaborateurs, ainsi qu'à l'ensemble des partenaires commerciaux d'AECF, pour signaler tout comportement contraire aux valeurs de l'entreprise ou aux lois auxquelles elle est assujettie: en particulier, il oriente chacun vers le portail de signalement en ligne et vers différents interlocuteurs identifiés pour conseiller les collaborateurs.



Conformité, lutte contre la fraude et éthique des affaires

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.

Afin de s'assurer que l'ensemble des collaborateurs partage ces valeurs, ainsi que les obligations associées à leur rôle dans l'entreprise, 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 obligatoirement suivies par tous. Pour les collaborateurs les plus exposés aux risques, des sessions complémentaires sont réalisées.

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. L'entreprise met ainsi en œuvre un dispositif conforme à ses obligations qui vise à prévenir la fraude, à poursuivre les éventuels fraudeurs afin d'offrir à ses clients un cadre d'activités le plus sûr possible. Son dispositif global repose sur les équipes 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 sa disposition et les formations qui lui sont prodiguées, en complément du respect de la réglementation.
- ✓ En cas de suspicion de tout non-respect des procédures ou de la réglementation en vigueur, 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.
- ✓ Des campagnes de prévention ont été déployées par différents canaux (email, application mobile, etc.) pour sensibiliser les clients aux pratiques frauduleuses en vigueur (vishing, phishing, etc.).

KPI¹

- ✓ En 2023, 8 campagnes d'emailing de prévention et de sensibilisation sur les risques de fraude sur les moyens de paiement, ainsi que les bons comportements à adopter face à ces fraudes ont été déployées.
- ✓ En 2023, 7 campagnes de sensibilisation sur les mêmes risques de fraude ont été déployées via des bannières des espaces client en ligne et de l'application d'Amex.
- ✓ En 2023, les pages web « Guide sécurité » et « Fraud prevention » ont été déployées sur le site d'internet d'AECF.

LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

Les politiques existantes :

Le groupe American Express dispose d'un ensemble de procédures et de règles visant à respecter ses obligations relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (Anti-Money Laundering Policy - AML).

La connaissance du client et de ses habitudes transactionnelles permet d'identifier tout comportement inhabituel. En outre, 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 de surveillance des transactions et de respect de ses obligations relatives aux sanctions internationales. Ces outils permettent d'identifier, puis d'interdire toute transaction potentiellement suspecte ou dirigée vers des bénéficiaires sous sanction.

¹ Le KPI couvrant l'enjeu de la lutte contre la fraude a été modifié en raison de l'impossibilité de collecter pour 2023 de l'indicateur précédemment reporté.



Conformité, lutte contre la fraude et éthique des affaires

Les actions menées :

- ✓ AECF dispose 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 également disponibles sur le site internet d'AECF pour répondre aux éventuelles questions des clients relatives à cette obligation.

OBJECTIF

Former **100%** des collaborateurs à qui la formation concernant la lutte contre le blanchiment des capitaux a été assignée.

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.

A ce titre, American Express a développé un programme mondial de lutte contre la corruption et les conflits d'intérêt. Le cas échéant, des mesures nationales complètent ce dispositif. En France, les dispositions nationales reposent sur les 8 piliers de la loi Sapin :

- ✓ Un code de conduite définissant et illustrant les différents types de comportements à proscrire ;
- ✓ Un dispositif d'alerte interne Amex Ethics Hotline ;
- ✓ Une cartographie des risques de corruption déclinée pour chaque marché où le Groupe est implanté ;
- ✓ Des procédures d'évaluation des tiers avec lesquels les entités comme AECF a une relation d'affaires ;
- ✓ Des procédures de contrôle comptable ;
- ✓ Un dispositif de formation anti-corruption obligatoire pour tous les collaborateurs ;
- ✓ Un régime disciplinaire permettant de sanctionner les salariés de la société en cas de violation du code de conduite ;
- ✓ Un dispositif de contrôle et d'évaluation interne des mesures mises en œuvre.

En outre, 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 déclarer sans délai tout conflit d'intérêts avéré ou potentiel. Il est communiqué dans le Code de Conduite.



Conformité, lutte contre la fraude et éthique des affaires

- ✓ 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 la direction Conformité.
- ✓ Afin de renforcer le programme anti-corruption du groupe, un programme propre au marché français est en cours de déploiement.

OBJECTIF

Former **100%** des collaborateurs à qui la formation concernant la lutte la corruption et les conflits d'intérêts a été assignée.

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 approubateur.

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.

OBJECTIF

Obtenir chaque année une attestation de régularité fiscale de la Direction générale des Finances publiques.

KPI¹

La Direction générale des Finances publiques a délivré une attestation de régularité fiscale à AECF au titre de de 2023.



Conformité, lutte contre la fraude et éthique des affaires

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 termes 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 délégué à la protection des données travaille en étroite collaboration avec les équipes des lignes métiers, conformité et audit interne afin d'exécuter les tâches qui lui sont attribuées, à savoir :

- informer et conseiller American Express et ses employés ;
- contrôler l'efficacité du programme de protection des données, en particulier au regard du RGPD;
- conseiller l'organisme sur la réalisation d'une analyse d'impact relative à la protection des données et en vérifier l'exécution ;
- être l'interlocuteur des personnes concernées pour les questions relatives à la protection des données personnelles ;
- coopérer avec la CNIL et être son point de contact.

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 (rédaction et publication 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.).

Les actions menées :

- ✓ En 2023, le Département Conformité a poursuivi l'organisation des sessions de formation RGPD en présentiel sous la forme 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 demandes d'exercice de droit notamment auprès des Services Clients, Crédit, Ventes, etc.
- ✓ En 2023, la procédure interne relative aux cookies et aux technologies similaires a été mise à jour.



Conformité, lutte contre la fraude et éthique des affaires

- ✓ Un comité de contrôle des cookies et des traceurs de technologies similaires a été créé. Ce comité a pour objectif d'analyser et valider chaque projet d'utilisation et de dépôt avant tout déploiement.
- ✓ L'amélioration et la mise à jour du registre des traitements ont été entreprises en 2023 et finalisées au cours du premier trimestre 2024.
- ✓ Les contrôles relatifs aux transferts internationaux de données personnelles ont été améliorés.

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 2023, 253 demandes liées à la sécurité et à la protection des données personnelles, ont été traitées :

- ✓ 26 demandes de droit d'accès général;
- ✓ 12 demandes de droit d'accès spécifique
- ✓ 3 demandes d'exercices de droits combinés ;
- ✓ 160 demandes de droit à l'effacement ;
- ✓ 11 demandes de droit d'opposition ;
- ✓ 6 demandes de rectification ;
- ✓ 1 demande de droit à la portabilité.

