

# 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 inclusion



## Engagement sociétal 34

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

Annexes	41
---------	----

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

# Edito



*Chez American Express, le service est plus qu'une simple promesse. Depuis notre création en 1850 en tant que société de transports de biens jusqu'à la société de services financiers et lifestyle de premier plan que nous sommes aujourd'hui, une chose n'a pas changé : notre engagement à allier service, confiance et sécurité au bénéfice de chacun de nos clients.*

*En 2024, je suis fière d'observer que la confiance de nos clients est plus marquée et que la part d'entre eux qui seraient prêts à recommander American Express est en nette augmentation.*

*Nous plaçons nos clients au cœur de notre attention et au centre de tout ce que nous entreprenons. Ainsi, ce témoignage de confiance renforcée vient récompenser l'engagement de nos collègues au quotidien.*

*En 2024, American Express Carte France a une nouvelle fois été certifié « Great Place to Work ». Cette certification, reposant sur les avis et témoignages de nos collègues, a permis d'identifier que 95% d'entre eux sont fiers de travailler chez American Express.*

*De nombreuses initiatives ont été lancées cette année pour permettre à nos collègues de développer leurs compétences et leurs engagements, et je suis convaincue que le bien-être de nos collègues est étroitement lié à la satisfaction de nos clients.*



**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 :

<b>AmEx Group</b> 	<b>Clients</b>  (Particuliers, Professions libérales, Entreprises et Commerçants)	<b>Salariés</b>  (Instances représentatives du personnel, collaborateurs et candidats)	<b>Actionnaires et investisseurs</b> 
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conformité réglementaire</li><li>• Santé et sécurité</li><li>• Satisfaction clients</li><li>• Inclusion et diversité</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Taux de couverture du réseau commerçant</li><li>• Service client performant et personnalisé</li><li>• Transparence sur la gestion des enjeux de société (RSE)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rémunérations équitables et motivantes</li><li>• Avantages sociaux et épanouissement au travail</li><li>• Engagement sociétal de l’entreprise</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conformité réglementaire</li><li>• Santé et sécurité</li><li>• Performance financière et extra-financière</li></ul>

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 :

 Bureau du Directeur Général	 Achats	 Conformité	 Gestion des risques
 Finances	 Immobilier	 Sécurité Globale	 Ressources Humaines

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.

- **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** nouveaux acteurs, notamment GAFA, etc.), entraînant une des offres et des attentes des

## 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 175 ans d'histoire



### RESSOURCES HUMAINES<sup>1</sup>

- 45% de cadres et 55% de non-cadres
- 2,1% de la masse salariale dédiée aux dépenses de formation
- 98,04% des collaborateurs ont bénéficié de formations sur l'exercice



### RESSOURCES TECHNOLOGIQUES

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



### RESSOURCES ECONOMIQUES

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



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

- 304,99 M€ d'achats de biens et services
- Un réseau de partenaires variés pour répondre aux attentes de nos clients
- Equipe centralisée sur un site de 11 072 m<sup>2</sup>
- Des cartes conçues dans des sites ISO 14001
- 444 678 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

716 collaborateurs chez AECF

### FOURNISSEURS

Fabricants de cartes, prestataires de conciergerie, assureurs

### PARTENAIRES

Innov  
pour améliorer  
nos offres et  
premiumiser  
nos services

Propose  
des services  
adaptés  
sécurisés  
et différenciés

ACTIONNAIRES  
& INVESTISSEURS

BANQUE

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

# ES SOLUTIONS DE PAIEMENT

**concurrence** avec l'entrée de  
t de l'univers du digital (Fintech,  
**accélération 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**

## VITES

- NOUS AGISSONS POUR LA DIVERSITE
- NOUS SOMMES EN FAVEUR DE L'EQUITE ET DE L'INCLUSION
- NOS REUSSITES SONT COLLECTIVES
- 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

60,9%<sup>1</sup>

**SBS  
CLIENTS**  
PROFESSIONS  
LIBERALES, MICRO-  
ENTREPRISES

17,3%<sup>1</sup>

**CORPORATE  
CLIENTS**  
ENTREPRISES

21,8%<sup>1</sup>

**COMMERÇANTS**

Activités prises en charge  
par AEPE

## CREATION DE VALEUR



### CAPITAL HUMAIN

- 49,6 M€ de masse salariale<sup>2</sup>
- Prix RH (Best Workplaces France 2024)
- 55% de femmes cadres
- 5,52% du personnel en situation de handicap en 2024
- 98% 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

- 506 M€ de PNB (Produit Net Bancaire), soit une augmentation de 33% par rapport à 2023
- Evolution du portefeuille clients Particuliers : +3,6% par rapport à 2023
- Evolution du portefeuille clients Corporate : -7,8% par rapport à 2023



### CAPITAL SOCIETAL

- 84% d'achats effectués auprès de fournisseurs français
- Statut Silver Ecovadis (74 sur 100)
- 12,04 M€ d'impôts et taxes
- 12 initiatives collectives et individuelles auprès des collaborateurs au profit d'associations

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

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



# RISQUES EXTRA-FINANCIERS ET STRATEGIE RSE

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

L'ensemble des risques extra-financiers engendrés par l'activité d'AECF et relatifs à ces thématiques ont été identifiés par le Comité RSE. Ces risques ont ensuite été hiérarchisés en fonction de leur impact sur l'activité et sur les parties prenantes ainsi que de leur probabilité d'occurrence. Cette analyse a fait l'objet d'une mise à jour en décembre 2024. L'identification des risques clés permet d'adapter la politique RSE d'AECF en fonction des sujets prioritaires.

10 risques significatifs ont été déterminés comme prioritaires :

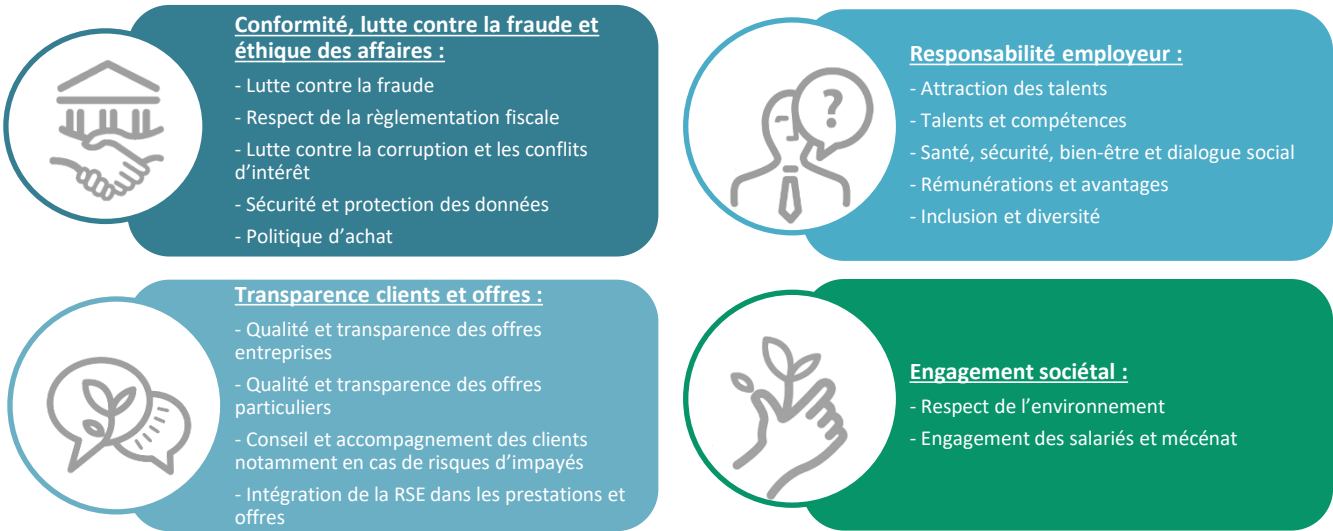
1. Blanchiment des capitaux et financement du terrorisme
2. Capacité à faire monter en compétence les collaborateurs pour répondre aux attentes du marché
3. Attractivité, qualité et transparence des offres clients GCS (BtoB)
4. Corruption, conflits d'intérêts
5. Non-conformité à la réglementation fiscale
6. Non-respect de la confidentialité des données à caractère privé/personnel
7. Attractivité, qualité et transparence des offres clients PCS (BtoC)
8. Impayés des clients et contentieux
9. Risques psychosociaux
10. 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. En outre, le risque lié à des difficultés d'attraction des talents, jusque là jugé prioritaire, a été déclassé du fait des évolutions du marché du travail.

