

Lignes directrices relatives à la Certification du Programme d'emballages Frustration-Free Packaging (FFP - Déballer sans s'énerver) d'Amazon

Programmes d'emballages Déballer sans s'énerver : Niveau 1 - Déballer sans s'énerver (FFP), Niveau 2 - Expédition dans son propre contenu (SIOC) et Niveau 3 - Emballage ne nécessitant aucune préparation (PFP)



Ce document et les spécifications qu'il contient constituent des informations confidentielles et demeurent la propriété exclusive d'Amazon. Ce document n'octroie aucun droit aux participants au programme (Fournisseurs, Vendeurs, Distributeurs et Fabricants), notamment le droit de participer à cette initiative ou à utiliser tout nom, marque, emballage ou tout autre droit exclusif relatif au programme d'initiative Amazon pour la certification des emballages. Ces droits seront soumis à des Conditions générales distinctes relatives à l'initiative Amazon pour la certification des emballages. Le présent document ne constitue pas une concession expresse ou implicite de droits sur les brevets, droits d'auteur, secrets commerciaux, marques ou autres droits de propriété intellectuelle d'Amazon. Amazon se réserve le droit de modifier ou de supprimer ces spécifications sans préavis et à tout moment, à son entière discrétion.

Version 10.5 EU, Réseau Amazon, 2021

Mise à jour : 09/14/2021

Table des matières

<u>Chapitre</u>	<u>Page</u>
Introduction	1
Les niveaux de la Certification des emballages par Amazon	2
Les avantages de la Certification des emballages par Amazon	2
Les exigences relatives à la Certification	3
Test de transit pour la Certification des emballages	5
Critères de réussite au test de Certification	6
Démarrer le processus de Certification des emballages	6

Introduction

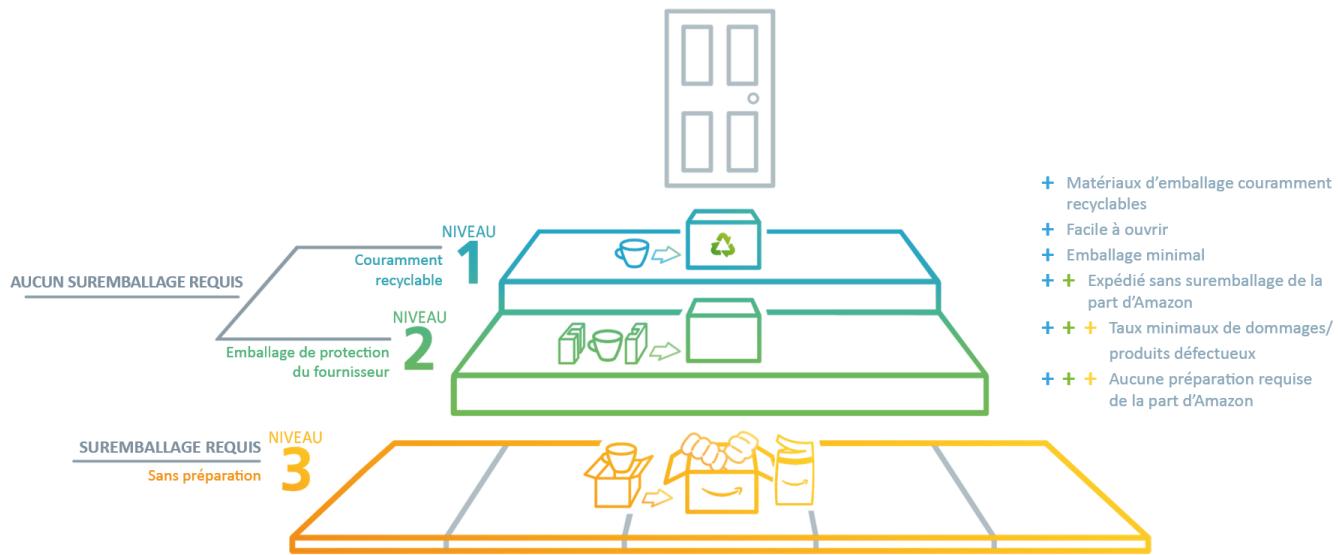
Pour Amazon, inventer un emballage qui convienne à une multitude de produits constitue un défi unique. En effet, avec plusieurs millions d'articles en vente à l'heure actuelle, nous devions trouver un système qui puisse inspirer le secteur. Nous avons commencé par nous mettre à l'écoute des clients. Bien qu'ils nous disent souvent qu'ils ont apprécié la façon dont leur produit était emballé, il arrive parfois que les emballages n'aient pas été la hauteur de leurs attentes (par exemple, le produit est arrivé endommagé, l'emballage était trop volumineux ou trop difficile à ouvrir). Ces commentaires ont été certains des facteurs qui ont motivé notre équipe mondiale en charge de l'emballage à inventer et simplifier un système appelé le Programme d'emballages Déballer sans s'énerver (*Frustration-Free Packaging - FFP*). L'objectif de ce programme est d'associer un ensemble de principes clés à des méthodes de test et à une procédure de certification, et d'appliquer nos idées à l'échelle des millions de produits en vente.