34 demandes ont été clôturées sans suite faute d'identification du demandeur.

OBJECTIF

Former **100%** des collaborateurs à qui la formation concernant la sécurité et à la protection des données personnelles.

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 de liens qu'avec des organisations licites. 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.

Les actions menées :

- ✓ American Express Carte France réalise ses achats presque exclusivement en France.



Conformité, lutte contre la fraude et éthique des affaires

- ✓ 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 selon le profil du fournisseur :
 - 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 qui renforce la prise en compte des enjeux sociaux et environnementaux a été publié en septembre 2022 et mis à jour en octobre 2023. Une nouvelle version plus approfondie sera aussi éditée en 2024.
- ✓ American Express Carte France commercialise des solutions de paiement BtoB auprès de ses petites, moyennes et grandes entreprises clientes (Cartes Business, 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 2023, 23,7% 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 **de liens qu'avec des organisations licites.**



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 7J/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. Elles sont également consultables sur le site institutionnel d'American Express France.

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 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 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 2023 par American Express Carte France aux clients Entreprises ont été faites par des campagnes d'e-mailing ou des 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 par téléphone et e-mail.
- ✓ 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, de fidélisation et d'information d'American Express Carte France passent par une **procédure de relecture et d'approbation**.
- ✓ La dernière **évaluation EcoVadis**, obtenue en décembre 2023, portait sur les performances 2022 d'American Express Carte France. Le score obtenu s'élevait à **73/100**. 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 2023. L'évaluation est une moyenne des évaluations suivantes :
 - ✓ 70 / 100 sur les sujets éthiques ;
 - ✓ 70 / 100 sur les sujets sociaux ;
 - ✓ 70 / 100 sur les sujets des achats et fournisseurs ;
 - ✓ 90 /100 sur les sujets environnementaux.
- ✓ **99,7%** 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

26% des clients ont déclaré qu'ils seraient prêts 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 2023 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 par téléphone ou chat, 7j/7 et 24h/24.



Transparence clients et offres

RESULTATS

- ✓ En 2023, 8 irrégularités mineures ont été relevées sur la plateforme interne IMH, sans incidence pour les clients.
- ✓ Les **conseillers clientèle** sont disponibles **24h/24 et 7j/7** pour répondre aux questions des clients. En 2023, **1 134 131 appels** au service client Global Servicing Network ont été reçus par American Express Carte France et **98,5%** de ces appels ont été traités. Ces appels peuvent être traités par un conseiller, ou bien grâce à une assistance vocale préenregistrée.

OBJECTIF

Pour 2023, AECF s'est fixé un objectif de **57,3** sur le taux de clients qui recommanderaient le service clientèle pour les demandes relatives aux services et offres classiques d'AECF.

KPI

Le taux de clients qui recommanderaient le service clientèle pour les demandes relatives aux services et offres classiques d'AECF est de **58,9**.

Le taux de clients qui recommanderaient le service clientèle pour les demandes relatives aux services voyages et conciergerie d'AECF réservés aux titulaires de cartes premium est de **64,9**.

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

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. 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 propose une fonctionnalité de **visioconférence en langue des signes** permettant aux conseillers client d'échanger plus facilement avec les clients sourds et malentendants.

KPI

Pour 2023, sur le total des **13 683** dossiers de recouvrements, **11 215** ont été traités à l'amiable, soit **82%** des cas de recouvrement. Le nombre de dossiers de recouvrement exclut les cas exceptionnels : dossier de surendettement de la Banque de France, procédure collective, cas de décès. La donnée 2022 a été mise à jour selon ce paramètre. Cette forte hausse du nombre total de dossiers par rapport à 2022 (9 164 dossiers de recouvrement en 2022) est due aux circonstances extérieures économiques (Guerre en Ukraine, augmentation des coûts énergétiques, etc.). La part traitée à l'amiable est en légère baisse (92% en 2022).

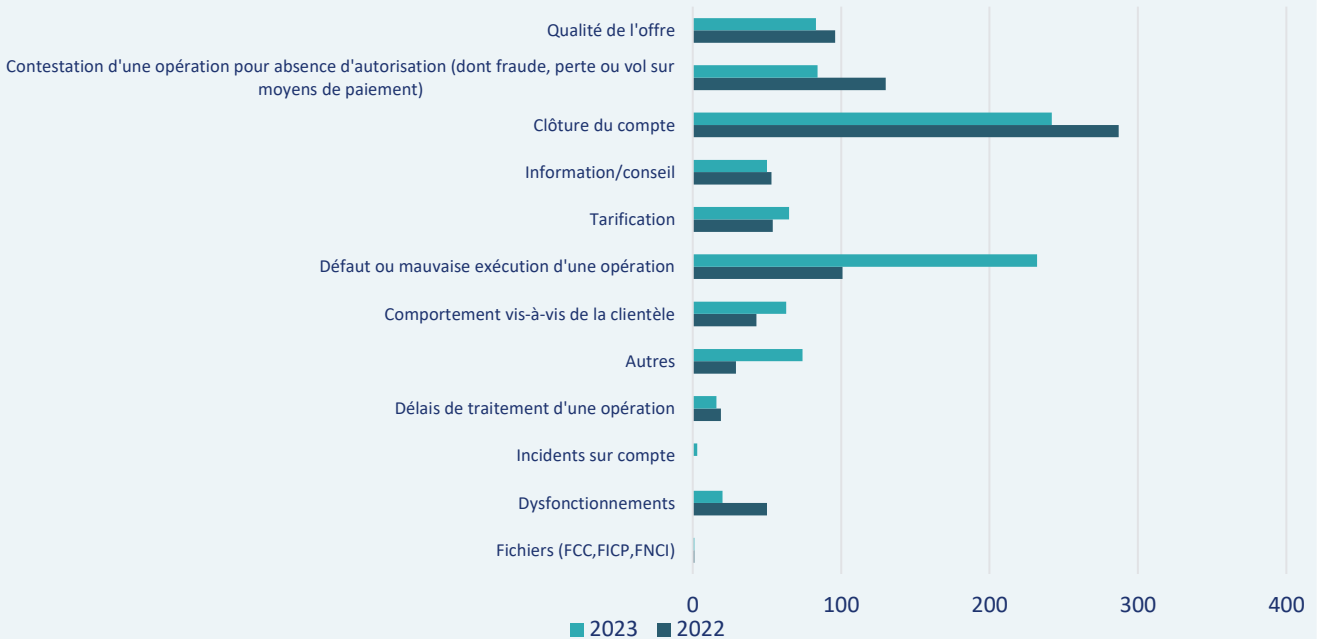


Transparence clients et offres

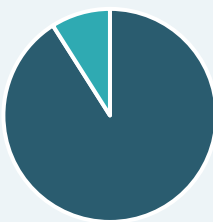
- ✓ American Express Carte France a répondu à **933 réclamations** en 2023, soit une augmentation de **8%** par rapport à 2022.
- ✓ Les différentes catégories de réclamations sont définies selon le modèle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.

