

JANVIER 2023

Rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise





Sommaire

Labo Moderne en bref

p. 3

Qui sommes-nous ?

Périmètre d'activité

Engagements

Parties prenantes

Analyse de matérialité

Matrice de matérialité

Ce document contient le rapport de **Responsabilité Sociétale d'Entreprise** de Labo Moderne : les actions entreprises en faveur des 3 piliers Environnement, Social et Sociétal.



La protection de l'environnement

p. 7

Changement climatique et énergie

Pollution de l'air

Déchets

Emballages

Le bien-être des collaborateurs

p. 14

Santé et sécurité au travail

Développement du capital humain

Conditions et qualité de vie au travail

Emploi et relation employé-employeur



L'empreinte sociétale positive

p. 18

Lien durable avec les parties prenantes

Pratiques loyales

Actions immobilières

Achats responsables

SAV et résolution des litiges



Labo Moderne en bref

1. Qui sommes-nous ?

Créée en 1950 par Rodolphe REFET – Biologiste et Ingénieur chimiste – la société Labo Moderne est une entreprise familiale française à l'origine de la présentation en France de nombreuses techniques novatrices, constituant désormais des incontournables dans les laboratoires.

La poire PROPIPETTE®, présentée en France en 1950 et dont le succès est rapidement devenu mondial, constitue le premier produit à l'origine de l'entreprise. Attachée à promouvoir l'innovation, la performance et la qualité, Labo Moderne a présenté en France de nombreux produits et techniques en exclusivité.

Alain REFET, diplômé de l'École Polytechnique Fédérale de Lausanne, intègre en 1976 la société en qualité d'ingénieur. Depuis 2001, il préside l'entreprise familiale.

PME familiale 100% française aux capitaux 100% français, l'entreprise a su rester **indépendante** des grands groupes.

Soucieux des enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux chez Labo Moderne ; nous avons mis en œuvre des stratégies responsables en termes de **Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)**, en étroite collaboration avec nos partenaires sur toute la chaîne d'approvisionnement. Afin de toujours plus satisfaire les exigences de nos clients et appliquer concrètement les valeurs qui sont les nôtres, nous avons fait le choix d'appliquer cette politique RSE depuis plusieurs années.



Note : La RSE intègre les enjeux du Développement Durable à moyen et long terme dans la vision et la stratégie d'une organisation, sur la base d'une démarche volontaire.

Labo Moderne en bref

PAGE 4

2. Périmètre d'activité
3. Engagements

Nos activités concernent principalement la **distribution des instruments et des produits scientifiques** destinés aux laboratoires et à l'industrie. Notre position de challenger sur le marché et le fait que nous soyons une entreprise à taille humaine nous permet une grande souplesse d'action et une grande rapidité d'adaptation.

Nous sommes présents à l'échelle internationale, notamment avec des ventes sur le continent africain ; mais la grande majorité de notre activité concerne l'**Europe**, avec la France en premier lieu, la Belgique, l'Espagne, l'Italie, ainsi que l'Allemagne.

LABO MODERNE s'est engagée dans une **politique RSE** s'inscrivant dans une démarche d'amélioration continue. De par les actions entreprises sur notre site de Gennevilliers, nous souhaitons appliquer les principes du *Développement Durable*, ceux-ci étant maintenant au cœur de l'entreprise ; et agir en faveur des valeurs que nous portons.

Ce programme est axé sur les domaines où notre action est la plus déterminante. En effet, nous faisons du **bien être de nos collaborateurs** et du **respect de l'environnement** une priorité. Ce sont sur ces deux axes que nous avons en majorité mis en place des améliorations.