## STRATEGIE RSE

L'analyse du modèle d'affaires et des risques extra-financiers d'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.

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






















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 2024 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 prioritaires, au titre de la déclaration de performance extra-financière : Lutte contre la fraude, politique d'achat, intégration de la RSE dans les prestations et offres, attraction des talents, rémunérations et avantages, inclusion et diversité et engagement des salariés et mécénat.



TABLEAU DE BORD RSE

Engagement RSE	Enjeux	Sélection de résultat ou Indicateur clé de performance	2023	2024	Tendance
<b>Conformité, lutte contre la fraude et éthique des affaires</b> 	Lutte contre la fraude	★ Nombre de campagnes d’emailing de prévention et sensibilisation Nombre de campagnes de sensibilisation en ligne et sur l’application Amex	8 7	9 7	
	Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme <i>Risque : Blanchiment d'argent et financement terrorisme</i>	★ Pourcentage des salariés formés à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme	100%	99%	
	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%	98%	
	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	OUI	OUI	
	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	253	294	
	Politique d’achat	★ Pourcentage des cas pour lesquels AECF s’assure que ses fournisseurs n’ont pas de lien qu’avec des organisations licites.	100%	100%	
	Qualité et transparence des offres entreprises <i>Risque : Attractivité, qualité et transparence des offres clients GCS (BtoB)</i>	★ Pourcentage de satisfaction client (RTF)	26%	38%	
	Qualité et transparence des offres particuliers <i>Risque : Attractivité, qualité et transparence des offres clients PCS (BtoC)</i>	★ Pourcentage de satisfaction client (RTF)	59%	61%	
<b>Transparence clients et offres</b> 	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	82%	91%	
	Intégration de la RSE dans les prestations et offres	★ Pourcentage des relevés clients dématérialisés	88,9%	90,3%	
	Attraction des talents	★ Nombre de recrutements externes réalisés dans l’année	75	68	
	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	1,8%	2,1%	
	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%	91%	
<b>Responsabilité employeur</b> 	Rémunération et avantages	★ Masse salariale en M€ <sup>1</sup>	51,4	49,6	
	Inclusion et diversité	★ Pourcentage de femmes cadres	54	55	
	Respect de l’environnement <i>Risque : Emissions de gaz à effet de serre</i>	★ Emissions de gaz à effet de serre en (teq CO <sub>2</sub> )	47 713	48 005	
<b>Engagement sociétal</b> 	Engagement des salariés et mécénat <i>Risque : Risque de dégradation de la marque employeur</i>	★ Nombre de collaborateurs engagés dans des actions bénévoles <sup>2</sup>	94	305	

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

<sup>2</sup>Le nombre de collaborateurs engagés en 2024 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'ACPR (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 le Bureau de la Direction Juridique du Groupe. 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 et identifier 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.).
  - ✓ La page web « Guide sécurité » est disponible sur le site internet d'AECF.
- ✓ En 2024, 9 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 2024, 7 campagnes de sensibilisation sur les mêmes risques de fraude ont été déployées via des bannières sur les espaces client en ligne et l'application Amex.

## 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 notamment l'identification et la vérification de l'identité du client, ainsi que la connaissance de ses éléments financiers clés.

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.



# Conformité, lutte contre la fraude et éthique des affaires

## Les actions menées :

- ✓ AECF dispose d'une plateforme 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.
- ✓ En 2024, le pôle de lutte contre le blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme a été renforcé.

### OBJECTIF

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

### KPI

**99%** 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 a développé un programme mondial de lutte contre la corruption et les conflits d'intérêt. Le cas échéant, des mesures nationales complètent ce dispositif.

A ce titre, American Express Carte France s'engage à mettre en place les actions nécessaires à la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts. 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 American Express 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 (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 a été déployé en 2024. Notamment, un responsable anti-corruption a été nommé pour s'assurer de la mise en place du programme. Un training e-learning au sujet des enjeux de corruption a été déployé pour le marché français, en complément du programme e-learning général.
- ✓ En 2024, la politique anti-corruption pour le marché français a été publiée.

## RESULTAT

En 2024, 4 sessions de sensibilisation ont été réalisés sur la politique de déclaration des cadeaux et invitations (Politique Meal, Gift & Entertainment)

## OBJECTIF

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

## KPI

**98%** 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.

## KPI

La Direction générale des Finances publiques a délivré une attestation de régularité fiscale à AECF au titre de de 2024.



# 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](#), accessible 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 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 2024, le Département Conformité a organisé une journée dédiée à la conformité, à destination de l'ensemble des collaborateurs, en présentiel et distanciel, intégrant un rappel des différents droits dont disposent les personnes concernées au titre de la réglementation sur la protection des données personnelles.
- ✓ Des sessions de formation RGPD ont également été organisées 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.





# Conformité, lutte contre la fraude et éthique des affaires

- ✓ En 2024, le corpus documentaire en lien avec la protection des données a été renforcé par la création ou la mise à jour des politiques, standards, procédures et lignes directrices suivants :
  - ✓ Les politiques relatives à la protection des données et à la conservation des données ;
  - ✓ Les standards relatifs à l'évaluation des risques en matière de protection des données, aux choix en matière de protection des données, à l'utilisation et la gouvernance des cookies, au registre des activités de traitement, aux transferts de données internationaux et aux droits des personnes concernées ;
  - ✓ Les procédures concernant les Règles d'Entreprise Contraignantes – Responsable du traitement, le Data Protection Officer, et la notification des violations de données ;
  - ✓ Les lignes directrices en matière d'anonymisation et de gestion des communications de service et marketing.
- ✓ Plusieurs initiatives ont contribué à la consolidation du dispositif de protection des données, notamment :
  - La mise à jour de l'approbation par l'autorité chef de file des Règles d'Entreprise Contraignantes ;
  - La revue de plusieurs notices d'information en matière de protection des données ;
  - Le renforcement du dispositif relatif aux flux de données internationaux, ainsi que du dispositif de gestion des cookies et autres traceurs ;
  - Le projet d'automatisation de la complétion du registre des activités de traitement, qui se poursuivra en 2025.

## 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 2024, 294 demandes liées à la sécurité et à la protection des données personnelles, ont été traitées :

- ✓ 17 demandes de droit d'accès général ;
  - ✓ 35 demandes de droit d'accès spécifique ;
  - ✓ 14 demandes d'exercices de droits combinés ;
  - ✓ 189 demandes de droit à l'effacement ;
  - ✓ 9 demandes de droit d'opposition ;
  - ✓ 3 demandes de rectification ;
  - ✓ 3 demandes de droit à la portabilité.
- 24 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

**98%** 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.



# Conformité, lutte contre la fraude et éthique des affaires

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.
- ✓ 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 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.

- ✓ Une nouvelle version du Code de Conduite Fournisseurs a été 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 2024, 26,2% 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 :**
  - 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.

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 bénéfices et les avantages liés aux produits
- Mettre davantage en avant les équipes et les témoignages clients
- Développer des partenariats avec de nouveaux commerçants dans le cadre de notre politique de diversification des produits et des services

## POLITIQUE GÉNÉRALE

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

Afin de favoriser la satisfaction client, AECF mise sur la qualité de l'accompagnement. Des conseillers clientèle consacrés 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 et 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 2024 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.



## 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 janvier 2025, portait sur les performances 2023 d'American Express Carte France. Le score obtenu s'élevait à **74/100**. L'ensemble de la démarche a reçu d'EcoVadis (notation de référence internationale transmise aux acheteurs) le **statut Silver**. À ce titre, le score d'American Express Carte France était supérieur ou égal à 94% de toutes les entreprises évaluées par EcoVadis en 2024.
- ✓ **99,8%** 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 égal à la différence entre le pourcentage de promoteurs (qui ont accordé une note de 9 ou 10) et le pourcentage de détracteurs (qui ont accordé une note inférieure ou égale à 6).

### KPI

**38%** des clients ont déclaré qu'ils seraient prêts à recommander AECF, un chiffre en augmentation de 12 points par rapport à 2023.

## QUALITÉ ET TRANSPARENCE DES OFFRES PARTICULIERS

### Les politiques existantes :

American Express Carte France a mis en place des processus qui visent à garantir 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 2024 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 leurs comptes et les offres par téléphone ou chat, 7j/7 et 24h/24.

