



Amazon

Manuel des normes applicables à la chaîne d'approvisionnement

Le présent Manuel des normes applicables à la chaîne d'approvisionnement (le « manuel ») offre des conseils à tous les fournisseurs de biens et de services d'Amazon et des filiales d'Amazon, à savoir les fournisseurs, vendeurs, partenaires de vente, contractuels et sous-traitants (les « fournisseurs »), en vue de s'assurer que leurs pratiques respectent et dépassent les attentes établies dans les normes applicables à la chaîne d'approvisionnement d'Amazon. Ce document est une ressource supplémentaire destinée à renforcer les connaissances des fournisseurs. Il ne modifie ni ne remplace aucune des exigences précisées dans les normes applicables à la chaîne d'approvisionnement d'Amazon. Les fournisseurs sont tenus de respecter les normes applicables à la chaîne d'approvisionnement et les lois et réglementations en vigueur.



Mis à jour en novembre 2023



Contenu

Introduction	3
Quelles sont les normes applicables à la chaîne d'approvisionnement d'Amazon ?	3
Qui doit respecter les normes applicables à la chaîne d'approvisionnement d'Amazon ? Existe-t-il des exceptions ?	3
Exigences en matière d'audit et attentes légales et réglementaires	4
Exigences en matière d'audit	4
Audits acceptés	5
Audits gérés par Amazon	5
Programme de sécurité des bâtiments, de l'électricité, des incendies et des structures (BEFS)	5
Prévention	6
Analyse des écarts	6
Politiques et contrôles internes	6
Exemples de politiques et de contrôles	6
Remédiation	7
Étapes clés du processus de remédiation	7
Plans de mesures correctives	8
Dans quels cas Amazon envisage-t-elle de mettre fin à une relation avec un fournisseur?	8
Gestion de la chaîne d'approvisionnement	9
Relations avec les fournisseurs	9
Mécanismes de traitement des plaintes	9
Environnement	10
Diversité des fournisseurs	10
Annexes	11
Annexe 1 : Glossaire	11
Annexe 2 : Questions fréquemment posées	11
Annexe 3 : Exigences en matière d'approvisionnement propres à chaque pays	12
Annexe 4 : Initiatives de l'industrie et multipartites	13
Annexe 5 : Exemple d'ordre du jour d'un audit	15
Annexe 6 : Exemple d'avis d'audit	16
Annexe 7 : Liste de contrôle des documents d'audit	16
Annexe 8 : Exemple de plan de mesures correctives	17

Introduction

Quelles sont les normes applicables à la chaîne d'approvisionnement d'Amazon ?

Les normes applicables à la chaîne d'approvisionnement d'Amazon (« les normes ») sont fondamentales pour intégrer le respect des droits humains dans l'ensemble de nos activités commerciales et de nos relations.

Notre engagement et notre approche s'appuient sur les principales normes et les cadres internationaux élaborés par les Nations Unies (ONU) et l'Organisation internationale du travail (OIT). Amazon s'engage à respecter et à défendre les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies, les Conventions fondamentales de l'OIT et la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail. Les présentes normes sont dérivées des principes, normes et cadres internationalement reconnus ci-dessus. Lors de l'interprétation de ces normes, Amazon se réfère aux directives et aux définitions de l'ONU et de l'OIT.



Les normes sont fondées sur les principes d'inclusion, d'amélioration continue et de responsabilité de la chaîne d'approvisionnement. Nous travaillons avec des fournisseurs qui s'engagent à respecter ces principes. Leur engagement à respecter ces normes est une condition incontournable de notre relation commerciale. Nous mettons à jour ces normes au moins tous les trois ans, en collaboration avec des intervenants externes, afin d'harmoniser les exigences avec les bonnes pratiques et les normes réglementaires actuelles. Un engagement à respecter ces normes est inclus dans tous les contrats d'achat ou de service avec Amazon.

Vous trouverez le [texte intégral des normes](#) en ligne. Celles-ci sont disponibles dans plus de 20 langues.

Qui doit respecter les normes applicables à la chaîne d'approvisionnement d'Amazon ? Existe-t-il des exceptions ?

Tout tiers fabriquant un produit commercialisé sur nos sites de vente, ou fournissant un produit ou un service à Amazon, doit respecter ces normes.

Les fournisseurs doivent respecter toutes les lois et réglementations en vigueur et aider Amazon à faire de même, notamment en répondant à toutes les demandes d'Amazon relatives au respect des lois et réglementations. Lorsque la loi en vigueur entre en conflit avec les présentes normes, les fournisseurs doivent s'y conformer, tout en trouvant des moyens de respecter les principes des droits humains reconnus sur le plan international et les attentes énoncées dans les normes.

Exigences en matière d'audit et attentes légales et réglementaires

Amazon peut auditer les fournisseurs, lors de l'intégration et périodiquement par la suite, afin de comprendre les performances sociales et environnementales. Les évaluations sont réparties dans quatre catégories : Travail, Santé et sécurité, Environnement et Éthique. Les audits sont un outil destiné à aider les fournisseurs à identifier et à résoudre les problèmes liés aux normes d'Amazon. Les fournisseurs peuvent également être tenus de respecter d'autres exigences légales et réglementaires. Par exemple, si la loi l'exige, ils doivent faire preuve de diligence appropriée en matière de droits humains et d'environnement afin d'identifier, de hiérarchiser et de prévenir les risques les plus importants.

Exigences en matière d'audit

Sur demande, les fournisseurs doivent soumettre un audit approuvé par Amazon de leurs installations avant de proposer à Amazon des produits, de la main-d'œuvre ou d'autres services. Les fournisseurs peuvent 1) soumettre un audit réalisé par une association d'industrie agréée ou 2) effectuer un audit géré par Amazon.

Nous travaillons en partenariat avec diverses associations d'industrie. Ces organismes aident les fournisseurs à minimiser les doublons d'audit et à redéployer leurs ressources afin de résoudre les problèmes et de s'améliorer continuellement.

À quoi s'attendre lors d'un audit :

- une inspection du site et toutes ses zones, ainsi que de tous les locaux d'habitation fournis par l'employeur ;
- des entretiens confidentiels avec les travailleurs ou des enquêtes réalisés sans la présence de la direction du site ;
- une étude et une analyse des documents du site ou des licences pour évaluer l'âge, les contrats, la rémunération, les heures de travail et les conditions de travail des travailleurs ;
- l'identification de problèmes de conformité antérieurs et des domaines à améliorer ;
- l'élaboration d'un plan de mesures correctives ;
- un examen des mesures correctives.

Les fournisseurs sont tenus de faire preuve de transparence et d'offrir aux auditeurs un accès rapide aux

locaux, dossiers et salariés, travailleurs temporaires et occasionnels compris. Si un audit révèle des problèmes, Amazon peut effectuer des vérifications sur site, annoncées ou non, ou demander des documents supplémentaires afin d'assurer le suivi des efforts de remédiation.

En fonction des problèmes constatés, les fournisseurs peuvent être évalués plusieurs fois par an, notamment lors d'évaluations de suivi afin de traiter des conclusions spécifiques. À l'issue d'une évaluation, le fournisseur concerné doit remettre sans délai un plan de résolution détaillé pour chacun des problèmes identifiés.

Amazon possède une politique d'amélioration continue. Bien que nous nous réservions le droit de mettre fin à une relation à tout moment en cas de non-respect de nos normes, dans la plupart des cas, la rupture survient lorsqu'un fournisseur refuse de coopérer à une évaluation, de modifier les comportements ou pratiques, ou ne fait pas de progrès significatifs en matière de remédiation.