Répartition des réclamations clients

Comparaison du nombre de réclamations clients entre 2022 et 2023



Répartition des réclamations par typologie de client



■ Particuliers ■ Entreprises

- ✓ Une augmentation du volume total des réclamations 2023 vs 2022 (+8%).
- ✓ Les diminutions les plus significatives concernent les dysfonctionnements (-60%) et les contestations d'une opération pour absence d'autorisation (dont fraude, perte ou vol sur moyens de paiement) (-35%) et ont été permises par les campagnes de sensibilisation.
- ✓ L'augmentation de 130% pour les réclamations liées au défaut ou à la mauvaise exécution d'une opération est due principalement à la mécompréhension des clients concernant la mesure liée aux limites de dépenses des cartes. Cette mesure est mise en place pour protéger notamment les clients et leur solvabilité.
- ✓ La plupart de ces réclamations proviennent des clients particuliers.
- ✓ Par ailleurs, **13 683 dossiers de recouvrement** ont été recensés en 2023.



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 notamment par la dématérialisation des communications, des factures et des relevés de compte. Les fournisseurs sont eux-aussi étudiés à l'aune de leurs engagements RSE.

Les actions menées :

- ✓ La diffusion, la prospection et la communication des offres d'American Express Carte France respectent certains critères de développement durable. Ainsi, American Express Carte France propose par défaut à ses clients particuliers et entreprises de dématérialiser leurs relevés de compte, accessibles via un portail client en ligne et une application dédiée. A fin 2023, 88,9% des relevés clients à destination de ses clients particuliers étaient dématérialisés.
- ✓ Outre les relevés clients, AECF s'est engagé dans la dématérialisation de ses campagnes de communication, à destination de ses clients particuliers et entreprises. En 2023, la majorité des campagnes de communication envoyées aux clients particuliers a ainsi été réalisée par l'intermédiaire de bannières web, d'e-mails ou via l'application mobile d'AECF.
- ✓ 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.
- ✓ Néanmoins, 78,5 tonnes de papier ont été utilisées en 2023 pour les campagnes de communication. Ce papier est 100% certifié Forest Stewardship Council (FSC). **Cette quantité est en diminution de 45% par rapport à 2022. Cela est dû à une concentration des efforts sur la digitalisation et à une évolution des préférences clients.**
- ✓ L'ensemble des Cartes sont produites par IDEMIA, qui est signataire du Pacte Mondial, dans son usine française certifiée ISO 14 001 en 2023. 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.

88,9% des relevés clients particuliers ont été dématérialisés en 2023

La **totalité** des Cartes sont issues d'un site français certifié 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

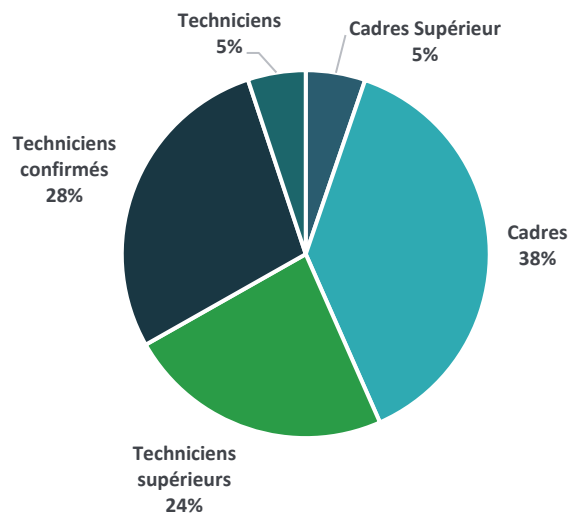
- Attraction des talents
- Montée en compétences des collaborateurs
- Santé, sécurité, bien-être et dialogue social
- Rémunérations et avantages
- Diversité et égalité des chances

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 726 salariés au 31 décembre 2023.

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 3 chargés de recrutement et de deux coordinateurs recrutement. En 2023, l'équipe s'est réorganisée par pôles d'expertise afin de se recentrer sur l'évaluation des candidats, ainsi l'ensemble des tâches administratives ont été réattribuées aux Recruitment Coordinators (pre offer) et aux équipes CS (post offer).

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 :

- ✓ En complément de la newsletter bimensuelle, un channel Slack a été lancé pour diffuser à l'ensemble des collaborateurs et en temps réel les nouveaux postes vacants.
- ✓ Les annonces sont systématiquement relayées sur le site carrière American Express, LinkedIn et Indeed. En outre, l'outil de matching 8 fold permet d'identifier plus rapidement les talents et d'en améliorer la diversité. AECF a également recours ponctuellement à des jobboards généralistes ou spécialistes. Une équipe EMEA Flexible staffing vient également en renfort en fonction des volumes et des compétences recherchées. Le partenariat avec le site Handicap.fr a été renouvelé afin d'accroître la visibilité d'AECF en tant qu'employeur inclusif.
- ✓ Le site carrière a été refondu et la Colleague Value Proposition a été mise à jour. L'équipe Recruitment Marketing EMEA a également lancé la page France Glassdoor.
- ✓ 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).
- ✓ La campagne d'apprentissage se poursuit avec 28 contrats signés pour la rentrée 2023 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.
- ✓ L'évènement Career Growth @Amex a été organisé afin de promouvoir auprès des collaborateurs les outils, ressources indispensables à leur développement professionnel au sein d'Amex
- ✓ 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.
- ✓ Afin de faciliter leur intégration, les nouveaux arrivants bénéficient d'un processus d'onboarding qui a été revu en 2023. Cet onboarding de 3h est constitué d'une présentation de l'entreprise, de son histoire, de ses valeurs et de ses outils. Un workbook et un toolkit sont distribués respectivement aux nouveaux arrivants et à leurs leaders afin de les accompagner dans les 90 premiers jours de l'intégration.
- ✓ Un système de buddy permet aux nouveaux arrivants d'être accompagnés par un collaborateur AECF qui facilite leur intégration et l'appréhension de la culture d'entreprise.



Responsabilité employeur

RESULTATS

- ✓ En 2023, AECF employait **726** collaborateurs et a réalisé **75** recrutements externes.

KPI

54% de baisse des recrutements externes par rapport à 2022

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.

