



Devoir de Vigilance Plan 2024

Amazon France Logistique S.A.S



Ce Plan de Vigilance, publié en Mai 2025, a été élaboré conformément aux exigences de la loi française sur le devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre (loi n° 2017-399 du 27 mars 2017, code de commerce français, art. L. 225-102-4) pour l'année civile 2024.

Table des matières

1. Introduction	3
1.1 À propos de ce Plan.	3
1.2 Engagement public pour le respect des droits humains.	3
1.3 Engagement auprès des parties prenantes.	4
1.4 À propos d'Amazon France Logistique S.A.S.	4
1.5 Structure de gouvernance des droits humains, de la santé, de la sécurité et de l'environnement.	5
2. Cartographie des risques	6
2.1 Méthodologie.	6
2.2 Identification et hiérarchisation des risques.	7
3. Processus de diligence raisonnable en place	7
3.1 Discrimination au travail dans le cadre des opérations des fournisseurs.	7
3.2 Santé et sécurité sur le lieu de travail.	8
3.3 Gestion des déchets solides.	10
4. Fournisseurs et prestataires de services	11
5. Mécanismes d'alerte ou de réclamation	12

1. Introduction

1.1 À propos de ce Plan.

Amazon France Logistique S.A.S. (AFL) est une filiale de Amazon.com, Inc. (Amazon). Ce Plan de Vigilance pour AFL a été élaboré conformément aux exigences de la loi française relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre (loi n° 2017-399 du 27 mars 2017, Code de commerce français, art. L. 225-102-4) pour l'année civile 2024. AFL n'a aucune entité affiliée dans le champ d'application de la loi sur le devoir de vigilance. Conformément à la loi sur le devoir de vigilance, ce Plan prend en compte les contributions des parties prenantes internes et externes de AFL et fournit des informations sur les droits humains, la santé, la sécurité, et l'environnement, liées aux opérations de AFL et aux opérations pertinentes de ses sous-traitants ou fournisseurs. Il comprend des informations sur la cartographie et l'évaluation des risques, les rapports et le suivi, et les mesures prises par AFL pour prévenir et pallier à ces problèmes afin de maintenir des lieux de travail sûrs, respectueux et inclusifs.

1.2 Engagement public pour le respect des droits humains.

Amazon et AFL s'engagent à respecter les droits humains et à agir conformément à toutes les lois et réglementations applicables, y compris la loi française sur le devoir de vigilance des sociétés. Amazon s'engage à fournir des produits et services fabriqués ou fournis dans le respect des droits humains et de l'environnement. Les normes de la chaîne d'approvisionnement d'Amazon s'informe par des normes internationales. Amazon respecte et soutient 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'Organisation internationale du travail (OIT) et la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail. Conformément aux Principes mondiaux des droits humains d'Amazon, nous nous engageons à intégrer le respect des droits humains dans toutes nos activités commerciales.

AFL s'engage à respecter les droits humains de tous ses employés et ne tolère aucune discrimination liée à la race, à la couleur de peau, aux origines, au genre, à l'identité du genre, à l'orientation sexuelle, à la religion, aux croyances, à une quelconque forme d'invalidité, qu'elle soit physique, sensorielle ou mentale, à l'âge, aux idéologies politiques, à la grossesse, à la citoyenneté, au statut migratoire, au statut de vétéran, à l'ethnicité, à la généalogie, à la caste, à l'état civil ou familial, ou tout autre statut légalement protégé dans les pratiques d'embauche et de travail, telles que les demandes d'emploi, les promotions, les affectations de travail, les formations, les salaires, les avantages et les cessations d'emploi. Les décisions en matière d'emploi se basent uniquement sur la capacité d'une personne à effectuer le travail, et non sur ses caractéristiques personnelles. Comme le souligne [Code de conduite professionnelle et d'éthique d'Amazon](#), AFL ne tolère pas la discrimination, le harcèlement ou les comportements violents/menaçants à l'égard des employés, des travailleurs temporaires ou des partenaires commerciaux.

En plus des points susmentionnés, le [Code de conduite professionnelle et d'éthique d'Amazon](#) exige que, dans l'exercice de leurs fonctions, tous les salariés d'Amazon, y compris ceux de AFL, agissent toujours de manière légale, éthique et dans le meilleur intérêt d'Amazon. Les salariés, y compris ceux de AFL, peuvent utiliser la ligne d'alerte éthique Amazon pour soulever des questions ou signaler toute suspicion de non-conformité avec le Code de conduite professionnelle et d'éthique.

En décembre 2022, Amazon a publié la mise à jour de ses [Normes en matière de chaîne d'approvisionnement](#), en vigueur à partir de 2023. Ces normes sont examinées et mises à jour au moins tous les trois ans, en

travaillant avec des parties prenantes externes pour aligner leurs exigences sur les meilleures pratiques et normes réglementaires actuelles. Les Normes en matière de chaîne d'approvisionnement d'Amazon s'appliquent à tous les fournisseurs de biens et de services d'Amazon et à toutes les filiales d'Amazon et sont basées sur des principes d'inclusivité, d'amélioration continue, et de responsabilisation de la chaîne d'approvisionnement.