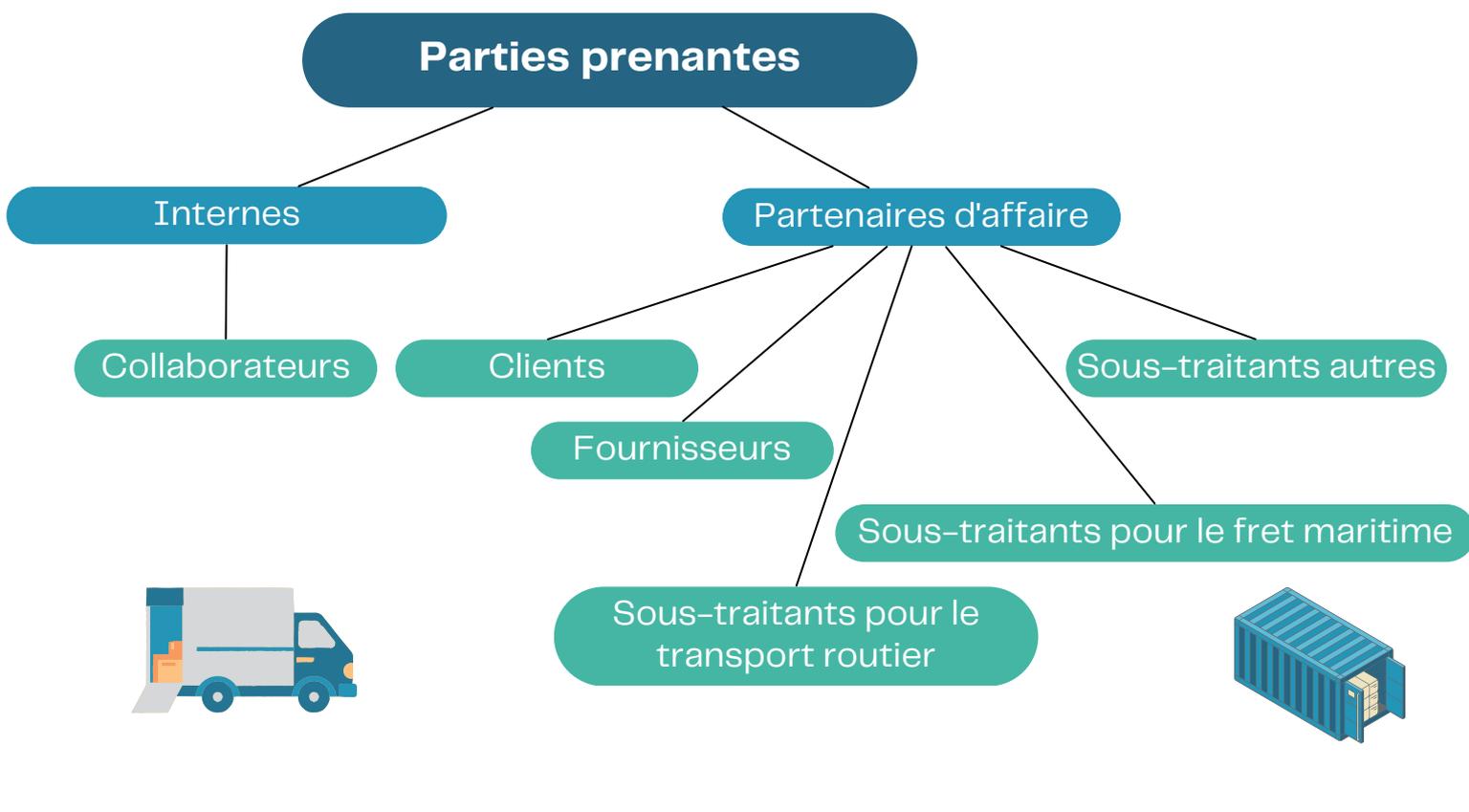
Dans ce rapport nous allons développer plus en détail les différentes actions instaurées, se basant sur les 3 piliers RSE : *Environnement, Social et Sociétal*.



Labo Moderne en bref

- 4. Parties prenantes
- 5. Analyse de matérialité

Les parties prenantes désignent les **acteurs** (individu, organisation, groupe) concernés par le projet, dont les intérêts peuvent être affectés d'une façon ou d'une autre par sa mise en place.



L'analyse de matérialité consiste à **hiérarchiser** les différentes thématiques relatives au **Développement Durable** les plus susceptibles de nous aider à améliorer notre modèle sur le long terme. Pour cela, une matrice de matérialité est mise au point et permet d'évaluer les enjeux en fonction de leur importance aux yeux des parties prenantes (sur l'axe vertical) et de Labo Moderne (sur l'axe horizontal) selon leurs stratégies respectives.