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 (communications régulières 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 à 100% au *Learning and Development*. Un canal Slack dédié permet de relayer toute l'actualité liée à la formation.

L'offre d'accompagnement et de développement des compétences des salariés comprend les formations classiques du plan de formation, ainsi que la possibilité offerte par American Express à tous ses salariés dans le monde de se former au travers de la plateforme 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.



Responsabilité employeur

Les formations des collaborateurs sont de 4 types :

<p>FORMATIONS OBLIGATOIRES ANNUELLES</p> <p><i>E-learning pour tous et formations spécifiques pour les plus exposés</i></p> <p>Code de Conduite Lutte contre la corruption Lutte contre le blanchiment de capitaux et financement du terrorisme Sécurité et protection des données Prévention contre le harcèlement Culture de la diversité</p>	<p>FORMATIONS INTERNES COMPÉTENCES MÉTIERS</p> <p><i>Formations délivrées par les coaches et formateurs internes</i></p> <p>Mise à jour des procédures et des politiques Actualités Compétences métiers (ex : ventes pour les commerciaux)</p>
<p>FORMATIONS EXTERNES PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES</p> <p><i>Formations délivrées par des externes</i></p> <p>Développement personnel Bureautique et Langues Management Techniques métiers (ex : relation clients, communication, etc.)</p>	<p>FORMATIONS « GRATUITES » A LA CARTE</p> <p><i>Centre de formation 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>

Les actions menées :

- ✓ Des dispositifs liés à la gestion de carrière comme le **coaching** (du manager ou du service RH), le **mentoring** (ouvert à l'ensemble des salariés), le **Boost mentoring** (qui permet une passation de compétence express entre collaborateurs) 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.
- ✓ La campagne de recrutements d'alternants menée conjointement par les équipes Global Talent & Acquisition (GTA), Colleague Strategic Partner (CSP) et Formation se poursuit. Ainsi, 37 alternants étaient présents en 2023 chez AECF, au sein des différentes lignes de business (marketing, RH, BtoB, BtoC, etc.) pour les accompagner au quotidien dans leurs activités. Les tuteurs d'alternants sont formés pour mieux appréhender leur rôle et leur relation avec les alternants.
- ✓ 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, gestion du stress) tout en leur permettant de créer une vraie communauté de partage en interne. Le programme a pour objectif de développer leur sens de la 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 permet de renforcer les échanges et le partage d'informations entre les membres. Chaque mois, les membres de la Leadership Community reçoivent une newsletter qui porte sur 3 grandes thématiques : une citation en lien avec les piliers managériaux d'AECF, un conseil de leadership et une formation.
- ✓ 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.



Responsabilité employeur

- ✓ Des programmes de mobilité interne existent sous la forme d'Acting As ou de remplacement entre les services. 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.
- ✓ Une plateforme de mise en relation appelée Project Market Place a été créée pour permettre aux collaborateurs AECF de postuler pour participer à la hauteur de leurs compétences métier à un projet développé par d'autres collaborateurs.
- ✓ Dans un objectif de développement des talents, le Programme Feedback qui permet de donner et de recevoir du feedback a été développé.

RESULTATS

- ✓ La formation contribue à développer les compétences des collaborateurs et à assurer leur évolution professionnelle au sein de l'entreprise. Ainsi en 2023, les collaborateurs ont bénéficié de **11 451 heures de formation**, ce qui représente **16 heures de formation par collaborateur formé**. L'ensemble du catalogue de formation est proposé en distanciel et présentiel.
- ✓ **9** collaborateurs ont bénéficié du dispositif **Acting as**.
- ✓ **103** collaborateurs ont participé au programme **Leadership Community**, ce qui représente **344** départs en formation.

99% des collaborateurs ont bénéficié d'une formation sur l'exercice

KPI

1,8% de la masse salariale est dédié aux dépenses de formation

OBJECTIF

Assurer au moins **10h/an** de formation par collaborateur en moyenne.

KPI

Les collaborateurs AECF ont bénéficié en moyenne de **16h** de formation au cours de l'exercice.

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 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, organisation d'une semaine de l'audition, 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.



Responsabilité employeur

- ✓ L'opération Octobre Parme a été menée en 2023 sous la forme d'une semaine dédiée à la prévention des risques de santé au travail. Cette opération comprenait :
 - ✓ Des webinaires sur le sommeil, sur les avantages des programmes de mutuelle et de prévoyance, sur la prévention des maladies autoimmunes et du système digestif, sur la hotline de soutien psychologique ;
 - ✓ Une conférence sur la santé mentale et le burnout avec Camille Lacourt ;
 - ✓ Une course en faveur de l'association Sourire à la vie qui accompagne des enfants malades.
- ✓ L'ergonomie au poste de travail a été évaluée par American Express grâce à un questionnaire dont les résultats permettent de déclencher un rendez-vous avec l'infirmière ou l'ergonome afin d'évaluer les besoins.
- ✓ L'accord handicap signé en 2023 prévoit le financement du double aménagement ergonomique du poste de travail, au bureau et à domicile, ainsi que la possibilité pour le salarié à 3 ans de la retraite de diminuer son temps de travail en conservant sa rémunération à taux plein.
- ✓ Un accord de télétravail a été signé en décembre 2021. Cet accord prévoit 3 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.
- ✓ 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.
- ✓ Un bilan de santé gratuit est offert à tous les salariés de plus de 50 ans.
- ✓ Un surcomplémentaire mutuelle est proposée aux employés pour couvrir au mieux leurs besoins de santé spécifiques.

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 et un cadeau d'ancienneté, offert tous les 5 ans, vient récompenser l'ancienneté des collaborateurs ;
- 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 ;
- 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 ;
- Les collaborateurs peuvent bénéficier de matériel informatique pour aménager leur poste de travail à domicile ;



Responsabilité employeur

- 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.
- 6 jours par an sont offerts pour les salariés en situation d'aidant familial.
- 2 jours par an pour les salariés victimes de violences conjugales ou familiales.
- Les collaborateurs peuvent aussi faire don de leurs jours de congés au profit de collègues dans des situations particulières.

RESULTATS

- ✓ 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.
 - Les femmes enceintes peuvent bénéficier du 100% télétravail tout au long de leur grossesse si elles le souhaitent.
 - Le salaire est maintenu à taux plein tout au long du congé maternité.
 - 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 2023, le **taux de participation** des salariés d'American Express Carte France à l'enquête était de **87%**.
- ✓ En complément de l'enquête interne « The Colleague Experience Survey », American Express Carte France a été certifié « Great Place to Work » en 2023. Cette certification, reposant sur les avis et témoignages des collaborateurs, a permis d'identifier que 95% des collaborateurs sont fiers de déclarer qu'ils travaillent chez AECF.