1.3 Engagement auprès des parties prenantes.

L'engagement avec les parties prenantes internes et externes est important pour le travail de AFL afin d'évaluer en permanence ses opérations et sa chaîne de valeur. AFL collabore avec les experts et les personnes potentiellement touchées pour les informer des efforts entrepris en vue d'atténuer les risques liés au non-respect des droits humains et les autres risques et de améliorer de leur efficacité. Pour ce Plan de Vigilance, AFL a travaillé avec un cabinet de conseil externe spécialisé en développement durable et droits humains et a intégré les retours d'un groupe diversifié de parties prenantes internes et externes à travers les opérations de AFL et de ses fournisseurs. Ce groupe comprenait des collaborateurs de AFL, des travailleurs temporaires, des directeurs généraux, des gestionnaires d'opérations de transport et des membres de la société civile, reflétant ainsi une diversité d'individus et de la société civile.

AFL s'engage dans des communications directes avec ses salariés afin de surveiller en permanence les risques pertinents liés aux droits humains, à la santé, à la sécurité et à l'environnement, et de prioriser les domaines clés dans lesquels AFL a le plus d'opportunités d'avoir un impact positif sur les collaborateurs et les communautés.

Comme indiqué dans ses Principes relatifs aux droits humains internationaux, Amazon respecte le droit de ses salariés d'adhérer ou de ne pas adhérer à un syndicat, d'en former un, ou de former toute autre organisation légale de leur choix sans crainte de représailles, d'intimidation, ni de harcèlement. Tous les salariés de AFL bénéficient de la convention collective nationale (CCN) des transports routiers et activités auxiliaires du transport. Les salariés sont représentés par un comité social et économique (appelé « CSE ») central au niveau de l'entreprise et par des comités sociaux et économiques d'établissement au niveau de chaque site, qui comprennent des commissions de santé et sécurité. Les CSE sont présents sur chaque centre de distribution de AFL et au siège social. Les représentants du personnel sont des parties prenantes importantes pour aider à identifier et à évaluer les questions liées aux conditions de travail. AFL entretient des réunions régulières et des discussions constructives avec les comités sociaux et économiques et les représentants syndicaux de l'entreprise, ce qui permet à AFL d'améliorer les conditions de travail par des négociations sur des sujets obligatoires et facultatifs. AFL a conclu plusieurs accords d'entreprise et plans d'action axés sur la santé et la sécurité des employés, l'ergonomie et la qualité de vie sur le lieu de travail.

1.4 À propos d'Amazon France Logistique S.A.S.

Soutenu par des technologies innovantes d'envergure mondiale, le réseau mondial Amazon de centres de distribution est au service des clients Amazon et aide les entreprises tierces qui utilisent les services comme Expédié par Amazon pour livrer leurs clients.

AFL exploite huit centres de distribution en France et fournit des prestations logistiques de réception, de stockage, de retrait, de conditionnement et de traitement des commandes au profit d'autres entités Amazon qui sont les propriétaires des produits et/ou en gèrent l'inventaire et les stocks. Dans les centres de distribution AFL, l'inventaire provient des fabricants, des fournisseurs et des partenaires de vente et est expédié directement aux clients ou à d'autres centres Amazon qui placent les commandes dans le réseau de livraison national selon des itinéraires optimisés. D'autres entités Amazon ou des tierces parties effectuent les activités de tri ultérieures et la livraison des commandes vers les clients.

Les infrastructures de AFL ont évolué au fur et à mesure pour répondre aux besoins divers et variés des clients. Le plus gros du travail se fait en dehors du siège de l'entreprise dans les huit centres de distribution d'Amazon en France. Le réseau de centres de distribution de AFL est doté de technologies de pointe.

Les centres de distribution de AFL sont de grands centres logistiques bénéficiant d'installations modernes, de politiques et pratiques de sécurité rigoureuses, et de processus de tri, de conditionnement et d'arrangement pour l'expédition hautement automatisés. Ils fonctionnent grâce à plusieurs roulements d'équipes par jour, et les salariés endossent plusieurs rôles, de la gestion d'équipes à la préparation des commandes et à l'organisation de l'envoi direct aux clients.

En 2024, le nombre de salariés permanents de AFL a augmenté de 1 690 pour un total de 17 600. Par ailleurs, pour soutenir les salariés permanents, AFL a également recours à des travailleurs temporaires pendant les périodes de forte activité.

AFL continue à diversifier sa main-d'œuvre de manière proactive, et à renforcer sa culture d'inclusion. AFL estime que confier des postes de qualité aux femmes entraîne des impacts positifs sur les communautés et suit également la représentation des femmes et des communautés sous-représentées. Les sites de AFL proposent des formations sur la diversité et l'inclusion à ses employés. Les politiques de AFL promouvant les droits des femmes et l'égalité entre les femmes et les hommes comprennent le congé paternité rémunéré, quatre semaines de congé parental et la mise à disposition de salles d'allaitement. Fin 2024, les femmes représentaient 46 % de la main-d'œuvre de AFL. En outre, en 2024, AFL a obtenu un score de 94/100 sur l'index de l'égalité professionnelle du ministère français de du Travail et de l'Emploi. AFL reste déterminé à accroître la représentation des femmes à tous les niveaux.