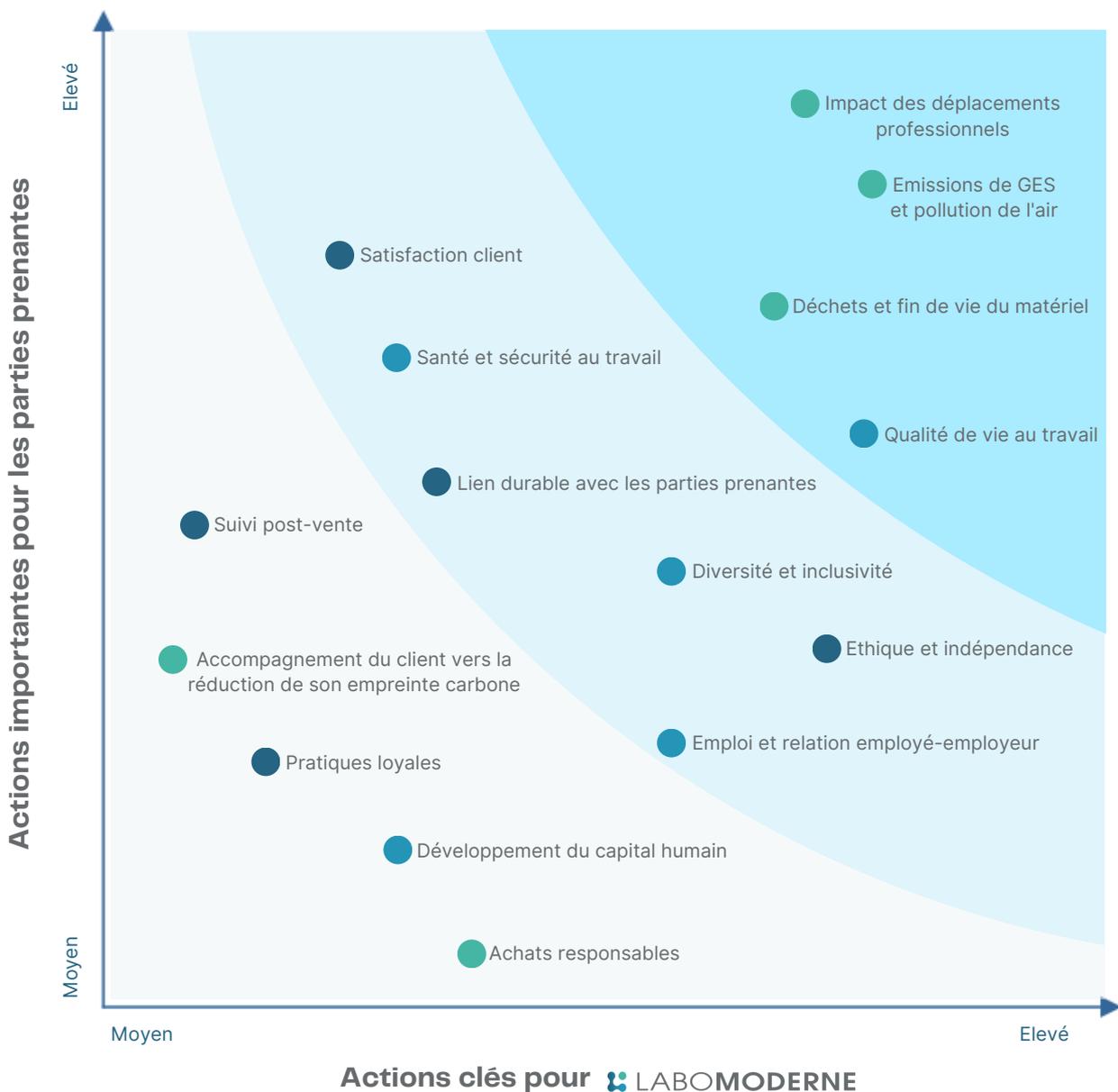
Les thématiques citées dans notre matrice seront traitées en détail par la suite dans ce rapport, à commencer par celles relatives à l'**Environnement**, puis à l'aspect **Social** et enfin au **Sociétal**.

Labo Moderne en bref

6. Matrice de matérialité

Légende :

- Environnement
- Social
- Sociétal



Notre matrice met en lumière la nécessité de mettre des actions en place en faveur des **7ème et 13ème objectifs du Développement Durable** des Nations Unies, respectivement : l'utilisation d'une énergie propre à coût abordable et l'application de mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques.



Environnement

1. Changement climatique et énergie

Dans cette partie "Environnement", nous recensons les actions mises en place au sein de Labo Moderne en faveur de l'environnement pour atteindre nos objectifs en matière d'énergie, de pollution de l'air, d'émissions de GES, de déchets et autres.



Le changement climatique est dû notamment aux émissions de **Gaz à Effet de Serre**, induites par les activités humaines. Pour minimiser ces émissions de GES, nous avons mis en place plusieurs actions, destinées à limiter le changement climatique le plus possible, à notre échelle.

a. Logistique

Les activités logistiques sont très consommatrices d'énergie de par le transport en lui-même mais aussi de par le stockage, l'emballage et la manutention. En effet, le transport de marchandises utilise souvent des énergies fossiles et non renouvelables, et le stockage nécessite parfois un contrôle de la température avec des réfrigérateurs par exemple. Il est donc primordial de **réduire cette consommation d'énergie** dans la mesure du possible.

Afin de contribuer à cela et tendre vers une utilisation plus raisonnée des ressources, Labo Moderne a mis en place les mesures suivantes.

Environnement

1. Changement climatique et énergie

Tout d'abord, notre société invite très clairement les clients et les services achats à **regrouper** les commandes et/ou à travailler sur des échéanciers à la semaine, au mois ou au trimestre si possible. L'objectif affiché par Labo Moderne est de **diminuer le nombre de livraisons, de déplacements** et donc de réduire dans le même temps l'impact carbone provoqué par les transporteurs et la quantité d'énergie utilisée. En effet, la première des énergies alternatives est l'énergie que l'on ne consomme pas. Nous considérons que le Développement Durable passe avant tout par une politique d'achats responsables et sensibilisons les acheteurs à rationaliser leurs achats en les regroupant.

