



L'EXPERT EN SOLUTIONS  
d'impression compatibles

 GAMME

 QUALITÉ

 SERVICES

# RAPPORT RSE 2018



# QU'EST CE QUE LA RSE ?

La responsabilité sociétale des entreprises est une démarche qui a pour objectif d'intégrer une dimension environnementale et sociétale dans le système de management de l'organisation.

Ce principe est construit autour de 7 axes :

- La gouvernance de l'organisation
- Les Droits de l'Homme
- Les relations et conditions de travail
- L'environnement
- La loyauté des pratiques
- Les questions relatives aux consommateurs
- Les communautés et le développement local.



<https://www.resonancerse.com/qui-sommes-nous/la-rse-cest-quoi/>

## LE MOT DU DIRIGEANT



Il y a 30 ans, avec mon associé Mr MA, nous avons fondé la société **Lama France** avec l'idée innovante pour l'époque de proposer des rubans compatibles.

Au fur-et-à-mesure du temps, nous avons conçu de **nouvelles gammes de produits** permettant d'apporter une **alternative économique et écologique** sur le segment des consommables d'impression compatibles et des produits bureautiques.

Les **partenariats industriels** que nous avons noués durant toutes ces années nous ont permis de rester en **perpétuel développement** et de proposer des produits toujours plus **fiables et performants** (nous proposerons d'ailleurs une garantie à vie sur nos produits laser UPRINT dès la rentrée 2019 !).

Depuis déjà quelques années, l'environnement est une préoccupation majeure pour tous et je suis convaincu que la Lama France a un rôle à jouer. Aussi, nous travaillons depuis 2018 sur la refonte des emballages laser (les plus volumineux) afin de **réduire l'impact environnemental**.

Nous travaillons à la fois sur la **réduction de l'empreinte carbone et l'utilisation de matériaux éco-responsables**. Nous travaillons également sur le développement de la collecte de cartouches et matériel informatique afin de reconditionner au maximum les produits sur notre marché.

**Fière de l'investissement de chacun des résultats accomplis**, la Direction a décidé en 2018 de redistribuer une partie des bénéfices à l'ensemble des salariés, sous forme de primes et de participation.

La croissance que connaît notre entreprise ces dernières années est permise par une prise de **conscience environnementale, et un engagement social quotidien**. Cet engagement se traduit également par notre adhésion au Global Compact.

Lama France emploie à ce jour plus de 70 salariés, et ce chiffre ne cesse d'augmenter. Les hommes et femmes qui m'accompagnent incarnent au quotidien les valeurs qui me sont chères : **l'engagement, le goût du challenge et de la performance, mais aussi l'épanouissement de soi** pour devenir aujourd'hui un leader incontesté du marché de l'impression...

Pour **fêter cette réussite collective**, la Direction organisera dernier semestre 2019 un séminaire anniversaire d'exception dans un cadre ressourçant !

François Lao  
Président Directeur Général Lama France

## LES 10 PRINCIPES



Network France  
WE SUPPORT

### 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.

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.

## PRINCIPES RELATIFS AUX DROITS DE L'HOMME

### 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, de tous les métiers et services, et de la politique RSE.

Un parcours d'intégration complet pour les commerciaux, avec des formations aux produits et aux techniques de vente et avec la mise en place de binômes et de référents seniors.

### 2. DES VALEURS HUMAINES AU CENTRE DE NOTRE PME

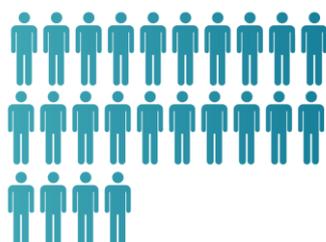
La politique de recrutement de Lama France participe à l'insertion professionnelle des étudiants et des personnes en situation de handicap avec la signature de contrats uniques d'insertion, de professionnalisation et des conventions de stage ou d'immersion professionnelle.

Par ailleurs, Lama France met désormais en place des formations produits semestrielles pour l'ensemble des salariés de l'entreprise.

#### Insertion professionnelle

- Travail des Jeunes en réinsertion sociale

En 2018, 17 stagiaires sont venus découvrir nos métiers dont un quart venait d'organismes d'insertion professionnelle.