AFL s'engage à ce que tous ses salariés bénéficient d'un salaire et d'avantages sociaux attractifs, d'un environnement de travail positif et d'opportunités d'évolution de carrière grâce à des programmes de formation, au mentorat ou à la prise en charge financière de formations reconnues par le gouvernement français. Tous les employés de AFL ont accès à des outils innovants ainsi qu'à des mécanismes de promotion et de mobilité interne. Par exemple, dans les centres de distribution de AFL, le programme option de carrières (« Career Choice ») propose de prépayer jusqu'à 95 % des frais de scolarité liés à des programmes de formation pendant quatre ans maximums, et le programme École Amazon permet aux salariés de valoriser leur expérience en logistique pour obtenir un diplôme certifié par l'État.

Pour la cinquième année consécutive, en 2024, Amazon a été certifiée « Top Employer » par le Top Employer Institute en France. La certification « Top Employer » distingue les employeurs qui offrent des conditions d'évolution optimales à leurs salariés. AFL emploie diverses catégories de salariés, ayant tout type de parcours personnels et professionnels, et offre également des opportunités d'emploi à des personnes sans diplôme ni expérience préalable en logistique.

1.5 Structure de gouvernance des droits humains, de la santé, de la sécurité et de l'environnement.

Le Conseil d'administration d'Amazon nomme des comités chargés de superviser des problématiques spécifiques. Le Comité de nomination et de gouvernance d'entreprise supervise les politiques et initiatives mondiales d'Amazon en matière environnementale, sociale et de gouvernance d'entreprise. Le Comité supervise et surveille également les politiques et initiatives d'Amazon relatives à la responsabilité sociale de l'entreprise, incluant les droits humains et les pratiques commerciales éthiques, ainsi que les risques liés aux opérations d'Amazon et à son engagement auprès des clients, des fournisseurs et des communautés. Le comité de développement du leadership et de rémunération supervise les stratégies et les politiques

mondiales d'Amazon en matière de gestion du capital humain. Le Conseil d'administration au complet étudie régulièrement les rapports de la direction sur les risques connexes et les stratégies pour y remédier. Les membres de la direction générale d'Amazon approuvent formellement les politiques d'Amazon, y compris celles répertoriées ci-dessus. Les équipes mondiales d'Amazon basées en Europe et en Amérique du Nord sont responsables de la gestion quotidienne des politiques et procédures globales régissant les droits de l'Homme, la santé et la sécurité, et les risques environnementaux au sein des opérations d'AFL aux côtés des équipes en France pour gérer et mettre en œuvre les normes conformément aux exigences nationales et régionales. Ce Plan de Vigilance a été rédigé en concertation avec les sites locaux, les équipes opérationnelles et les responsables qui coordonnent les activités de diligence raisonnable et s'engagent sur place avec les salariés et les fournisseurs. Les politiques, procédures et programmes mis en œuvre par ces équipes sont décrits en détail dans les sections qui suivent.

2. Cartographie des risques

2.1 Méthodologie.

AFL, avec le soutien d'un cabinet de conseil tiers en matière de développement durable et de droits humains ainsi que des audits internes volontaires, a identifié et évalué les risques potentiels liés aux opérations de AFL et aux prestataires de service tiers sur la base des trois piliers de la loi française sur le devoir de vigilance des entreprises et des principaux instruments internationaux relatifs au travail et aux droits humains, y compris les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme (UNGP), ou Principes directeurs des Nations Unies, la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies, les principales conventions de l'OIT et la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail, ainsi que le Pacte international relatif aux droits civils et politiques et le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels.

Pour recenser les risques majeurs, les effets négatifs actuels et potentiels des activités de AFL ont été évalués sur la base des critères suivants, tels que définis par les Principes directeurs des Nations Unies : l'ampleur, la portée et le caractère irréversible des effets, en plus de leur probabilité.

Dans le cadre de l'évaluation, les commentaires d'un groupe de diverses parties prenantes internes et externes ont été pris en compte. L'évaluation s'est concentrée sur les impacts potentiels sur les individus dans l'ensemble des opérations et des prestataires de service de AFL, y compris les travailleurs directs et indirects, les prestataires de service sur site, tels que l'entretien, les services de conciergerie et de restauration, et les membres de la communauté dans les zones où se trouvent les centres de distribution de AFL. L'évaluation des risques comprenait un examen des rapports d'organisations internationales et locales et d'organisations de la société civile, un examen des politiques et procédures de AFL et une série d'entretiens avec des représentants des fonctions clés des équipes centrales et régionales pertinentes au sein des opérations directes et indirectes de AFL. Les fonctions clés comprenaient : la santé et la sécurité au travail, les relations avec les salariés, les ressources humaines, le développement durable, l'environnement, le juridique et la gestion des sites et des opérations. De plus, l'évaluation incluait des visites sur site pour les centres de distribution de AFL. Les visites de sites comprenaient des visites sur le terrain et des sessions d'entretien avec un échantillon représentatif de cadres, de collaborateurs de AFL et de ses fournisseurs (tels que la conciergerie, la sécurité, la restauration et l'entretien), reflétant une riche diversité d'individus, y compris des salariées et des personnes issues de communautés sous-représentées. L'évaluation comprenait un examen des considérations environnementales liées au secteur de la logistique et de l'entrepôt.