Chez Amazon, nous nous sommes donné pour mission d'être l'entreprise la plus orientée client au monde. C'est pourquoi nous plaçons continuellement la barre plus haut afin d'offrir aux clients ce qu'ils demandent : un emballage minimal, fonctionnel et qui protège efficacement les produits. Notre but est de nous assurer que chaque article reçu d'Amazon entre dans l'une des catégories de certification du programme Déballer sans s'énerver : Niveau 1 - Déballer sans s'énerver (FFP), Niveau 2 - Expédition dans son propre contenant (SIOC) et Niveau 3 - Emballage ne nécessitant aucune préparation (PFP). Les emballages certifiés doivent permettre au produit de rester intact sur l'ensemble de la chaîne logistique et jusqu'au pas de la porte du client, et ce sans nécessiter d'emballage ou de préparation additionnels de la part d'Amazon. Cela nous permet de diminuer les déchets et de réduire notre empreinte écologique. L'emballage doit également être facile à ouvrir et ne doit pas causer d'énerver, un sentiment souvent éprouvé par les clients quand ils déballent leurs produits. Enfin, nous attendons des composants de nos emballages qu'ils soient conçus de manière à pouvoir être recyclés. Ces principes sont au cœur de notre programme et garantissent que les emballages soient conçus de façon à réduire les déchets tout en étant prêts à être expédiés tels que les Fournisseurs nous les ont envoyés.

En nous associant à nos Fournisseurs pour atteindre ces objectifs, nous avons élaboré ces consignes de Certification des emballages pour améliorer la durabilité écologique et développer des innovations visant à améliorer l'expérience client, diminuer l'impact de la consommation sur l'environnement, réduire les coûts de la chaîne logistique et développer d'autres offres d'emballage. Pour obtenir plus amples informations sur la conception, les tests et la certification des emballages par Amazon, rendez-vous sur <https://www.aboutamazon.fr/emballage>

Programme d'emballages Déballer sans s'énerver d'Amazon

Niveaux de certification



Les avantages de la Certification des emballages par Amazon

	Les niveaux de la Certification des emballages par Amazon		
AVANTAGES	Niveau 1 (FFP)	Niveau 2 (SIOC)	Niveau 3 (PFP)
Réduction/suppression de la rétrofacturation des frais de préparation par Amazon	✓	✓	✓
Réduction/suppression de la rétrofacturation des frais d'emballage (FFP) et d'expédition (SIOC) par Amazon	✓	✓	
Possibilité de réduire les coûts d'emballage	✓	✓	
Possibilité de réduire les frais de transport entrant	✓	✓	

- Réduction/suppression de la rétrofacturation des frais de préparation par Amazon :** Lorsqu'un ASIN est certifié Niveau 1 (FFP), Niveau 2 (SIOC) ou Niveau 3 (PFP), Amazon s'assurera que votre ASIN ne fasse pas l'objet d'une préparation supplémentaire. Cela permet aux Fournisseurs d'éviter la rétrofacturation de frais de préparation.
- Réduction/suppression de la rétrofacturation des frais d'emballage (FFP) et d'expédition (SIOC) par Amazon :** Lorsqu'un ASIN est certifié Niveau 1 (FFP) ou Niveau 2 (SIOC), Amazon veillera à ce que votre ASIN ne fasse pas l'objet d'une rétrofacturation FFP/SIOC à l'arrivée (la rétrofacturation est actuellement limitée aux ASIN non triables en Amérique du Nord et en Europe).
- Possibilité de réduire les coûts d'emballage :** Les emballages standard que l'on trouve dans le commerce sont souvent conçus pour attirer l'attention du client. Ils affichent des couleurs éclatantes, sont plus grands que nécessaire pour être vus plus facilement dans les rayonnages ou comportent des fenêtres, des découpes et d'autres caractéristiques d'emballage coûteuses qui ne sont pas pertinentes aux clients d'Amazon. En optimisant l'emballage des produits expédiés par Amazon et en éliminant les attributs marketing superflus, les Fournisseurs peuvent réduire les déchets, améliorer la durabilité écologique et faire des économies.

