



Plan de Vigilance 2022

Amazon France Logistique S.A.S



Ce plan de vigilance, publié en décembre 2023, a été élaboré conformément aux exigences de la loi française relative au devoir de vigilance (Code de Commerce français, loi no. 2017-399 du 27 mars 2017, Art. L. 225-102-4) pour l'année civile 2022.



Table des matières

1. INTRODUCTION	3
1.1. À PROPOS DE CE PLAN	3
1.2. ENGAGEMENT PUBLIC À RESPECTER LES DROITS HUMAINS	3
1.3. ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES	3
1.4. À PROPOS D'AMAZON FRANCE LOGISTIQUE S.A.S.	4
1.5. STRUCTURE DE GOUVERNANCE POUR LES DROITS HUMAINS, LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ, ET L'ENVIRONNEMENT	5
2. CARTOGRAPHIE DES RISQUES	5
2.1. MÉTHODOLOGIE	5
2.2. IDENTIFICATION ET HIÉRARCHISATION DES RISQUES	6
3. PROCESSUS DE DILIGENCE RAISONNABLE EN PLACE	6
3.1. HORAIRES DE TRAVAIL ET HEURES SUPPLÉMENTAIRES	6
3.2. SALAIRES ET AVANTAGES SOCIAUX	7
3.4. ACCIDENTS DU TRAVAIL ET STRESS AU TRAVAIL	8
3.5. GESTION DES DECHETS SOLIDES	10
4. FOURNISSEURS ET PRESTATAIRES DE SERVICES	11
5. MÉCANISMES D'ALERTE OU DE RECLAMATION	12

1. INTRODUCTION

1.1. À PROPOS DE CE PLAN

Amazon France Logistique S.A.S. (AFL) est une filiale d'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 entreprises (loi n° 2017-399 du 27 mars 2017, Code de commerce français, art. L. 225-102-4) pour l'année civile 2022. 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 d'AFL et fournit des informations sur les droits humains, la santé et la sécurité, et l'environnement liées aux opérations d'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 atténuer ces problèmes afin de maintenir des lieux de travail sûrs, respectueux et inclusifs.

1.2. ENGAGEMENT PUBLIC À RESPECTER LES 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 entreprises.

AFL s'engage à respecter les politiques mondiales et les [normes en matière de chaîne d'approvisionnement d'Amazon](#) mentionnées dans cette section et à veiller à ce que les personnes et les communautés prenant en charge l'ensemble de sa chaîne de valeur soient traitées avec dignité et respect. Amazon s'efforce de garantir que les produits et services qu'elle fournit sont développés dans le respect des droits humains reconnus à l'échelle internationale. Les politiques et les normes en matière de chaîne d'approvisionnement d'Amazon s'inspirent 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 du travail. Amazon a codifié son engagement en faveur des droits humains dans ses [Principes relatifs aux droits humains internationaux](#), qui soulignent l'importance accordée à l'intégration du respect des droits humains dans l'ensemble de ses activités.

Amazon examine régulièrement les normes en matière de chaîne d'approvisionnement par rapport aux politiques des associations professionnelles. En décembre 2022, Amazon a publié ses plus récentes normes applicables à la chaîne d'approvisionnement, actualisées en collaboration avec des parties prenantes externes et afin d'aligner ses exigences sur les meilleures pratiques et normes actuelles. Les normes applicables à la chaîne d'approvisionnement Amazon s'appliquent à tous les fournisseurs de biens et de services d'Amazon et à ses filiales, y compris les fournisseurs, les vendeurs, les partenaires de vente, les prestataires et les sous-traitants.

Le [code de conduite professionnelle et éthique](#) d'Amazon exige que, dans l'exercice de leurs fonctions, tous les salariés d'Amazon, y compris ceux d'AFL, agissent toujours de manière légale, éthique et dans le meilleur intérêt d'Amazon. Les salariés, y compris ceux d'AFL, peuvent utiliser la ligne d'alerte éthique Amazon pour poser des questions ou signaler des violations présumées du code de conduite professionnelle et éthique.

1.3. ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

AFL s'engage à renforcer ses efforts pour améliorer le dialogue et l'engagement avec les parties prenantes. Ces liens actifs avec les parties prenantes internes et externes sont importants pour le travail d'AFL visant à évaluer en permanence ses opérations et sa chaîne de valeur. AFL collabore avec les experts et les personnes concernées, le cas échéant, pour les informer des efforts entrepris en vue d'atténuer les risques liés aux droits humains notamment, et s'assurer qu'ils sont efficaces. 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 d'AFL et les opérations des partenaires avec lesquels AFL a des relations commerciales établies. Ce groupe comprenait une diversité d'individus comprenant salariés d'AFL, travailleurs temporaires, directeurs généraux, gestionnaires d'opérations de transport et la société civile.

