

RAPPORT RSE 2024

GROUPE AFFLELOU

| SYNTHÈSE |

NOTRE MISSION

FACILITER L'ACCÈS AUX PRODUITS ET SERVICES QUI AMÉLIORENT LA SANTÉ ET LE CONFORT VISUELS & AUDITIFS DES PERSONNES

Le Groupe AFFLELOU facilite l'accès à des produits et services contribuant à améliorer la santé et le confort visuels et auditifs des personnes, afin d'améliorer leur quotidien, et de construire un monde sans barrières où l'on se sent bien. En effet, le port de lunettes ou d'appareils auditifs ne devrait pas être un obstacle.

Nous nous engageons à mener nos activités en prenant soin de nos équipes et de nos partenaires commerciaux (franchisés, fournisseurs et clients finaux), en respectant l'environnement dans lequel nous évoluons, et en nous conformant aux pratiques et comportements éthiques.

NOTRE FEUILLE DE ROUTE RSE GROUPE

6 piliers & 14 engagements | 5 ODD prioritaires



GOUVERNANCE & ÉTHIQUE

Intégrer la RSE à la gouvernance de l'entreprise
—
Intégrer l'éthique dans nos pratiques et relations avec les parties prenantes



SALARIÉS

Attirer et fidéliser les talents
—
Accompagner le développement de nos talents
—
Lutter contre les discriminations et favoriser la diversité et l'inclusion
—
Favoriser un environnement de travail de qualité et le bien-être des salariés



FRANCHISÉS

Soutenir le développement responsable de notre réseau de franchise



CLIENTS & SOCIÉTÉ

Agir au quotidien pour améliorer la satisfaction et l'expérience client
—
Proposer des produits et services innovants et accessibles au plus grand nombre
—
Sensibiliser nos clients et la société aux enjeux de santé visuelle et auditive



ENVIRONNEMENT

Réduire l'empreinte carbone de nos activités et notre chaîne de valeur
—
Limiter l'impact environnemental de nos produits et emballages sur l'ensemble du cycle de vie

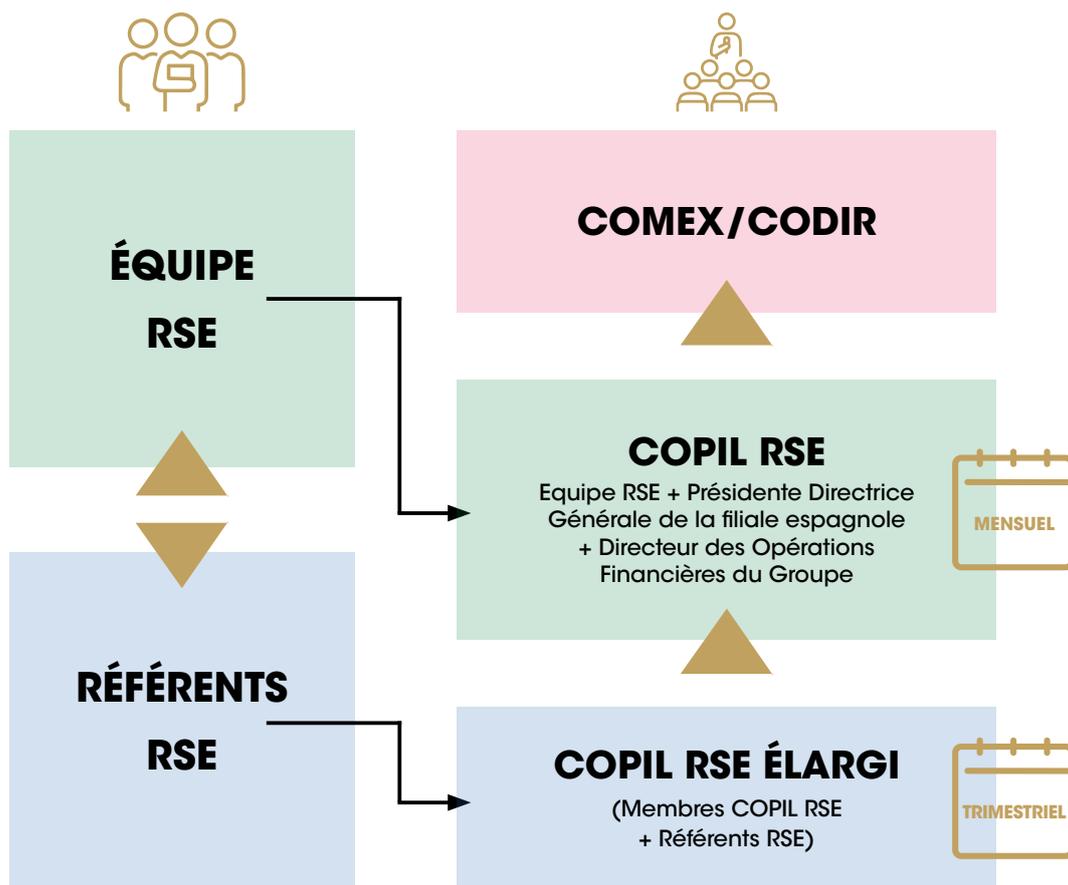


FOURNISSEURS ET PRODUITS

Garantir la qualité et la sécurité de nos produits et services
—
Développer des relations responsables avec nos fournisseurs



