



RAPPORT RSE

2017

Le mot du Dirigeant

J'ai fondé l'entreprise **Lama France**, avec mon associé M.Ma, voici presque 30 ans à Lyon, avec l'idée quelque peu osée pour l'époque de proposer une alternative économique aux consommateurs.

Véritables spécialistes du consommable d'impression générique, nous avons développé au fil du temps une expertise produits sur toutes les technologies d'impression avec une obsession de qualité qui s'incarne dans la marque UPrint créée en 1998.

Nous disposons d'un **service Qualité intégré** qui participe aux développements de produits, effectue les tests, valide les process, normes et certifications et assure un service après-vente. Tous les produits UPrint sont garantis 3 ans et font l'objet de **certifications et normes internationales**.



L'humain a toujours été au centre de mes priorités : parti de rien, me voici à la tête d'un groupe de plusieurs sociétés basées en France et en Europe, ayant toutes pour point commun l'univers de l'impression.

Notre groupe est fortement impliqué dans une démarche environnementale à travers les filiales Récup'Cartouches (collecte, tri et valorisation des cartouches usagées) et LM Eco Production (récupération et reconditionnement de matériels informatiques utilisés).

Cet engagement se traduit également par notre adhésion au Global Compact. Lama France emploie à ce jour plus de 70 salariés, hommes et femmes qui œuvrent à mes côtés pour incarner au quotidien les valeurs qui me sont chères: l'engagement, le goût du challenge et de la performance et l'épanouissement de soit pour devenir aujourd'hui un leader incontesté du marché de l'impression...

François Lao
Président Directeur Général Lama France

A handwritten signature in blue ink, which appears to be 'F. Lao', written in a cursive style.

Les 10 principes

**NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL**



DROITS DE L'HOMME

1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme
2. À veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme.

NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL

3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective
4. À contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire
5. À contribuer à l'abolition effective du travail des enfants
6. À contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

ENVIRONNEMENT

7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement
8. À prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
9. À favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

10. Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Principes relatifs aux **droits de l'homme**

Lama France, adhère aux principes de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme de 1948, de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) et en particulier des conventions relatives à la protection des travailleurs, à l'interdiction du travail forcé et du travail des enfants

1. LA POLITIQUE SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE - LE RECRUTEMENT ET L'INTÉGRATION -

Afin de réussir l'intégration des nouveaux salariés, notre service Ressources Humaines assure :

- Un accueil individualisé dès le 1er jour avec la remise d'un dossier facilitant l'intégration. Un suivi personnalisé tout au long de la période d'essai.
- Une session d'intégration d'une semaine avec la découverte de l'entreprise, des valeurs, des métiers et services et de la politique RSE.
- Une session d'intégration de deux semaines pour les commerciaux avec des formations aux produits et aux techniques de vente.

2. UNE ENTREPRISE À TAILLE HUMAINE

La politique de recrutement de Lama France participe à l'insertion professionnelle des étudiants et des personnes en situation de handicap avec la signature de contrats

uniques d'insertion, de professionnalisation et des conventions de stage ou d'immersion professionnelle.

Insertion de personnes en situation précaire

- Travail des Jeunes en réinsertion sociale
En 2016, 27 stagiaires sont venus découvrir nos métiers dont un quart venait d'organismes d'insertion professionnelle.
- Travailleur Etrangers
10% des salariés de Lama France sont de nationalités étrangères. Ceci permet une vraie mixité des cultures et des modes de vie.