Sur le plan des transports, Labo Moderne a choisi de s'associer à des partenaires également engagés dans une démarche de **Développement Durable**. Pour la livraison des petits colis, nous nous sommes associés avec le transporteur DPD, qui a développé son initiative de Développement Durable pour promouvoir une utilisation responsable des ressources, réduire les émissions et optimiser la gestion des déchets. La démarche de DPD s'inscrit en 3 étapes :



1

Mesurer ses émissions liées à son activité

2

Réduire ses émissions de 30 % par colis d'ici 2025 par rapport à 2013

3

Compenser ses émissions restantes en soutenant des projets d'énergie renouvelable

Engagements appliqués par DPD :

- Depuis 2012 : **neutralité carbone collective** par le développement d'un outil interne de productions de rapports « RESPIRE » qui permet de collecter les données de consommation d'énergie liées au transport, aux dépôts et aux plateformes. Cet outil est conforme aux normes internationales comme ISO 14064, à la norme européenne EN16258, la réglementation française BEGES et le protocole interne.
- DPD supprime peu à peu les véhicules ne respectant pas la norme EURO 6 et les remplace au fur et à mesure par des **modèles plus respectueux de l'environnement**, organise une planification des transports pour en optimiser l'efficacité et diminuer le nombre de kilomètres parcourus.

Environnement

1. Changement climatique et énergie



Labo Moderne travaille également avec le transporteur SCHENKER qui s'est engagé dans une **démarche Volontaire de réduction des émissions de GES** des transports de marchandises liés à son activité. En ce sens, un accord d'engagement volontaire EVcom a été signé entre SCHENKER France et l'ADEME.

De plus, comme mentionné précédemment nous avons des clients en Europe – Belgique, Italie, Espagne et Allemagne – mais la majorité de nos clients sont français, ce qui minimise le nombre de kilomètres parcourus pour les livraisons.



b. Mobilité :

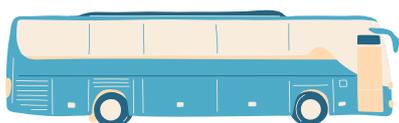
Toujours dans une optique de réduction des émissions de GES, nous avons pris plusieurs mesures concernant la mobilité de nos collaborateurs au sein de Labo Moderne.

En effet, une partie de notre flotte de véhicules est **hybride** et ceux-ci peuvent être rechargés sur le site de l'entreprise à Gennevilliers.

Afin d'aider et d'encourager une mobilité plus responsable, nous avons aussi souscrit à un abonnement de **car** effectuant un trajet de l'entreprise jusqu'aux **gares de Métro et de RER** ; en plus du remboursement de 50% des frais de transports en commun. Cela incite aussi les employés à faire les déplacements par ces moyens.

Le covoiturage est aussi pratiqué par certaines personnes habitant proches les unes des autres, et nous communiquons à nos collaborateurs la présence de vélos électriques de location à proximité de la gare de Gennevilliers toujours dans une démarche d'encouragement de la mobilité verte.

Pour certains déplacements professionnels, les taxis électriques sont également favorisés.



Environnement

2. Pollution de l'air

La **pollution atmosphérique**, c'est-à-dire la pollution de l'air est une altération de la qualité de celui-ci, ce qui pose des problèmes sanitaires et de santé humaine notamment. Cette pollution est ainsi responsable en France d'environ 48 000 morts prématurées par an, soit près de 10 % de la mortalité totale (1), et d'une morbidité importante (maladies respiratoires et cardio-vasculaires, cancers du poumon, etc.) qui réduit la qualité de vie de nombreuses personnes.



Les **activités logistiques** (et notamment le transport de marchandises) sont à l'origine d'une part importante des rejets de polluants atmosphériques, bien que des progrès importants aient été réalisés au cours des 10 dernières années. Il s'agit particulièrement d'émissions provenant de la consommation d'énergie. Ainsi, le transport de marchandises (routier, aérien, fluvial et maritime) est fortement émetteur en polluants atmosphériques lors de la **combustion de carburants**, et notamment, pour le transport routier, d'oxydes d'azote et de particules fines. Si l'ensemble du territoire est touché, cet enjeu est particulièrement important dans les zones urbaines, où les populations sont directement exposées à cette pollution locale.

Afin de limiter cet impact, comme mentionné précédemment, des investissements dans des équipements plus performants comme les **véhicules hybrides** ont été faits. Cette utilisation de carburants alternatifs permet de réduire le rejet de particules nocives et ainsi de réduire la pollution atmosphérique.

Pour le reste des véhicules (non hybrides), nous avons arrêté depuis 2021 l'achat de voitures roulant au Diesel. Ces dernières rejettent davantage d'oxyde d'azote (NOx) que les véhicules à essence (2). De plus, le Centre International de Recherche sur le Cancer (CIRC), faisant partie de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), a classé en juin 2012 les gaz d'échappement des moteurs Diesel comme étant cancérogènes.