AFL communique en direct avec ses salariés afin de surveiller en permanence les risques liés aux droits humains, à la santé et à la sécurité et à l'environnement, et de prioriser les domaines clés dans lesquels AFL a le plus de chances 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 non 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. Les salariés d'AFL bénéficient de la convention collective nationale du transport et de la logistique, applicable à la société AFL. Les salariés sont représentés par un comité social et économique central au niveau de l'entreprise (CSEC) et par des comités sociaux et économiques d'établissement (CSEE) au niveau de chaque site, qui comprennent des commissions de santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT). Des CSEE sont présents sur chaque centre de distribution d'AFL, et les représentants du personnel sont des parties prenantes importantes pour aider à identifier et à évaluer les sujets liés aux conditions de travail. AFL entretient un dialogue social soutenu avec les membres des CSE et les représentants syndicaux de l'entreprise, ce qui permet à AFL de discuter avec eux des sujets liés aux attentes des salariés et d'améliorer les conditions de travail via des négociations sur des thèmes obligatoires et facultatifs.

1.4. À PROPOS D'AMAZON FRANCE LOGISTIQUE S.A.S.

Soutenu par des technologies innovantes de premier plan, le réseau mondial Amazon de centres de distribution, de centres de tri et d'agences de livraison, est au service des clients Amazon et aide les petites entreprises tierces qui utilisent les services comme Expédié par Amazon, à livrer leurs clients.

AFL opère huit centres de distribution en France et fournit des prestations logistiques 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 les provisions. Dans les centres de distribution AFL, le stock 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 tiers effectuent le tri et le transport 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 des sièges de l'entreprise, dans les centres technologiques, et dans les huit centres de distribution d'Amazon en France. Le réseau de centres de distribution de AFL, chargé de la préparation des commandes, est doté de technologies de pointe et d'une multitude de bâtiments de toutes tailles.

Les centres de distribution d'AFL sont de grands centres logistiques dotés d'installations modernes, de politiques et de politiques de sécurité rigoureuses et de processus de tri, de conditionnement et d'expédition hautement technologiques. Ils fonctionnent grâce à plusieurs roulements d'équipes par jour, et nos salariés endossent plusieurs rôles, de la gestion d'équipes à l'expédition directe aux clients, en passant par la préparation des commandes.

En 2022, le nombre de salariés permanents d'AFL a augmenté de 3 869 jusqu'à un total de 15 629 (11 760 en 2021). En outre, pour soutenir les salariés permanents, AFL a également recours à des travailleurs temporaires pendant les périodes de forte activité vu la saisonnalité de l'activité. En 2022, les femmes représentaient 45,5% de la main-d'œuvre d'AFL. En outre, en 2022, AFL a re-obtenu une note de 99/100 sur l'index d'égalité professionnelle du ministère français du Travail (contre 94/100 en 2020). La note d'AFL est le reflet de son engagement constant à accroître la représentation des femmes à tous les niveaux. En outre, 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 salariés d'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 d'AFL, le programme option de carrières (« Career Choice ») propose de prépayer jusqu'à 95% des frais de scolarité liés aux programmes de formation pendant quatre ans maximum, et le programme Ecole Amazon permet aux salariés de valoriser leur expérience en logistique pour obtenir un diplôme certifié par l'Etat.

Pour la troisième année consécutive, en janvier 2022, Amazon a été certifié « 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 travailleurs, ayant tous types 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 POUR LES DROITS HUMAINS, LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ, ET L'ENVIRONNEMENT

Le Conseil d'administration d'Amazon nomme des comités chargés de superviser des aspects spécifiques. Le Comité de nomination et de gouvernance d'entreprise supervise les politiques et initiatives mondiales d'Amazon en matière d'environnement, de responsabilité sociétale des entreprises (y compris en ce qui concerne ses activités et sa chaîne d'approvisionnement) et de gouvernance d'entreprise. Le Comité supervise et surveille également les politiques et initiatives d'Amazon relatives aux droits humains et aux pratiques commerciales éthiques. Le Comité de rémunération et de développement du leadership supervise les stratégies et politiques mondiales de gestion du capital humain d'Amazon. 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 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 gèrent au quotidien, aux côtés des équipes françaises, les politiques et procédures mondiales régissant les droits humains, la santé et la sécurité ainsi que les risques environnementaux au sein des opérations d'AFL afin de mettre en œuvre les normes conformément aux exigences nationales et régionales. Ce plan a été rédigé avec la participation des équipes mondiales susmentionnées en concertation avec les équipes opérationnelles locales, tel que le directeur des ressources humaine d'AFL qui en supervise les activités, les managers qui s'occupent de coordonner les activités de diligence raisonnable et s'engager sur place avec associés et fournisseurs, et les politiques, procédures et programmes mis en œuvre par ces équipes sont décrits en détail dans les sections qui suivent. En 2023, AFL s'est engagée à continuer de surveiller et d'évaluer l'efficacité des mesures mises en œuvre conformément à ce plan de vigilance et à évaluer si la conformité et les autres fonctions d'AFL sont dotées de ressources appropriées.