24% des stagiaires en insertion professionnelle

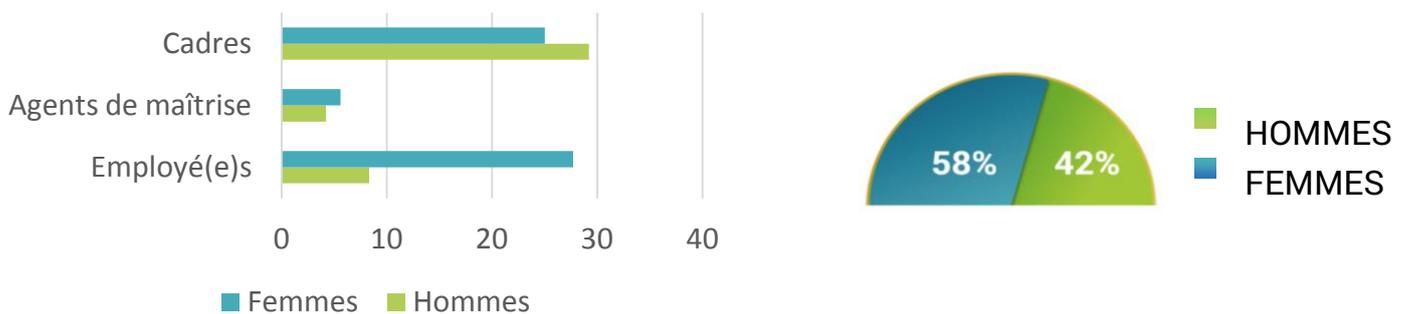
- Intégration du personnel handicapé

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

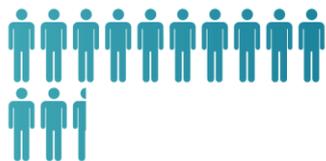
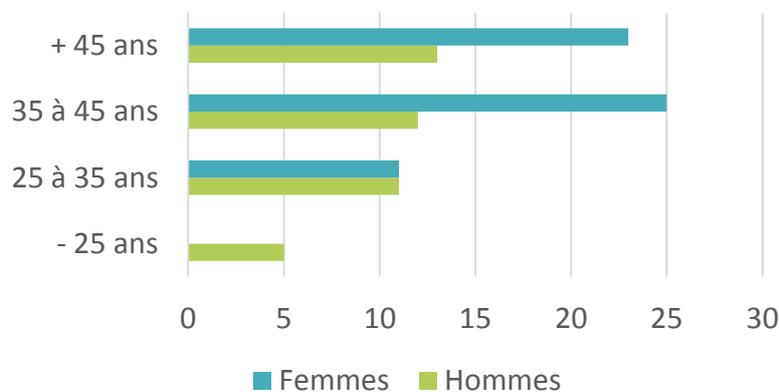
De plus, Lama France a fait le choix d'être une entreprise solidaire et de sous-traiter une partie de son activité auprès de 2 E.S.A.T. (Industrie et Service d'Aide par le Travail). Lama France sous-traite une partie de l'exécution de ses travaux et services qui emploient des personnes porteuses de handicap.

## Mixité du personnel

Répartition Hommes / Femmes en matière de qualification et de classification :



Mixité des âges



12,5% de nationalités étrangères

## Création d'emploi

Lama France s'efforce de créer des emplois et prévoit de créer 5% de nouveaux emplois en 2020, selon l'évolution de la société.

### 3. LE BIEN-ETRE DES COLLABORATEURS

Parce que la qualité de vie au travail est au cœur des préoccupations de Lama France, différentes initiatives sont régulièrement mises en place pour apporter convivialité et harmonie aux collaborateurs.

#### 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.
- Organisation d'événements festifs.

#### Les avantages sociaux.

- Partage des profits aux salariés de Lama France et prime de progrès calculée sur la progression des résultats de la société.
- 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.
- 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
- Dons de cartons usagés pour les déménagements.



#### Aménagement du temps de travail

- Un aménagement des horaires de travail est mis en place. Ainsi, le travail à temps partiel est choisi par 11 collaborateurs (soit 15% 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 35h (9h-12h30 puis 14h-17h30).
- Facilité d'organisation pour la rentrée scolaire et les fêtes de fin d'année.