- D. **Possibilité de réduire les frais de transport entrant** : Lorsque l'emballage est optimisé pour être expédié par Amazon, le colis est « à la bonne taille » sur l'ensemble de la chaîne logistique. Des colis plus petit sont synonymes de coûts de transport plus faibles (plus d'unités par palette/camion/conteneur). Il est également moins coûteux pour Amazon d'expédier le même colis au client, permettant ainsi aux deux parties de faire des économies.

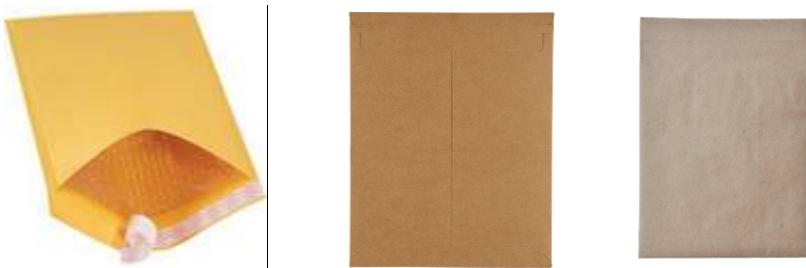
Les exigences relatives à la Certification

EXIGENCES :	Les niveaux de la Certification des emballages par Amazon		
	Niveau 1 (FFP)	Niveau 2 (SIOC)	Niveau 3 (PFP)
Protection contre les dommages <ul style="list-style-type: none"> Conformité ISTA 6 Aucune préparation par Amazon requise 	✓	✓	✓
Conçu pour réduire les déchets <ul style="list-style-type: none"> Expédition sans suremballage Amazon 	✓	✓	
Emballage de taille minimale	✓		
Emballage recyclable	✓		
Facile à ouvrir	✓		

- A. **Construction des emballages** : L'emballage d'un produit doit être constitué de six faces rectangulaires rigides, doit pouvoir être empilé dans une remorque à pleine charge mixte et résister aux conditions de transport dans un réseau de livraison de colis ou une expédition à chargement partiel (CP). Cette capacité est validée par la méthode de test ISTA 6-Amazon.com (SIOC) ou un test de chute Fournisseur Amazon. Les petits articles pouvant être expédiés dans une enveloppe matelassée ou une enveloppe rigide seront acceptés à titre d'exception à une boîte. Ces emballages doivent eux-aussi être soumis au test ISTA 6-Amazon.com s'il s'agit d'articles fragiles, ou à un test de chute (défini dans la section F). Les boîtes en carton rectangulaires restent la méthode d'emballage préférée. Les sacs en plastique ne sont actuellement pas autorisés en raisons des potentielles déchirures et perforations qui peuvent survenir durant le transport. Des différentes faces de l'emballage doivent être plates et ne doivent pas comporter de protubérances, de fenêtres ni de découpes. Des trous d'accès/poignées sont autorisés à condition que leurs dimensions ne dépassent pas la taille standard de 8,89 x 2,54 cm.

Les produits emballés dans des enveloppes rembourrées et rigides seront définis comme un produit emballé dont :

- le volume est inférieur à 13.000 cm³,
- le côté le plus long est inférieur ou égal à 457 mm, et
- le poids est inférieur ou égale à 4,5 kg
- Exemples d'enveloppes :



- B. **Dimension minimale de l'emballage** : Pour certifier vos produits en tant que Niveau 1 (FFP) ou Niveau 2 (SIOC), les dimensions de l'emballage doivent être conformes aux dimensions minimum indiquées ci-dessous, sans exception. Tout emballage de produit dont les dimensions sont inférieures à celles indiquées ci-dessous ne pourront bénéficier

que du Niveau 3 (PFP), car il nécessitera un emballage supplémentaire de la part d'Amazon. La Certification PFP est actuellement facultative.