### RESULTATS

- ✓ En 2024, 14 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 2024, **1 060 044 appels** au service client Global Servicing Network ont été reçus par American Express Carte France et **97,1%** de ces appels ont été traités. Ces appels peuvent être traités par un conseiller, ou bien grâce à une assistance vocale préenregistrée.



## Transparence clients et offres

### OBJECTIF

Pour 2024, AECF s'était fixé un objectif de **60,4** 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 **61,0**.

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 **69,4**.

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 de comprendre le motif du rejet, et de trouver une solution. L'analyste s'appuie sur une procédure opérationnelle qui lui permet de trouver la meilleure solution avec le client, pendant une période pouvant aller jusqu'à 90 jours. À l'issue de cette période, si le client n'a pas remboursé son encours, le dossier est transmis au recouvrement, qui peut se faire soit à l'amiable soit au contentieux. Dès que la situation le permet, c'est-à-dire quand la situation ne concerne ni un dossier de surendettement de la Banque de France, ni une procédure collective, ni un cas de décès, la situation fait l'objet d'un effort de recouvrement amiable.

### Les actions menées :

- ✓ 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 2024, sur le total des **12 242** dossiers de recouvrements, **11 187** ont été traités à l'amiable, soit **91%** 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.

Le nombre total de dossiers est en légère baisse par rapport à 2023 (13 683 dossiers de recouvrement en 2023). La part traitée à l'amiable est en hausse (82% en 2023).



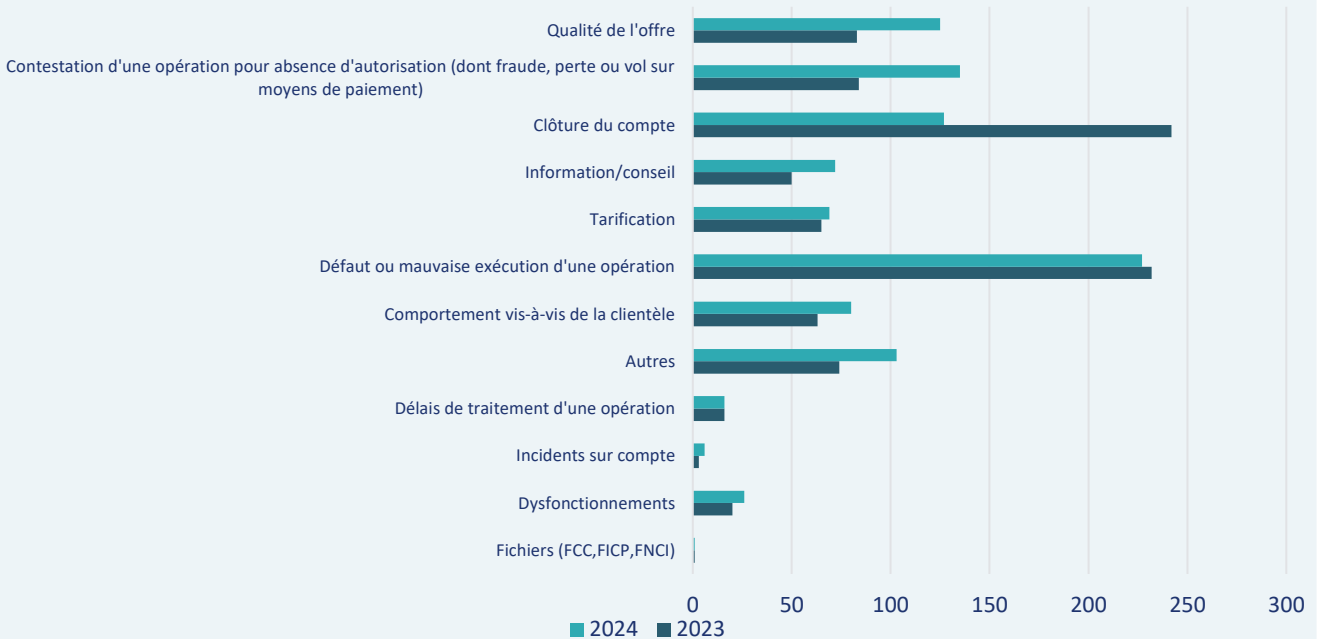


# Transparence clients et offres

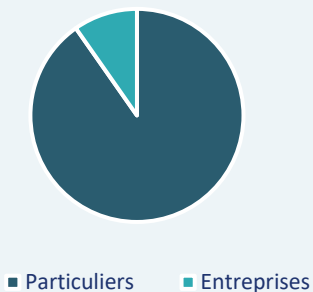
- ✓ American Express Carte France a répondu à **987 réclamations** en 2024, soit une augmentation de **6%** par rapport à 2023.
- ✓ Les différentes catégories de réclamations sont définies selon le modèle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.

## Répartition des réclamations clients

Comparaison du nombre de réclamations clients entre 2023 et 2024



## Répartition des réclamations par typologie de client



- ✓ Une augmentation du volume total des réclamations 2024 vs 2023 (+6%).
- ✓ Les diminutions les plus significatives concernent les clôtures de compte (-48%). Cela est dû à la fin de la campagne de clôtures liées à la procédure KYC (*Know Your Customer*), qui a été déployée fortement en 2023.
- ✓ Les augmentations les plus significatives concernent la contestation d'une opération pour absence d'autorisation (+61%) du fait de la hausse d'escroqueries en ligne. Les réclamations catégorisées « qualité de l'offre » et « informations et conseils » ont elles aussi augmentées (respectivement +51% et +45%) à la suite de l'augmentation des offres AMEX proposées aux clients en 2024.
- ✓ La plupart de ces réclamations proviennent des clients particuliers.
- ✓ Par ailleurs, **12 242 dossiers de recouvrement** ont été recensés en 2024.



## Transparence clients et offres

### 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 2024, 90,3% 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 2024, 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, 83,7 tonnes de papier ont été utilisées en 2024 pour les campagnes de communication. Ce papier est 100% certifié Forest Stewardship Council (FSC), c'est-à-dire provenant de forêts gérées durablement.
- ✓ La grande majorité 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.

**90,3%** des relevés clients particuliers ont été dématérialisés en 2024

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

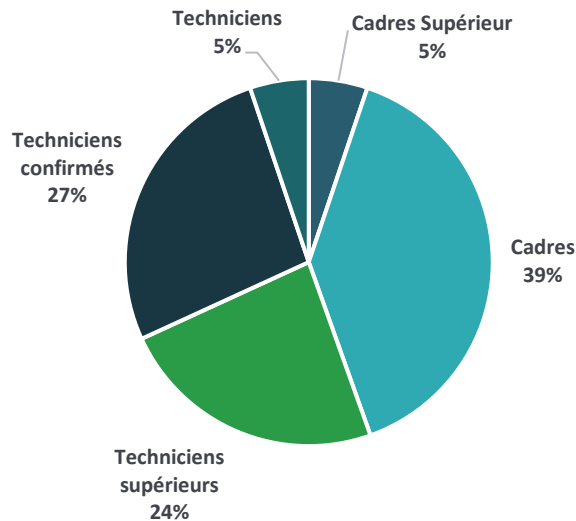
- Attraction des talents
- Montée en compétences des collaborateurs
- Santé, sécurité, bien-être et dialogue social
- Rémunérations et avantages
- Inclusion et diversité

## 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 716 salariés au 31 décembre 2024.

## 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.



# 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.

La politique de recrutement mondiale d'American Express aide les équipes recrutement à assurer leurs responsabilités, qui incluent d'offrir des opportunités d'emploi égales pour tous les individus, en fonction des qualifications liées au poste et de la capacité à effectuer le travail, sans discrimination.

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 d'équipe, de deux chargés de recrutement et d'un coordinateur recrutement. L'équipe est organisée par pôles d'expertise, ce qui lui permet de se concentrer sur l'évaluation des candidats, tandis que l'ensemble des tâches administratives sont attribuées aux coordinateurs recrutement (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 26 contrats d'alternance signés pour la rentrée 2024 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% digitaux avec l'INSEEC, le Groupe Galileo, et d'autres.
- ✓ Le programme d'apprentissage en France est désormais géré par l'équipe du Campus EMEA. Ce programme a pour objectif de mieux préparer les apprentis à leurs nouvelles fonctions. A ce titre, les nouveaux apprentis ont pu échanger avec les anciens apprentis sur leurs expériences et leurs parcours. Ils ont également eu l'opportunité de participer à des entretiens informels avec des Vice-Présidents.
- ✓ 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 se décompose en 2 événements :
  - Une session d'information de 2h organisée par la France et qui consiste en une présentation de l'organisation locale et des bases nécessaires au quotidien des nouveaux arrivants (avantages sociaux, congés, outils RH, etc.) ;
  - Une session d'informations organisée par les équipes internationales au cours de laquelle les nouveaux collaborateurs vont se familiariser avec l'histoire de l'entreprise mais aussi sa culture, son organisation et ses outils, y compris ceux liés à l'évaluation de la performance.