## 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.

## Les « petits plus »

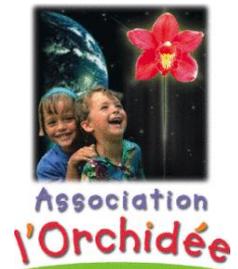
- Voyage offert aux collaborateurs lors d'évènements exceptionnels de la société (en 2019, un voyage est organisé pour célébrer les 30 ans de Lama France).
- Centralisation et achat groupé des listes scolaires pour la rentrée des enfants des collaborateurs Lama France.

## 4. PARRAINAGE

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.

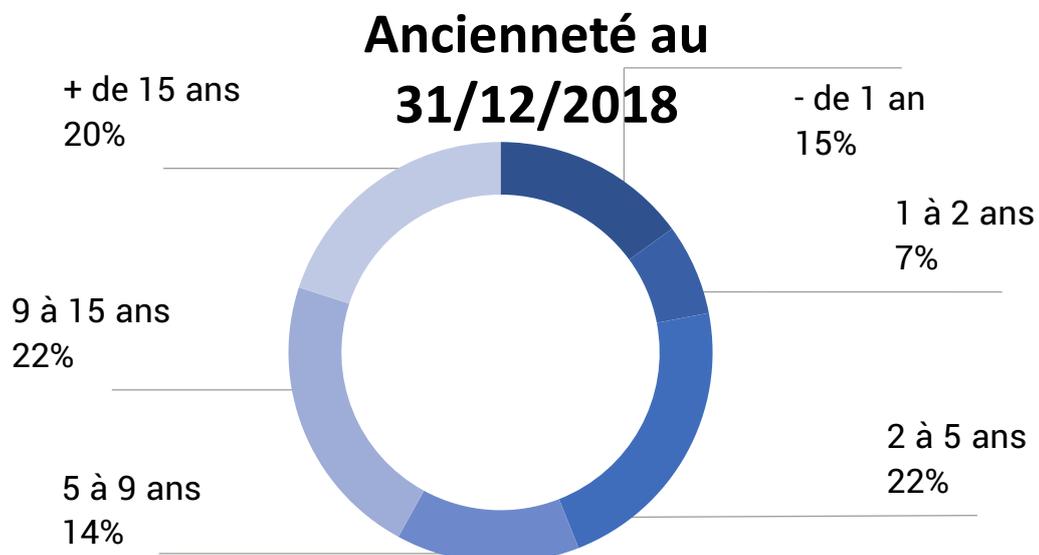


## 1. CLIMAT SOCIAL ET BIEN-ETRE AU TRAVAIL

### NORMES INTERNATIONALES DU 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 intérimaire est inexistant.



## **2. NOS FOURNISSEURS – LA RESPONSABILITE 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 en 2018 permettent de couvrir 80% des produits fabriqués et commercialisés.

Notre objectif pour 2019/2020 est de couvrir la fabrication au-delà des 80% 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 apporter toujours plus de services. 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.

### 1.1 NOUVEAU PACKAGING

Conscient des enjeux environnementaux d'aujourd'hui et de demain, Lama France ne cesse de remettre en cause la conception de ses produits pour limiter les impacts sur notre planète.

Aujourd'hui, c'est à travers la gamme UPrint que Lama France s'investit encore plus dans la préservation de l'environnement.

Lama France travaille depuis 2018 sur la refonte des packagings des produits laser UPrint pour une mise sur le marché en 2019. Objectifs:

- Réduire l'impact environnemental du transport en optimisant la taille des boîtes UPrint.
- Utiliser un emballage éco responsable. Désormais, les boîtes UPrint respectent le label « FSC ». Le Forest Stewardship Council est un label environnemental, dont le but est d'assurer que la production de bois ou d'un produit à base de bois respecte les procédures garantissant la gestion durable des forêts.



### 1.2 ECONOMIE CIRCULAIRE, NOS PRODUITS REMANUFACTURES

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 REFLEXES AU QUOTIDIEN

### Le papier

Le papier est le premier consommable utilisé au bureau ! Il représente les 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 d'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.
- Modification des climatisations entre 2018 et 2019 pour une baisse de la consommation d'énergie.