Dimensions minimales acceptables de l'emballage Niveau 1 (FFP)/Niveau 2 (SIOC)			
Région	Longueur	Largeur	Hauteur
AN	152,4 mm	101,6 mm	9,5 mm
UE	152,4 mm	101,6 mm	9,5 mm

- C. **Scellement de l'emballage** : Tous les bords ouverts doivent être scellés de manière adéquate afin de garantir la protection du produit du centre d'expédition jusqu'à sa livraison au client. Les agrafes en tant que méthode de scellement ne sont pas autorisées, mais elles peuvent être utilisées sur le joint de colle du fabricant. Les languettes de fixation doivent être adéquatement scellées avec de la colle ou un ruban adhésif. Lorsqu'il s'agit de produits surdimensionnés, il est possible d'utiliser des bandes ou sangles non métalliques afin de garantir l'intégrité structurelle du produit pour le transporteur externe, à condition que les sangles soient fermement ajustées autour du produit. Il est interdit de regrouper plusieurs colis par lot à l'aide de sangles ou de bandes.
- D. **Impression et étiquetage d'identification de l'emballage** : Les marquages et les étiquettes présentes sur l'emballage doivent indiquer clairement son contenu et communiquer toute instruction particulière de manutention. Tous les emballages certifiés doivent également respecter les exigences en matière d'étiquetage et de marquage définies dans le Manuel de transport et de préparation (Vendor Shipment Prep and Transportation Manual), disponible dans le centre de ressources du portail Vendor Central.
- E. **Produits entrant dans la catégorie Matières dangereuses (Hazmat)** : À l'heure actuelle, nous ne pouvons fournir aucune certification de Niveau 1 (FFP) ou Niveau 2 (SIOC) pour les produits entrant dans la catégorie des matières dangereuses (ASIN avec un numéro UN) et/ou si l'emballage comporte des symboles ou des inscriptions indiquant un transport réglementé. Les certifications de Niveau 3 (PFP) sont applicables aux produits Hazmat.
- F. **Produits fragiles** : Comprendent, mais sans s'y limiter, les articles contenant :
- du verre, de la céramique, de la porcelaine, de l'argile
 - des liquides/semi-liquides ; des éléments solides pouvant devenir liquides à des températures rencontrées durant le cycle de distribution (supérieure à 70 °F ou 21,1 °C).
 - Si 50 % ou plus des éléments d'un produit contient des matières fragiles, le produit sera considéré comme fragile, et 5 échantillons complets seront requis pour les tests ISTA-6. Un seul échantillon sera requis pour la certification des produits non-fragiles, des téléviseurs et des produits volumineux ou lourds.
 - Par exemple, une batterie de 4 casseroles : 4 casseroles, 4 couvercles en verre = L'échantillon serait considéré comme fragile (50 % du produit, soit 4 éléments sur 8, étant fragile). 4 casseroles, 2 couvercles en verre = l'échantillon ne serait pas considéré comme fragile car seulement 2 éléments sur 6 le sont (soit moins de 50 %).
- G. **Emballage recyclable** : Pour le Niveau 1 (FFP), l'emballage doit être constitué à 100 % de matériaux couramment recyclables. Les matériaux acceptables comprennent : le carton ondulé ou autre matière à base de papier et/ou les composants plastiques marqués des codes SPI 1 (PET), 2 (HDPE) et 5 (PP). Aux États-Unis, les emballages doivent être conformes aux Guides verts pour l'utilisation de déclaration de marketing sur l'environnement (Green guides for the Use of Environmental Marketing Claims) de la Federal Trade Commission (www.ftc.gov ; Section 260.12). Pour l'Union européenne, veuillez vous référer au règlement de la Directive 94/62/CE du Parlement européen et du Conseil relative aux emballages et aux déchets d'emballages datant du 20 décembre 1994. Ces règlements ne sont donnés qu'à titre d'exemple, et les Fournisseurs sont tenus de respecter toutes les lois applicables. En outre, l'impression ou les traitements apportés à l'emballage ne doivent pas affecter le caractère recyclable de l'emballage.
- Les films ou sacs plastique sont seulement autorisés dans les situations où le produit requiert une protection contre les abrasions et la poussière, ou lorsqu'ils servent à contenir des petites pièces. Seuls les films plastiques marqués des codes SPI 2 (HDPE) et 4 (LDPE) sont acceptés.