KPI

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

Le **taux de fréquence des accidents du travail (avec arrêt)** des collaborateurs d'AECF s'élevait à **0,96**, ce qui représente une hausse de 4% par rapport à 2022.

Le **taux de fréquence des accidents du travail (avec et sans arrêt)** des collaborateurs d'AECF s'élevait à **2,9**, ce qui représente une baisse de 38% par rapport à 2022.

OBJECTIF

Que **90%** des salariés recommandent AECF comme entreprise où il fait bon travailler.

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 constant par rapport à 2022.



Responsabilité employeur

RÉMUNÉRATIONS ET AVANTAGES

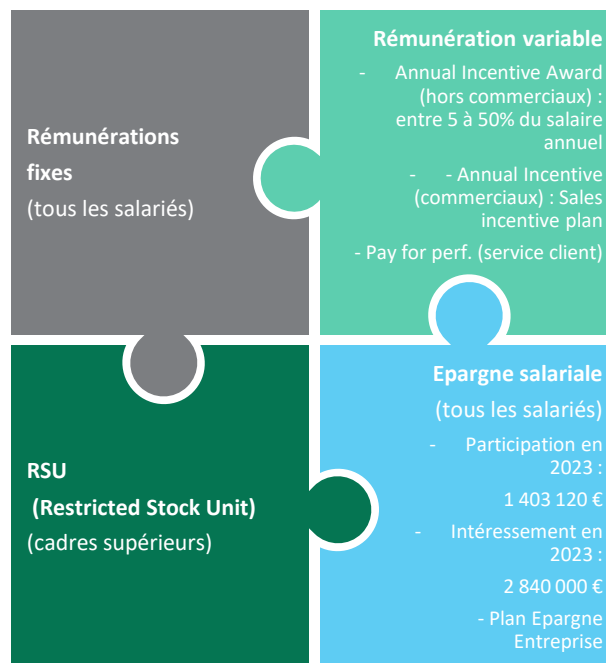
Les politiques existantes :

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.
- ✓ Une prime d'ancienneté appelée médaille du travail récompense financièrement la fidélité des collaborateurs à l'entreprise.



RESULTATS

- ✓ La masse salariale¹ d'American Express Carte France s'est élevée à **51,4 millions d'euros** en 2023, soit une augmentation de 10% par rapport à 2022.
- ✓ En 2023, le montant brut de la prime d'intéressement versé aux collaborateurs s'élevait à **2 840 000 euros**.

¹ La masse salariale inclut tous les salariés à l'exclusion des alternants.



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, Équité 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, Équité 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 2023, le travail réalisé par ce conseil s'est porté plus particulièrement sur les thématiques du Handicap, de l'Intergénération et de l'Orientation Sexuelle. Des ateliers de travail ont été organisés par le conseil avec une journaliste et une sociologue sur la problématique de l'intergénération.
- ✓ Sur la thématique de l'égalité professionnelle et de la mixité, le réseau WIN (Women Interest Network, lancé en 2014) a organisé à l'occasion de la Journée Internationale des Droits des Femmes un webinaire sur la thématique de l'ambition.
- ✓ Lors de l'enquête Great Place to Work menée en 2023, les collaborateurs déclarent être traités équitablement quel que soit :
 - ✓ Leur âge : 93%
 - ✓ Leur genre : 97%
 - ✓ Leur origine ethnique : 96%
 - ✓ Leur orientation sexuelle : 98%
- ✓ En partenariat avec l'association Entreprendre pour apprendre, 27 lycéens ont été accueillis au siège de Rueil-Malmaison pour sensibiliser les jeunes aux enjeux de création et de financement d'entreprise. (plus de détail sur le lien suivant : <https://www.entreprendre-pour-apprendre.fr/mini-entreprise/projets/une-mini-entreprise-chez-american-express-les-eleves-entrepreneurs-imaginent-le-futur-des-petits>)
- ✓ Avec l'association Diversité RH, AECF a accueilli pendant une demi-journée un public éloigné de l'emploi qui a pu échanger avec les différents services d'AECF.

KPI

- ✓ En 2023, American Express Carte France comptait **64%** de femmes et **36%** d'hommes. Parmi les **cadres, 54% 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**.
- ✓ En 2023, **5,25%** du personnel d'AECF était **en situation de handicap**.



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 contribue à la neutralité carbone de ses opérations¹ par ses actions de réduction et de compensation. 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 s'est engagé pour l'objectif de zéro émission nette de gaz à effet de serre aligné à la Science Based Target initiative (SBTi). En décembre 2022, le groupe a soumis ses objectifs de réduction des émissions à court et à long terme à la SBTi pour validation. Le groupe poursuit sa collaboration avec la SBTi tout au long du processus de validation.

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 déplacements domicile-travail, aux véhicules du parc automobile, aux immobilisations et aux consommations énergétiques du bâtiment.

En 2023, AECF a généré 47 713 tCO₂eq, soit 65,7 tCO₂eq/collaborateur, soit 11% de plus qu'en 2022 sur le même périmètre. Cette augmentation est due à la reprise de l'offre de voyages et de conciergerie d'AECF qui retrouve les niveaux de 2019, portée notamment par les voyages aériens (+24% par rapport à 2022) et les réservations d'hôtels (+43% par rapport à 2022).

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+.

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

¹ Les opérations comprennent les installations dont American Express a la gestion, les sites de terrain et les data centers appartenant au groupe American Express. Les installations gérées sont des propriétés individuelles gérées de manière opérationnelle par l'équipe immobilière mondiale et abritant des fonctions commerciales essentielles. Les sites sur le terrain sont des propriétés individuelles qui ne sont pas gérées par l'équipe immobilière mondiale, mais directement par les unités commerciales du groupe. Il s'agit généralement de sites plus petits, de moins de 30 000 sq.ft. (y compris les salons d'aéroport, les kiosques de change et les bureaux de vente), qui appartiennent à American Express ou qui sont loués par le groupe. L'objectif de l'entreprise de rester neutre en carbone couvre le scope 1 (émissions directes provenant de sources détenues ou contrôlées par American Express), le scope 2 (émissions indirectes location-based et market-based), et les émissions de scope 3 (déchets de catégorie 5 générés dans le cadre des opérations et des voyages d'affaires de catégorie 6) grâce à des crédits d'énergie renouvelable, de la compensation carbone et à la réduction des émissions de GES.

² Le périmètre du bilan carbone de la filiale AECF est différent de celui utilisé par le groupe American Express qui englobe l'ensemble des activités d'American Express en France.