2.2 Identification et hiérarchisation des risques.

L'évaluation des risques s'est concentrée sur les domaines suivants :

- **Droits humains**
 - Salaires et avantages
 - Horaires de travail et heures supplémentaires
 - Discrimination au travail
 - Droits syndicaux
 - Impacts sur les communautés locales
 - Emploi librement choisi
 - Accès aux mécanismes de règlement de litiges et de recours
- **Santé et sécurité**
 - Santé et sécurité au travail (y compris la santé physique, la santé mentale et le harcèlement)
- **L'environnement**
 - Gestion des déchets solides
 - Consommation d'énergie et impacts du changement climatique
 - Impacts sur la biodiversité

À la suite de l'exercice de cartographie de AFL, les risques prioritaires identifiés en 2024 étaient la discrimination au travail dans le cadre des opérations des fournisseurs, la santé et la sécurité au travail et la gestion des déchets solides.

3. Processus de diligence raisonnable en place

Ce Plan de Vigilance traite des mesures et des actions de AFL visant à atténuer les risques et à prévenir les atteintes graves aux droits humains, à la santé et à la sécurité, ainsi qu'à l'environnement, qui peuvent résulter de ses activités ou des activités de sous-traitants et de fournisseurs avec lesquels AFL entretient une relation commerciale établie.

3.1 Discrimination au travail dans le cadre des opérations des fournisseurs.

Chez AFL, nous nous engageons à fournir des biens et des services qui sont produits ou fournis dans le respect des droits humains et de l'environnement, et qui préservent la dignité fondamentale de l'ensemble de nos collaborateurs. Nous nous engageons à travailler auprès de nos fournisseurs pour intégrer le respect des droits humains dans leurs activités et leurs chaînes d'approvisionnement. De plus amples informations à ce sujet figurent à la section 4.

Les fournisseurs de AFL ne doivent pas pratiquer de la discrimination sur la base de la race, la couleur, les origines, le genre, l'identité de genre, l'orientation sexuelle, la religion, la croyance, les handicaps physiques, sensoriels ou mentaux, l'âge, l'opinion politique, la grossesse, la citoyenneté, le statut migratoire, le statut de vétéran, l'ethnicité, la généalogie, la caste, l'état civil ou familial, et d'autres statuts légalement protégés. Les fournisseurs sont encouragés à aménager raisonnablement leurs espaces de travail en fonction de l'invalidité, de la religion ou de la grossesse de leurs employés et doivent avoir une politique d'égalité des chances en matière d'emploi promouvant l'égalité des genres dans les pratiques d'emploi. AFL encourage ses fournisseurs à développer des politiques et des pratiques facilitant la représentation et promouvant la

diversité, l'équité et l'inclusion, et à évaluer leur culture d'entreprise pour détecter les risques de discrimination, mettre en œuvre des plans de gestion et des programmes de formation, et créer des opportunités pour les collaborateurs sous-représentés.

Comme mesure préventive, nous offrons des programmes de formation pour nos fournisseurs, incluant un apprentissage théorique, des formations pratiques en direct et des ateliers.

AFL évalue ses fournisseurs pour s'assurer qu'ils respectent les Normes en matière de chaîne d'approvisionnement d'Amazon. Lorsque nous identifions un écart entre les pratiques d'un fournisseur et les Normes en matière de chaîne d'approvisionnement d'Amazon, nous suivons les mesures correctives et effectuons une évaluation de suivi si nécessaire. Entre les évaluations, notre équipe centrale contacte directement les fournisseurs pour discuter des questions en suspens et des progrès réalisés en matière de remédiation. L'absence de mise en œuvre de mesures correctives peut entraîner la discontinuation du partenariat entre ce fournisseur de services et AFL.

Les fournisseurs sont encouragés à créer et à maintenir un mécanisme équitable et efficace permettant aux employés d'exprimer leurs réclamations. Les employés doivent pouvoir signaler leurs préoccupations de façon confidentielle et anonyme et être protégés contre les représailles en cas de signalement. Les fournisseurs doivent maintenir un processus de résolution efficace, clairement communiqué aux employés, pour traiter et répondre en temps utile aux préoccupations des collaborateurs. En outre, les employés doivent être libres d'exprimer leurs préoccupations concernant les Normes en matière de chaîne d'approvisionnement d'Amazon à AFL ou aux auditeurs de AFL par le biais d'entretiens confidentiels et être autorisés à participer au processus d'audit sans crainte de représailles.