Depuis 2021 nous avons fait un effort significatif de remplacement de notre flotte de véhicules : nous sommes passés de 62% de voitures roulant au Diesel à 38% aujourd'hui.



(1) « La prévention de la mortalité attribuable à la pollution atmosphérique : pourquoi agir maintenant ? » Santé publique France, 2016.

(2) « Emissions des voitures essence, diesel et hybrides récentes : le Gouvernement rend publique l'étude scientifique réalisée par l'IFPEN » Ministère de la Transition écologique et de la cohésion des territoires, 2020

Environnement

3. Déchets

Selon l'ADEME en 2018, 72 millions de tonnes de déchets ont été produits par les entreprises (hors construction). C'est 13% de plus qu'il y a 10 ans. Il y a donc une nécessité de leur part de réduire leurs déchets. C'est dans cette optique que Labo Moderne a entrepris plusieurs actions, décrites ci-dessous.

Labo Moderne
adhère à 
2015

2014

Labo Moderne
adhère à 

Labo Moderne est adhérent de VALDELIA, éco-organisme à but non lucratif agréé par le ministère de l'écologie du Développement Durable et de l'Énergie dont la mission est de **collecter et de recycler** les déchets d'éléments d'ameublement professionnel. Cette prestation est financée par une éco-contribution affichée sur le prix de vente de tout mobilier professionnel neuf.

Il suffit au client de contacter VALDELIA pour la collecte gratuite de meubles professionnels en fin de vie. L'éco-organisme s'occupe ensuite de la valorisation et du recyclage des matières sélectionnées qui serviront à créer de nouveaux produits. L'objectif visé est de **réduire la pollution liée aux déchets d'ameublement professionnel** et d'éviter le gaspillage de ressources naturelles précieuses.

De plus, depuis 2015, nous adhérons à l'éco-organisme ECOSYSTEM (DEEE) agréé, sous l'identifiant unique FR014502_05EHF9. Cet identifiant, attribué par l'**ADEME** à la société Labo Moderne (SIRET 39919523900021), atteste de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière EEE, en application de l'article L.541-10-13 du Code de l'Environnement. Cet identifiant atteste de sa **conformité** au regard de son obligation d'enregistrement au registre des producteurs d'Équipements Électriques et Électroniques et de la réalisation de ses déclarations de mises sur le marché auprès d'Ecosystem.

Environnement

3. Déchets

De plus, toujours dans une dynamique de **réduction des déchets**, nous tâchons de sélectionner des fournisseurs tels que ceux présentés ci-dessous, engagés dans le respect de l'environnement.

LIEBHERR

Pour commencer, nous travaillons avec la société LIEBHERR, qui propose des systèmes de livraisons et de **reprises** des réfrigérateurs et congélateurs lors de la livraison de nouveaux équipements.

Nous travaillons également avec TRIONYX, qui a mis en place un système de **recupération** des filtres de ses sorbonnes à recirculation.



La société HACH LANGE a, quant à elle, développé un système de reprise des réactifs usagés en accord avec la réglementation européenne en vigueur. Ce circuit de **recyclage**, mis en place sur la station de recyclage HACH agréée ISO 9001, est gratuit pour le client.

Labo Moderne propose ainsi à ses clients de bénéficier de ces services afin d'éviter tout risque pour l'environnement et s'inscrit alors dans une politique de Développement Durable et de traitement des déchets polluants.

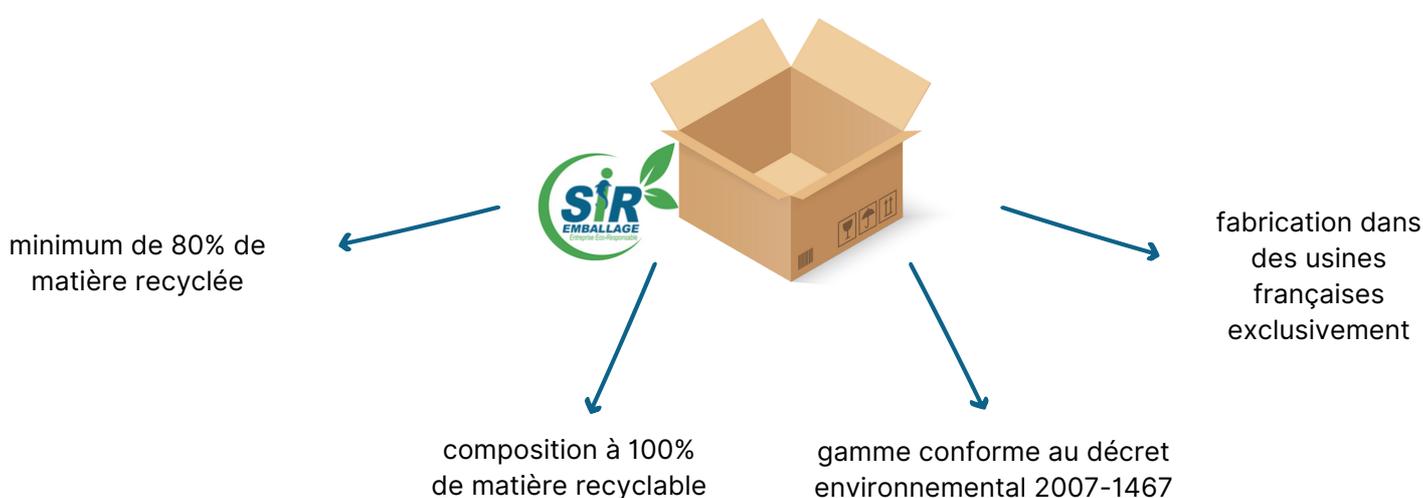
Afin de réduire nos déchets, en particulier ceux liés aux activités administratives, nous avons par ailleurs créé des signatures électroniques pour la signature des marchés, afin de ne plus avoir à imprimer les contrats et autres documents destinés à être signés. La facturation est 100% **dématérialisée**.