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, a identifié et évalué les risques potentiels associés aux opérations d'AFL sur la base des trois

pilliers 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 (UNGPs), 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 identifier les risques importants, les impacts négatifs actuels et potentiels au sein des opérations d'AFL ont été évalués en fonction des critères suivants, tels que décrits par les UNGPs : l'ampleur, la portée et le caractère remédiable des impacts, 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 d'AFL (travailleurs directs et indirects, membres de la communauté et clients dans les zones où se trouvent les centres de distribution AFL) et sur les opérations des partenaires avec lesquels AFL a des relations commerciales établies (l'entreposage ; les services auxiliaires tels que l'entretien, le nettoyage et la restauration ; le transport et la logistique ; et l'emballage). L'évaluation des risques comprenait un examen des rapports d'organisations internationales et locales, d'organisations de la société civile et des syndicats, ainsi que des politiques et procédures d'AFL, et une série d'entretiens avec des représentants de fonctions clés au sein des équipes pertinentes de l'entreprise et de la région dans laquelle AFL opère de façon directe ou indirecte. Les fonctions clés comprenaient : la santé et la sécurité au travail, les relations avec les salariés, les ressources humaines, la durabilité, l'environnement, le droit et la gestion des sites et des opérations. En outre, l'évaluation incluait trois visites sur place dans les centres de distribution AFL aussi que la visite d'un centre de tri et d'une agence de livraison faisant partie de la chaîne de valeur de AFL. Les visites sur place comprenaient les aménagements et des sessions d'entretien avec un échantillon représentatif de cadres, de travailleurs d'AFL et de ses fournisseurs (tels que le nettoyage, la sécurité, la cantine et l'entretien), reflétant une riche diversité d'individus, y compris des salariées et des personnes issues de communautés sous-représentées. Le cabinet de conseil ayant réalisé l'analyse a également

pu consulter des parties prenantes hors de AFL et ses sites, notamment représentants extérieurs tel que membres d'une organisation de la société civile française et des syndicats.

2.2. IDENTIFICATION ET HIÉRARCHISATION DES RISQUES

L'évaluation des facteurs de risque s'est concentrée sur les domaines suivants:

- **Droits humains**
 - Salaires et avantages sociaux
 - Horaires de travail et heures supplémentaires
 - Discrimination au travail
 - Liberté d'association et droits syndicaux
 - Droits des femmes et équité de genre
 - Impacts sur les communautés locales
 - Travail forcé
 - Emploi librement choisi
 - Accès à des recours effectives
- **Santé et sécurité**
 - Accidents du travail et stress au travail
- **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 d'AFL, les risques prioritaires identifiés en 2022 étaient horaires de travail et heures supplémentaires, la discrimination au travail, les accidents du travail et le stress au travail, ainsi que la gestion des déchets solides.

3. PROCESSUS DE DILIGENCE RAISONNABLE EN PLACE

Ce plan de vigilance traite des mesures et des actions d'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 des activités d'AFL ou des activités de sous-traitants et de fournisseurs avec lesquels AFL entretient une relation commerciale établie.

3.1. HORAIRES DE TRAVAIL ET HEURES SUPPLÉMENTAIRES

AFL gère activement les risques d'impact négatif sur

la santé physique ou mentale des personnes du fait d'une durée de travail excessive et d'heures supplémentaires en adoptant des mesures de prévention et de contrôle du risque.

Les conditions de travail d'AFL sont régies par la convention collective nationale du transport et de la logistique (la CCN). Les salariés d'AFL travaillent 7 heures par jour. Les pauses et jours de repos sont intégrés dans le planning de chaque salarié. Les salariés à temps plein travaillent 35 heures par semaine en moyenne annuelle, et peuvent être invités à effectuer jusqu'à 13 heures supplémentaires par semaine. AFL fournit une compensation supplémentaire pour les heures supplémentaires de travail ainsi que pour les équipes travaillant de nuit, les fins de semaine et en jour férié. Les ressources humaines (RH) et les directeurs de site sont informés si un salarié risque d'atteindre le nombre maximal d'heures de travail afin d'effectuer des ajustements nécessaires. La direction du site et les canaux de signalement et de communication des RH sont à la disposition des salariés qui souhaitent faire part de leurs préoccupations concernant leur poste, leurs heures de travail ou leurs congés (voir la section 5).

Les heures supplémentaires sont facultatives et encouragées sur une base volontaire sur tous les sites AFL en tant qu'outil pour contribuer à la flexibilité que les différents créneaux de travail peuvent offrir pour s'adapter aux situations personnelles de chaque individu. Les syndicats et la direction des centres de distribution d'AFL s'engagent également pour accommoder les employés pour lesquels les horaires de travail existants sont difficiles. Les accords collectifs sur les horaires de nuit et de fin de semaine (accords de suppléance) font l'objet de renégociation en 2023.

En outre, AFL a également renouvelé la politique selon laquelle les salariés peuvent avoir 3 jours d'absence non justifiées et non rémunérées par an. Les salariés pouvaient également faire don de congés payés aux collègues ayant un enfant malade, et AFL ajoutait volontairement une contribution à ce don.