3.2 Santé et sécurité sur le lieu de travail.

La sécurité est une partie intégrante de toutes les activités d'Amazon, au quotidien, dans toutes les opérations et dans tous les pays. En France, AFL a mis en place un plan de santé et de sécurité au travail solide et détaillé afin d'évaluer, de prévenir et de remédier aux risques liés aux accidents du travail et au stress sur le lieu de travail, ainsi qu'un plan de santé et de sécurité pour évaluer, prévenir et corriger les risques liés aux accidents du travail et au stress au travail. Les principes et systèmes de santé et de sécurité de AFL s'appliquent à tous les salariés, y compris les salariés temporaires et les prestataires.

Les responsables des sites AFL donnent l'exemple en ce qui concerne le respect des normes de sécurité les plus strictes. De l'encadrement et de la formation en ergonomie en passant par l'utilisation sécurisée des processus et des équipements sur le lieu de travail, les responsables vérifient de façon proactive le respect des protocoles de sécurité. Des équipes de sécurité indépendantes à chaque site sont chargées des enquêtes sur les incidents, des métriques et des audits. La structure de gestion des équipes comprend des ingénieurs spécialistes qui approfondissent les problèmes, gèrent les métriques de santé et de sécurité, et soutiennent les responsables sur les questions de sécurité liées à leurs routines quotidiennes, ainsi que des infirmiers et infirmières, qui, en plus de leurs tâches spécifiques, sont responsables des inspections de sécurité et des évaluations ergonomiques.

AFL gère proactivement les risques de blessures et de stress sur le lieu de travail. Amazon a mis en place des plans en matière de santé et de sécurité afin d'identifier, d'évaluer, de prévenir et de corriger les risques, en particulier ceux liés aux accidents du travail. Les politiques de gestion de la santé et de la sécurité de AFL sont mises en œuvre dans l'ensemble des activités de AFL et font l'objet d'un audit annuel afin d'en garantir la conformité avec la réglementation locale et l'alignement sur le système mondial de gestion de

l'environnement, de la santé et de la sécurité (EHS) d'Amazon. L'équipe EHS mondiale travaille avec des collègues basés en Europe et en France, dont un responsable régional Santé et Sécurité sur le lieu de travail, des responsables Santé et Sécurité sur site ainsi que des spécialistes de l'ergonomie dans certains centres de distribution, et un service de santé au travail sur site, comprenant une assistance médicale et des infirmiers et infirmières. Les équipes de sécurité de chaque site sont chargées des enquêtes sur les incidents, des mesures et des audits. Des processus clairs existent pour enregistrer les incidents et les accidents évités de justesse, avec une escalade pour examen et une boucle de retour d'information dans les « alertes de sécurité » pour partager les bonnes pratiques avec les autres sites de distribution.

L'intégration des nouveaux employés au travail comprend des formations sur la sécurité appelées « École de la sécurité ». La sécurité est également abordée régulièrement au cours des routines quotidiennes et hebdomadaires qui comprennent des conseils de sécurité au début du travail, des approfondissements quotidiens, des visites sur les sites liés à la sécurité et des questions en matière de sécurité qui visent à mesurer les perceptions des associés et des dirigeants quant à l'importance accordée par la direction du site à la sécurité sur le lieu de travail. Les employés sont également encouragés à prendre en charge leur propre sécurité et à faire part de leurs préoccupations ou de leurs suggestions, notamment par le biais de tableaux physiques disponibles sur le site. L'importance d'une bonne posture et de bons gestes est également soulignée par un échauffement au début du travail.

Le comité social et économique (CSE) comprend une commission dédiée à la santé et à la sécurité dite Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT), à laquelle est déléguée la responsabilité d'enquêter sur les incidents survenus sur le lieu de travail ou sur les conditions médicales liées au travail et d'étudier les défis liés à l'emploi des jeunes et des personnes handicapées.

AFL a mis en place un service d'assistante sociale externe présente au moins un jour par semaine sur les huit sites pour apporter une aide personnalisée et préserver la santé psychologique des salariés dans les domaines de la santé, de la famille ou de l'économie. Cette assistance est gratuite pour l'employé et tous les échanges sont confidentiels. En outre, AFL a mis en place « Dragonfly », un programme de sécurité au travail apprenant aux employés à identifier les risques de sécurité, les opportunités d'amélioration et à les faire remonter à leurs supérieurs, tout en fournissant un système simple et rapide pour les signaler.