# Responsabilité employeur

- ✓ Ce processus d'onboarding permet aux nouveaux collaborateurs d'incarner l'attitude « Diriger avec une perspective externe », ainsi que d'échanger avec d'autres équipes. Un guide est envoyé à chaque collaborateur en amont de la réunion afin de l'accompagner durant ses 90 premiers jours. Un guide à destination du leader référent lui permet d'accueillir sa nouvelle recrue dans les meilleures conditions.
  - ✓ Afin de compléter le processus d'onboarding, un système de tuteur permet aux nouveaux arrivants d'être accompagnés par un collaborateur AECF qui facilite leur intégration et l'appréhension de la culture d'entreprise.
  - ✓ L'évènement Career Growth @Amex a été organisé afin de promouvoir auprès des collaborateurs les outils et ressources indispensables à leur développement professionnel au sein d'Amex. En 2024, cette semaine s'est organisée autour de différentes initiatives :
    - Découverte des différents métiers des Ressources Humaines ;
    - Ateliers autour de la mise en place et du pilotage de son plan de développement et de mobilité interne et qui incluaient la préparation de Cv et d'entretiens, la connaissance des choses à faire et ne pas faire, etc. ;
    - Conférences sur 3 thèmes : « The executive presence », « The personal brand », et « Setting yourself up for success ».
  - ✓ A l'initiative de collègues issus de différentes lignes d'activités, des forums découverte métiers et rencontres ont été organisés :
    - Une journée à la rencontre de 10 métiers issus des différentes lignes d'activités ;
    - Deux journées consacrées spécifiquement aux métiers du risque management (Conformité, Contrôle interne, Operational Excellence, Crédit, Sécurité, Juridique, Audit interne).
- ✓ En 2024, AECF employait **716** collaborateurs et a réalisé **68** recrutements externes, ce qui représente une baisse de **9%** par rapport à 2023.

## 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 de définition des objectifs et de développement de carrière avec le manager ;
- Entretien d'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. American Express Carte France propose tous les ans un catalogue de formations à destination des collaborateurs. Ce catalogue est mis en place par la responsable de formation. Il est alimenté, entre autres, grâce aux échanges que la responsable de formation peut avoir les directeurs des lignes de business pour identifier les besoins de développement des compétences de leurs équipes. Lors de la saisie des demandes de formation, tout collaborateur peut aussi saisir des demandes de formation libre, pour choisir une formation spécifique et propre à son activité.



# Responsabilité employeur

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. Un espace sur notre Intranet, The Square, est dédié à 100% à l'apprentissage et au développement des compétences. 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.

Les formations des collaborateurs sont de 4 types :

<b>FORMATIONS OBLIGATOIRES ANNUELLES</b> <i>E-learning pour tous et formations spécifiques pour les plus exposés</i> 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	<b>FORMATIONS INTERNES COMPÉTENCES MÉTIERS</b> <i>Formations délivrées par les coaches et formateurs internes</i> Mise à jour des procédures et des politiques Actualités Compétences métiers (ex : ventes pour les commerciaux)
<b>FORMATIONS EXTERNES PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES</b> <i>Formations délivrées par des externes</i> Développement personnel Bureautique et Langues Management Techniques métiers (ex : relation client, communication, etc.)	<b>FORMATIONS « GRATUITES » A LA CARTE</b> <i>Centre de formation présenteielle ou en ligne à la carte</i> English Center entre 12h et 14h, 2 jours par semaine Plateformes de e-learning LinkedIn Learning et « Navigator » pour tous les sujets transverses (informatique, gestion de projet, etc.)

## 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, 38 alternants étaient présents en 2024 chez AECF, au sein des différentes lignes de business (Marketing, Compliance, 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.





## Responsabilité employeur

- ✓ 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, gestion de la performance, motivation et engagement, bien-être) 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, leur ouverture d'esprit et leur 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 2 grandes thématiques : un conseil de leadership et une formation. Parce que la montée en compétences du management intermédiaire est essentielle à l'engagement des équipes de travail, l'entreprise mène un certain nombre d'initiatives à l'attention de la Communauté des Leaders. Ainsi, l'ensemble des leaders a été formé à la conduite des entretiens de définition des objectifs et d'évaluation de fin d'année. Ils ont également pu bénéficier de webinaires autour de l'accompagnement des collaborateurs en difficulté ou en une période de transition. Enfin, ils ont eu l'opportunité d'échanger avec deux membres du comité de direction sur la question de l'engagement et de la motivation.
- ✓ En 2024, les 3 grands domaines de formation portaient sur les compétences métiers, le développement personnel et la communication.
- ✓ 2024 a aussi été une année de formation Hygiène Sécurité Environnement avec une campagne de formation SST (initiale et recyclage) et Equipier Première Intervention.
- ✓ Nous avons à cœur d'accompagner les collègues contributeurs individuels vers des postes de leader. Un programme intitulé « **Aspiring People Leader Program** » a été lancé en France en 2024 à destination des populations opérationnelles et des personnes désireuses de se former au management d'équipe. Ce programme est international et se déroule en partenariat avec le Benelux et Israël. Il est conçu comme une expérience en groupe pour les contributeurs individuels qui souhaitent faire progresser leur carrière et devenir un jour leader. Il permet aux apprenants d'acquérir des compétences plus rapidement à travers des sessions dédiées, un parcours de formation, des exercices à faire seul et en groupe et d'appliquer les compétences acquises au sein de leur fonction actuelle, tout en les préparant à un éventuel rôle de leader. A travers cette initiative, les participants se voient offrir une expérience et une exposition internationales et ont l'occasion de créer du lien et de discuter de leadership avec des Business Sponsors.
- ✓ 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 permet 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 permet de donner et de recevoir du feedback.
- ✓ Le programme BetterUp permet aux collaborateurs sélectionnés de bénéficier d'un coaching professionnel virtuel et personnalisé de six mois pour développer leurs compétences en leadership.

### RESULTATS

- ✓ La formation contribue à développer les compétences des collaborateurs et à assurer leur évolution professionnelle au sein de l'entreprise. Ainsi en 2024, les collaborateurs ont bénéficié de **22 423 heures de formation**, ce qui représente **29,5 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**.
- ✓ **9 sessions de formation** ont été organisées dans le cadre du programme **Leadership Community**, avec au total **581 départs en formation**.

**98%** des collaborateurs ont bénéficié d'une formation sur l'exercice

### XPI

**2,1%** de la masse salariale est dédié aux dépenses de formation



# Responsabilité employeur

## OBJECTIF

Assurer au moins **15h/an** de formation par collaborateur en moyenne.

## KPI

Les collaborateurs AECF ont bénéficié en moyenne de **29,5h** 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 partenariat a été mis en place avec un fournisseur de matériel de bureau ergonomique qui couvre l'ensemble du territoire français de manière à mieux accompagner les collaborateurs en télétravail. Un **service d'assistance sociale** est à la disposition des salariés et un programme de soutien psychologique (Healthy Minds LYRA) est également accessible en cas de besoin. Le programme propose des téléconsultations ainsi qu'une cellule d'écoute renforcée.
- ✓ L'opération Octobre Parme a été menée en 2024 sous la forme d'une semaine dédiée à la prévention des risques de santé au travail. Cette opération comprenait :
  - ✓ Des rendez-vous individuels avec l'infirmière de santé au travail pour tester l'audition de 42 collaborateurs volontaires ;
  - ✓ Une conférence « Abandonner ? Jamais ! » sur le handicap auditif, la résilience et la confiance en soi animée ;
  - ✓ Une initiation à la langue des signes proposée aux collaborateurs et à leurs enfants ;
  - ✓ Une course en faveur d'une association qui lutte contre l'isolement des personnes en situation de handicap, ce qui a permis de verser 3 000 euros à l'association ;
  - ✓ Un webinaire à destination des leaders sur l'accompagnement des équipes en période de changement.
- ✓ 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 et courant jusque fin 2025, 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 2 façons de travailler : la formule hybride standard qui permet 3 jours maximum de télétravail par semaine ; et la formule 100% virtuel qui requiert la présence sur site de l'employé à raison de 2 jours par an. 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 4 semaines par an.