Afin de d'accroître la visibilité et la compréhension des politiques et de ses mises à jour sur la qualité de vie au travail et l'importance du bien-être, des dépliants et des affichages sur site en 2022 comprenaient des sujets tels que la nouvelle "assistante sociale" sur site, ainsi que des informations sur le congé parental, les congés payés pour un enfant malade et des conseils pour rester en bonne santé. Des bulletins hebdomadaires reprenant ces informations pratiques ainsi que

les actualités concernant chaque site étaient affichés dans des lieux à forte visibilité, notamment les cabines de toilettes. En 2023, AFL continue d'investir des ressources dans les communications visant à sensibiliser à l'importance du bien-être et aux dernières politiques visant à soutenir un équilibre sain entre vie professionnelle et vie privée. Pour en maximiser la portée, AFL vise à tirer parti des moyens de communication physiques (par exemple, des panneaux d'information stratégiquement situés) ainsi que des canaux numériques et des engagements de routine avec les salariés.

Pour améliorer l'accessibilité des centres de distribution afin d'optimiser le temps que les associés passent au travail et en dehors du travail, une application de covoiturage a été promue sur tous les sites, tandis que les sites individuels ont poursuivi leurs efforts de coordination avec les fournisseurs de bus publics locaux pour améliorer les temps. Des navettes depuis et vers les centres de distributions ont par exemple été mises en place sur le site d'Augny en haute saison en 2022.

En 2023, AFL prend des mesures supplémentaires pour étendre et favoriser le succès des initiatives ci-dessus, en se concentrant sur les options de transport tôt le matin et tard le soir pour le personnel d'AFL qui se rend et part de chaque centre de distribution.

3.2. SALAIRES ET AVANTAGES SOCIAUX

AFL s'engage à faire en sorte que tous les salariés bénéficient de salaires et d'avantages sociaux attractifs. AFL propose une complémentaire santé à tous ses salariés (jusqu'à 70% couverts par l'employeur), congé paternité rémunéré à 100%, congé paternité dit « Pebble » (rémunéré 100% jusqu'à quatre semaines consécutives) et « prime de naissance ». Ils ont également rapidement accès à différents avantages, notamment une prime de 13e mois, la possibilité de posséder des actions Amazon, une indemnité transport ("forfait mobilité"). Les salariés peuvent s'attendre à ce que leurs salaires augmentent après 12 mois, puis à nouveau après 24 mois. Les conditions de travail et la rémunération d'AFL sont régies par les conventions collectives du secteur des transports et de la logistique, la rémunération des shifts de nuit sont supérieures aux exigences légales. Les équipes d'AFL examinent les salaires et les avantages sociaux chaque année pour garantir une rémunération compétitive aux salariés.

En 2022, les négociations salariales annuelles obligatoires (négociation annuelle obligatoire ou NAO) ont

abouti à une augmentation de 3,5 % des salaires de base, plus une prime Q4 et une "Prime Macron" pour les employés éligibles. La priorité pour 2023 pour AFL est de privilégier l'augmentation des salaires pour contrer l'effet de l'inflation de 2022 et le récent réajustement du salaire minimum légal français, et rattraper les salaires historiquement compétitifs de AFL pour les postes d'entrée.

Le recours aux travail intérimaire sur les sites d'AFL est strictement lié aux augmentations temporaires d'activité ou à des remplacements temporaires de personnel permanent, tels que consignés dans le contrat de travail. En 2022, les travailleurs temporaires recevaient la même rémunération que les salariés d'AFL avec des indemnités supplémentaires en compensation du statut précaire, et recevaient autres avantages tels qu'une assurance médicale de la part des agences de recrutement avec lesquelles ils contractent. En 2022, les travailleurs intérimaires bénéficiaient également tout de même des commodités sur place ainsi que de la « prime de partage de valeur ». En 2023, AFL s'engage à limiter l'utilisation de personnel temporaire aux circonstances mentionnées et à poursuivre les postes permanents dans la mesure où les niveaux d'activité le permettent.

3.3. LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION

Les Principes d'Amazon relatifs aux droits humains internationaux précisent clairement la politique d'Amazon en matière d'égalité des chances. Amazon s'engage à faire en sorte que tous les salariés soient traités sur un pied d'égalité, et ne tolère pas la discrimination, fondée sur la race, la couleur, l'origine nationale, le sexe, l'identité de genre, l'orientation sexuelle, la religion, la croyance, le handicap physique, sensoriel ou mental, l'âge, les opinions politiques, la grossesse, la citoyenneté, le statut de migrant, le statut d'ancien combattant, l'ethnie, l'ascendance, la caste, le statut matrimonial ou familial ou autre statut juridiquement protégé dans ses pratiques de recrutement ou de travail (candidatures, promotions, missions, formations, salaires, avantages sociaux, licenciements, etc.). L'objectif d'Amazon est de veiller à ce que les décisions et actions en matière d'emploi soient fondées uniquement sur des considérations d'ordre professionnel, en s'attachant uniquement à la capacité d'une personne à exécuter le travail, et non à ses caractéristiques individuelles. Comme indiqué dans le code de conduite professionnelle et éthique, Amazon ne tolère pas la discrimination, les comportements violents et menaçants, ni le harcèlement à l'encontre de toute personne, y compris les salariés d'AFL, les travailleurs temporaires et les partenaires