Conseils pour préparer l'audit

- **Comprendre:** Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils examinent et comprennent nos normes. L'objectif des audits est d'identifier les problèmes existants et potentiels et d'apporter des améliorations. Nous attendons des fournisseurs qu'ils fassent preuve d'ouverture et de transparence lors des audits.
- **Préparer:** Les fournisseurs doivent évaluer leurs installations et leurs opérations afin d'identifier les écarts entre les conditions de travail actuelles et les normes d'Amazon.
- **Obtenir de l'aide:** Les fournisseurs peuvent faire appel à des ressources externes, effectuer une auto-évaluation ou participer à une initiative sectorielle.

Audits acceptés

Audits des associations d'industrie

Les audits d'associations d'industrie sont des initiatives en matière de conformité sociale et des programmes multipartites. Ils sont largement acceptés par les marques dans de nombreux secteurs.

Amazon accepte actuellement les audits des associations d'industrie suivantes :

- [amfori BSCI](#)
- [Better Work \(BW\)](#)
- [Responsible Business Alliance \(RBA\)](#) (Amazon accepte uniquement les audits VAP RBA, nous n'acceptons pas les audits SVAP RBA)
- [Sedex Members Ethical Trade Audit \(SMETA\)](#)
- [SA8000 Standard](#)
- [Social and Labor Convergence Program \(SLCP\)](#)

Si Amazon demande un audit, elle n'accepte pas les certifications d'installations, les sceaux de conformité, les auto-évaluations, les rapports partiels ou les évaluations à la place de l'audit complet de l'installation.

Si les fournisseurs soumettent un audit réalisé par une association d'industrie agréée, nous nous réservons le droit de déterminer si un audit démontre qu'un établissement respecte nos normes.

Nous examinerons le rapport d'audit et informerons le fournisseur si les résultats sont conformes à nos normes. Si ce n'est pas le cas, les fournisseurs devront soumettre un audit de suivi démontrant que toutes les anomalies ont été résolues.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les audits des associations d'industrie, notamment sur la façon de commander un audit, contactez sr-support@amazon.com.*

Audits gérés par Amazon

Les audits gérés par Amazon sont réalisés pour le compte d'Amazon par des sociétés d'audit tierces agréées. Amazon travaille en étroite collaboration avec des auditeurs expérimentés et qualifiés qui font appel à leurs connaissances propres au secteur et à la région afin d'évaluer les conditions de travail.

Amazon peut informer les fournisseurs de l'audit à l'avance. Amazon se réserve le droit d'effectuer des audits annoncés, semi-annoncés ou inopinés, avec ou sans notification préalable.

Les fournisseurs doivent accorder aux auditeurs l'accès à :

- tous les bâtiments sous licence commerciale, y compris, mais sans s'y limiter, les installations de production, les entrepôts, les bureaux administratifs, les dortoirs et les cantines gérés par l'employeur ;
- les documents pertinents, tels que les dossiers liés à l'emploi (y compris ceux des travailleurs contractuels ou temporaires) ;
- les salariés et la direction du site pour mener des entretiens.

Les audits Amazon peuvent prendre une journée de travail complète ou plus, selon la taille de l'établissement. Le personnel de l'établissement et les représentants des agences d'intérim impliqués dans l'audit sont tenus d'être disponibles pendant l'audit. Une fois l'audit terminé, l'auditeur partage un résumé des conclusions avec le fournisseur, identifiant les problèmes qui doivent être corrigés immédiatement. À la suite de l'audit, Amazon envoie une demande de mise en place d'un plan de mesures correctives, le cas échéant.

Programme de sécurité des bâtiments, de l'électricité, des incendies et des structures (BEFS)

Le programme BEFS (Building Electrical, Fire, and Structural Safety) d'Amazon est une évaluation spécifique à un problème visant à identifier et à résoudre les problèmes structurels, électriques et de sécurité incendie. Cette évaluation va au-delà de la portée d'un audit de conformité sociale classique pour approfondir les questions de sécurité couvertes par les normes applicables à la chaîne d'approvisionnement d'Amazon et identifier les domaines d'amélioration pour les usines concernées.

Les évaluations BEFS sont obligatoires pour tous les nouveaux sites situés au Bangladesh. Des évaluations BEFS sont également requises pour les sites au Pakistan et au Cambodge, tous les ans. Ce champ d'application est susceptible d'être modifié.

Les évaluations BEFS sont initiées par Amazon. Lorsqu'Amazon contacte des fournisseurs en vue de réaliser des évaluations BEFS, ceux-ci sont tenus de coopérer avec un tiers désigné pour planifier l'évaluation. Comme pour un audit classique, les fournisseurs sont tenus de coopérer et d'être transparents avec le tiers le jour de l'évaluation. Une fois l'évaluation terminée, Amazon publie un plan de mesures correctives, et les fournisseurs sont tenus de soumettre des mises à jour régulières sur l'état d'avancement de la

*Si votre contact Amazon est situé au Japon, envoyez un e-mail à sr-support@amazon.co.jp

remédiation.

Prévention

Les fournisseurs doivent impérativement lire et comprendre nos normes afin de réduire les risques au cours de leurs opérations. La gestion des risques est essentielle pour prévenir les problèmes et protéger les détenteurs de droits.



Conseil

Les pratiques d'achat et de production, telles que la commercialisation, la planification des capacités et l'achat de matières premières, peuvent avoir un impact sur les travailleurs. Les fournisseurs d'Amazon doivent tenir compte des éléments suivants dans leurs interactions avec leurs propres fournisseurs:

- Les coûts, les conditions de paiement et les délais de production peuvent avoir un impact sur la capacité du fournisseur à verser les salaires exigés par la loi et à éviter le recours excessif aux heures supplémentaires. Ces pratiques peuvent également empêcher le recours à des sous-traitants dissimulés.
- Toute modification des bons de commande doit être effectuée suffisamment à l'avance pour que les responsables de la production puissent planifier en conséquence, afin d'éviter le recours excessif aux heures supplémentaires.
- La communication avec les fournisseurs doit être fréquente et opportune, afin de permettre des ajustements et de maintenir une relation commerciale durable.

Analyse des écarts

Afin de mieux comprendre dans quelle mesure les pratiques d'un établissement respectent les normes d'Amazon, les fournisseurs doivent effectuer une analyse des écarts. Après avoir pris connaissance des normes d'Amazon, les fournisseurs doivent recueillir des informations et des données sur l'état actuel de leurs installations et de leurs opérations, notamment des indicateurs de performance pertinents. L'analyse de ces données par rapport aux exigences d'Amazon permet d'identifier les écarts entre la situation actuelle et le niveau de conformité souhaité. Les fournisseurs peuvent ensuite hiérarchiser les écarts identifiés en fonction de leur niveau de risque et créer des plans d'action destinés à réduire et éliminer les écarts.

Politiques et contrôles internes

Les fournisseurs doivent mettre en place des politiques et des contrôles internes visant à garantir leur conformité avec les normes d'Amazon. Il est essentiel de disposer de politiques écrites et de procédures de contrôle visant à garantir la cohérence de la prévention des risques et de l'amélioration continue. Cette section présente des exemples de politiques et de contrôles. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive.