# Responsabilité employeur

- ✓ 4 webinaires sur la question de la santé mentale ont été déployés en 2024, deux accessibles à l'ensemble des salariés, deux autres réservés aux leaders.
- ✓ Les femmes directrices ont été réunies autour d'un webinaire sur la pro-résilience.
- ✓ Au sein de l'équipe Ressources Humaines, 3 personnes sont en charge d'accompagner les leaders dans la gestion des problématiques du quotidien. Des entretiens réguliers sont programmés tout au long de l'année et permettent aux leaders de s'appuyer sur l'expertise RH.
- ✓ La responsable Diversité, Equité et Inclusion 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, qui vient récompenser l'ancienneté des collaborateurs ;
- Des activités et loisirs (places de concert, chorale, clubs sportifs, vacances, etc.) à tarifs préférentiels proposés par le Comité d'Entreprise (CSE) dans le cadre de ses attributions liées à la gestion des activités socio-culturelles ;
- 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 ;
- 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, 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, coiffeur, tailleur sur mesure) et des instants gourmands (paniers de fruits) ;
- 6 jours par an sont offerts (en plus du minimum légal de 2 jours au moment de l'annonce du handicap) aux salariés dont les enfants sont en situation de handicap ;
- 5 jours par an sont offerts aux salariés dont les enfants sont hospitalisés ;
- 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 ;
- 5 jours par an sont offerts 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 ;
- 25 jours supplémentaires sont ajoutés au congé paternité réglementaire de 25 jours.



## Responsabilité employeur

- 750 à 1000€ de CESU (Chèque Emploi Service Universel) sont distribués annuellement aux salariés en situation de handicap, aux salariés ayant à charge un enfant handicapé et aux parents isolés. En 2024, 61 salariés en ont bénéficié.
- Deux fois par mois, des réunions d'informations sont organisées afin de partager avec les collaborateurs des actualités RH ou initiatives d'entreprise.
- De manière mensuelle, l'équipe des ressources humaines se rend à la rencontre des collaborateurs et se met à leur disposition pour répondre à toutes leurs questions.

### 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 et dans les 2 mois suivant le retour au travail 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 2024, **le taux de participation** des salariés d'American Express Carte France à l'enquête était de **83%**.
- ✓ En complément de l'enquête interne « The Colleague Experience Survey », American Express Carte France a été certifié « Great Place to Work » en 2024. Cette certification, reposant sur les avis et témoignages des collaborateurs, a permis d'identifier que 95% des collaborateurs ayant répondu à l'enquête 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 **2,95**, ce qui représente 2 accidents de travail supplémentaires par rapport à 2023.

Le **taux de fréquence des accidents du travail (avec et sans arrêt)** des collaborateurs d'AECF s'élevait à **7,9**, ce qui représente 5 accidents de travail supplémentaires par rapport à 2023.

### OBJECTIF

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

### KPI

**91%** des salariés ayant répondu à l'enquête « The Colleague Experience Survey » **recommanderaient American Express** comme entreprise où il fait bon travailler.

## RÉMUNÉRATIONS ET AVANTAGES

### Les politiques existantes :

Des programmes de rémunération compétitifs récompensent les collègues pour leur contribution, leur leadership et leur impact. En outre, l'équité salariale est un élément important de notre philosophie de rémunération et fait l'objet d'un examen annuel pour s'assurer que les collègues sont rémunérés équitablement, sur la base de facteurs clés tels que l'ancienneté, le rôle, le niveau, la localisation géographique, le mérite et la performance.



# Responsabilité employeur

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.

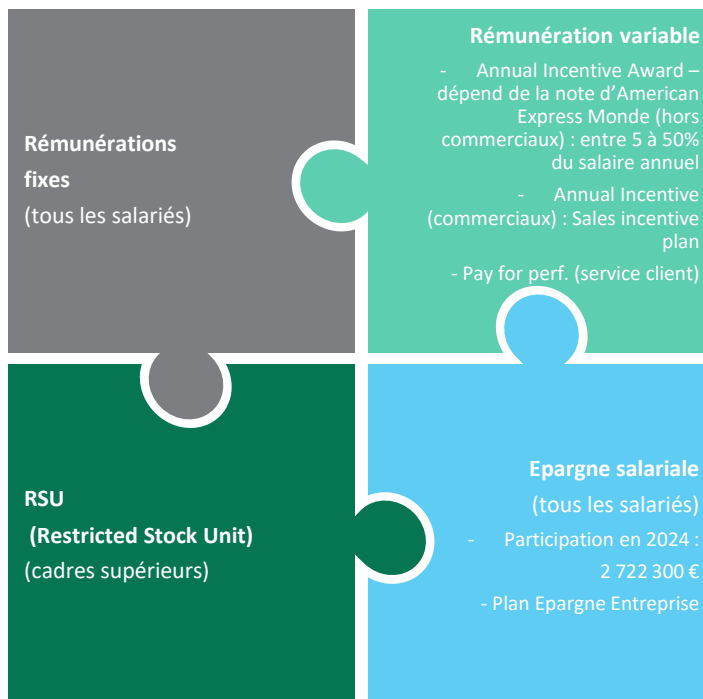
Les augmentations et les rémunérations variables sont directement liées à la performance du collaborateur soit au travers des évaluations internes, soit au travers des enquêtes de satisfaction des clients. L'intéressement dépend, quant à lui, de la performance de l'entreprise et de l'augmentation des dépenses des porteurs de cartes American Express. Il est réparti 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. Un plan d'épargne entreprise permet aux collaborateurs de faire des versements volontaires et de bénéficier ainsi de l'abondement de l'entreprise.

## Actions menées:

- ✓ En 2024, le Programme d'augmentation au mérite en France s'est aligné sur la structure du Programme de mérite de l'entreprise. La performance des collaborateurs continue d'être le principal moteur de l'augmentation annuelle au mérite tout en tenant compte du positionnement dudit collaborateur par rapport aux autres. Les augmentations au mérite prendront ainsi en considération les éléments suivants :
  - ✓ La performance individuelle qui fournit la plage d'augmentation alignée sur chaque note de performance ;
  - ✓ Le positionnement relatif par rapport aux pairs, qui détermine l'augmentation recommandée dans cette fourchette, afin de maintenir ou de renforcer le positionnement salarial.

L'objectif pour l'entreprise est de s'aligner sur les meilleures pratiques du marché et de renforcer la philosophie de rémunération de l'entreprise afin d'offrir une rémunération compétitive, axée sur la performance – garantissant cohérence, équité et différenciation dans chaque décision.

- ✓ 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 « 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. Tous les 5 ans d'ancienneté, les collaborateurs sont remerciés avec un cadeau.





# Responsabilité employeur

- ✓ La masse salariale<sup>1</sup> d'American Express Carte France s'est élevée à **49,6 millions d'euros** en 2024, soit une diminution de 4% par rapport à 2023.
- ✓ En 2024, le montant brut de la participation versée aux collaborateurs s'élevait à **2 722 300 euros**.

## INCLUSION ET DIVERSITÉ

### Les politiques existantes :

American Express est convaincu que le maintien d'une culture d'entreprise forte, l'adhésion aux valeurs de la « Blue Box » et les efforts déployés pour que nos collaborateurs se sentent intégrés, valorisés, reconnus et soutenus nous permettent d'attirer, de retenir et de développer les talents les plus aptes à assurer le succès d'American Express. Pour ce faire, la proposition de valeur que nous faisons à nos collaborateurs repose notamment sur :

- Une culture fondée sur des relations solides, des valeurs et un objectif communs ;
- Une rémunération et des avantages compétitifs qui favorisent le bien-être global de nos collaborateurs ;
- Un travail intéressant offrant de nombreuses possibilités d'évolution de carrière et de développement.

Sur la thématique de l'égalité professionnelle, AECF souhaite faire connaître en interne comme en externe ses ambitions et ses réussites. En 2024, la Directrice Générale et le Directeur des ressources humaines se sont exprimés publiquement sur la politique Inclusion et Diversité et plus spécifiquement sur la place des femmes dans la finance, les politiques de bien-être, et la santé mentale.