commerciaux. Tout salarié qui estime avoir été victime de discrimination, de harcèlement ou de représailles pour avoir signalé une discrimination ou un harcèlement doit le faire savoir à son responsable, à tout membre de la direction, aux ressources humaines ou à la Amazon Ethics Line (« ligne d'éthique »), qui est gérée par un tiers indépendant et disponible en 165 langues. Dès réception de la plainte, Amazon procédera rapidement à une enquête et prendra les mesures correctives qui s'imposent, le cas échéant. Amazon ne tolérera ni ne permettra à aucun salarié de subir des représailles de quelque nature que ce soit, ni de subir des mesures disciplinaires suite à une plainte pour discrimination ou harcèlement.

AFL gère activement les risques liés aux discriminations et continue de diversifier ses effectifs et de renforcer sa culture d'inclusion conformément à l'engagement d'Amazon en matière de diversité, d'équité et d'inclusion. Amazon estime que les emplois de qualité pour les femmes se traduisent par des impacts positifs pour les communautés et suit également la représentation des femmes (et des communautés sous-représentées), car la diversité permet de créer de meilleures équipes axées sur la clientèle mondiale d'Amazon et qui la représentent mieux.

Les sites d'AFL ont proposé des formations sur la diversité et l'inclusion aux salariées et des politiques qui promeuvent les droits des femmes et l'égalité entre les hommes et les femmes tel que le paiement du salaire du congé de paternité, 4 semaines de congé « Pebble », la réglementation des absences liées à la grossesse et la disponibilité de salles d'allaitement. En 2023, AFL s'est engagé à aménager le temps de travail des salariés en fécondation in vitro (FIV) et des mesures d'accompagnement des seniors, comme des congés payés pour les formations informatiques et des campagnes adaptées sur le recrutement des seniors et la lutte contre les préjugés.

En tant qu'entreprise inclusive, Amazon s'engage également pour l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap et a signé en 2019 le Manifeste pour l'insertion des personnes en situation de handicap dans la vie économique. Chaque site travaille à favoriser l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap, que ce soit par des programmes destinés aux salariés en situation de handicap ou dans le recrutement de salariés permanents et temporaires en situation de handicap. Des associations et entités locales interviennent sur le site pour promouvoir la diversité et l'inclusion de multiples manières, notamment pour favoriser l'insertion professionnelle des personnes

handicapées (ex : Aurore, Mission Handicap). AFL entretient une convention de partenariat avec l'Association des Paralysés de France, et les sites permettent aux salariés RQTH (« Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé ») notamment par des aménagements et un accompagnement individualisé, y inclus l'adaptation des postes de travail et la formation d'interlocuteurs dédiés.

Amazon compte 13 groupes d'affinité gérés par des salariés, composés de plus de 100 000 salariés répartis dans des centaines de sections à travers le monde, qui ont un impact passionné et positif sur l'entreprise. Les groupes d'affinité sont au service des employés de différentes manières : ils partagent leurs expériences et leurs points de vue afin d'améliorer la compréhension culturelle, ils sont la voix des clients pour les entreprises et les équipes centrales et ils établissent des liens avec les communautés dans lesquelles Amazon travaille, vive et se divertit. Chaque groupe d'affinité a des sponsors exécutifs qui les aident à s'engager à tous les niveaux de l'entreprise. Les groupes incluent Amazon People with Disabilities ; Amazon Women in Engineering ; Asians@Amazon ; Black Employee Network ; Body Positive Peers ; Families@Amazon ; Glamazon (pour les salariés et alliés LGBTQIA+) ; Indigenous@Amazon ; Latinos@Amazon ; Mental Health and Well-Being ; Warriors@Amazon ; Women@Amazon et Women in Finance & Global Business Services Initiative. Amazon engage et consulte ses dirigeants et sollicite leurs idées pour améliorer les efforts d'inclusion en interne et en externe.

En 2023, AFL continue de développer des mesures visant à combler l'écart entre les sexes parmi les cadres, et veillera à ce que chaque site en dessous du seuil de 6% pour l'inclusion des personnes en situation de handicap se fixe un objectif afin d'atteindre ou de dépasser ce ratio, y compris par le biais du recrutement et en s'associant à des entreprises d'inclusion sur le lieu de travail. En outre, pour sensibiliser les salariés à la manière de soulever des préoccupations liées à la discrimination sur le lieu de travail, AFL mettra en œuvre des mesures visant à accroître la visibilité et la compréhension de la ligne d'éthique dans les centres de distribution.