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 gaz à effet de serre 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. La présente DPEF présente les émissions de gaz à effet de serre d'AECF conformément aux données, à la méthode de calcul et aux facteurs d'émission indiqués dans le référentiel d'AECF et qui peuvent différer de ceux utilisés dans les rapports sur les émissions de gaz à effet de serre du groupe American Express, et ne sont donc pas comparables. AECF peut mettre à jour ses données environnementales, y compris la quantification des émissions de gaz à effet de serre, en fonction de l'évolution des données, des méthodes d'estimation, des normes de place et des outils de mesure. Par conséquent, il se peut que certaines données précédemment publiées soient mises à jour à l'avenir, à mesure que s'affinent les méthodologies de collecte et de communication de ces données à l'échelle mondiale.

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 2023, le groupe American Express a obtenu la note B 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 réauditées 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, borne de collecte de capsules Nespresso ouverte aux capsules personnelles des collaborateurs).
- ✓ En 2023, la collecte, le tri et la valorisation des papiers confidentiels, des piles et du marc de café est assurée par le prestataire CEDRE.
- ✓ 3 cendriers Cyclope ont été installés pour la collecte des mégots de cigarettes et leur valorisation.
- ✓ 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.

Sur l'année 2023, le site AECF a consommé 395 135 kWh d'électricité et 536 450 kWh PCS de gaz naturel. Par ailleurs, sur cette même année, les collaborateurs d'AECF ont parcouru 451 629 kilomètres en avion et 56 291 kilomètres en train dans le cadre de leurs déplacements professionnels.

Le bilan carbone d'AECF est réparti selon les 3 postes d'émissions suivants¹ :

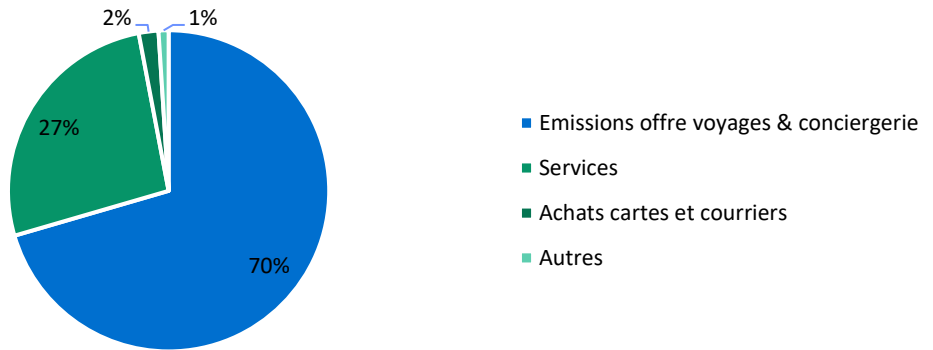


Engagement sociétal

	Scope 1	Scope 2	Scope 3
tCO2e	278	13	47 422
%	0,6%	0,03%	99,4%

Le scope 3 se répartit selon les postes suivants :

RESULTATS



Déplacements professionnels

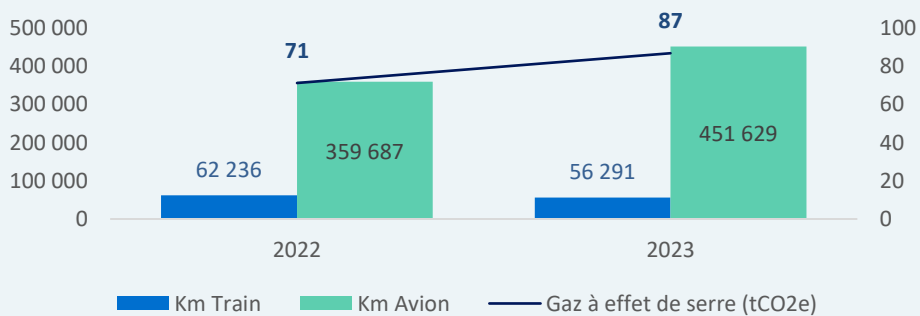
Afin de réduire les déplacements professionnels et les émissions de gaz à effet de serre associées, AECF s'appuie sur la politique « Voyage » du groupe American Express et applique les lignes directrices opérationnelles associées.

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

Les émissions liées au déplacements professionnels ont augmenté de 22% par rapport à 2022 du fait de la reprise des pratiques de déplacements qui restent plus faibles qu'en 2019.

RESULTATS

KILOMETRES ET EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE DES DEPLACEMENTS American Express Carte France CES 2 DERNIERES ANNEES





Engagement sociétal

Bâtiment responsable

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

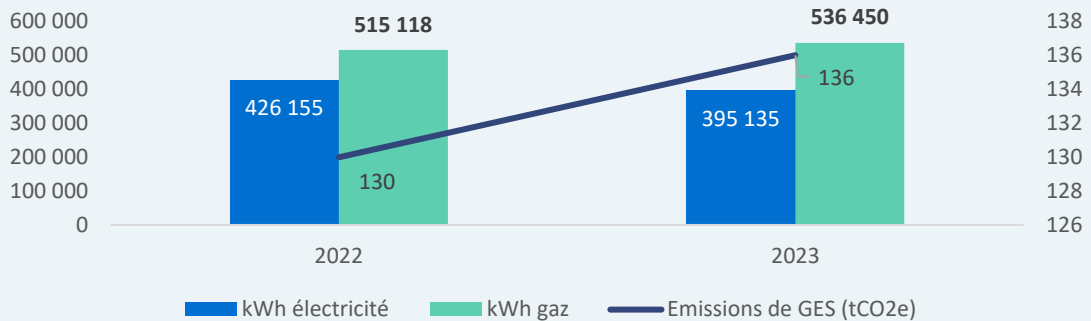
Le bâtiment Voyager, certifié HQE Exceptionnel, BREEAM Excellent et Effinergie+, permet une gestion raisonnée et intelligente des ressources. Différentes actions ont été réalisées pour assurer la qualité environnementale du bâtiment :

- ✓ 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.
- ✓ En 2023, la température des locaux internet des étages d'American Express (qui doivent être climatisés) a été réglée sur 23°C au lieu des 21°C antérieurs.
- ✓ En 2023, les écrans de communication du site sont passés d'une diffusion en continu à une plage horaire comprise entre 8h et 23h, du lundi au vendredi.
- ✓ Les sanitaires des étages American Express sont équipés de mitigeurs à détection de mouvement.

Les émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d'énergies ont augmenté de 4,7% par rapport à 2022 du fait de l'augmentation de l'occupation des bureaux.