Environnement

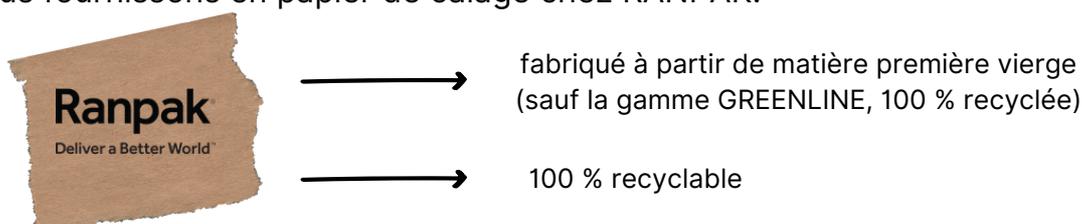
4. Emballages

Notre engagement se traduit également par une forte volonté d'utiliser des produits d'emballage les plus respectueux possible de l'environnement.

- Nous avons choisi comme fournisseur de matériel d'emballage la société SIR EMBALLAGE.



- Nous nous fournissons en papier de calage chez RANPAK.



Autres actions mises en place pour générer moins de déchets :

- **Réutilisation** des cartons reçus et expédition de certains matériels directement dans les cartons d'origine (sous condition que le matériel à l'intérieur soit parfaitement protégé) afin de réduire davantage l'utilisation de carton ;
- Système interne d'**optimisation** pour l'envoi de nos colis : nous possédons une large gamme de taille de cartons afin qu'elle soit adaptée au produit à envoyer et éviter le surplus de matière ;
- **Réutilisation et recyclage** des palettes.

La finalité de cette démarche est de permettre de satisfaire nos clients tout en relevant les enjeux du Développement Durable par des engagements écologiques au quotidien.

Social

1. Santé et sécurité au travail

Dans cette partie "Social", nous recensons les actions mises en place au sein de Labo Moderne concernant nos employés pour atteindre nos objectifs en matière de santé, sécurité, bien-être et qualité de vie.

Concernant la santé au travail, malgré la mécanisation des moyens de manutention, les magasiniers, préparateurs de commandes, conducteurs et livreurs sont toujours amenés à soulever, déplacer ou transporter des charges, parfois avec des gestes répétitifs et sous contrainte de temps. Cela les expose à l'apparition de troubles musculosquelettiques (TMS).

Cela s'accompagne d'une activité mentale de plus en plus lourde qui peut contribuer à provoquer des risques d'atteinte à la santé, et notamment des risques psychosociaux.

L'enjeu de santé et de sécurité des travailleurs est primordial.



Social

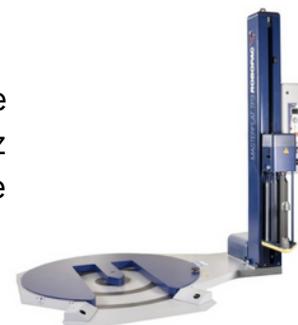
1. Santé et sécurité au travail
2. Développement du capital humain



Cet enjeu de santé et de sécurité concerne les salariés de l'entreprise, ainsi que les intérimaires et les sous-traitants intervenant sur notre site.

Pour garantir leur sécurité, les magasiniers sont équipés d'**EPI** (Equipement de Protection Individuelle) : chaussures de sécurité, gants et vêtements protecteurs.

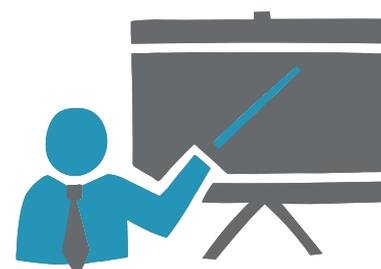
Afin de limiter l'exposition à l'apparition de TMS et d'optimiser la fin de ligne d'emballage, nous avons fait l'acquisition d'une banderoleuse (chez SUPRA RATIOPAC), préconisée par la Sécurité Sociale. Celle-ci permet de filmer les palettes à la place des magasiniers avant les expéditions.