NOTRE ORGANISATION INTERNE RSE

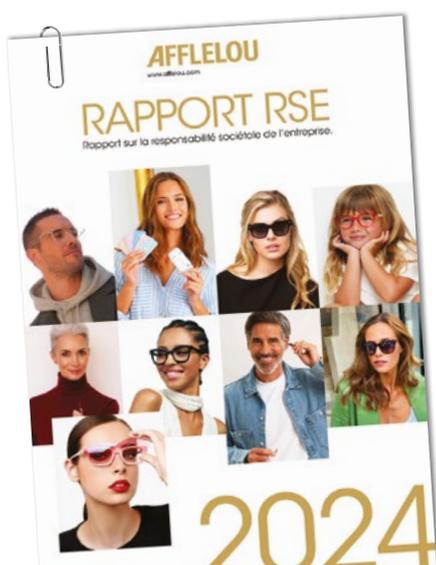


PRÈS DE 30 RÉFÉRENTS RSE AU SEIN DU GROUPE

Points de contact privilégiés de l'équipe RSE, représentant chaque service du Groupe, les Référents RSE assurent le déploiement opérationnel des plans d'actions issus de la Feuille de route RSE Groupe. Ils participent aux groupes de travail RSE thématiques ainsi qu'au Comité de Pilotage RSE élargi pour faire avancer les chantiers prioritaires, et contribuent au reporting extra-financier.

NOTRE RAPPORT RSE

le groupe Afflelou publie un rapport RSE annuel, disponible sur son site internet



POUR Y ACCÉDER,
SCANNEZ CE QR CODE



OU CLIQUEZ ICI



NOS CHIFFRES CLÉS & FAITS MARQUANTS

GOVERNANCE & ÉTHIQUE

- 100% des membres du CODIR sensibilisés à la RSE
- 100% des collaborateurs soumis au Code de Conduite Ethique Groupe

SALARIÉS

- Près de 1 400 collaborateurs au sein du Groupe (sièges et magasins succursales)
- 69% de femmes au sein des effectifs globaux
- 31% de femmes au sein du Comité de direction du Groupe
- 28 143 heures de formation reçues par les collaborateurs du Groupe AFFLELOU

FRANCHISÉS

- + 770 propriétaires de magasins franchisés détenant 1 287 magasins dans 20 pays
- 1^{ère} place du Palmarès des Meilleures Franchises 2024 (catégorie Santé, selon l'enquête de l'Institut de la Qualité IAQ et du magazine LE FIGARO)
- Prix européen de la franchise en tant que franchiseur de l'année 2024 (Fédération Européenne de la Franchise)
- 180 magasins franchisés ont bénéficié du programme Adelante (France, Espagne et Belgique) depuis le début du programme

CLIENTS & SOCIÉTÉ

- 1^{er} Opticien en France en termes de notoriété et 2nd en Espagne
- Net Promoter Scores (NPS) :
France - Optique : 81/100 ; France - Audio : 90/100
Espagne - Optique : 86/100 ; Espagne - Audio : 91/100
- En 2024, le Groupe AFFLELOU a reçu pour la 9^{ème} année consécutive le prix du « Service Client de l'Année » dans la catégorie « Opticien » avec une note globale de 19,27/20, soit une progression de +2,03% par rapport à l'année précédente
- Plus de 1,6 millions de clients ont profité de l'offre TCHIN TCHIN® (optique)
- 41 300 dossiers NextYear réalisés en France et 55 770 dossiers en Espagne en 2024
- + 150 magasins en France proposant aujourd'hui le service de téléophtalmologie
- Plus de 328 000 paires d'anciennes lunettes collectées dans nos magasins et revalorisées en partenariat avec Medico Lions Clubs de France et le Lions Club International en Espagne, via des missions humanitaires ou le recyclage

ENVIRONNEMENT

- 32% de nos montures de marque propre Alain Afflelou et 77 % de nos MAGIC clips sont fabriqués à partir de G850 (« bioplastique » issu de l'huile de ricin)
- 100% des montures en plastique de la collection MAGIC TCHIN TCHIN sont en G850
- Nos lentilles de contact journalières l'Éphémère possèdent un packaging dont la quantité de plastique a été réduite de près de 80 % (par rapport à un emballage traditionnel). Le packaging est 100 % fabriqué à partir de plastique recyclé et près de 99% du plastique utilisé dans le processus de fabrication est également recyclé.

FOURNISSEURS & PRODUITS

- Environ 200 fournisseurs référencés (optique & audition)
- 37% des achats totaux réalisés par les magasins pour les produits de marque ALAIN AFFLELOU (catégorie optique)
- 99% des fournisseurs ont signé la charte éthique en France et le code éthique en Espagne

Données Groupe au 31/07/2024



• **Campagne de santé visuelle contre l'échec scolaire (Espagne)**

| Plus de 10 770 examens de la vue gratuits effectués et plus de 5 400 lunettes de vue fournies gratuitement à des enfants âgés de 5 à 7 ans en 2024

| Plus de 214 000 examens de la vue effectués et plus de 126 000 lunettes de vue fournies depuis le début du programme

• **Volviendo a Ver (Espagne)**

| Plus de 1 490 personnes en risque d'exclusion sociale et de groupes vulnérables ont bénéficié d'un contrôle de la vue et d'un don de lunettes de vue, en collaboration avec la Croix-Rouge et Hoya en 2024

| Plus de 5 110 personnes ont bénéficié d'un contrôle de la vue et d'un don de lunettes de vue depuis le lancement de cette initiative en 2018

• **Désert des enfants (Maroc)**

| 9 opticiens bénévoles ont contrôlé la vue de 370 personnes vivant dans les zones les plus reculées du désert marocain, et 464 lunettes ont été données en 2024

| Plus de 7 220 examens de la vue réalisés, plus de 4 440 lunettes de vue et plus de 4 960 lunettes de soleil distribuées depuis 2012