AECF a à cœur de soutenir l'ambition des femmes et de leur offrir les moyens de s'épanouir et de grandir au sein de l'entreprise, en leur offrant la flexibilité et le soutien nécessaires pour développer leur plein potentiel et progresser dans leur carrière. Cet engagement se traduit par des programmes de formation ciblés et une véritable mobilité interne. Le modèle de travail hybride et flexible permet également à chacun de trouver l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle, avec la possibilité de travailler quatre semaines par an depuis le lieu de son choix.

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.

### Actions menées:

- ✓ A l'occasion de la Journée Internationale des Droits des Femmes, les collaborateurs ont pu assister à un webinaire sur la thématique de l'ambition.
- ✓ Un réseau de partage et d'entraide (Empowomen group) a été créé à destination des femmes occupant un poste de directrice au sein de l'entreprise. En 2024, ces directrices ont pu bénéficier d'un moment d'un échange avec une conférencière, Virginie Delalande, sur les thématiques de l'ambition, de la légitimité, de l'équilibre vie privée/vie pro. Elles ont également bénéficié d'un webinaire sur la pro-résilience.
- ✓ American Express a soutenu financièrement l'association Les Déterminés, et plus particulièrement leur Programme Entrepreneuriat (Promotion Nationale 2025), qui œuvre pour l'insertion économique des personnes issues des quartiers prioritaires et zones rurales. L'action des Déterminés résonne parfaitement avec les engagements d'American Express pour soutenir les communautés et aider à un futur égalitaire. Dans le cadre de ce partenariat, des collègues ont fait partie d'un jury pour évaluer les projets, la motivation, les aspirations des futurs participants au programme. Les 15 candidats sélectionnés bénéficieront d'une formation intensive et entièrement gratuite pour les aider à créer leur entreprise.
- ✓ 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>)





## Responsabilité employeur

- ✓ En 2024, le réseau de collègues Pride France @Amex a été lancé. Avant le lancement, les membres du comité du réseau et deux membres des ressources humaines ont reçu une formation ayant pour objectif d'apprendre de différentes pratiques déjà en place dans diverses organisations et élaborer une vision et une feuille de route pour des initiatives concrètes en matière de diversité et d'inclusion.
  - ✓ 70% des versements liés à la taxe d'apprentissage sont versés à des écoles ou centres de formations qui œuvrent en faveur de l'égalité des chances, de l'emploi des jeunes ou du handicap.
- ✓ En 2024, American Express Carte France comptait **63,5%** de femmes et **36,5%** d'hommes. **Parmi les cadres, 55% étaient des femmes.** L'égalité professionnelle entre femmes et hommes est un axe fort de la politique diversité. Afin de répondre à l'objectif « **A statut égal, salaire égal** », un système de correction des inégalités salariales a été mis en place pour répondre notamment aux cas d'inégalités salariales à la suite d'une évolution de poste. L'indice d'égalité professionnelle est de **97/100**.
  - ✓ En 2024, **5,52%** du personnel d'AECE 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.

En 2021, le groupe American Express s'est engagé pour l'objectif zéro émission nette de gaz à effet de serre aligné à la Science Based Targets initiative (SBTi). En août 2024, la SBTi a validé l'objectif Net-Zero d'American Express, qui consiste en des objectifs de réduction des émissions à court et à long terme. La SBTi a également validé l'objectif d'engagement à court terme des partenaires d'American Express<sup>1</sup>. American Express s'engage à :

- Atteindre zéro émissions nettes sur les émissions de GES de l'ensemble de la chaîne de valeur d'ici à 2050 ;
- Réduire les émissions absolues des scopes 1 et 2 de 60 % d'ici 2033 par rapport à l'année de référence 2019<sup>2</sup> ;
- Réduire les émissions absolues du scope 3 de 35 % d'ici 2033 par rapport à l'année de référence 2019 ;
- Veiller à ce que 75% (en termes d'émissions) des partenaires Membership Rewards et cobrand, qui couvrent le périmètre minimal des émissions liées aux achats de biens et services, aient validé un objectif SBTi d'ici 2028 ;
- Réduire les émissions absolues de GES des scopes 1 et 2 de 90 % d'ici 2050 par rapport à l'année de référence 2019 et les émissions absolues de GES du scope 3 de 90 % dans le même délai.

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 2024, AECF a généré 48 006 tCO<sub>2</sub>eq, soit 67 tCO<sub>2</sub>eq/collaborateur, soit 2% de plus qu'en 2023 sur le même périmètre<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>Les émissions incluses dans les objectifs validés par la SBTi sont déterminées conformément aux limites minimales des objectifs de la SBTi, telles qu'elles sont fournies dans leur standard Net-Zero, qui, entre autres, couvrent généralement 95 % des émissions de scopes 1 et 2 pour les objectifs à court et à long terme, et 67 % et 90 % des émissions de scope 3 pour les objectifs à court et à long terme, respectivement. Les émissions de scope 3 prises en compte dans les objectifs de réduction des émissions Net-Zero et de scope 3 d'American Express comprennent les émissions provenant des biens et services achetés, des biens d'équipement, des activités liées au carburant et à l'énergie, des déchets générés dans le cadre des opérations, des voyages d'affaires des employés, des déplacements des employés et des investissements. Les émissions liées aux biens ou services fournis par des tiers dans le cadre du programme Membership Rewards et des cartes cobrand sont traitées séparément dans le cadre de l'objectif d'engagement à court terme d'American Express auprès des partenaires, plutôt que dans le cadre des objectifs de réduction des émissions nettes zéro et de scope 3. L'objectif d'engagement des partenaires à court terme – que les partenaires représentant 75 % de ces émissions liées aux Membership Rewards et aux cartes cobrand aient des objectifs SBTi d'ici 2028 – reflète les émissions qui se situent en dehors de la limite minimale de SBTi pour les émissions de scope 3, catégorie 1 (biens et services achetés). Les émissions avec les partenaires qui sont incluses dans la limite minimale de SBTi pour le scope 3, catégorie 1, sont incluses dans les objectifs de réduction des émissions Net-Zero et de scope 3. Reportez-vous à la norme Corporate Net-Zero de SBTi pour plus d'informations sur les limites minimales de SBTi.

<sup>2</sup>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.

<sup>3</sup>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.



# Engagement sociétal

Depuis 2021, American Express Carte France est locataire du bâtiment Voyager, qui a été certifié HQE Construction, BREEAM New Construction et EFFINERGIE+ dans la phase construction. Le bâtiment bénéficie actuellement du certificat HQE Exploitation et une étude de faisabilité est en cours pour faire certifier le bâtiment BREEAM In Use.

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

## RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

### Les politiques existantes :

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

AECF comptabilise ses émissions de 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. Plus de 700 signataires des marchés financiers représentant plus de 140 000 milliards de dollars américains demandent en effet aux entreprises de publier des informations sur le changement climatique par l'intermédiaire du CDP. En 2024, le groupe American Express a obtenu la note B au questionnaire CDP Climat.

En intégrant le bâtiment Voyager, 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 2024, 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 2024, le site AECF a consommé 444 678 kWh d'électricité et 594 210 kWh PCS de gaz naturel. Par ailleurs, sur cette même année, les collaborateurs d'AECF ont parcouru 625 029 kilomètres en avion et 76 215 kilomètres en train dans le cadre de leurs déplacements professionnels.



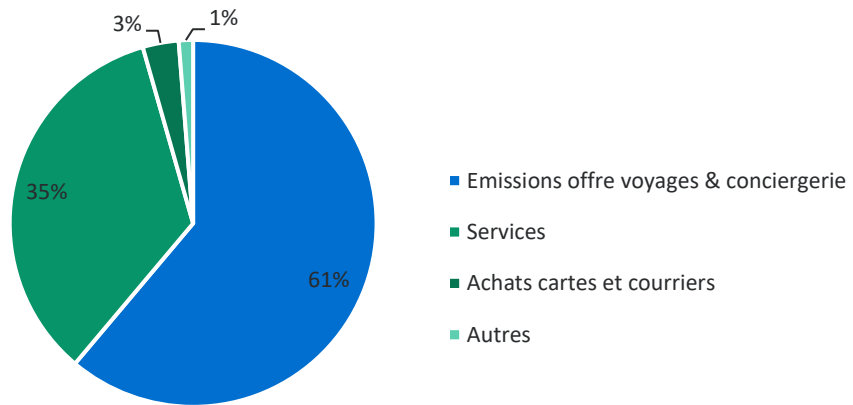
# Engagement sociétal

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

	Scope 1	Scope 2	Scope 3
tCO2e	258	18	47 730
%	0,5%	0,04%	99,4%

Le scope 3 se répartit selon les postes suivants :

RESULTATS



## Déplacements professionnels

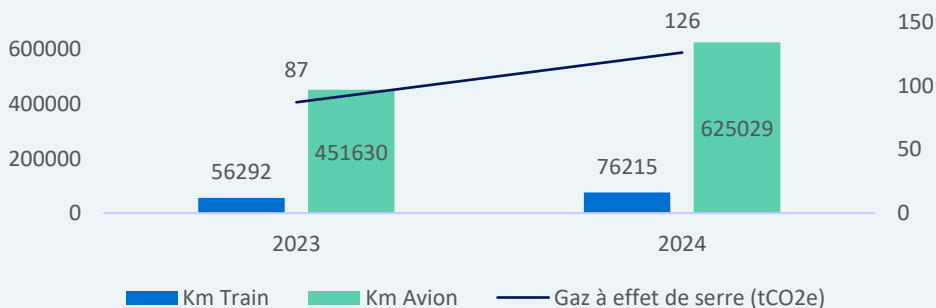
Afin de réduire les déplacements professionnels et les émissions de gaz à effet de serre associées, AECF s'appuie sur la politique mondiale en matière de voyages, de réunions et de dépenses du groupe American Express et applique les lignes directives opérationnelles associées.