La direction du site recherche en permanence les commentaires des employés, et des panneaux d'affichage publics assurent un suivi constant des mesures prises à la suite de ce retour d'information et sensibilisent le public à ce sujet. Ci-dessous, une liste des innovations et technologies Amazon supplémentaires utilisées pour aider les salariés, solliciter leurs commentaires et rendre leurs lieux de travail plus sûrs :

- Les salariés sont régulièrement sondés dans le cadre du programme « **Safety Climate Network** ». Chaque mois, une série de questions est posée aux salariés. Leurs réponses, anonymes, servent à mesurer leur perception de la sécurité sur chaque site. Voici un exemple de question posée : « Votre responsable se soucie-t-il de votre sécurité et de celle de votre équipe ? ». Les réponses permettent de repérer rapidement les problèmes potentiels et de les corriger.
- **Dragonfly** est un programme conçu pour augmenter l'implication des employés dans le programme de sécurité du site. Il renforce l'implication des salariés en identifiant les dangers et en les corrigeant avant qu'un accident (ou quasi-accident) ne se produise ou qu'une personne ne soit blessée. Des employés signalent un danger et les autres salariés en sont informés en temps réel.
- « **Safety Campus** » est un programme de formation en réalité augmentée offert à tous les nouveaux employés managers dans le cadre de leur intégration. Celui-ci leur permet de faire des « chasses aux

dangers » dans un centre de distribution virtuel afin qu'ils puissent connaître les dangers qui peuvent exister.

- Les **gilets de sécurité intelligents** sont des dispositifs de sécurité portés par les employés dans les installations robotisées des centres de distribution d'Amazon. Ces gilets permettent aux unités robotisées de détecter le personnel à proximité. Cela permet aux robots de planifier des trajets alternatifs ou de s'arrêter complètement, évitant ainsi les collisions potentielles ou les interactions dangereuses entre les humains et les machines.
- Le **processus d'examen mensuel des équipes de sécurité indépendantes** rassemble les responsables de la sécurité pour l'ensemble de AFL afin d'examiner les métriques, comparer les sites, partager des informations sur les bonnes pratiques et responsabiliser les équipes des responsables d'équipes sur site pour le suivi.

En 2024, AFL a concentré ses efforts sur l'ergonomie au niveau de chaque site, et sur l'identification et la mise en œuvre de solutions aux troubles musculosquelettiques (TMS), notamment avec le déploiement de stations de travail à hauteur réglable. La formation des employés sur plusieurs processus et l'application de rotations régulières, au sein des équipes et tout au long de l'année, est une autre mesure importante adoptée par AFL pour atténuer à la fois les risques ergonomiques et les risques « psychosociaux » en réduisant l'impact de la répétition des tâches. Les mesures existantes en matière de santé mentale et de lutte contre le stress au travail comprennent : la formation d'intégration initiale, le programme d'aide aux employés, de nouveaux assistants sociaux sur place annoncés par le biais de dépliants et de panneaux d'information sur place, et des activités sociales régulières sur place. AFL s'engage à renforcer ses politiques en matière de santé et de sécurité des collaborateurs en ce qui concerne les risques pour la santé mentale et à promouvoir la sensibilisation des cadres dirigeants et des chefs d'équipe à la santé mentale et au stress au travail.

3.3 Gestion des déchets solides.

Chez Amazon, nous plaçons la réduction des déchets au cœur de notre stratégie, en favorisant d'abord l'utilisation maximale des produits, puis leur réutilisation, et enfin la valorisation des matériaux via le recyclage et le compostage. Dans le cadre de sa stratégie globale de développement durable, Amazon accorde une grande importance au respect de la hiérarchie de la gestion des déchets dans l'ensemble de ses activités en Europe.

Amazon a mis en place une gestion des déchets complète et des initiatives d'emballages durables sur toutes ses opérations en Europe, particulièrement en France. En 2024, l'entreprise a étendu son programme « Expédié sans emballage Amazon supplémentaire (SIPP) » à l'ensemble de l'UE, où 13,8 % des colis Amazon ont été expédiés dans l'emballage primaire du fabricant sans aucun suremballage, réduisant ainsi la quantité totale de matériaux utilisés.

Pour gérer les déchets de manière responsable en France, AFL a mis en place des procédures complètes et systématiques de traitement des déchets couvrant les flux dangereux et non dangereux. AFL maintient des zones de tri spécifiques pour les produits endommagés ou retournés, met en place des protocoles de tri et fournit des formations complètes aux employés pour assurer la conformité et l'efficacité de ses processus de gestion des déchets. Ces efforts sont complétés par d'autres initiatives d'économie circulaire, notamment la revente de produits et les dons à des organisations caritatives, qui fonctionnent désormais sur sept places de marché, dont la France.

La gestion des fournisseurs est un élément essentiel de la stratégie de gestion des déchets de AFL, avec des processus de diligence raisonnable rigoureux et des audits réguliers des partenaires de traitement des déchets. Les expéditions de déchets dangereux sont suivies à l'aide des bordereaux de suivi des déchets obligatoires, et des registres complets sont tenus pour tous les flux de déchets. Dans l'ensemble, l'approche intégrée de AFL en matière de gestion des déchets solides favorise un traitement sûr et responsable des flux de déchets dangereux et non dangereux générés par ses activités en France.