De plus, plusieurs de nos collaborateurs ont une formation initiale de **SST** (Sauveteur Secouriste du Travail), afin de porter les premiers secours en cas d'accident ou de malaise.

Concernant le développement du capital humain, chez Labo Moderne, nous encourageons l'acquisition de nouvelles compétences pour nos collaborateurs notamment en proposant deux semaines de **formation** par an pour les commerciaux. Celles-ci sont effectuées hors du cadre des obligations réglementaires et permettent d'augmenter la performance de nos collaborateurs.

Nous favorisons également la mobilité interne, en effectuant des changements de postes horizontaux ou verticaux.



3. Conditions et qualité de vie au travail

L'OMS définit la qualité de vie au travail comme « un état d'esprit caractérisé par une harmonie satisfaisante entre d'un côté les aptitudes, les besoins et les aspirations du travailleur et de l'autre les contraintes et les possibilités du milieu du travail ».

L'optimisation de la qualité de vie au travail ne se résume pas seulement à la réduction des situations de pénibilité, elle comprend aussi l'amélioration des bonnes conditions de travail en proposant des modes d'organisation capables de concilier efficacité et intérêt du travail.

Chez Labo Moderne, plusieurs actions ont été mises en place afin d'améliorer la qualité de vie de nos collaborateurs.



Nous favorisons le **télétravail**, notamment pour les personnes résidant assez loin du site de l'entreprise afin de leur faciliter la vie, de diminuer la fatigue liée au transport et de garantir une meilleure productivité sur le long terme.



Les horaires d'arrivée et de départ sont **flexibles**.



Le bâtiment de l'entreprise est très récent puisque sa construction s'est terminée en 2018, nous avons donc des locaux en bon état, lumineux et spacieux ; avec une salle de restauration équipée et une terrasse exposée plein sud. Chaque employé dispose pour son **confort** d'un poste de travail d'1m80 sur 90cm. Dans chacune des pièces les fenêtres peuvent être ouvertes et le réglage de la température est individuel, toujours dans le cadre du confort des salariés.



De nombreuses plantes sont présentes dans les bureaux : il est prouvé que la présence de plantes dans le cadre de travail a un impact direct sur la **santé** des travailleurs (1).

(1) « The effect of plants and artificial day-light on the well-being and health of office workers, school children and health care personnel » Tove FJELD, 2002.

4. Emploi et relations employé-employeur

a. Egalité et droits

Pour permettre l'épanouissement des salariés, une relation équitable entre employeur et employé est primordiale, par le respect entre autres des principes fondamentaux du **droit du travail**.

En ce sens, Labo Moderne reconnaît juridiquement les personnes travaillant pour elle comme employé ou travailleur indépendant, et pratique l'égalité des chances et des traitements suivant le **principe de non-discrimination**. En effet, aucune discrimination n'est faite que ce soit à l'embauche au niveau des critères de sélection et des conditions de recrutement, ou lors des activités non salariées, ou au travail.

L'égalité professionnelle est pratiquée : c'est le traitement égal des hommes et des femmes en termes d'**accès à l'emploi** et à la **formation professionnelle**, de **qualification**, de **classification**, de **promotion** et de **conditions de travail**. Chez Labo Moderne, 59% des recrutements sont des femmes ; 41% sont des hommes.

Nous favorisons aussi l'emploi des jeunes et des séniors dans une dynamique de performance au travail.

De plus, 91% des salariés sont en **CDI**, ce qui leur assure un emploi stable.

Les droits économiques, sociaux, civils et politiques des salariés sont respectés et visent à leur assurer un niveau de vie digne et adéquat.

b. Rémunération

La rémunération ainsi que les éléments qui y sont associés sont des facteurs fondamentaux pour le choix d'un emploi et pour la motivation et l'investissement au quotidien. Un système de prévoyance groupe et un contrat de complémentaire santé performants ont été choisis par Labo Moderne. D'autres avantages sont aussi octroyés aux collaborateurs : prime sur ventes (pour les commerciaux) et tickets restaurant, prime du 13ème mois, prime à l'inflation, prime vacances (pour tous les salariés).

Une prime de partage de la valeur **PPV** (prime Macron) a été versée au personnel éligible en 2021 et en 2022 afin de renforcer le pouvoir d'achat des salariés.



Sociétal

1. Lien durable avec les parties prenantes
2. Pratiques loyales

Dans cette partie "Sociétal", nous recensons les actions mises en place au sein de Labo Moderne concernant divers enjeux sociétaux ; comme les liens durables, la loyauté des pratiques, les actions liées à l'immobilier, les achats responsables et le SAV.

Pour Labo Moderne, il est important d'entretenir un **lien durable** avec ses clients.