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

Les émissions liées au déplacements professionnels ont augmenté de 45% par rapport à 2023 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.

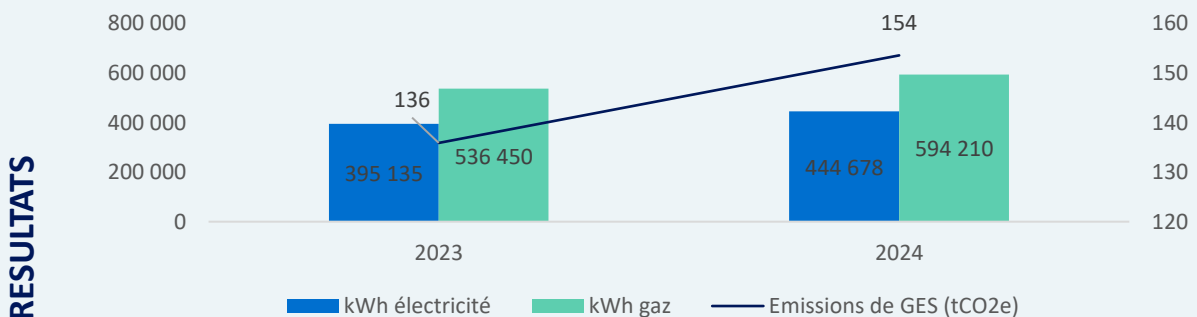
Le bâtiment Voyager permet une gestion raisonnée et intelligente des ressources. Différentes actions ont été réalisées pour assurer la qualité environnementale du bâtiment :

- ✓ 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 CO<sub>2</sub> 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.
- ✓ La climatisation des locaux internet des étages d'American Express (qui doivent être climatisés) est réglée sur 23°C au lieu des 21°C antérieurs.
- ✓ La diffusion d'information sur les écrans de communication du site est limitée 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 13% par rapport à 2023 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 m<sup>2</sup>), héberge également American Express Payment Europe SL - France. Les données environnementales incluent cette entité. Le bâtiment ne possède pas de sous-compteur pour la consommation de gaz, la consommation de gaz de AECF est estimée au tantième.

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





## Engagement sociétal

### RESULTATS

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



Entre 2023 et 2024, la consommation d'eau d'AECF a diminué de 10%.

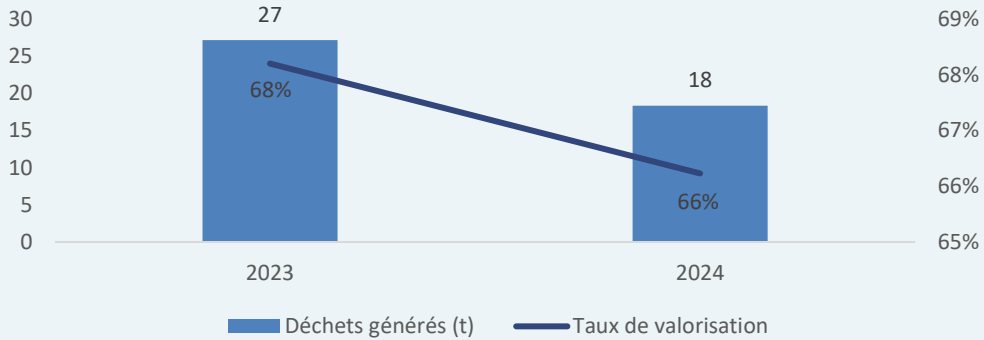
NB: La méthodologie de calcul des consommations d'eau d'AECF a été affinée en 2024. Les données de 2023 ont été mises à jour selon cette méthodologie.

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 diminué de 33% entre 2023 et 2024, notamment du fait de la baisse des volumes de déchets recyclables. En effet, les opérations de tri en 2023 avaient conduit à une génération particulièrement importante de déchets recyclables. Le taux de valorisation est passé de 68 à 66%.

### 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 2024 ont été estimés sur la base de ceux du dernier trimestre de 2023 pour ce prestataire.

### KPI

- ✓ Entre 2023 et 2024, les émissions de GES d'AECF sont passées de **47 713** à **48 005** tCO<sub>2</sub>e, représentant une augmentation de **1%**.



## 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 Give2Gether du groupe).

Le groupe American Express est convaincu de la nécessité de soutenir ses clients, ses collègues et les communautés. Les programmes « Community Impact » d'American Express visent à soutenir les propriétaires de petites entreprises et les dirigeants d'organisations à but non lucratif, à aider les populations touchées par des catastrophes naturelles et à inciter nos collègues à faire des dons et du bénévolat au sein de la communauté. Tout au long de l'année, les collègues d'American Express du monde entier participent à des événements bénévoles pour soutenir des organisations qui ont un impact positif.

Depuis sa création en 1954, la Fondation American Express a versé plus d'un milliard de dollars à des œuvres caritatives dans le monde entier.

### 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 2024, l'opération s'est composée d'une tombola et d'une vente aux enchères. Traditionnellement, les dons des collaborateurs sont abondés par la société.
- ✓ Dans le cadre de la Semaine de la Terre organisée en avril 2024, les collaborateurs ont pu participer à diverses actions :
  - Une sensibilisation à l'impact environnemental du numérique,
  - Une animation apiculture,
  - Une marche propre (34,5 kg de déchets et 16 bouteilles de mégots collectés),
  - Des activités sur le thème des techniques de survie,
  - Une fresque du climat,
  - Un atelier couture pour apprendre à recycler des vêtements usagers.

Les collaborateurs ont également pu bénéficier d'une sensibilisation sur la pollution et les gestes éco-responsables délivrée par un aventurier et explorateur français.

- ✓ L'équipe Ressources Humaines est intervenue une journée au sein de la Maison des Parents de l'hôpital Foch à Suresnes afin de confectionner les repas des résidents, de repeindre deux salles de soins et de participer ainsi à des moments d'échanges et de confort en dehors de la maladie. Une salariée AECF a poursuivi cet engagement en tant que bénévole, consacrant trois heures chaque mercredi de l'année pour aider à l'admission, à la préparation des dossiers des résidents et à leur accompagnement.
- ✓ En janvier et avril 2024, une trentaine de collaborateurs ont confectionné 120 kits d'hygiène, témoignant de l'engagement collectif envers les actions solidaires.
- ✓ En décembre 2024, 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 des cadeaux. Une importante collecte de jouets a également été organisée au profit de l'association J'aide la Chance. Les jouets ont ainsi pu être distribués à l'occasion des fêtes de Noël aux enfants suivis par l'association.





## Engagement sociétal

- ✓ La sensibilisation des collaborateurs à l'écologie passe également par les initiatives du réseau Green, dont certaines ont été montées à travers la plateforme interne Give2Gether. Ce réseau communique notamment sur les légumes de saison, les actualités climatiques et les cadeaux de Noël et emballages écoresponsables. En 2024, plus de 100 communications ont été réalisées via ce canal.
- ✓ Une collecte de bouchons organisée par AECF a permis de rassembler 23,6 kg de bouchons au profit d'une association. Une collecte de livres et de puzzles a également été réalisée cette année, pour un total de trois cartons collectés pour la Maison des Parents de Suresnes.
- ✓ 4 Fresques du climat ont été organisées cette année au cours desquelles plus de 100 salariés ont été sensibilisés.