3.4. ACCIDENTS DU TRAVAIL ET STRESS AU TRAVAIL

La **sécurité** fait partie intégrante de toutes les activités d'Amazon, au quotidien, dans toutes les opérations et dans tous les pays. En France, AFL a établi des normes détaillées de santé et de sécurité au travail, ainsi qu'un plan proactif 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 d'AFL s'appliquent à tous les salariés, y compris les salariés temporaires. Les responsables des sites AFL donnent l'exemple en ce qui concerne le respect des normes de sécurité les plus strictes. De l'encadrement à la formation en ergonomie en passant par l'utilisation sécurisée des processus et des équipements sur le lieu de travail, ils vérifient de façon proactive le respect des protocoles de sécurité. Des équipes de sécurité indépendantes de chaque établissement 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 infirmières, qui en plus de leurs tâches spécifiques sont responsables des inspections de sécurité et des évaluations ergonomiques.

AFL gère activement les risques de blessures et de stress sur le lieu de travail. Amazon a mis en place des plans solides proactifs 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 d'AFL sont mises en œuvre dans l'ensemble des activités d'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, des responsables 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 infirmières. Les équipes de sécurité de chaque site sont chargées des enquêtes sur les incidents, des mesures et des audits. Des processus 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 avantages de la connaissance dans les centres de distributions.

L'intégration au travail comprend des formations obligatoires sur la sécurité, telles que l'École de la sécurité, qui 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 promenades sur le terrain liées 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 travailleurs 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.

La direction du site recherche en permanence les commentaires des employés, et les conseils publics suivent en permanence les actions connexes et sensibilisent autour d'elles. Une liste des innovations et technologies Amazon supplémentaires utilisées pour aider les salariés, solliciter leurs commentaires et rendre leurs lieux de travail plus sûrs, est partagée ci-dessous :

- Les salariés sont régulièrement sondés dans le cadre du programme « Leadership Index ». Chaque mois, une série de questions leur est posée. Leurs réponses 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.
- Le programme « Safety Saves » renforce l'implication des salariés en identifiant les dangers et en les corrigeant avant qu'un accident ne se produise ou qu'une personne 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 salariés dans le cadre de leur intégration qui 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 salariés du site Amazon Robotics d'AFL portent des « Robotic Tech Vests », qui permettent aux unités robotisées de détecter les salariés et de planifier un autre itinéraire de déplacement pour éviter les interactions.
- Le processus d'examen mensuel des équipes de sécurité indépendantes rassemble les responsables de la sécurité pour l'ensemble d'AFL afin d'examiner les métriques, comparer les sites, partager des informations sur les bonnes pratiques et tenir les équipes des directeurs de site responsables du suivi.

En 2022, AFL a concentré ses efforts sur l'ergonomie au niveau du site, et sur l'identification et la mise en œuvre de solutions aux troubles musculosquelettiques (TMS). Notamment avec le déploiement de hauteur réglable et l'embauche d'ergonomes spécialistes. 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 de promotion de la santé mentale et de lutte contre le stress au travail comprennent : la formation d'intégration initiale, le programme d'aide aux employés, un assistant social sur place annoncé 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 travailleurs en ce qui concerne les risques pour la santé mentale et à promouvoir la sensibilisation des gestionnaires et des chefs d'équipe à la santé mentale et au stress au travail.

3.5. GESTION DES DECHETS SOLIDES

Amazon s'engage à construire une entreprise durable pour ses clients et la planète. En 2019, Amazon a cofondé « [The Climate Pledge](#) », un engagement qui vise à réduire les émissions de carbone de toutes ses activités à zéro d'ici 2040, soit dix ans avant l'Accord de Paris. Dans le cadre de cette promesse, Amazon a pris des engagements ambitieux pour atteindre cet objectif, notamment en lançant « [The Climate Pledge Fund](#) » pour soutenir le développement de

technologies et de services durables visant à réduire les émissions de carbone qui permettront à Amazon et à d'autres entreprises d'atteindre les objectifs fixés par « [The Climate Pledge](#) ». Ce programme d'investissement dédié, doté d'un financement initial de 2 milliards de dollars, investira dans des entreprises visionnaires dont les produits et les solutions faciliteront la transition vers une économie à faibles émissions de carbone.

Le plan d'AFL pour réinventer et simplifier ses options d'emballage durable repose sur une approche scientifique qui combine tests en laboratoire, « [machine learning](#) », science des matériaux et partenariats de fabrication pour mettre en œuvre un changement durable sur toute la chaîne d'approvisionnement de l'emballage et réduire les déchets solides. Les initiatives d'Amazon en matière d'emballage durable réduisent les déchets et facilitent le retrait des produits de leur emballage pour les clients. Les programmes [Déballer sans s'énerver](#) encouragent les fabricants à emballer leurs produits dans un emballage facile à ouvrir, 100% recyclable et prêt à être expédié aux clients, sans carton Amazon supplémentaire. Depuis 2021, Amazon n'utilise plus de pochettes plastiques à usage unique pour emballer ses articles dans son réseau de distribution en France, et les a remplacés par des pochettes en papier et des enveloppes en carton recyclables.

Nonobstant ce travail de réductions des matériaux d'emballage en plastique, il existe quelques cas où les clients en France peuvent encore recevoir des produits dans des emballages en plastique.¹

[Amazon.fr Second Chance](#) réduit les déchets générés par les retours dans les installations AFL en fournissant des informations aux clients sur la façon de réparer les appareils et les produits Amazon. Amazon gère une [page web](#) sur son site en français pour aider les clients à recycler des articles tels que des produits électroniques et des appareils, des batteries et des emballages, garantissant ainsi aux clients Amazon les informations les plus utiles et les plus récentes sur la façon de recycler en France.