des stagiaires en insertion
professionnelle

25%



de nationalités
étrangères

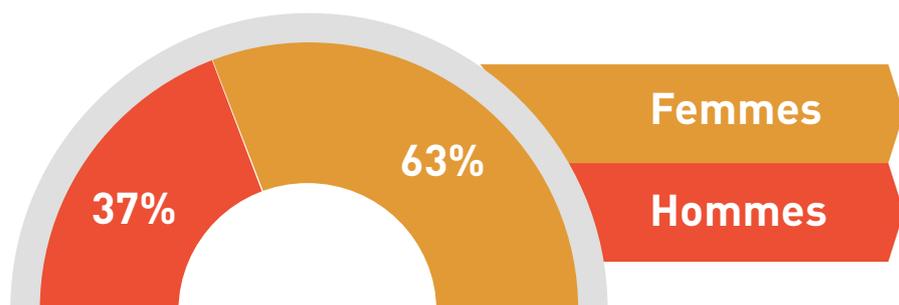
10%



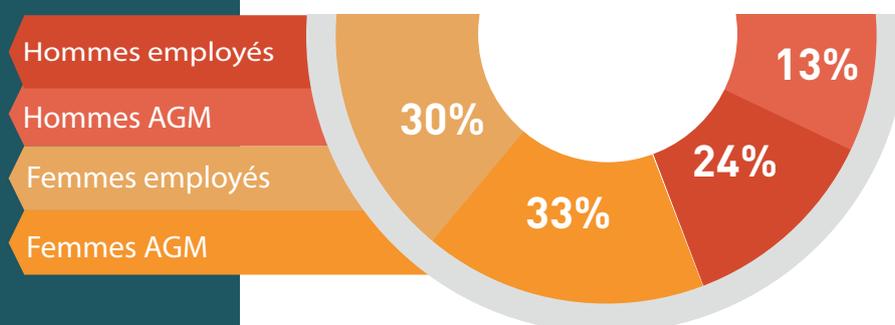
Intégration du personnel Handicapé

2 travailleurs en situation de handicap composent l'équipe de Lama France.

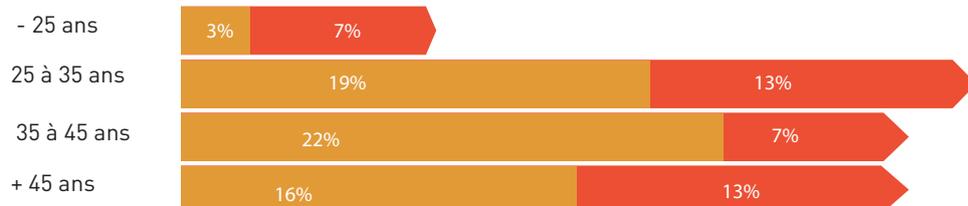
De plus, Lama France a fait le choix d'être une entreprise solidaire et de sous-traiter une partie de son activité auprès de 2 E.S.A.T (Industrie et Service d'Aide par le Travail). Lama France sous traite une partie de l'exécution de ses travaux et services qui emploient des personnes porteuses de handicap.



Répartition Hommes/Femmes en matière de qualification et classification



Mixité des âges



Création d'emploi

Lama France s'efforce de créer des emplois et prévoit de créer 5% de nouveaux emplois d'ici à 2019, selon l'évolution de la société.

3. LE BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS CHEZ LAMA FRANCE

Lama France s'engage pour le bien-être des collaborateurs et souhaite développer de meilleures pratiques qui permettent à chacun de trouver une harmonie professionnelle et personnelle.

De nombreuses actions permettant de favoriser la convivialité et la cohésion sociale sont mises en place en interne.

Les avantages sociaux

- Chaque salarié peut bénéficier d'une mutuelle pour toute la famille avec une prise en charge financière à hauteur de 70% par Lama France.
- Une prévoyance a été mise en place et permet de bénéficier d'un maintien de salaire en cas de maladie ou d'accident du travail. Elle prévoit aussi un capital décès à destination des ayants droits et une rente d'éducation pour les enfants.
- Partage des profits aux salariés de Lama France et prime de progrès calculée sur la progression des résultats de la société. Mise en place d'un plan d'interressement depuis de nombreuses années, bien avant la participation obligatoire pour les entreprises de plus de 50 salariés.
- Des tickets restaurants sont proposés aux salariés et pris en charge par l'employeur à hauteur de 60% de leur valeur.
- Le Comité d'entreprise offre lui aussi chaque année des chèques cadeaux à Noël et des chèques vacances pour l'été.
- Don de cartons usagés pour les déménagements.