Exemples de politiques et de contrôles

- **Conservation des documents:** Politique interdisant toute forme de confiscation des documents personnels des travailleurs, conformément aux normes internationales, aux lois et réglementations locales, selon la plus stricte des deux. Cette politique doit s'appliquer à tous les salariés et inclure un engagement à faire preuve de diligence appropriée à l'égard des partenaires commerciaux concernés en vue de s'assurer du respect de la politique.
- **Comportement éthique:** Ensemble de politiques qui favorise et met en place un comportement éthique, notamment une politique relative aux cadeaux et frais de représentation, pour déterminer si un cadeau est approprié ou non, une politique de dénonciation (notamment des représailles) et des politiques de ressources humaines qui favorisent un comportement éthique, par exemple, la sélection des candidats aux postes à responsabilités avec vérification des antécédents.
- **Salaires et avantages sociaux:** Politique conforme au droit du travail local s'appliquant à tous les travailleurs (directs, détachés, migrants, contractuels, intérimaires, à la pièce et autres catégories, selon le cas). Si ce type de loi n'existe pas, les fournisseurs sont invités à adopter des politiques qui offrent aux travailleurs des avantages sociaux, tels que des congés payés.
- **Santé et sécurité:** Les mesures de contrôle visant à prévenir les risques de blessures ou de décès comprennent, sans toutefois s'y limiter, l'affectation de personnes spécifiques ayant des responsabilités définies pour s'assurer que les établissements disposent d'un équipement adéquat de prévention et de lutte contre les incendies et que celui-ci est inspecté, testé et entretenu régulièrement. Les fournisseurs doivent proposer aux travailleurs une formation relative à la prévention, l'atténuation et la réponse aux risques pour la santé et la sécurité, notamment des exercices d'intervention d'urgence.
- **Heures de travail:** Les fournisseurs sont tenus

de contrôler les heures de travail en affectant des personnes ayant des responsabilités et des obligations de rendre compte définies pour la planification complète de la production et/ou de la dotation en personnel, et en veillant à ce que les facteurs contributifs soient contrôlés. Par exemple, ils peuvent mettre en place un mécanisme d'approbation des heures supplémentaires nécessitant l'approbation de la direction en cas de dépassement des limites horaires de l'entreprise.

- **Traitement équitable:** Politique qui contraint le fournisseur à s'assurer d'un traitement équitable et du respect des employés. Cette politique doit stipuler que la violence ou toute autre forme de harcèlement, de propos injurieux ou de coercition est intolérable. La politique doit garantir aux employés l'accès à des procédures confidentielles de plainte et d'enquête, et obliger le fournisseur à prendre des mesures rigoureuses pour résoudre tout incident signalé.
- **Recrutement responsable:** Cette politique doit obliger le fournisseur à offrir à tous les travailleurs des conditions d'emploi complètes et exactes, et établir que le fournisseur règlera tous les frais de recrutement et, si des travailleurs ont payé des frais, leur remboursera ces coûts.
- **Prévention du travail forcé:** Politique qui interdit toute forme de travail en servitude, en servitude pour dette, en incarcération ou forcé, y compris l'esclavage, le travail des enfants et la traite des êtres humains. Les fournisseurs peuvent maîtriser les problèmes de travail forcé en mettant en place des procédures et des responsabilités en matière de sélection et d'embauche avec des agences de recrutement et de dotation en personnel tierces éthiques, des fournisseurs de logements ou autres sous-traitants.
- **Non discrimination:** Politique définissant clairement la discrimination et stipulant que les pratiques discriminatoires sont inacceptables. Cette politique doit stipuler que les travailleurs ne doivent pas faire l'objet de discrimination lors des procédures d'embauche, d'emploi ou de licenciement. Elle doit également déterminer que les travailleurs ne seront pas punis ou ne feront pas l'objet de représailles pour avoir signalé des actions ou des comportements discriminatoires.

Pour plus d'informations sur ces politiques et d'autres, contactez sr-support@amazon.com.*

Remédiation

Étapes clés du processus de remédiation

Lorsque des audits, des mécanismes de traitement des plaintes, des reportages dans les médias ou d'autres sources identifient des problèmes, le processus de remédiation varie en fonction de la nature et de l'étendue des problèmes. Tous les plans de remédiation ont en commun la nécessité d'agir rapidement, d'éliminer les préjudices, d'agir dans l'intérêt supérieur des travailleurs et de s'engager à empêcher la survenue de problèmes similaires à l'avenir.

Au cours du processus de remédiation, les fournisseurs sont tenus de :

1. Agir rapidement

Dans certains cas, Amazon interrompt les nouvelles commandes de production, d'achat ou de dotation en personnel et informera les fournisseurs qu'ils sont tenus de prendre des mesures immédiates. Les fournisseurs sont responsables de la correction de la ou des infractions dans les délais exigés par Amazon.

2. Identifier le problème

En fonction des problèmes identifiés, Amazon offre aux fournisseurs des conseils en matière de remédiation concernant nos normes applicables à la chaîne d'approvisionnement. Ce sont notamment des mesures visant à corriger la non-conformité.

3. Prioriser la remédiation du point de vue des travailleurs

Au cours des enquêtes, Amazon donne la priorité aux commentaires des travailleurs, et nous travaillons directement avec les fournisseurs pour examiner les problèmes, enquêter conjointement sur la cause première et élaborer conjointement un plan de mesures correctives (Corrective Action Plan, CAP).

4. Élaborer une réponse adaptée et complète

Nous collaborons avec les fournisseurs afin de vérifier que les étapes du plan de remédiation sont respectées de manière cohérente et nous effectuons des vérifications périodiques pour nous assurer que des progrès sont réalisés. Nous attendons des plans de remédiation des fournisseurs qu'ils comprennent des investissements dans des systèmes de gestion afin d'éviter que le problème ne se reproduise.

*Si votre contact Amazon est situé au Japon, envoyez un e-mail à sr-support@amazon.co.jp



Principe de remédiation d'Amazon: Les travailleurs doivent être au centre de tout effort de remédiation. La sécurité et les intérêts des travailleurs concernés, sont nos priorités.

Plans de mesures correctives

Un plan de mesures correctives (Corrective Action Plan, CAP) est un outil qui aide les fournisseurs à comprendre les problèmes détectés lors d'un audit et à mettre en place un plan pour les résoudre. Un CAP peut aider les fournisseurs à améliorer continuellement leurs systèmes de gestion et leurs chaînes d'approvisionnement en aval.

Une fois qu'Amazon a reçu et analysé les conclusions de l'audit, nous fournissons un résumé des problèmes identifiés au cours de l'audit. Les fournisseurs doivent prendre connaissance des résultats et mettre au point un CAP détaillant les mesures immédiates destinées à résoudre les problèmes à haut risque, ainsi qu'un plan à long terme pour éviter que les problèmes ne se reproduisent. S'il ne met pas en œuvre les mesures présentées dans le CAP, le fournisseur ne sera pas en mesure de poursuivre la production ou de fournir des services ou de la main-d'œuvre à Amazon.

Un CAP comprend:

- une explication de la cause première du ou des problèmes qui entraîne la non-conformité ;
- les éventuelles mesures correctives à prendre immédiatement ;
- les mesure(s) préventive(s) à long terme pour aider à faire en sorte que des problèmes similaires ne se reproduisent à l'avenir ;
- des personnes responsables qui se verront attribuer des mesures correctives à prendre et qui rendront compte des progrès réalisés.
- une date d'achèvement, requise pour les mesures immédiates et à long terme.

Les fournisseurs doivent remplir et faire parvenir le CAP à sr-support@amazon.com* dans les 20 jours ouvrables suivant la réception du rapport du CAP final. Un exemple de CAP est présenté à l'annexe 8.

Nous suivons de près les mesures correctives et nous effectuons des évaluations de suivi, le cas échéant. Entre deux audits, notre équipe entre en contact direct avec les fournisseurs pour évoquer les problèmes soulevés et l'avancée de leur résolution. Pour soutenir notre chaîne d'approvisionnement, nous disposons d'équipes dédiées qui travaillent

directement avec les fournisseurs et les prestataires de services basés dans les principaux pays d'approvisionnement.