- Les attaches de fil métallique peuvent être employées uniquement pour l'organisation des câbles, et ne doivent pas être utilisées pour sécuriser le produit dans l'emballage.
- Les sachets de gel de silice sont autorisés.
- Les films ou sacs souples qui protègent et conservent la qualité ou la fraîcheur du produit sont autorisés.

H. **Facile à ouvrir** : Les emballages de Niveau 1 (FFP) doivent être faciles à ouvrir en évitant au client de devoir recourir à l'utilisation de ciseaux ou d'un cutter. L'emballage ne doit pas contenir d'emballages de type *blisters*, d'inserts en plastique, de chips de calage, de papier déchiqueté ou de coques en plastique soudées. L'ensemble du contenu doit pouvoir être retiré de l'emballage en moins de 120 secondes.

Test de transit pour la Certification des emballages

A. **Procédures de test** : Les tests doivent être réalisés selon les méthodes de test d'Amazon : pour les articles fragiles, appliquez le protocole ISTA 6-Amazon.com SIOC ou la méthode ISTA 6-Amazon.com Overbox pour la certification PFP. Pour les articles non fragiles, il convient de réaliser un test de chute dont la procédure est décrite sur notre [page web consacrée aux emballages](#). Les articles non fragiles pesant plus de 50 lb (23 kg) doivent être soumis au test ISTA 6-Amazon.com SIOC.

	Non fragile, moins de 50 lb (23 kg).	Non fragile, plus de 50 lb (23 kg).	Fragile, moins de 50 lb (23 kg).	Fragile, plus de 50 lb (23 kg).	Fragile PFP	Non fragile, PFP
ISTA 6-Amazon.com SIOC	✓	✓	✓	✓		
ISTA 6-Amazon.com Overbox					✓	✓
Test de chute Fournisseur Amazon	✓					

B. **Catégories de taille des colis** : Le test d'emballage varie selon la taille de l'article en question. Amazon classe les colis en trois catégories selon leurs dimensions et leur poids par région : SURDIMENSIONNÉ, STANDARD, et NIVEAU 3 (PFP). Le tableau ci-dessous indique les catégories de taille, ainsi que les niveaux de certification et les méthodes de test associés :

	Exigences en matière de poids	ET/ OU	Exigences en matière de dimensions	Procédures de test	Échantillons de test requis
Standard Niveau 1 (FFP)/ Niveau 2 (SIOC)	< 50 lb, 23 kg	ET	$\geq 6 \text{ po.} \times 4 \text{ po.} \times 0,375 \text{ po.}$ (<i>la dimension la plus longue ne peut pas dépasser 108 po.</i>) - AN $\geq 152,4 \text{ mm.} \times 101,6 \text{ mm.} \times 9,5 \text{ mm.}$ (<i>la dimension la plus longue ne peut pas dépasser 274 cm.</i>) - UE	ISTA 6-Amazon.com (SIOC) Type A ou test de chute Fournisseur Amazon (non fragile)	Non fragile : 1 Fragile : 5
Surdimensionné Niveau 1 (FFP)/ Niveau 2 (SIOC)	$\geq 50 \text{ lb, 23 kg}$	OU	Toute dimension $\geq 108 \text{ po, 274 cm ou} > 165 \text{ po}$ de circonférence	ISTA 6-Amazon.com (SIOC) Type B – Type F	Non fragile : 1 Fragile : 5
Téléviseurs	< 150 lb, 68 kg	ET	$\leq 165 \text{ po}$ de circonférence*	ISTA 6-Amazon.com (SIOC) Type G	Non fragile : 1
Téléviseurs	> 150 lb, 68 kg	OU	$> 165 \text{ po}$ de circonférence*	ISTA 6-Amazon.com (SIOC) Type H	Non fragile : 1
Niveau 3 (PFP)	< 50 lb, 23 kg	ET	$< 6 \text{ po.} \times 4 \text{ po.} \times 0,375 \text{ po.}$ (AN) $< 152,4 \text{ mm} \times 101,6 \text{ mm} \times 9,5 \text{ mm}$ (UE)	ISTA 6-Amazon.com (OVER-BOXING)	Non fragile : 2 Fragile : 5