AFL effectue une évaluation du programme environnemental des nouveaux sites afin de réduire le risque environnemental global avant leur lancement et a créé une initiative similaire pour les sites existants en 2022 afin d'assurer leur réussite à long terme, complétés par des audits réguliers et notamment par des audits sur l'efficacité énergétique. Nombre des problèmes de durabilité intersectoriels prioritaires pour Amazon sont améliorés grâce à des

¹ Pour plus d'information, visitez <https://www.aboutamazon.fr/actualites/durabilite/amazon-va-cesser-dempaqueter-les-produits-dans-des-pochettes-de-livraison-en-plastique-%C3%A0-usage-unique-dans-son-r%C3%A9seau-de-distribution-en-france-dici-la-fin-de-lann%C3%A9>

partenariats et des initiatives de collaboration avec des partenaires industriels crédibles, compétents et innovants. AFL s'associe à un nombre croissant d'organisations caritatives nationales et locales pour augmenter les dons de produits via les dons Expédié par Amazon. Les dons Expédié par Amazon automatisent le processus pour les partenaires vendeurs qui utilisent Expédié par Amazon pour faire don de leurs articles en surstock ou retournés. En 2021, AFL a fait don de plus de 850 000 articles à des organismes de bienfaisance, dont le Secours Populaire Français et la Croix-Rouge Française. En outre :

- AFL élabore et met en œuvre des procédures relatives aux déchets pour une gestion sûre et conforme des déchets conformément aux permis opérationnels des sites (arrêtés préfectoraux).
- Des procédures environnementales mondiales sont disponibles pour développer et exécuter des programmes environnementaux au niveau local.
- AFL met en œuvre des formations sur la gestion des déchets ainsi que sur l'utilisation de « Waste Tracker », un outil interne pour enregistrer et surveiller la production et les expéditions de déchets dangereux.
- AFL encourage les moyens de transport plus écologiques via un forfait de « mobilité durable » qui compense les salariés utilisant des modes de transport moins polluants ou non polluants pour les trajets domicile-travail.
- Deux centres de distribution AFL en France ont été construits sur d'anciennes bases militaires afin de réduire l'impact sur les communautés voisines.

Vous trouverez de plus amples informations sur le plan d'Amazon pour créer une entreprise durable sur le [site Amazon Durabilité](#).

En 2022, les sites de AFL ont mis en œuvre des politiques cohérentes dans tous les centres de distribution AFL concernant la gestion des déchets, y compris les canaux de tri, de collecte et de traitement des déchets. L'objectif en 2023 reste notamment de continuer à augmenter la quantité de déchets recyclés sur chaque site.

4. FOURNISSEURS ET PRESTATAIRES DE SERVICES

AFL engage des fournisseurs qui offrent des produits soutenant ses opérations, tels que l'équipement, les emballages, les étiquettes, les fournitures et les con-

sommables, et des services qui incluent la construction, la sécurité, le travail temporaire, le nettoyage, les services professionnels et les services publics.

Amazon s'engage à garantir 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'Amazon conclus avec les fournisseurs et prestataires de services d'Amazon exigent le respect [des Normes en matière de chaîne d'approvisionnement d'Amazon](#), mises à jour en décembre 2022. Les équipes mondiales d'Amazon collaborent étroitement avec les fournisseurs autour des Normes en matière de chaîne d'approvisionnement d'Amazon et aident les fournisseurs à renforcer leur capacité à offrir des environnements de travail sûrs et respectueux des droits humains et de l'environnement. Amazon applique une politique d'amélioration continue et s'engage à collaborer avec les fournisseurs afin d'intégrer le respect des droits de l'homme 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. Amazon s'efforce de toujours faire passer les intérêts des employés en premier. Amazon encourage les fournisseurs à faire preuve de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme et de respect de l'environnement, ou si la loi l'exige, Amazon exige qu'ils le fassent, afin d'identifier, de hiérarchiser et de traiter leurs risques les plus importants, en adoptant et en maintenant des systèmes de gestion efficaces, comme indiqué dans les normes d'Amazon. Les prestataires de services tiers qui emploient des travailleurs sur place doivent également se soumettre à une évaluation en matière de santé et de sécurité. Afin de s'assurer que ces normes sont respectées tout au long de la chaîne d'approvisionnement, AFL attend de ses fournisseurs qu'ils obligent leurs sous-traitants et leurs agences de placement à respecter les normes et pratiques énoncées dans les Normes en matière de chaîne d'approvisionnement d'Amazon. Si un non-respect de ces normes est constaté, AFL exige des fournisseurs et des prestataires de services qu'ils mettent en œuvre des plans pour y remédier et apporter des améliorations.