Nous reconnaissons qu'il faudra du temps pour résoudre efficacement certains problèmes. En cas de problèmes graves, nous attendons des fournisseurs qu'ils montrent qu'ils font des progrès significatifs vers la résolution du problème dans un délai défini, en fonction du problème. Pendant cette période, nous nous réservons le droit de réaliser des audits de vérification sur site, annoncés ou non, ou de demander des documents supplémentaires afin d'assurer le suivi des efforts de remédiation.

Nous proposons des formations sur site et à distance pour soutenir l'amélioration continue. Les fournisseurs sont également encouragés à participer à des programmes de formation externes, tels que des didacticiels proposés par les associations d'industrie, afin d'apprendre à reconnaître et à prévenir le travail forcé, à respecter les exigences en matière de salaires et d'heures de travail, et à mettre en œuvre des systèmes de gestion.



Impliquer les travailleurs dans le processus du CAP:

- Demandez le point de vue des travailleurs en vue d'identifier les causes profondes des problèmes et les solutions potentielles.
- Ajoutez les commentaires des travailleurs au CAP, afin d'aider à identifier les changements durables et d'éviter que les problèmes ne se reproduisent.

Dans quels cas Amazon envisage-t-elle de mettre fin à une relation avec un fournisseur?

Amazon se réserve le droit d'enquêter sur les problèmes liés à la chaîne d'approvisionnement à tout moment. Le non respect répété de nos normes laisse penser que les fournisseurs n'apportent pas d'améliorations durables.

Amazon s'efforcera de collaborer avec les fournisseurs pour résoudre un problème, au lieu de mettre fin à la relation contractuelle, afin d'améliorer les conditions de travail des travailleurs. Afin d'aider les fournisseurs et leurs employés, Amazon apportera une assistance et des ressources spécialisées, le cas échéant.

Au cours de la remédiation, Amazon a la possibilité de :

- suspendre la production, l'achat ou l'approvisionnement pendant l'enquête et jusqu'à ce que le fournisseur accepte le plan de remédiation ;

*Si votre contact Amazon est situé au Japon, envoyez un e-mail à sr-support@amazon.co.jp

- reprendre provisoirement la production, les achats ou l'approvisionnement pendant la remédiation, sous réserve que les jalons du plan d'action soient atteints ;
- suspendre la production, les achats ou l'approvisionnement en cas de retard dans le respect des jalons ;
- rompre son engagement avec l'établissement si le fournisseur refuse d'y remédier ou ne fait pas de progrès significatifs ;

La rupture du contrat sera envisagée dans les cas suivants :

- les fournisseurs refusent de coopérer à une enquête ou de prendre des mesures correctives ;
- les fournisseurs n'avancent pas dans la mise en place d'un plan de remédiation ;
- les fournisseurs refusent de changer leurs comportements ou pratiques.

Si vous avez des inquiétudes quant au respect des normes d'Amazon, envoyez un e-mail à sr-support@amazon.com.*

Gestion de la chaîne d'approvisionnement

Nous reconnaissons qu'il est compliqué et difficile de surveiller les chaînes d'approvisionnement. Nous demandons aux fournisseurs de surveiller régulièrement leur propre chaîne d'approvisionnement afin d'identifier et de traiter les risques.

Relations avec les fournisseurs

Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils divulguent toutes les relations, y compris l'emploi de sous-traitants ou d'agents de main-d'œuvre, avant la production ou la fourniture de services ou de main-d'œuvre à Amazon.

Les fournisseurs doivent divulguer les relations au sein de leurs propres chaînes d'approvisionnement lorsque la production ou les processus connexes sont attribués à une partie différente de l'entité avec laquelle Amazon a conclu un contrat. Les fournisseurs doivent confirmer que tous les fournisseurs ou sous-traitants secondaires fournissant directement ou indirectement des produits, des services ou de la main-d'œuvre pour Amazon respectent également nos normes.

Nous nous réservons le droit d'auditer les installations utilisées dans la production des produits

Amazon, notamment les installations qui produisent des composants ou des matières premières, ou qui contribuent au processus de production (telles que le repassage, la blanchisserie, la broderie, l'assemblage, les bandes transporteuses, les équipements informatiques hors site, etc.). Le personnel d'Amazon, ou les auditeurs qui effectuent des évaluations pour le compte d'Amazon, peuvent demander à examiner la documentation pertinente pour vérifier le système d'un fournisseur, afin de garantir la conformité des fournisseurs et sous-traitants de niveau supérieur.

Mécanismes de traitement des plaintes

Les mécanismes de traitement des plaintes sont des processus qui permettent à différentes parties (travailleurs, grand public, clients) ou à leurs mandataires (organisations de la société civile, représentants syndicaux, etc.) de déposer des plaintes et de chercher à résoudre les répercussions négatives découlant des activités commerciales. Il peut s'agir d'une simple ligne d'assistance ou d'une adresse e-mail. Il peut également s'agir d'un outil Web, un centre communautaire qui reçoit des demandes de renseignements ou d'un service tiers. Le mécanisme doit être conçu de manière à permettre aux différentes parties de déposer une plainte et de faire en sorte qu'elle soit traitée de manière accessible, transparente et prévisible et qu'elle donne lieu à un dédommagement en cas de plainte fondée.

Si vous avez des questions concernant les mécanismes de traitement des plaintes, notamment pour obtenir de l'aide pour mettre en place un mécanisme, contactez sr-support@amazon.com*

Transparence

Amazon attend des fournisseurs qu'ils soient honnêtes et directs dans la façon dont ils mènent leurs activités et traitent leurs travailleurs.

Nous ne travaillons pas avec des fournisseurs qui ne sont pas honnêtes avec nous. Nous comprenons que les fournisseurs peuvent avoir de la difficulté à répondre à certaines exigences ou aux normes des associations de l'industrie. Notre objectif ultime est d'aider les fournisseurs engagés à améliorer leurs lieux de travail et à mieux protéger les travailleurs, même si cela prend du temps. Nous pouvons aider les fournisseurs à mettre en place un plan d'action convenu d'un commun accord pour maintenir le respect de nos normes dans le temps.

Nos normes de transparence exigent des fournisseurs qu'ils fournissent une documentation précise sur les

*Si votre contact Amazon est situé au Japon, envoyez un e-mail à sr-support@amazon.co.jp

conditions de travail au sein des établissements. Pour des exemples, voir l'annexe 7.

Au cours d'un audit, les fournisseurs devront accorder aux auditeurs l'accès aux éléments suivants :

- tous les bâtiments sous licence commerciale, y compris, mais sans s'y limiter, les bureaux de la direction, les dossiers liés à l'emploi, les installations de production, les entrepôts, les dortoirs, les cantines et les logements ;
- les documents concernés (y compris ceux concernant les travailleurs contractuels ou temporaires);
- les salariés et la direction du site pour mener des entretiens.

Le fait de ne pas accorder un accès complet aux auditeurs peut entraîner l'échec de l'audit. Si certains domaines ne peuvent pas être examinés ou si les dossiers concernant certains groupes de travailleurs ne peuvent pas être fournis en raison de conditions telles que des accords de non-divulcation, les fournisseurs doivent en informer Amazon avant l'audit.