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

KWH ET EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE DU SITE American Express Carte France
CES 2 DERNIERES ANNEES



RESULTATS



Engagement sociétal

RESULTATS

CONSOMMATIONS D'EAU DU SITE American Express Carte France CES 2 DERNIERES ANNEES (m³)



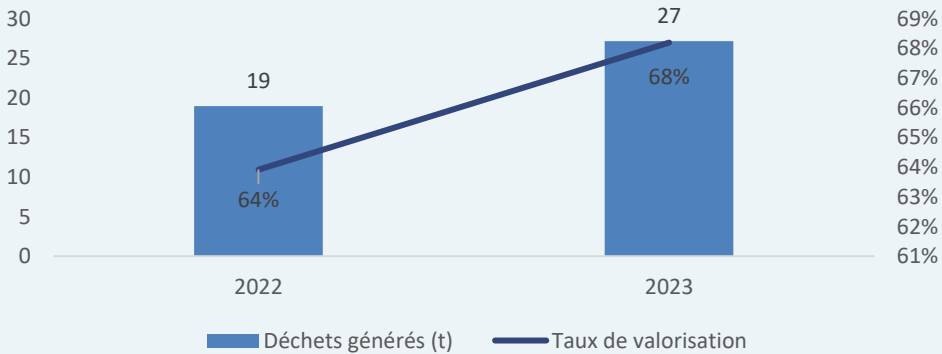
Entre 2022 et 2023, **la consommation d'eau d'AECF a augmenté de 8%**. Cela s'explique par l'augmentation du taux d'occupation ainsi que par l'installation de lave-vaisselle sur les étages AECF.

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 en plastiques et les canettes sont gérés par le gestionnaire du bâtiment puis sont collectés par Paprec. Les papiers confidentiels, le marc de café et les piles sont quant à eux collectés et recyclés par Cèdre.

Les déchets ont augmenté de 43% entre 2022 et 2023 mais le taux de valorisation est passé de 64 à 68%.

RESULTATS

DECHETS GENERES PAR LE SITE American Express Carte France CES 2 DERNIERES ANNEES



NB: La donnée pour un des prestataires de collecte de déchets n'étant pas disponible à date de publication de la DPEF, les volumes de déchets du dernier trimestre 2023 ont été estimés sur la base de ceux du dernier trimestre de 2022 pour ce prestataire.

KPI

- ✓ Entre 2022 et 2023, les émissions de GES liées aux consommations énergétiques d'AECF ont augmenté de **4,7%**.



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 contribue à l'amélioration des opportunités économiques et éducatives pour les générations futures, afin d'assurer leur réussite à long terme et leur capacité à prospérer ;
- ✓ Avec le pilier Backing Small (Soutenir les plus fragiles), American Express aide à la fois les petits entrepreneurs dans leur dynamisme économique, mais aussi les collectivités pour favoriser leur prospérité grâce à des subventions, du mentorat et de l'assistance technique.
- ✓ Avec le pilier Backing Low-carbon communities (Soutenir les communautés bas carbone), American Express promeut la durabilité, la résilience climatique et l'équité dans les villes et les zones sujettes aux catastrophes naturelles.

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 2023, l'opération s'est composée d'une tombola et d'une vente aux enchères. Traditionnellement, les dons des collaborateurs sont abondés par la société.
- ✓ En janvier, une Nuit de la Solidarité a été organisée au cours de laquelle les 8 collaborateurs engagés ont pu aller à la rencontre de sans-abris à proximité du siège de Rueil-Malmaison.
- ✓ Pour sensibiliser ses collaborateurs à l'écologie, American Express Carte France a mené en 2023 des opérations de ramassage de déchets appelées « Clean Walks » ou marches propres. Deux éditions ont eu lieu en juillet et décembre 2023. Sur ces deux événements, 50kg de déchets et 2,5kg de mégots ont été ramassés.
- ✓ 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.
- ✓ 3 Fresques du Climat ont été organisées en 2023 au cours desquelles 33 salariés ont été sensibilisés, dont les membres du CET.
- ✓ En novembre, tous les collaborateurs ont été sollicités pour faire des dons alimentaires pour l'Association « J'Aide la chance ». 12 cartons de denrées ont été donnés.
- ✓ En décembre 2023, 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.



Engagement sociétal

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

- 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'Église 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 2023, 94 collaborateurs se sont engagés dans des actions bénévoles.
- ✓ En 2023, **10 initiatives collectives** ou individuelles ont permis aux collaborateurs de s'impliquer dans le projet de leur choix.

Annexes

Table de correspondance GRI G4

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

Table de correspondance GRI 1/2

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

GRI	Niveau	Informations	Correspondance dans le rapport	Complet/Partiel
Eléments Généraux				
102-1	Core	Nom de l'organisation	Page de garde	Complet
102-2	Core	Activités, marques, produits et services	Le modèle d'affaires	Complet
102-3	Core	Lieu géographique du siège	Le modèle d'affaires	Complet
102-4	Core	Lieux géographiques des sites d'activités	Le modèle d'affaires	Complet
102-5	Core	Capital et forme juridique	4ème de couverture	Complet
102-6	Core	Marchés desservis	Présentation des activités et du périmètre	Complet
102-7	Core	Taille de l'organisation	Le modèle d'affaires	Complet
102-8	Core	Effectif de l'organisation	Le modèle d'affaires et la répartition des effectifs par statut	Complet
102-9	Core	Chaîne d'approvisionnement de l'organisation	Le modèle d'affaires	Partiel
102-10	Core	Modification significative de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	-	
102-11	Core	Principe de précaution	-	
102-12	Core	Chartes, principes et autres initiatives externes	-	
102-13	Core	Adhésion à des associations nationales ou internationales	-	
102-14	Core	Déclaration du décideur le plus haut placé sur la pertinence du développement durable pour l'organisation et sa stratégie	Edito	Complet
102-16	Core	Valeurs, principes, normes et règles de l'organisation tels que les codes de conduite et codes d'éthique	Politique générale en matière de conformité et de lutte contre la fraude	Partiel
102-18	Core	Structure de la gouvernance de l'organisation, y compris les comités de l'instance supérieure de gouvernance.	-	
102-40	Core	Liste des groupes de parties prenantes avec lesquels l'organisation a noué un dialogue	Le modèle d'affaires et relations parties-prenantes	Partiel
102-41	Core	Pourcentage de l'ensemble des salariés couverts par une convention collective	-	
102-42	Core	Critères retenus pour l'identification et la sélection des parties prenantes avec lesquelles établir un dialogue	Le modèle d'affaires et relations parties-prenantes	Complet
102-43	Core	Approche de l'implication des parties prenantes	Relations parties prenantes	Complet
102-44	Core	Enjeux et préoccupations majeures soulevées	Relations parties prenantes	Complet
102-45	Core	Entités incluses dans la consolidation financière : incluant les justifications d'exclusion	Présentation des activités et du périmètre	Complet
102-46	Core	Définition du contenu du rapport et des périmètres des enjeux	Présentation des activités et du périmètre	Complet
102-47	Core	Liste des enjeux pertinents	Risques extra-financiers	Complet
102-48	Core	Réaffirmation des informations	-	
102-49	Core	Modifications relatives au reporting	Risques extra-financiers - analyse de risques 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 2023)



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 2023)

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

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société 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), 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 2023 (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 de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

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

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

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 ;
- préparer la Déclaration en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant ; ainsi que,
- 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 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.821-28 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 avril 2024 et mai 2024 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, représentant notamment le département Legal Entity Governance & Internal Control France.