Amazon utilise une approche fondée sur l'analyse des risques pour évaluer les fournisseurs et les prestataires de services et veiller à la conformité et à l'amélioration continues de la chaîne d'approvisionnement mondiale d'Amazon. Amazon s'associe à EcoVadis, une société internationale tierce d'évaluation de la durabilité, pour réaliser une cartographie des risques et des auto-évaluations des performances

des fournisseurs sur des sujets liés à l'environnement, au travail et aux droits humains, à l'éthique et aux approvisionnements durables. Les évaluations sont menées auprès des fournisseurs de premier niveau de biens et de services non liés à la marchandise pour les opérations d'Amazon dans l'UE, y compris les centres de distribution gérés par AFL. Alors que tous les fournisseurs d'AFL basés en Europe sont jugés faibles en termes de risque quant au pays, 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 parmi ceux présentant les risques sociaux et environnementaux les plus élevés au niveau du secteur. Les fournisseurs d'AFL et les prestataires de services identifiés comme étant à haut risque et/ou stratégiques sont invités à effectuer une auto-évaluation EcoVadis de leurs systèmes de gestion de la durabilité. Lorsque les fournisseurs et les prestataires de services ne parviennent pas à effectuer une évaluation ou démontrent des performances constamment faibles, les équipes d'approvisionnement d'Amazon ne leur accordent plus la priorité ou n'interagissent plus avec eux. Amazon cherche à donner la priorité aux fournisseurs hautement performants et conformes lors des appels d'offres et une fois qu'ils sont inclus dans la base des fournisseurs.

Amazon continue à développer des mesures préventives, y compris des formations disponibles pour les gestionnaires de contrats, afin de permettre une meilleure compréhension des méthodes d'approvisionnement responsable d'Amazon et de l'application des Normes applicables à la chaîne d'approvisionnement d'Amazon. Amazon continue également à renforcer auprès des fournisseurs les attentes définies dans les Normes.

5. MÉCANISMES D'ALERTE OU DE RECLAMATION

Dans le cadre du travail d'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 d'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.

L'équipe juridique d'Amazon chargée de la conduite professionnelle et de l'éthique surveille les problématiques soulevées par les salariés et travailleurs temporaires d'AFL au travers de la ligne d'assistance téléphonique éthique d'Amazon et signale les allégations de violation du code de conduite professionnelle et éthique au comité d'audit d'Amazon. Les salariés à temps plein, à temps partiel et en contrat temporaires peuvent poser des questions ou signaler des violations présumées du code de conduite professionnelle et éthique via la ligne d'éthique d'Amazon. Gérée par un tiers indépendant, la ligne d'éthique Amazon reçoit des alertes par téléphone ou via Internet et les signale sous forme anonyme.

Pour assurer 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, et 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 d'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 d'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 d'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 »** est un mécanisme de retour d'information en temps réel, à l'échelle de l'entreprise, conçu pour écouter les salariés et en tirer des leçons 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. Les sujets des questions sur Connections posées à AFL en 2022 comprenaient des améliorations de la sécurité, l'inclusion au travail. En outre, Connections déploie l'indice de leadership en matière de sécurité à AFL, dans lequel les données d'intervention sont examinées tous les mois, et, lorsque les scores sont faibles, les directeurs sont invités à répondre en temps opportun en présentant un plan d'action pour résoudre le problème.

- **Des tableaux d'expression**, physiques ou virtuels, sont disponibles dans les centres de distribution Amazon du monde entier, y inclus les sites AFL, afin d'offrir aux salariés un moyen de communiquer au quotidien leurs avis, leurs préoccupations et leurs questions à la direction, avec la possibilité de le faire de façon anonyme si l' salarié le souhaite, sous forme de tableaux physiques ainsi que sous forme numérique via l'application A à Z disponible pour tous les salariés. Les équipes de direction des sites AFL répondent directement à chaque question, en favorisant le dialogue et en remédiant efficacement aux problèmes sur place.
- **Réunions régulières en personne.** A 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 d'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. Exemples de cela en sont : des tables d'anniversaire lorsque les employés nés un certain mois rencontreront le directeur général et le responsable des ressources humaines du site pour une réunion informelle avec des conversations ouvertes ; des rencontres hebdomadaires organisé par les chefs d'équipe avec cinq salariés qui changent à chaque semaine afin de discuter un large éventail de sujets, notamment de la sécurité et des retours d'expérience sur procédés et les équipements. Les autres Team Connects comprennent de 1 à 10 rendez-vous sur le même sujet.
- **Amélioration continue** (CI) est un programme qui permet aux salariés de proposer leurs idées d'amélioration des processus pour qu'elles soient

renvoyés au bon point de contact pour réaliser une étude de faisabilité, ce qui est capable de conduire à des améliorations au niveau mondial. En 2023, AFL prévoit de rendre ce programme directement disponible aux salariés via l'application A à Z.

Ce plan a été signé par:

David Lewkowicz

David Lewkowicz
Président, Amazon France Logistique S.A.S.

Fred Pattje

Fred Pattje
Directeur du Service Client Amazon en France, Italie, et Espagne

Frédéric Duval

Frédéric Duval
Country Manager, Amazon France