Exigences en matière de transparence :

- N'adoptez pas un comportement contraire à la loi, à l'éthique ou frauduleux (par exemple, corruption)
- Fournissez une documentation précise sur les conditions de travail
- Faites la lumière sur vos relations, y compris avec les agences d'intérim ou de recrutement
- Donnez aux auditeurs accès à tous les bâtiments, aux documents dont ils ont besoin, aux travailleurs et à la direction du site

Environnement

Nous encourageons les fournisseurs à aller au-delà des obligations légales et de conformité, en fixant des objectifs et en apportant la preuve de leurs avancées en matière d'intégration de pratiques environnementales durables dans leurs opérations.

Les fournisseurs peuvent réduire leur impact négatif sur l'environnement en mettant en œuvre dans leurs établissements des systèmes permettant de :

- comprendre et réduire la consommation d'eau ;
- réduire les émissions de gaz à effet de serre ;
- améliorer l'efficacité énergétique ;
- réduire les déchets ;
- suivre, documenter et signaler les impacts.

Diversité des fournisseurs

Augmenter la diversité et l'inclusion des fournisseurs (SDI) est important pour Amazon, car c'est positif pour notre entreprise, cela correspond aux attentes de nos clients et c'est utile pour la société dans son ensemble. Le programme de diversité des fournisseurs d'Amazon est guidé par notre ambition d'élargir les opportunités d'approvisionnement à des entreprises diverses, dans le but de stimuler l'innovation au sein de la chaîne d'approvisionnement et d'offrir aux clients une gamme plus étoffée de produits et de services.

Nous encourageons les fournisseurs à examiner leurs propres chaînes d'approvisionnement et à adopter des politiques et des mesures favorisant la diversité, l'équité et l'inclusion.

Annexes

Annexe 1: Glossaire

Audit géré par Amazon: Audit des installations du fournisseur réalisé par un cabinet d'audit tiers pour le compte d'Amazon.

Audit annoncé: L'avis d'audit est envoyé à l'établissement et aux parties concernées, puis l'auditeur contacte l'établissement pour confirmer ses coordonnées et la date à laquelle l'audit aura lieu.

Conclusions de l'audit: Problème découvert au sein de l'établissement d'un fournisseur, d'un prestataire de services ou d'un sous-traitant d'Amazon. Les conclusions de l'audit peuvent être déterminées au moyen de tout mécanisme d'évaluation formel ou informel (par exemple, visite sur place, audit, enquête).

Plan de mesures correctives (CAP): Récapitulatif des problèmes identifiés dans le cadre d'un audit qui doivent être corrigés. Les fournisseurs doivent prendre connaissance du CAP, mettre en œuvre des mesures destinées à résoudre les problèmes immédiats et mettre en place un plan à long terme pour éviter que les problèmes ne se reproduisent.

Établissement: Tout endroit où des produits de la marque Amazon ou des produits conçus selon les spécifications d'Amazon sont achetés ou fabriqués (y compris, mais sans s'y limiter, les activités suivantes: transformation, finition, assemblage, distribution ou livraison).

Audit d'une association d'industrie: Audit mené par une organisation tierce de conformité sociale agréée ou une initiative multipartite.

Loi: Toute loi, réglementation ou règle en vigueur qui s'applique à un fournisseur ou à une installation. Il peut s'agir de lois locales et nationales, de réglementations et règles nationales et de traités.

Exigences en matière de qualification: Niveau minimal de conformité aux normes applicables à la chaîne d'approvisionnement d'Amazon que les fournisseurs et installations doivent respecter pour être qualifiés en tant que fournisseurs Amazon.

Remédiation: Preuve que le non respect des normes applicables à la chaîne d'approvisionnement d'Amazon a été corrigé et que des mesures ont été prises pour éviter que le problème ne se reproduise. La remédiation doit être démontrée par le biais d'une

méthode de vérification approuvée déterminée par Amazon.

Audit semi-annoncé: La notification d'audit est envoyée à l'établissement et aux parties concernées. L'auditeur communique ensuite avec l'établissement pour confirmer les coordonnées et convenir d'une fenêtre d'une ou deux semaines au cours de laquelle l'audit aura lieu. L'auditeur ne communiquera pas de date exacte pour l'audit.

Sous-traitant: Personne ou entreprise qui signe un contrat pour exécuter une partie ou la totalité des obligations du contrat d'une autre personne.

Fournisseur: Entité qui produit, fabrique, assemble ou fournit des biens, des services ou de la main-d'œuvre à Amazon.

Normes applicables à la chaîne d'approvisionnement: Les normes applicables à la chaîne d'approvisionnement d'Amazon (les « normes ») englobent les exigences et les attentes concernant les fournisseurs de la chaîne d'approvisionnement d'Amazon et les fournisseurs qui soutiennent les opérations d'Amazon.

Audit inopiné: L'établissement ne reçoit pas de préavis. L'auditeur peut communiquer avec l'établissement pour l'aviser qu'un audit sera réalisé, mais sans préciser de date précise.

Travailleur: Le principal titulaire des droits d'une installation, employé à temps plein, à temps partiel, temporairement ou de manière contractuelle par un fournisseur ou un prestataire de services.

Annexe 2: Questions fréquemment posées

Comment savoir si je dois réaliser un audit avant de travailler avec Amazon?

Amazon vous contactera si vous avez besoin de passer un audit. Nous attendons de tous nos fournisseurs, ainsi que de leurs propres fournisseurs et sous-traitants, qu'ils respectent les normes applicables à la chaîne d'approvisionnement d'Amazon.

Si j'ai soumis un audit d'une association d'industrie, cela signifie-t-il que je respecte les normes d'Amazon?

Le fait de soumettre un audit d'une association d'industrie ne signifie pas que le site audité respecte les normes de responsabilité sociale d'Amazon. Amazon

examinera le rapport pour déterminer la conformité. Votre partenaire commercial Amazon vous informera si les résultats de votre audit d'association d'industrie ne répondent pas aux normes d'Amazon, auquel cas il vous sera demandé de réaliser un nouvel audit d'association d'industrie ou un audit géré par Amazon pour vous assurer que les problèmes ont été résolus.



Si l'audit de mon association d'industrie est approuvé, dois-je également passer un audit géré par Amazon?

Amazon accepte certains audits d'association d'industrie s'ils répondent à nos exigences et dispense de réaliser un audit géré par Amazon. Cependant, Amazon se réserve le droit d'effectuer des évaluations à tout moment.



Combien de temps dure un audit?

La durée de l'audit dépend de la taille de l'établissement évalué et du nombre de travailleurs interrogés. Les audits durent au moins une journée ouvrée complète.



Où obtenir de plus amples renseignements?

Contactez votre partenaire commercial Amazon si vous avez des questions sur les audits récents ou à venir.



Qui paie un IAA/AMA?

Les fournisseurs doivent régler les audits des associations d'industrie (IAA, Industry Association Audit), y compris les audits SLCP initiaux et de maintenance. La seule exception concerne les audits de vérification SLCP, réglés par Amazon. Amazon paie également les audits gérés par Amazon.

Pour contacter l'équipe Social Responsibility d'Amazon, envoyez un e-mail à sr-support@amazon.com.*

Annexe 3: Exigences en matière d'approvisionnement propres à chaque pays

Amazon a des exigences d'approvisionnement supplémentaires pour les pays suivants. Les fournisseurs situés dans ces pays doivent contacter leur partenaire commercial Amazon pour obtenir plus d'informations.