La conciliation des temps de vie

- Un aménagement des horaires de travail est mis en place. Ainsi, le travail à temps partiel est choisi par 7 collaborateurs (soit 10% de l'effectif). Avec par exemple des horaires aménagés telle qu'une prise de poste plus tôt ou un repos le mercredi. L'horaire collectif est de 35 h (9h-12h30 puis 14h-17h30).
- Facilité d'organisation pour la rentrée scolaire et les fêtes de fin d'année

L'épanouissement des collaborateurs

- Centralisation et achat groupé des listes scolaires pour la rentrée des enfants des collaborateurs Lama France
- Voyage offert aux collaborateurs lors d'évènements exceptionnels de la société

La convivialité au cœur de l'entreprise

- Repas inter-services organisés régulièrement et offerts par la Direction pour Noël et les vacances d'été
- Distribution d'un bouquet de fleurs pour les naissances
- Soirée de Noël avec la distribution de cadeaux pour les enfants

Des conditions de travail optimisées

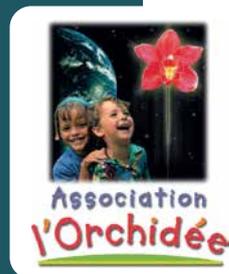
Lama France veille à ce que ses employés évoluent dans des conditions de travail optimales. L'entreprise est soucieuse de respecter les normes de sécurité. Les salariés travaillant dans l'entrepôt sont équipés de chaussures de sécurité et ont l'occasion de suivre des formations abordant les bons gestes et postures à adopter au travail.

4. PARRAINAGE ET SPONSORING SPORTIF

Le mécénat est une valeur forte de Lama France qui s'engage dans des projets associatifs et sportifs qui œuvrent pour la solidarité en France.

Lama France soutient l'association l'Orchidée

Créée en 1992, l'association l'Orchidée a pour but d'aider les enfants gravement malades, en leur permettant de réaliser un projet personnel qui leur est cher.



Chaque projet est une expérience unique pour l'enfant, qui peut ainsi redécouvrir un avenir, et y puiser force et espoir pour outrepasser sa maladie. Le financement de l'association "L'Orchidée" se fait grâce aux adhésions, aux dons de particuliers, d'entreprises, aux subventions, et aux fonds collectés lors de différentes manifestations.

Lama France apporte son soutien à Unis Cartouches

Unis Cartouches, site de vente en lignes de cartouches, propose un modèle innovant et solidaire reposant sur le versement d'une partie des bénéfices de chaque commande à des associations partenaires telles que ELA, Le Refuge, Laurette Fugain, Handicap International, La Voix de l'Enfant, Terre & Humanisme.

Lama France aide à la mise en place d'évènements de communication visant à augmenter les dons reversés à ces associations.



Lama France sponsorise des évènements sportifs

Lama France sponsorise pour la 6ème année consécutive une voiture qui participe à plusieurs manches de Rallyes de championnats de France et Championnats du monde (sous sa marque UPrint).



Ces évènements particuliers sont d'excellentes occasions de prendre le temps d'échanger sur les projets et problématiques quotidiennes des Clients.

Mais c'est aussi l'occasion pour la société de faire partager ses valeurs au travers du sport automobile : convivialité, esprit d'équipe, concentration, conviction, passion, travail !