4. Fournisseurs et prestataires de services

AFL fait appel à des fournisseurs qui offrent des produits et services pour soutenir ses opérations, notamment l'équipement, les emballages, les étiquettes, les fournitures et les consommables, et des services qui incluent la construction, la sécurité, le travail temporaire, le nettoyage, les services professionnels et les Infrastructures.

AFL s'engage à s'assurer que ses produits et services sont fournis dans le respect des droits humains et de l'environnement. Les contrats d'achat et de prestation de services standard d'AFL conclus avec les fournisseurs et prestataires de services de AFL exigent le respect des Normes en matière de chaîne d'approvisionnement d'Amazon, mises à jour en décembre 2022 (en vigueur à partir de 2023).

AFL applique une politique d'amélioration continue et s'engage à collaborer avec les fournisseurs afin d'intégrer le respect des droits humains et de l'environnement dans leurs opérations et leur chaîne d'approvisionnement, d'optimiser la protection de leurs employés et de leur lieu de travail et de gérer les non-conformités avec ces normes. AFL s'attend à ce que les fournisseurs fassent respecter à leurs sous-traitants et à leurs agences d'intérim le respect des normes et des pratiques couvertes par les Normes de la chaîne d'approvisionnement d'Amazon. Cette exigence implique de dispenser une formation aux sous-traitants et aux agences d'intérim, ainsi que de mener des audits pour garantir le respect de ces normes. En cas de non-respect des Normes en matière de chaîne d'approvisionnement d'Amazon, AFL exige des fournisseurs et des prestataires de services la mise en œuvre de plans visant à résoudre les problèmes et à apporter des améliorations.

AFL encourage les fournisseurs ou, si la loi l'exige, les enjoint à s'engager dans un processus de diligence raisonnable en matière de droits humains et d'environnement afin d'identifier, de hiérarchiser et de traiter leurs risques les plus importants, en adoptant et en maintenant des systèmes de gestion efficaces, tels que décrits dans les Normes en matière de chaîne d'approvisionnement d'Amazon. Les prestataires de services tiers qui emploient des collaborateurs sur place doivent également se soumettre à une évaluation en matière de santé et de sécurité.

AFL s'associe à une société tierce d'évaluation du développement durable pour réaliser une cartographie des risques et des auto-évaluations des performances de ses fournisseurs en matière d'environnement, de conditions de travail, de droits humains, d'éthique et d'achats responsables. Les évaluations sont menées auprès des fournisseurs de premier rang de biens et de services non liés aux marchandises pour les opérations d'Amazon dans l'UE, y compris les centres de distribution gérés par AFL.

En outre, Amazon a récemment étendu son programme d'audit pour atteindre une plus grande partie de son réseau logistique mondial, en utilisant une approche basée sur le risque pour prioriser les fournisseurs et les prestataires de services à auditer.

Bien que tous les fournisseurs de AFL soient basés en Europe et que le risque pays soit faible, la cartographie des risques a identifié les fournisseurs de services de construction, de services de collecte et de recyclage des déchets, d'adhésifs et d'emballages comme étant ceux qui présentent les risques sociaux et environnementaux les plus élevés au niveau sectoriel. Les fournisseurs et prestataires de services de AFL identifiés comme présentant un risque élevé et/ou stratégique sont invités à procéder à une auto-évaluation de leurs systèmes de gestion du développement durable. Lorsque les fournisseurs et prestataires de services ne procèdent pas à l'évaluation ou font preuve d'une performance systématiquement faible, les équipes d'approvisionnement d'AFL leur retirent leur priorité ou les désengagent. AFL s'efforce de donner la priorité aux fournisseurs performants et conformes lors des appels d'offres, et une fois qu'ils sont inclus dans la base de fournisseurs.

Les équipes mondiales d'Amazon travaillent en étroite collaboration avec les fournisseurs pour communiquer les Normes de la chaîne d'approvisionnement d'Amazon et aider les fournisseurs à renforcer leur capacité à fournir des environnements de travail sûrs et respectueux des droits humains et de l'environnement.

AFL s'engage à renforcer les mécanismes utilisés pour améliorer l'intégration des fournisseurs et la sensibilisation aux normes de sa chaîne d'approvisionnement d'Amazon.

5. Mécanismes d'alerte ou de réclamation

Dans le cadre du travail de AFL visant à évaluer en permanence ses opérations et sa chaîne de valeur afin d'identifier, d'évaluer et de traiter les risques liés aux droits humains, à la santé et à la sécurité, et à l'environnement. AFL communique directement avec les salariés pour suivre attentivement en permanence les commentaires et hiérarchiser les domaines clés où AFL a la plus grande opportunité d'avoir un impact positif sur les salariés et les communautés. Cela passe par la compréhension des attentes des salariés de AFL au moyen d'une communication directe avec les équipes des ressources humaines, d'un dialogue social soutenu avec les représentants du personnel et des sondages anonymes réguliers auprès des salariés sur leurs conditions de travail.