## 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.

## Gestion des documents automatisée et dématérialisation

En 2019, Lama France s'est doté d'un tout nouveau site internet/e-shop. Il permet de proposer des solutions digitales et dématérialisées (import de commandes automatique, sauvegarde des factures...).

L'utilisation d'EDI entra Lama France et ses clients permet, outre une fiabilité accrue, d'économiser les ressources (archivages, place, etc.) et le papier.



### 3. NOS FILIALES ECOLOGIQUES

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 Récup' Cartouches, en région lyonnaise.

Les consommables retournés subissent des traitements différents selon la typologie de produit. En effet la priorité de Récup' cartouches est le réemploi dans une totale logique d'économie circulaire en partenariat avec ses clients et prestataires.

Récup' Cartouches recycle 100% des ses produits collectés soit en remanufacturant les produits qui sont redistribués en France soit par de la valorisation matière.

Récup' Cartouches garantit à 100% la traçabilité des déchets. En 2018, Récup' Cartouches a recyclé près de 2 millions de cartouches et compte environ 4200 points de collecte sur la France.

Acteur actif auprès de grandes enseignes et véritablement soucieux de la préservation de l'environnement Récup' Cartouches accompagne ses partenaires pour que le recyclage soit plus facile et garantir une démarche éco-responsable et toujours dans une logique d'économie circulaire.



## 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.



# 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 METHODE 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.

### 3. MISE EN PLACE DU RGPD

A l'heure de la transformation digitale, Lama France s'est conformée au Règlement Général sur la Protection des Données en prenant des engagements très forts, à savoir :

- Nous ne collectons que des données personnelles ayant pour objectif le traitement de commandes ou de la gestion de la qualité de nos produits
- Nous ne diffusons pas ces données à d'autres personnes que les responsables de traitement
- Nos serveurs sont basés en France
- Nous avons mis en place une charte informatique
- Nous avons mis en place des outils permettant de garantir l'intégrité des données et minimiser les risques de pertes ou de piratage.

Toutes les équipes ont été sensibilisées aux enjeux et ont été accompagnées pour la mise en pratique de ce règlement.

# ELÉMENTS RÉALISÉS 2018/2019

## Droits de l'Homme

- Renforcer les actions visant à maintenir la cohésion :
  - Organisation d'événements selon les actualités (fête de la musique)
  - Voyage avec l'ensemble des collaborateurs pour les 30 ans de la société

## Droit international du travail

- Continuer les audits sociaux de nos usines partenaires

## Environnement

- Mise en place d'actions en faveur de l'écologie.
- Afin de renforcer son engagement pour l'environnement, Lama France a créé un poste dédié à la récupération des vides.
- Et pour aller plus loin, les équipes de Lama France soutiennent ses clients dans le développement de programmes de collectes des vides en établissements scolaires.
- Changement de tous les systèmes de climatisation, moins énergivores et plus efficaces.
- Refonte des packaging: réduction de l'empreinte carbone et utilisation d'emballage FSC.

## Lutte contre la corruption

- Mise en conformité avec le RGPD.

## OBJECTIFS 2019/2020

### Droits de l'Homme

- Renforcement des actions visant à maintenir la cohésion :
  - Développer des activités, séminaires, de manière plus régulière afin de faciliter l'intégration des collaborateurs et renforcer la cohésion d'entreprise.

### Droit international du travail

- Mise en place d'une charte responsable auprès de nos fournisseurs.
- Continuer les audits sociaux de nos usines partenaires pour garantir un taux de couverture supérieur à 80% de la production.

### Environnement

- Mise en place de réunions d'informations, de sensibilisation et envoi des mails réguliers sur le tri des déchets en entreprise.
- Développer davantage de zones de recyclage.
- Réflexion continue permettant de réduire notre impact environnemental.
- Réflexion autour de la mise en place d'un potager collectif.
- Participation à la semaine Européenne du Développement Durable en Juin 2020. L'objectif de cette semaine est de sensibiliser grand public et collaborateurs aux enjeux du Développement Durable.
- Continuer les études régulières sur les évolutions des enjeux environnementaux et des solutions innovantes qui peuvent s'inscrire dans notre stratégie (choix de packaging, optimisation de notre circuit de distribution...).