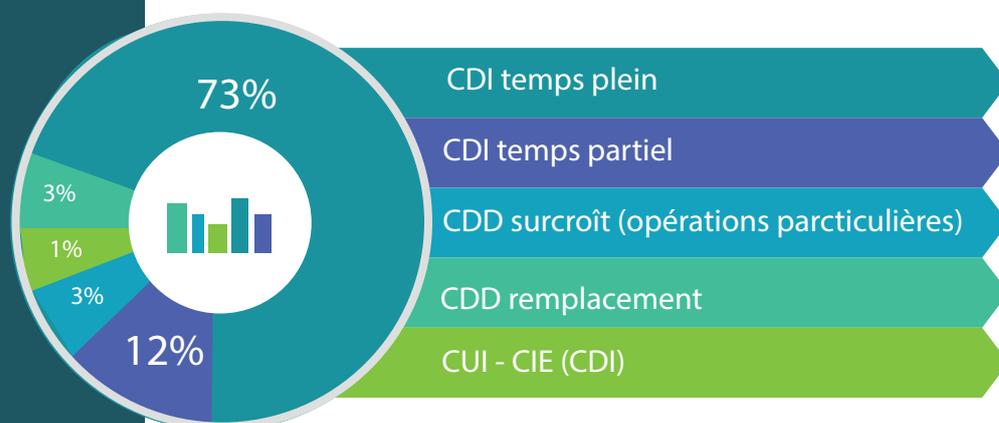
Normes Internationales du Travail

1. CLIMAT SOCIAL ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

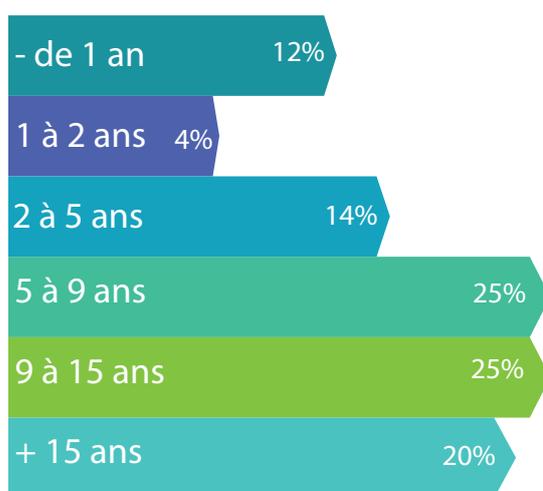
La société LAMA France, de part ses valeurs et sa politique salariale, bénéficie d'une réelle stabilité de l'emploi avec un très faible turnover.

La société privilégie le recours aux contrats à durée indéterminée (CDI) afin de fidéliser ses salariés et travailler sur le long terme. Le recours au contrat à durée déterminée se fait essentiellement pour le remplacement de salariés absents types maternité, congés payés... Le recours au travail temporaire est inexistant.

répartition au 31/12/2016



ancienneté au 31/12/2016



Cette politique porte ses fruits dans les faits, comme nous le montre le faible taux AT (7 Accidents de travail depuis 2014), 1 Accident de travail en 2016.

2. NOS FOURNISSEURS - LA RESPONSABILITÉ SOCIALE ET LES AUDITS SOCIAUX

Issus d'une collaboration de longue date, Lama France a établi des partenariats industriels solides.

Les usines sélectionnées par Lama France s'engagent sur les conditions de travail de leurs salariés. Chacun de nos fournisseurs s'engage et atteste qu'aucun enfant de moins de 16 ans ne travaille dans leurs locaux ni chez leurs sous-traitants.

Les usines partenaires auditées entre 2016 et 2017 permettent de couvrir 50% des produits fabriqués et commercialisés.

Notre objectif est de couvrir la fabrication de plus de 90% de nos produits.

3. NOS CLIENTS - DES RELATIONS DURABLES BASEES SUR LA CONFIANCE

Avoir des relations durables basées sur la confiance avec ses clients est une priorité pour Lama France. En fournissant un accompagnement sur le long terme et en étant à l'écoute, l'entreprise s'investit dans le développement de relations pérennes.

Récemment, Lama France a investi dans de nouveaux outils (digitaux et humains) afin d'aider ses clients à mieux appréhender l'image des produits compatibles et reconditionnés. Cette catégorie de produits souffrant d'une image négative, il est important pour l'entreprise de faire changer ces aprioris. En investissant, la société aide les utilisateurs à se rendre compte que les notions de qualité et les garanties sont aussi importantes que pour des produits d'origine. En redonnant une seconde vie à ses produits, Lama France souhaite aussi sensibiliser sa clientèle aux problématiques environnementales

Environnement

Consciente des enjeux environnementaux actuels, Lama France met en œuvre différentes actions en faveur de l'écologie et du développement durable.

1. ECONOMIE CIRCULAIRE, NOS PRODUITS REMANUFACTURÉS

Lama France fait remanufacturer des cartouches jet d'encre et laser depuis 1996 pour différentes marques. Dans ce cadre, Lama France fait collecter les cartouches vides qui sont soumises à un processus de fabrication encadré et de haute qualité qui comprend le démontage, le nettoyage, la reconstitution et le remplissage de la cartouche.