- Afghanistan
- Algérie
- Angola
- Bangladesh*
- Burundi
- Cameroun
- République centrafricaine
- Cambodge*
- Tchad
- Comores
- Congo
- Djibouti
- RD Congo
- Égypte
- Guinée équatoriale
- Érythrée
- Éthiopie*
- Gabon
- Guinée
- Guinée-Bissau
- Haïti*
- Irak
- Liban
- Liberia
- Libye
- Madagascar
- Mali
- Mauritanie
- Mozambique
- Myanmar
- Niger
- Nigéria
- Pakistan
- Somalie
- Soudan du Sud
- Tadjikistan
- Togo
- Turkménistan
- Zimbabwe
- Ouzbékistan
- Venezuela
- Yémen

* La participation à Better Work et au BEF est obligatoire pour les établissements admissibles.

Annexe 4: Initiatives de l'industrie et multipartites

Pour aider les fournisseurs à respecter nos normes et à les dépasser, nous recommandons les ressources, programmes et outils suivants fournis par les associations d'industrie et les initiatives multipartites. Les informations ci-dessous sont susceptibles d'évoluer.

amforiBSCI

amfori est une association professionnelle qui œuvre en faveur d'un commerce ouvert et durable, rassemblant plus de 2 300 détaillants, importateurs, marques et associations dans plus de 40 pays.

- **Site web principal:** amfori.org
- **Portail des fournisseurs:** amfori.org/en/solutions/tools/amfori-sustainability-platform
- **Portail d'apprentissage en ligne:** amfori.org/en/solutions/tools/amfori-academy

Formation recommandée

L'amfori Academy propose un large éventail de formations, sous la forme d'ateliers et d'apprentissage en ligne. Nous vous recommandons les formations suivantes:

- Getting Started with amfori BSCI (Premiers pas avec amfori BSCI)
- Introduction to Social Management Systems (Introduction aux systèmes de gestion sociale)
- Occupational Health and Safety (Santé et sécurité au travail)
- Drafting a Remediation Plan (Rédaction d'un plan de remédiation)
- Drafting a Remediation Plan (Rémunération équitable et heures de travail décentes)

Outils d'évaluation des risques

- Plateforme amfori BSCI: Offre une vue d'ensemble des chaînes d'approvisionnement afin de réduire la duplication des efforts, d'économiser de l'argent et d'identifier les améliorations.
- Programme d'audit de l'intégrité: Processus d'acceptation complet et indépendant permettant aux sociétés d'audit de s'impliquer dans les activités d'amfori BSCI.
- Outil de diligence appropriés par pays: Aide les membres à comprendre leur chaîne d'approvisionnement et à gérer les risques potentiels.

Better Work

Tous les fournisseurs éligibles au Bangladesh, au Cambodge, en Éthiopie et en Haïti doivent s'inscrire au programme Better Work. Nous encourageons également tous les fournisseurs situés dans les pays où Better Work opère à s'inscrire (Bangladesh, Cambodge, Éthiopie, Haïti, Indonésie, Jordanie, Nicaragua et Vietnam)

- **Site web principal:** betterwork.org
- **Portail des fournisseurs:** portal.betterwork.org
- **Portail d'apprentissage en ligne:** betterwork.org/training/

Formation recommandée

Better Work propose des formations dans des domaines tels que la communication, les compétences de négociation et de supervision, les relations industrielles, la sécurité et la santé au travail et la prévention du harcèlement. Ces formations visent à aider les participants à résoudre des problèmes concrets de manière pratique.

Ensemble de services destinés aux usines

Better Work propose un ensemble de services destinés aux usines situées au Bangladesh, au Cambodge, en Haïti, en Jordanie, en Indonésie, au Nicaragua et au Vietnam.

Les usines inscrites au programme Better Work passent par un processus d'apprentissage, comprenant des évaluations, des services de conseil, des séminaires sectoriels et des formations.

Responsible Business Alliance

La RBA, anciennement Electronic Industry Citizenship Coalition, est un organisme à but non lucratif regroupant des détaillants et fournisseurs de produits électroniques, automobiles et de jouets qui collaborent pour améliorer les conditions de travail et l'environnement.

- **Site web principal:** responsiblebusiness.org
- **Portail des fournisseurs:** rba-online.org
- **Portail d'apprentissage en ligne:** academy.responsiblebusiness.org

Formation recommandée

Les membres de la RBA ont accès à une large gamme d'outils de formation et d'évaluation. Pour commencer, nous vous recommandons les outils suivants:

- Code de conduite de la RBA

- Évaluations et mesures correctives 1: Évaluations d'usine
- Évaluations et mesures correctives 2: Transparence et éthique
- Évaluations et mesures correctives 3: Plans de mesures correctives

Outils d'évaluation des risques

- Événements de formation: La RBA organise des événements de sensibilisation au niveau mondial et des formations en présentiel; ses membres ont la possibilité de s'abonner au bulletin des événements.
- Initiative pour une usine responsable: Propose une architecture unifiée pour les outils et programmes RBA au niveau de l'usine à destination des entreprises qui cherchent à évaluer et à développer leur chaîne d'approvisionnement à tous les niveaux de maturité.

Sedex

Amazon n'accepte que les audits Sedex menés par des cabinets membres à part entière de l'APSCA. Trouvez une liste à jour des entreprises agréées en ligne.

Sedex est une organisation mondiale qui offre des outils, des services, des conseils et des formations qui aident les fournisseurs à cartographier et à gérer les risques dans leur chaîne d'approvisionnement. Sedex compte plus de 55 000 membres dans plus de 180 pays, dans 35 secteurs d'activité.

- **Site web principal:** sedex.com
- **Portail des fournisseurs:** sedex.com/become-a-member/supplier-membership/
- **Portail d'apprentissage en ligne:** sedex.com/training/

Formation recommandée

- Introduction to SMETA (Présentation de SMETA)
- Training for buyers (Formation pour les acheteurs)
- Training for suppliers (Formation pour les fournisseurs)
- Training for auditors (Formation pour les auditeurs)

Outils d'évaluation des risques

- Audit SMETA: Méthodologie d'audit conçue pour aider les auditeurs à réaliser des audits de qualité.
- Sedex Advance: L'une des plus grandes plateformes collaboratives dédiée aux données éthiques pour les acheteurs, les fournisseurs et

les auditeurs.

- Les fournisseurs qui rejoignent Sedex ont également accès à des outils réservés aux membres

Social and Labor Convergence Program (SLCP)

Le SLCP est une initiative multipartite mise en place pour traiter le problème de la fatigue liée à l'audit dans les chaînes d'approvisionnement, en mettant l'accent dans un premier temps sur les secteurs de l'habillement et de la chaussure. Le Cadre d'évaluation convergent (CAF) du SLCP est destiné à remplacer tous les programmes d'audit social exclusifs par une seule évaluation permettant de collecter et de vérifier les données sociales et professionnelles.

- **Portail des fournisseurs:** slconvergence.org
- **Conseils aux fournisseurs:** slconvergence.org/tool
- Informations concernant les coûts:
 - Quels sont les coûts liés à la participation au SLCP ?
 - Quels sont les coûts associés à une évaluation du SLCP ?
- Partage des résultats de l'audit:
 - Envoi du lien vers le rapport de la passerelle SLCP à sr-support@amazon.com
 - Informations supplémentaires concernant le partage de rapports

Social Accountability International SA8000

Social Accountability International (SAI) est une organisation non gouvernementale internationale qui œuvre en faveur des droits humains au travail. SAI est propriétaire de la norme SA8000, il la met à jour régulièrement pour répondre aux questions sociales et liées aux droits humains nouvelles et émergentes. Bien que SAI offre des conseils relatifs à la mise en œuvre de la norme et détermine la méthodologie d'audit du programme, tous les audits SA8000 sont réalisés par des organismes de certification (c'est-à-dire, des cabinets d'audit qualifiés) qui bénéficient de l'accréditation de la division indépendante de SAI, Social Accountability Accreditation Services (SAAS).