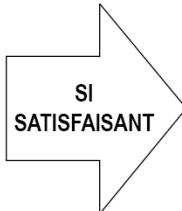
* Circonférence = Longueur + 2xHauteur + 2xLargeur

Critère de réussite au test de Certification

SATISFAISANT ou INSATISFAISANT

Échec objectif

- Article visiblement endommagé
- Article visiblement brisé
- Perte de fonction (article ne fonctionne pas)
- Perte d'usage (p. ex., couvercle fissuré)
- Article de collection avec marques d'abrasion sur l'emballage externe
- L'emballage n'est pas adéquatement scellé
- Le sceau d'inviolabilité est compromis
- L'emballage tiers est fendu, les bords sont déchirés, le ruban adhésif ne colle pas



Échec au niveau du client

- Marques d'usure, d'enfoncement ou d'abrasion sur l'emballage externe
 - Enfoncements mineurs/de petite taille sur le produit même
- Pour déterminer si les critères ci-dessus entraînent un échec, prenez le point de vue du client...
- L'équipe Amazon chargée de l'expérience client en matière d'emballage est en mesure de déterminer ce point si nous réalisons les tests dans nos laboratoires
 - Lorsque les tests sont réalisés par des laboratoires tiers, le fournisseur prendra cette décision
 - Si les tests sont réalisés par le fournisseur ou par un laboratoire tiers, la décision finale établissant s'il s'agit d'un échec au niveau du client revient au fournisseur

POSEZ-VOUS LA QUESTION : Nos clients accepteraient-ils cela ?

SI LA RÉPONSE EST NON : Échec au niveau du client

Commencer le processus de Certification des emballages

Afin de faire certifier votre produit, vous devez inscrire votre ASIN dans le portail Vendor Central en sélectionnant « Support » (Assistance), puis « Contact us » (Contactez-nous) et enfin « What can we help you with » (Comment pouvons-nous vous aider ?). Faites ensuite défiler la page vers le bas et sélectionnez « Amazon Packaging Certification » (Certification des emballages Amazon). Pour en savoir plus sur comment demander de l'aide, cliquez sur le lien suivant : <https://www.aboutamazon.fr/emballage/commencer/s-inscrire>. Toute inscription doit être soumise en passant avec succès un test de certification ISTA 6-Amazon auprès d'un laboratoire tiers certifié par ISTA ou un test de chute Fournisseur Amazon accompagné d'un rapport de test. La liste des laboratoires certifiés par ISTA et autorisés à réaliser les tests ISTA 6-Amazon-SIOC ou ISTA 6-Amazon-Over-Boxing est disponible [ici](#).

Processus de certification : Avant d'inscrire votre produit à un test, veuillez vous assurer d'avoir suivi le protocole de test ISTA 6-Amazon.com approprié ou test de chute Fournisseur Amazon, et d'être persuadé de sa réussite. Il est important de noter que lorsque vous inscrivez un produit à des fins de certification (soit auprès d'un laboratoire APASS, d'un laboratoire certifié par ISTA ou d'un Fournisseur), le processus de certification sert à confirmer de manière DÉFINITIVE qu'un ASIN satisfait à nos lignes directrices et nos exigences. Une fois qu'un ASIN est certifié après son inscription, le produit associé est immédiatement enregistré comme devant être expédié dans son propre contenant (Niveau 1 ou Niveau 2) et/ou les instructions de préparation sont supprimées (Niveaux 1, 2 et 3), à moins qu'une date de certification ultérieure ne soit indiquée dans le Formulaire type d'inscription d'un Fournisseur Amazon. Par conséquent, les ASIN ne doivent pas être inscrits à des fins de certification avant que le produit ne soit prêt à être expédié par le réseau de distribution Amazon, sous peine de perdre la certification de l'ASIN associé. De plus amples informations sur comment inscrire un ASIN aux fins de certification sont disponibles [ici](#).

Les Fournisseurs souhaitant obtenir une validation préalable de leur concept peuvent réaliser le test par eux-mêmes ou faire appel à un tiers approuvé faisant partie du réseau APASS ou un laboratoire certifié par ISTA. La liste des membres du réseau APASS est disponible [ici](#). Les tests en laboratoire et ceux réalisés par les Fournisseurs doivent être conformes au protocole de test approprié et être accompagné de rapports de test dont les modèles sont disponibles sur <https://www.aboutamazon.fr/emballage/commencer/tester-et-certifier>.