Dans son process, UPrint utilise seulement des cartouches d'origine usagées (« Virgin »), conservant 95% des composants OEM. Les 5% restants représentent des pièces d'usure qui sont remplacées car essentielles au bon fonctionnement de la cartouche. Cela permet d'assurer une qualité équivalente aux produits originaux tout en gardant un indice de performance environnementale élevé. La gamme UPrint est composée majoritairement de produits issus de la remanufacturation.

2. LES BONS RÉFLEXES AU QUOTIDIEN

Le papier :

Le papier est le premier consommable utilisé au bureau ! Il représente les $\frac{3}{4}$ du tonnage de déchets produits dans les activités de bureaux. Nous avons décidé d'établir des règles simples :

- Pas d'impression systématique des documents et courriels.
- Réutilisation des versos non imprimés de vieux documents non confidentiels comme brouillon.
- Utilisation des enveloppes à utilisation multiples pour les courriers en interne.
- Configuration des machines en mode recto-verso pour imprimer et photocopier un document
- Utilisation prioritairement du papier recyclé ou issu de forêts gérées durablement pour nos copies et impression.
- Mise en place un système de collecte afin que le papier puisse être recyclé.

L'électricité

Nous agissons au quotidien pour réduire notre consommation d'électricité, par un usage économe et en choisissant des équipements plus performants. Pour cela, quelques gestes simples suivis par l'ensemble des collaborateurs permettent de réduire notre impact comme par exemple :

- Eteinte de la lumière et de l'écran d'ordinateur systématiquement en quittant son poste.
- Paramétrage automatique des ordinateurs en mode veille dès qu'il n'est pas utilisé.



Le chauffage et la climatisation

Le chauffage et la climatisation représentent le premier poste de consommation d'énergie des bâtiments.

Nous avons mis en place des mesures concrètes d'économie d'énergie.

- Amélioration de l'isolation des locaux (changement des fenêtres)
- Mise en place de stores pour se protéger du soleil et conserver la fraîcheur dans les pièces.
- Mise en place de thermostats pour régler le chauffage et la climatisation à des températures ambiantes.

Nos déchets

Lama France s'engage aussi dans la valorisation de ses déchets. Dans l'entrepôt, tous les cartons sont triés et réutilisés lorsque cela est possible. Dans le cas contraire ils sont recyclés.

Des bacs de recyclage pour les plastiques sont également présents en 2 points différents de l'entrepôt.

L'ensemble des produits défectueux et des déchets des 3 activités (Lama France, Récup'Cartouches et LM Eco) sont éliminés par un prestataire pour valoriser ces déchets.

3. NOS FILIALES ÉCOLOGIQUES

Le cycle de vie des produits distribués par Lama France entraîne deux catégories de déchets :

- Les déchets électriques et électroniques (DEEE)
- Les déchets de consommables par les impressions

Pour apporter une véritable solution sur la gestion de ces déchets, Lama France a créé 2 filiales : Récup'Cartouches et LM Eco Production.

Récup'Cartouches

Créée en 2010, Récup' Cartouches est la filiale française du groupe Lama France qui collecte, trie et valorise les cartouches vides. Récup'Cartouches propose un vrai comportement éco-responsable grâce à un service adapté et clé en mains aux entreprises. Les cartouches sont toutes collectées en France et l'organisation du tri est

effectuée dans les entrepôts de Recup'Cartouches, en région lyonnaise.

Les consommables retournés subissent des traitements différents selon les marques, les produits et les usines de fabrication :

- Réutilisation des cartouches vides en bon état après contrôle et changement de certaines pièces (les produits recyclés sont revendus en France)
- Récupération de matière sur les cartouches vides

non réutilisables

Les consommables non retournés aux constructeurs sont valorisés par des filières qui privilégient la valorisation des matières. (Plastique, métaux, peinture, textile, toners...).

Recup'Cartouches garantit la traçabilité des déchets et recycle au maximum.

Les consommables défectueux qui ne peuvent pas être recyclés sont envoyés vers des sites spécialisés aux normes ICPE en France, pour de la valorisation énergétique. (Chauffage urbain, électricité...).



En 2016, Recup'Cartouches a recyclé 2 millions de cartouches et compte plus de 4200 points de collecte sur la France.

Acteur actif auprès de grandes enseignes et véritablement soucieux de la préservation de l'environnement, Recup'Cartouches siège au comité de filière auprès du Ministère de l'Ecologie, du Développement durable, des Transports et du Logement.