Toute personne préoccupée par un problème lié aux droits humains ou à l'environnement et en lien avec l'activité ou les chaînes d'approvisionnement d'Amazon peut soumettre une réclamation par l'intermédiaire de notre [procédure mondiale de réclamations en matière de droits humains et d'environnement](#). Une équipe centralisée d'Amazon évalue ces réclamations en accord avec nos Principes relatifs aux droits humains et nos Normes en matière de chaîne d'approvisionnement, en les traitant sur un système centralisé qui assure l'anonymat du réclamant et coordonne les mesures correctives.

En outre, l'équipe juridique en charge de la conduite professionnelle et de l'éthique d'Amazon surveille les questions soulevées par les employés et les travailleurs temporaires d'Amazon, comprenant ceux de AFL, par l'intermédiaire de la ligne d'éthique d'Amazon et signale toute allégation de violation du Code de conduite professionnelle et d'éthique au comité d'audit d'Amazon. Les salariés à temps plein, à temps partiel et en contrat temporaire peuvent poser des questions ou signaler des violations présumées du Code de conduite professionnelle et d'éthique via la ligne d'éthique d'Amazon. Gérée par un tiers indépendant, la ligne d'éthique Amazon peut recevoir des alertes par téléphone, ou via Internet, et ces alertes peuvent être anonymes.

Pour promouvoir une sensibilisation continue des salariés à la ligne d'éthique, AFL continuera à mettre en œuvre des mesures visant à accroître la visibilité et la compréhension de la ligne d'éthique. AFL s'engage également à dialoguer avec les représentants des salariés et les syndicats sur les différents canaux de réclamation disponibles pour améliorer leur efficacité.

Grâce à une communication constante, honnête et ouverte, les salariés de AFL peuvent faire part de leurs préoccupations à leurs responsables. AFL améliore ainsi sans cesse son environnement de travail et l'expérience de ses salariés. Les directeurs généraux de AFL s'engagent à répondre aux plaintes et à se mettre à la disposition des salariés sur place. Voici quelques-unes des nombreuses façons dont AFL s'engage auprès de ses salariés :

- **Philosophie de la porte ouverte** : Amazon estime qu'une communication franche et constructive dans un environnement de respect mutuel est essentielle à la réussite collective de AFL. AFL adopte la politique de la « porte ouverte » en accueillant et en encourageant tous les salariés à faire part de leurs suggestions, préoccupations ou avis à leur responsable, à un membre des ressources humaines ou à tout autre membre de l'équipe de direction.
- **« Connections »** désigne un mécanisme de retour d'information en temps réel, à l'échelle de l'entreprise, conçu pour récupérer les remarques des salariés de façon anonyme afin d'améliorer leur expérience. Chaque jour, ce dispositif envoie des questions aux salariés d'Amazon sur un ordinateur, un poste de travail ou un scanner portatif. Les salariés peuvent choisir de répondre ou non aux questions, et leurs réponses sont regroupées avant d'être communiquées aux responsables de l'équipe afin de préserver la confidentialité de chacun. « Connections » analyse les réponses afin que les responsables et dirigeants puissent prendre des mesures lorsqu'ils détectent un problème ou identifient des opportunités d'amélioration.
- **« Voice of the Associate »** désigne des tableaux installés dans les centres de distribution d'Amazon dans le monde entier, y compris sur les sites de AFL, qui offrent aux salariés un forum leur permettant d'exprimer quotidiennement leurs idées, leurs préoccupations et de poser leurs questions à la direction, sur des tableaux physiques et sous forme numérique par le biais de l'application A to Z, accessible à tous les employés. Les équipes de direction locales de AFL répondent directement à chaque question, favorisant ainsi le dialogue et la résolution efficace des problèmes sur site.
- **Réunions régulières en personne** : À travers des réunions de tous les salariés avec les directeurs généraux, des réunions avec les supérieurs directs et des tables rondes régulières avec la direction, les salariés de AFL ont tous les jours l'occasion de dialoguer avec leur hiérarchie, de soulever des problématiques et de faire des suggestions pour améliorer continuellement leur environnement de travail. Il s'agit par exemple de réunions régulières et informelles au cours desquelles les salariés rencontrent le directeur général et le responsable des ressources humaines du site afin de nouer des liens et d'avoir des conversations ouvertes; des réunions d'équipe hebdomadaires que chaque responsable organise avec cinq employés à tour de rôle afin de discuter d'un large éventail de sujets, y compris la sécurité et des commentaires sur les processus ou les équipements. D'autres Team Connects comprennent de 1 à 10 réunions sur le même sujet.
- **L'amélioration continue** permet aux employés sur le terrain de proposer leurs idées d'amélioration des processus, de les faire remonter à la direction et de travailler avec des spécialistes du service pour réaliser une étude de faisabilité, qui pourrait éventuellement déboucher sur des améliorations au niveau mondial.

Ce Plan a été signé par :

A handwritten signature in black ink that reads "Patrick Labarre". The script is cursive and fluid, with the first letters of each name being capitalized and slightly larger than the rest of the letters.

Patrick Labarre

Président, Amazon France Logistique S.A.S