Dans cette optique et pour la satisfaction de ceux-ci, la majorité des commandes sont traitées en **24 heures**. Grâce au stockage de la majeure partie des produits du catalogue et à trois départs quotidiens des transporteurs rapides, les livraisons sont effectuées dans les meilleurs délais.

Nous tenons également à notre relation avec les fournisseurs ainsi que les sous-traitants.

Labo Moderne s'engage à respecter les accords entre clients et fournisseurs ainsi que les conventions internationales.

Les pratiques loyales en matière d'information et de contrat permettent à notre entreprise d'établir une relation durable et de confiance avec les différents acteurs avec qui elle interagit. Les règles en matière de contractualisation et d'engagements contractuels sont respectées ; et une **transparence** et une **fiabilité** sont appliquées au niveau de la commercialisation et dans les informations transmises dans le cadre des relations contractuelles.

Cette implication permet d'assurer la réputation de l'entreprise et sa capacité à développer des relations commerciales robustes.

Les contrats sont bien évidemment formulés sans clauses abusives et les informations partagées sur les conditions de prestations attendues sont claires, suffisantes et respectées.



Sociétal

3. Actions immobilières

Le site de notre entreprise a été construit en 2018 et se situe dans le parc des Louvresses à Gennevilliers, qui comprend des bâtiments à Haute Qualité Environnementale. Le nôtre est optimal en termes de **performances énergétiques**, comme le montre le rapport de la société KEEPLANET (un bureau d'étude thermique) comprenant l'étiquette énergétique ci-contre.

Le chauffage ainsi que la climatisation fonctionnent grâce à une pompe à chaleur, équipement fonctionnant principalement à base d'éléments naturels (air, eau, ou chaleur du sol) ne rejetant pas de gaz à effet de serre. Des panneaux solaires vont également être installés sur le toit afin de réduire encore davantage nos émissions.

Toujours dans l'optique de concevoir un bâtiment responsable et de maîtriser la consommation électrique, l'éclairage se fait avec des ampoules basses consommation (**LED**) et des détecteurs de présence ont été installés.

Les meubles utilisés sur nos salons sont les mêmes, stockés dans nos locaux et réutilisés chaque année afin de réduire notre empreinte carbone.

Nous tâchons également de respecter la **biodiversité**, en ne pratiquant pas de tonte abusive et en n'utilisant pas de produits phytosanitaires. D'autres actions peuvent être mises en place à ce niveau afin de préserver davantage la biodiversité .

Concernant le nettoyage de nos locaux à Gennevilliers, nous avons fait appel à GLOBE CLEANER, société de nettoyage engagée pour la protection de l'environnement, le bien être des collaborateurs et la valorisation de la diversité. En travaillant avec eux, nous souhaitons nous engager davantage en faveur de l'environnement et de la société.

Etiquette énergétique

Cep (kWhEP/m ² .an)	Votre projet
A : Inférieur à 51	39
B : 51 à 90	
C : 91 à 150	
D : 151 à 230	
E : 231 à 330	
F : 331 à 450	
G : Supérieur à 450	

GES (Kg eq CO ₂ /m ² .an)	Votre projet
A : Inférieur à 6	2.9
B : 6 à 10	
C : 11 à 20	
D : 21 à 35	
E : 36 à 55	
F : 56 à 80	
G : Supérieur à 80	

- 4. Achats responsables
- 5. SAV et résolution des litiges



Chez LABO MODERNE, nous avons aussi souhaité que les produits de notre **catalogue** soient le plus respectueux possible de l'environnement, quand cela est applicable.

Nous proposons donc dans notre catalogue une gamme de consommables de laboratoire à base **bioplastique recyclé et recyclable**.

De plus, tous les équipements fabricant du froid que nous vendons contenant un compresseur (étuves, réfrigérateur) sont garantis **sans Chlorofluorocarbures (CFC)**. Ces gaz jouent un rôle dans la destruction de la couche d'ozone. Ils sont aussi garantis **sans Hydrofluorocarbures (HFC)**, puissants gaz à effet de serre.

LABO MODERNE possède un Service Après Ventes de qualité, compétent et efficace, qui assiste et résout les litiges avec les clients du mieux que possible. Celui-ci s'occupe de la vente des pièces détachées en plus de l'après-vente. De plus, **aucune formalité** n'est nécessaire pour que les clients nous fassent parvenir le matériel à réparer. Sur le long terme, cela nous a permis de prévenir les réclamations, de les diminuer, d'améliorer la satisfaction des clients et de les traiter de façon efficace. Cela passe par des procédures SAV simples et facilement applicables par le service.

En résultent une amélioration des relations avec les clients, une sécurisation du développement du commerce avec eux et une limitation des coûts en termes de ressources humaines et financières.





Téléphone : 01 42 50 50 50

Site web : www.labomoderne.com

 **LABOMODERNE**

**Instruments et produits scientifiques
pour le laboratoire et l'industrie**
Laboratory instruments and supplies

14 ter Avenue des Louvresses, 92230 Gennevilliers