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 et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L.225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R.225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ;
- 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 entre 20% et 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 15 mai 2024

L'un des commissaires aux comptes
PricewaterhouseCoopers Audit



Bara NAIJA
Associé



Aurélie Castellino
Associée Reporting Durabilité

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

Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs sur l'exercice 2023 :

- Nombre de campagnes d'emailing de prévention et sensibilisation ;
- Nombre de campagnes bannière de sensibilisation ;
- Nombre de page internet de prévention déployées sur le site internet d'AECF ;
- Pourcentage de collaborateurs ayant validé une formation sur la lutte contre le blanchiment des capitaux après assignation ;
- Pourcentage des collaborateurs ayant validé une formation sur la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêt après assignation ;
- Nombre d'attestation de régularité fiscal obtenue ;
- Pourcentage des collaborateurs ayant validé une formation sur la sécurité et la protection des données personnelles après assignation ;
- Nombre de demandes traités liées à la sécurité et la protection des données personnelles ;
- Pourcentage de satisfaction client (RTF) ;
- Pourcentage des communications d'acquisition, de fidélisation et d'information d'American Express Carte France ayant fait l'objet d'une relecture et approbation des communications
- Score Ecovadis ;
- Pourcentage des appels reçus traités par le service client ;
- Pourcentage de clients qui recommanderaient le service clientèle pour les demandes relatives aux services et offres classiques d'AECF ;
- Pourcentage de clients qui recommanderaient le service clientèle pour les demandes relatives aux services voyages et conciergerie d'AECF réservés aux titulaires de cartes premium ;
- Nombre d'irrégularités mineures sur la plateforme interne IMH, sans incidence pour les clients ;
- Nombre d'appels reçus au service client Global Servicing Network ;
- Pourcentage d'appels traités par le service client Global Servicing Network ;
- Pourcentage des cas de recouvrements traités à l'amiable ;
- Nombre de réclamations ;
- Nombre de dossiers de recouvrement recensés ;
- Pourcentage d'évolution des recrutements par rapport à N-1 ;
- Nombre de collaborateurs ;
- Nombre de recrutement externe ;
- Nombre d'heure de formation moyenne ;
- Pourcentage des collaborateurs formés sur l'année ;
- Pourcentage de la masse salariale dédié aux dépenses de formation ;
- Nombre d'heure de formation totale ;
- Pourcentage des salariés qui recommandent AECF ;
- Taux de fréquence (avec arrêt) ;
- Taux de fréquence (avec arrêt et sans arrêt) ;
- Taux de participation à l'enquête d'opinion annuelle AECF ;
- Obtention de la certification "Great place to work" ;
- Accord égalité professionnelle ;
- Pourcentage d'évolution des émissions de GES liées aux consommations énergétiques ;
- Emissions de GES liées aux consommations énergétiques ;

- Emissions de GES liées au scope 3 (revue spécifique des services liés à l'aérien et les achats de biens et services) ;
- Consommation d'électricité ;
- Consommation de gaz ;
- Taux de valorisation des déchets ;
- Tonnes de déchets générés ;
- Tonnes de déchets valorisés ;

Informations qualitatives (actions et résultats) sur l'exercice 2023 :

- L'intégration des dispositifs de lutte contre la fraude au Code de Conduite ;
- Le déploiement d'une campagne de prévention pour sensibiliser les clients aux pratiques frauduleuses en vigueur ;
- Le lancement de campagnes de sensibilisation pour la mise à jour des données clients (conformément aux exigences réglementaires) ;
- L'accès au portail interne, Code of Conduct Disclosure Portal, accessible à l'ensemble des collaborateurs ;
- La mise en place d'une ligne d'assistance éthique Amex Ethics Hotline permettant aux collaborateurs de signaler tout manquement au Code de Conduite ;
- La participation à des ateliers externes sur les lois de finance et les nouvelles dispositions applicables en la matière, par l'équipe d'AECF en charge de ces sujets ;
- La création d'un comité de contrôle des cookies et des traceurs de technologies similaires, ayant pour objectif d'analyser et valider chaque projet d'utilisation et de dépôt avant tout déploiement ;
- La poursuite des sessions de formation RGPD en présentiel sous la forme de 2 modules, organisées par le Département Conformité ;
- Le renforcement de la transparence au niveau des processus d'achat, notamment via l'évaluation de la performance RSE de AECF par Ecovadis ;
- La disponibilité du service client pour répondre à toutes les questions complémentaires des clients par téléphone et e-mail, au-delà de ces points de vigilance sur la transparence des offres ;
- Le lancement des communications sur les réseaux sociaux, ciblées selon les publics ;
- L'existence d'un service client disponible pour répondre aux clients 7J/7 et 24h/24 ;
- La formation durant 13 semaines de conseillers afin de pouvoir accompagner les clients, anticiper au mieux les besoins et renforcer la fidélité à la marque ;
- La révision du processus d'onboarding des nouveaux arrivants ;
- L'organisation de l'évènement Career Growth @Amex afin de promouvoir auprès des collaborateurs les outils nécessaires à leur développement professionnel au sein d'Amex ;
- La mise en place de programmes de formation spécialisés aux managers et la création d'une communauté « Leadership Community » ;
- La création de la plateforme Project Market Place permettant aux collaborateurs de postuler pour participer à un projet développé par d'autres collaborateurs ;
- Le lancement de l'opération Octobre Parme menée en 2023 sous la forme d'une semaine dédiée à la prévention des risques de santé au travail ;
- La signature d'un accord handicap ;
- La collecte, le tri et la valorisation des papiers confidentiels, des piles et du marc de café, assurée par le prestataire CEDRE ;
- Implémentation d'un comité vert annuel pour un suivi des consommations énergétiques et les déchets du bâtiment et mettre en place des initiatives ;
- Lancement d'opérations ramassage de déchets appelées "Clean Walks".



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

Contact : rse@aexp.com