LM Eco Production

LM Eco Production est la deuxième filiale de Lama France. Elle s'attaque à un marché encore peu développé en France : l'informatique reconditionné.

Cette offre permet de redonner une seconde vie à de nombreux produits sur un segment de marché où le taux de renouvellement de parcs est élevé (imprimantes, fax, PC, smartphones, tablettes...) et entraîne généralement un volume important de produits détruits et déstockés à l'export.

LM Eco Production propose une véritable offre éco-responsable aux revendeurs avec une large gamme

de produits collectés et reconditionnés en France pour favoriser l'emploi et limiter les dépenses énergétiques néfastes pour l'environnement.

Ces produits sont proposés dans des packaging éco-conçus.



Principes relatifs à la lutte contre la corruption

Lama France lutte contre la corruption sous toutes ses formes, y compris la lutte contre l'extorsion de fonds et les pots-de-vin. Nous nous assurons que nos échanges et nos pratiques commerciales sont conformes au regard de la loi et de l'éthique. Nous nous comportons de manière loyale.

1. LES PRINCIPES FONDAMENTAUX

Lama France s'engage à mettre en œuvre et à soutenir des principes fondamentaux : Respecter les articles de loi régulant la concurrence art. L. 420-1, art. L.420-2 du Code du Commerce.

- Respecter le droit en matière de concurrence,
- Respecter des pratiques anti-corruptives,
- Lama France n'a aucune activité politique ou de lobbying,
- Seuls les cadeaux et invitations de faibles valeurs et occasionnels sont acceptés par l'ensemble du groupe Lama France.

Lama France s'engage à établir une relation de confiance avec l'ensemble de ses fournisseurs. Nous nous engageons à conserver la protection et la confidentialité des données de nos clients. Notre objectif est de faire appel au meilleur fournisseur garantissant les meilleurs produits et services.

Nos fournisseurs adoptent une politique éco-responsable, respectueuses de l'Environnement, des droits de l'Homme et du droit du travail.

2. NOTRE MÉTHODE DE TRAVAIL

Nous utilisons un ERP, Divalto, qui nous permet de tracer l'ensemble des mouvements de stock et des flux financiers de l'entreprise.

Les entrées en stock doivent être justifiées par une commande et une facture.

Les fournisseurs sont tous payés par virement bancaire, sans intermédiaire. Les sorties de stocks doivent être tracées et justifiées.

Lors de l'inventaire physique de fin d'année, les écarts de stock constatés sont faibles.

Objectifs 2018/2019

1. DROITS DE L'HOMME

Renforcer les actions visant à maintenir la convivialité et l'esprit d'équipe au cœur de l'entreprise.

Inscrire la société et ses collaborateurs dans des projets solidaires

2. DROIT INTERNATIONAL DU TRAVAIL

Continuer les audits sociaux de nos usines partenaires pour garantir un taux de couverture supérieur à 90% de la production

3. ENVIRONNEMENT

Mettre en œuvre de nouvelles actions en faveur de l'écologie et du recyclage notamment sur la réduction de consommation d'énergie dans l'entreprise : eau, énergie, papier

Déchets : diminuer la part de valorisation énergétique des déchets pour augmenter la part de valorisation matière

Emballages : optimiser les emballages en vue de réduire les impacts environnementaux

Développer le service de recyclage de cartouches vides : élargir le nombre de points de collectes pour que tous les utilisateurs, qu'ils soient professionnels ou particuliers, aient un accès facilité à un point de recyclage près du lieu d'utilisation du produit (augmenter le pourcentage des produits recyclés).

Mettre en place les outils nécessaires sur le marché français pour collecter au moins 50% de nos besoins en vides.

Apporter des solutions économiques et écologiques aux administrations publiques en répondant indirectement à des appels d'offres avec nos partenaires revendeurs.

4. CORRUPTION

Créer une charte de bonne conduite dans les relations avec les clients et fournisseurs à faire signer à tous les nouveaux employés de Lama France



ZI Périca - 241 rue du Companet - 69140 RILLIEUX LA PAPE
SAS au capital de 600.000,00 EURO - RCS de Lyon n°950395400