- **Site Web:** sa-intl.org
- **Conseils aux fournisseurs:** sa-intl.org/resources/sa8000-getting-started/
- **Informations sur les coûts:** sa-intl.org/resources/sa8000-certification-costs/

- Partage des résultats de l'audit:
 - Envoyez un e-mail à sr-support@amazon.com* en joignant:
 - l'audit de phase 2;
 - l'audit de surveillance le plus récent (tous les 6 mois);
 - la certification en cours de validité (valable 3 ans).

Annexe 5: Exemple d'ordre du jour d'un audit

Cet exemple d'ordre du jour est fourni exclusivement à titre de référence. La durée de chaque phase d'audit peut varier d'un établissement à l'autre.

1. Réunion d'ouverture: Discutez du processus d'audit et consultez le document Attentes à l'égard de la conduite des fournisseurs et des auditeurs. - 30 minutes

2. Visite guidée de l'installation: Visite des installations (toutes les zones de production, entrepôts, cantines, dortoirs). Les auditeurs prennent des photos au cours de cette visite. - 1 à 2 heures

3. Entretiens avec la direction et les travailleurs: Entrevues confidentielles avec les travailleurs, y compris les travailleurs directs et indirects (généralement entre 10 et 25 ou à la discrétion de l'auditeur). 2 à 4 heures

4. Examen des documents: Avant l'audit, vous recevrez une liste de dossiers et/ou de documents de la part de l'auditeur à consulter pendant cette période. - 2 à 3 heures

5. Réunion de conclusion: Les auditeurs rencontrent la direction de l'établissement pour prendre connaissance des premières conclusions et discuter des étapes suivantes. - 30 min

(Suite à la page suivante)

Annexe 6 : Exemple d'avis d'audit

From: sr-support@amazon.com

To: Supplier Emails

CC: Supplier Emails

Subject: Amazon Social Responsibility - Importance of Transparency | Initial Audit | A-##### | Facility Name | ST-##### | Company Name | Country

Dear Suppliers

As a potential or existing Amazon supplier, you are required to undergo a Social Responsibility (SR) audit to demonstrate compliance with Amazon's Supply Chain Standards.

Failure to meet and maintain these requirements may result in your factory losing eligibility for initial or continued Amazon production until you can demonstrate compliance. We partner with third party audit firms to monitor compliance. See below for next steps.

Next Steps:

1. Please review the Site Information attachment and confirm the details are correct.
2. One of Amazon's third-party audit firms (Elevate, Intertek, Bureau Veritas or SGS) will email you within the next few days to schedule the audit. Please be sure to respond to them right away to avoid any delay.

Preparation Steps and Resources:

1. Review Amazon's Supply Chain Standards (<https://amzn.to/supply-chain-standards>)
2. Download and review Amazon's Supplier Manual (<https://amzn.to/supplier-manual>)
3. Review the attached Audit Guidance and Detailed Supplier Standards to understand audit scope and supplier expectations. Pay close attention to pages 4 and 5, which provides examples of non-conformances that Amazon considers high-risk.

Transparency requirement.

Transparency is critically important to maintaining your business relationship with Amazon. Amazon's [Supplier Manual](https://sustainability.aboutamazon.com/people/supply-chain#section-nav-id-0) (<https://sustainability.aboutamazon.com/people/supply-chain#section-nav-id-0>) provides transparency guidance for suppliers. We expect suppliers to be open and honest with auditors performing audits on Amazon's behalf. This means:

- **We expect suppliers will provide accurate records, including truthful wage and attendance records, to verify working conditions.** Amazon understands that many factors can lead to hours worked on scheduled days of rest and holidays, and we are willing to work with suppliers that are truthful about working hours and have a plan to *reduce working hours over time*, towards compliance with Amazon's Supplier Code of Conduct. Conversely, suppliers who falsify information related to working hours, wages, social benefits, or permits and inspection reports receive an **ALERT** finding, which could jeopardize their business relationship with Amazon. *Please refer to attached Transparency Overview to learn more.*
- **We expect suppliers will provide full access to facility.** This includes access to all production and common areas affiliated with your business license, including areas not specific to Amazon (e.g. other client production areas, warehouses, canteen, dormitory). If suppliers do not allow auditors full access, this will be noted as an **ALERT** audit finding. If supplier has concerns about providing auditors access to all areas of the facility, please notify the audit firm in advance of the audit. *Please refer to attached SR Audit Guidance (part 2) to learn more.*
- **We expect suppliers will provide full access to documents and workers.** This includes access to truthful worker records, including time, payroll, and personnel records for a sample of directly hired employees and engaging labor agencies to have records on-site for indirectly hired workers (e.g., contract, temporary, dispatch, intern). We expect suppliers will allow auditors to interview workers involved in production and related processes, sampled from direct employees and indirectly hired workers if present.
- **We expect suppliers will act ethically and transparently.** This means that suppliers will not coach or threaten workers or management personnel to provide false information to auditors, falsify or destroy records prior to the audit, or attempt to bribe auditors.

Please respond to this email with any questions or concerns.

Regards,

Amazon Social Responsibility

Annexe 7 : Liste de contrôle des documents d'audit

Cette liste a pour but d'aider les fournisseurs à rassembler les dossiers et les documents nécessaires à un audit. La confidentialité de toutes les informations exclusives sera respectée. Les documents originaux (cernant tous les travailleurs, y compris les contractuels et temporaires, doivent être disponibles au cours de l'audit. Cette liste n'est pas exhaustive et les auditeurs peuvent demander des documents complémentaires.

Documents commerciaux

- Licence commerciale/industrielle, enregistrement, permis et/ou certificat
- Rapports d'inspection et permis gouvernementaux (par exemple, assainissement, sécurité incendie, sécurité structurelle, conformité environnementale)
- Liste récapitulative du certificat d'immatriculation et d'inspection des équipements spéciaux (par exemple, grue, monte-charge, générateur, chaudière, cuve sous pression, chariot élévateur) et du certificat d'opérateur
- Autres documents (s'il y a lieu) liés aux contrats avec les fournisseurs et les sous-traitants (comme la cantine, la sécurité, les installations)

Politiques et procédures de l'établissement

- Règles de l'établissement/manuel de l'employé
- Politiques relatives à l'embauche et au recrutement, au travail des enfants, aux salaires et aux heures de travail, aux mesures disciplinaires, aux avantages sociaux et aux indemnités, à la discrimination et au harcèlement, au traitement des plaintes, à la liberté d'association, à la santé et à la sécurité, à l'environnement et à la formation

Documentation relative aux employés

- Archives du personnel concernant les employés (telles que les candidatures à un emploi, les contrats de travail, les avis disciplinaires, les copies de documents d'identité, les permis de travail, les dossiers de démission)
- Dossiers d'enregistrement et de bilan de santé des travailleurs (s'il y a lieu)
- Preuve d'âge pour les apprentis/stagiaires/étudiants (s'il y a lieu)

Documents relatifs à la paie et la présence

- Registres de paie et registres des heures (normales et supplémentaires), y compris les exemptions gouvernementales et les autorisations d'heures supplémentaires, les relevés de rémunération à la tâche pour les 12 derniers mois (y compris la période de pointe, la période creuse et la période la plus récente)
- Relevés de rémunération à la tâche et registres de

production (par exemple, rapport de production quotidien, rapport d'inspection des produits)

- Liste des jours fériés officiels
- Relevés de congés acquis et de congés occasionnels au cours des deux dernières années
- Relevés de cotisations sociales
- Relevés des avantages sociaux des employés (par exemple, congés annuels, congés de maternité)