- ✓ En 2024, **305 collaborateurs** se sont engagés dans des actions bénévoles.
- ✓ En 2024, **12 initiatives collectives** ou individuelles ont permis aux collaborateurs de s'impliquer dans le projet de leur choix.

# Annexes

Table de correspondance GRI G4

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

# Table de correspondance GRI 1/2

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

GRI	Niveau	Informations	Correspondance dans le rapport	Complet/Partiel
<b>Eléments Généraux</b>				
102-1	Core	Nom de l'organisation	Page de garde	Complet
102-2	Core	Activités, marques, produits et services	Le modèle d'affaires	Complet
102-3	Core	Lieu géographique du siège	Le modèle d'affaires	Complet
102-4	Core	Lieux géographiques des sites d'activités	Le modèle d'affaires	Complet
102-5	Core	Capital et forme juridique	4ème de couverture	Complet
102-6	Core	Marchés desservis	Présentation des activités et du périmètre	Complet
102-7	Core	Taille de l'organisation	Le modèle d'affaires	Complet
102-8	Core	Effectif de l'organisation	Le modèle d'affaires et la répartition des effectifs par statut	Complet
102-9	Core	Chaîne d'approvisionnement de l'organisation	Le modèle d'affaires	Partiel
102-10	Core	Modification significative de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	-	
102-11	Core	Principe de précaution	-	
102-12	Core	Chartes, principes et autres initiatives externes	-	
102-13	Core	Adhésion à des associations nationales ou internationales	-	
102-14	Core	Déclaration du décideur le plus haut placé sur la pertinence du développement durable pour l'organisation et sa stratégie	Edito	Complet
102-16	Core	Valeurs, principes, normes et règles de l'organisation tels que les codes de conduite et codes d'éthique	Politique générale en matière de conformité et de lutte contre la fraude	Partiel
102-18	Core	Structure de la gouvernance de l'organisation, y compris les comités de l'instance supérieure de gouvernance.	-	
102-40	Core	Liste des groupes de parties prenantes avec lesquels l'organisation a noué un dialogue	Le modèle d'affaires et relations parties-prenantes	Partiel
102-41	Core	Pourcentage de l'ensemble des salariés couverts par une convention collective	-	
102-42	Core	Critères retenus pour l'identification et la sélection des parties prenantes avec lesquelles établir un dialogue	Le modèle d'affaires et relations parties-prenantes	Complet
102-43	Core	Approche de l'implication des parties prenantes	Relations parties prenantes	Complet
102-44	Core	Enjeux et préoccupations majeures soulevées	Relations parties prenantes	Complet
102-45	Core	Entités incluses dans la consolidation financière : incluant les justifications d'exclusion	Présentation des activités et du périmètre	Complet
102-46	Core	Définition du contenu du rapport et des périmètres des enjeux	Présentation des activités et du périmètre	Complet
102-47	Core	Liste des enjeux pertinents	Risques extra-financiers	Complet
102-48	Core	Réaffirmation des informations	-	
102-49	Core	Modifications relatives au reporting	Risques extra-financiers - analyse de risques 2022	Complet
102-50	Core	Période de reporting	01/01/2022 au 31/12/2022	Complet
102-51	Core	Date du dernier rapport publié, le cas échéant	01/07/2022	Complet
102-52	Core	Cycle de reporting	Annuel	Complet
102-53	Core	Personne à contacter pour toute question sur le rapport ou son contenu	Marie-Aude Clement-Trabelsi marie-aude.clement-trabelsi@aexp.com	Complet
102-54	Core	Option de « conformité » choisie par l'organisation et l'Index du contenu	Essentiel	Complet
102-55	Core	Table de correspondance GRI	Annexe : table de correspondance GRI	Complet
102-56	Core	Vérification externe du rapport	Annexe : rapport d'assurance de l'Organisme Tiers Indépendant (OTI)	Complet

# Table de correspondance GRI 2/2

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

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

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

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

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

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

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

## **AMERICAN EXPRESS CARTE FRANCE**

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

**(Exercice clos le 31 décembre 2024)**



## **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 2024)**

À l'Assemblée Générale,

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 Validation / Vérification n°3-1862 portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2024 (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.

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

---

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

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



## **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 (notamment en matière de lutte contre la corruption et d'évasion fiscale);
- 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 (version décembre 2024)*, 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 2025 et mai 2025 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 5 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions 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, ainsi qu'en matière de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2<sup>ème</sup> alinéa du III de l'article L.225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente 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 16 mai 2025

L'un des commissaires aux comptes  
PricewaterhouseCoopers Audit

A black ink signature consisting of a stylized 'B' followed by a horizontal line.

Bara NAIJA  
Associé

A blue ink signature consisting of a stylized 'A' followed by a horizontal line.

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 pour l'exercice 2024 :

- 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 fiscale obtenue ;
- Pourcentage des collaborateurs ayant validé une formation sur la sécurité et la protection des données personnelles après assignation ;
- Pourcentage des clients qui ont déclaré qu'ils seraient prêts à recommander AECF ;
- 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 de dossiers de recouvrement recensés traités à l'amiable ;
- Pourcentage des cas de recouvrements qui sont traités à l'amiable ;
- Nombre d'heure de formation moyenne ;
- Pourcentage des collaborateurs formés sur l'année ;
- Pourcentage de la masse salariale dédié aux dépenses de formation ;
- Taux de fréquence (avec arrêt) ;
- Taux de fréquence (avec arrêt et sans arrêt) ;
- Pourcentage des salariés qui recommandent AECF via l'enquête «The Colleague Experience Survey » ;
- Pourcentage d'évolution des émissions de GES liées aux consommations énergétiques ;
- Nombre de sessions de sensibilisation réalisées sur la politique de déclaration des cadeaux et invitations ;
- Nombre de demandes traitées liées à la sécurité et la protection des données personnelles ;
- Pourcentage des communications, auprès des clients, 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 au service client qui ont été traités ;
- 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 ;
- Nombre de dossiers de recouvrement ;
- Nombre de réclamations ;
- Pourcentage des réclamations par typologie de clients ;
- Nombre d'heure de formation totale ;
- Taux de participation à l'enquête d'opinion annuelle AECF ;
- 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.

Informations qualitatives (actions et résultats) pour l'exercice 2024 :

- FAQ mises à disposition sur le site internet d'AECF pour répondre aux éventuelles questions des clients relatives à cette obligation ;
- Le renforcement du pôle de lutte contre le blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme ;
- La création d'un training e-learning au sujet des enjeux de corruption, déployé pour le marché français dans le cadre du programme anti-corruption du groupe ;
- La publication de la politique anti-corruption pour le marché français ;
- La participation de l'équipe AECF à des ateliers externes sur les lois de finance et les nouvelles dispositions applicables en la matière. ;
- L'organisation par le Département Conformité d'une journée dédiée à la conformité, à destination de l'ensemble des collaborateurs, en présentiel et distanciel, intégrant un rappel des différents droits dont disposent les personnes concernées au titre de la réglementation sur la protection des données personnelles ;
- L'organisation de sessions de formation RGPD en présentiel sous la forme de 2 modules ;
- La mise à disposition de plusieurs canaux de communication sur l'espace client ;
- Le renforcement de la transparence au niveau des processus d'achat, notamment via l'évaluation de la performance RSE de AECF par Ecovadis ;
- 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 ;
- Les trois grands domaines de formation portent sur : les compétences métiers, le développement personnel et la communication ;
- La campagne de formation SST (initiale et recyclage) et Equipier Première Intervention ;
- Le lancement d'un programme intitulé « Aspiring People Leader Program » en France à destination des populations opérationnelles et des personnes désireuses de se former au management d'équipe ;
- Le programme BetterUp qui permet aux collaborateurs sélectionnés de bénéficier d'un coaching professionnel virtuel et personnalisé de six mois pour développer leurs compétences en leadership ;
- L'accord handicap, signé en 2023 et courant jusque fin 2025 ;
- L'organisation de 4 webinaires sur la question de la santé mentale ;
- La collecte, le tri et la valorisation des papiers confidentiels, des piles et du marc de café, assurée par le prestataire CEDRE ;
- L'implémentation d'un comité vert annuel pour un suivi des consommations énergétiques et les déchets du bâtiment et mettre en place des initiatives.



## AMERICAN EXPRESS CARTE FRANCE

Société Anonyme au capital de 77 873 000 Euros

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

Tél. 01 47 77 30 00

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

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