Liberté d'association

- Accord d'organisation juridique ou autres documents (tels que les comptes rendus de réunions)

Santé et sécurité

- Permis/licences/rapports d'essai liés à la sécurité du lieu de travail et des équipements
- Registres d'inspection et d'entretien de l'équipement
- Liste des produits chimiques utilisés et des procédés dangereux
- Fiches de données de sécurité (SDS)
- Liste des équipements de protection individuelle obligatoires
- Archives concernant les tests, l'inspection et l'entretien de l'équipement de lutte contre l'incendie
- Archives concernant les exercices d'incendie, les rapports d'inspection d'incendie
- Procédures d'intervention en cas d'urgence (comme un plan d'intervention d'urgence)
- Archives relatives aux accidents du travail et maladies professionnelles
- Archives concernant la surveillance de l'hygiène industrielle (tels que l'exposition aux produits chimiques, les contaminants atmosphériques, le bruit, la température, l'éclairage, la qualité de l'air intérieur)
- Archives concernant les examens médicaux des employés (s'il y a lieu)
- Archives concernant l'analyse de l'eau potable
- Licence de cafétéria et dossiers de santé du personnel de service (s'il y a lieu)

Environnement

- Évaluation de l'impact sur l'environnement et rapport d'acceptation et approbation de fin de projet
- Dossiers de surveillance et de production de rapports annuelles (s'il y a lieu)
- Archives concernant l'autorisation d'émission atmosphérique et registres de surveillance

- Archives concernant l'autorisation de rejet des eaux usées et registres de surveillance
- Archives concernant l'élimination et l'inspection des déchets dangereux
- Approbation/consentement de la commission de contrôle de la pollution

Annexe 8 : Exemple de plan de mesures correctives

Connaître et comprendre la cause profonde d'un problème de non-conformité vous aidera à identifier les meilleures mesures correctives permettant de résoudre les problèmes immédiats et d'éviter qu'ils ne se reproduisent. Lorsque vous examinez les résultats d'un audit et que vous créez un CAP, posez-vous les questions suivantes :

- **Connaissances:** Le problème est-il dû à un manque de sensibilisation ou de connaissances?
- **Attribution:** Le problème est-il survenu parce que la responsabilité n'a pas été clairement attribuée?
- **Outils:** Le problème est-il survenu parce que les outils adaptés ne sont pas disponibles?
- **Formation:** Le problème est-il dû à un manque de formation adéquate?
- **Responsabilité:** Le problème est-il dû à un manque de responsabilisation?
- **Ressources:** Le problème est-il dû à un manque de ressources telles que le budget ou l'espace?

(Suite à la page suivante)

Exemple de plan de mesures correctives

STANDARD NO.	STANDARD	RISK LEVEL	REMEDATION STATUS	LEGAL REFERENCE	FINDINGS DESCRIPTION	REMEDATION PROGRESS NOTES	RECOMMENDATION FOR REMEDIATION	PRIMARY ROOT CAUSE OF ISSUE	ROOT CAUSE DETAILS	IMMEDIATE CORRECTIVE ACTIONS	LONG-TERM PREVENTIVE ACTIONS	RESPONSIBLE INDIVIDUAL	PLANNED COMPLETION DATE	Follow Up (Optional) (Applicable)
B2.1	Adequate and effective fire detection, alarm and suppression systems are in place and functioning properly. Fire detection and alarm systems including heat or smoke detectors are in place and functioning properly. The facility is equipped with fire extinguishers and fire protective equipment are used. Fire alarm system is audible throughout all sections of the work area and dedicated only for fire and evacuation.	CRITICAL	Not Remediated	Amazon Code	It was noted that no smoke detectors were installed in production building. Fire alarm system triggered an alarm and a member of management that is routed to all of the facility.	1. Establish a policy and procedures for fire detection. 2. Assign responsibility to overseeing the management of the fire detection equipment. 3. Install smoke detection devices. 4. Conduct regular inspections to confirm ongoing functionality of smoke detection devices.	Lack of Awareness	The individual responsible for the safety procedures had no awareness of the smoke detection as needed in order to meet Amazon Code.	We will install smoke detectors throughout the building.	1. We will update our fire safety/prevention policy to say that smoke detection devices are part of our fire alarm system. 2. We will update our fire detection procedure to include monthly inspections of the smoke detection devices.	Jane Doe, Site Health and Safety Manager	10/15/2023		
B2.12	All required health & safety licenses, permits, registrations, and certificates related to food, sanitation and housing are in place and adequate and PERMITS AND LICENSING: All legally required food, sanitation, and housing permits, registrations, and certificates are available for review and valid. Canteen/kitchen workers have valid health certificates. A documented process is in place to ensure permits, licenses, and certificates are renewed before current permits expire.	MAJOR	Not Remediated	In accordance with PPC Law on Food Safety and Hygiene, the facility adopts a licensing system for food production and trade. Those intending to engage in the production, sale, or catering of food or the catering services shall legally obtain a permit. However, a permit is not required for the sale of food or the production of packaged food if sold, it shall be reported to the food safety supervision and administration departments of the local People's government at	It was noted that the food service operation permits were expired since December 1, 2022.	1. Arrange for kitchen to receive the hygiene check, need in order to receive the food permit. 2. Establish a policy and procedure to routinely monitor the food service operation permit (and other legally required permits) to make sure they are valid. Procedure should also include monitoring the sale and hygiene permit. 3. Train the responsible personnel on permit requirements for the facility in the future.	Lack of Policy	We do not have a policy/procedure in place to ensure health and hygiene. As a result, we did not know to check the permit for renewal.	We will immediately apply for the food service operation permit and undergo the necessary hygiene inspection.	1. We will create a food safety policy that includes health and safety project monitoring mechanisms that will send reminders to the responsible personnel to ensure we have an upcoming task. The task for this issue will be arranged annual renewal of the permit. 2. Our health and safety manager will perform a check of the hygiene permit (quarant).	Jane Doe, Site Health and Safety Manager	8/8/2023		
B7.1	All required health & safety licenses, permits, registrations, and certificates related to food, sanitation and housing are in place and adequate and PERMITS AND LICENSING: All legally required food, sanitation, and housing permits, registrations, and certificates are available for review and valid. Canteen/kitchen workers have valid health certificates. A documented process is in place to ensure permits, licenses, and certificates are renewed before current permits expire.	MAJOR	Not Remediated	In accordance with PPC Law on Food Safety and Hygiene, the facility adopts a licensing system for food production and trade. Those intending to engage in the production, sale, or catering of food or the catering services shall legally obtain a permit. However, a permit is not required for the sale of food or the production of packaged food if sold, it shall be reported to the food safety supervision and administration departments of the local People's government at	It was noted that the food service operation permits were expired since December 1, 2022.	1. Arrange for kitchen to receive the hygiene check, need in order to receive the food permit. 2. Establish a policy and procedure to routinely monitor the food service operation permit (and other legally required permits) to make sure they are valid. Procedure should also include monitoring the sale and hygiene permit. 3. Train the responsible personnel on permit requirements for the facility in the future.	Lack of Policy	We do not have a policy/procedure in place to ensure health and hygiene. As a result, we did not know to check the permit for renewal.	We will immediately apply for the food service operation permit and undergo the necessary hygiene inspection.	1. We will create a food safety policy that includes health and safety project monitoring mechanisms that will send reminders to the responsible personnel to ensure we have an upcoming task. The task for this issue will be arranged annual renewal of the permit. 2. Our health and safety manager will perform a check of the hygiene permit (quarant).	Jane Doe, Site Health and Safety Manager	8/8/2023		