

ESTADO DE INFORMACIÓN NO
FINANCIERA 2022-2023
AAO ÓPTICO, S.A.U.

ÍNDICE

MENSAJE DE EVA IVARS, CONSEJERA DELEGADA DE ALAIN AFFLELOU EN ESPAÑA	1
ACERCA DE ESTE INFORME	3
1. MODELO DE NEGOCIO	4
1.1. ENTORNO EMPRESARIAL	10
1.2. ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD	13
1.3. EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO	19
2. ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	20
2.1. SISTEMA DE COMPLIANCE	20
2.2. FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO	25
2.3. ANÁLISIS Y GESTIÓN DE RIESGOS PENALES	28
2.4. DERECHOS HUMANOS Y NORMATIVAS INTERNACIONALES	28
2.5. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	30
3. PASIÓN POR NUESTRAS PERSONAS	32
3.1. EQUIPO ALAIN AFFLELOU	33
3.2. GESTIÓN DEL TALENTO	45
3.3. IGUALDAD Y DIVERSIDAD	52
3.4. BIENESTAR Y SEGURIDAD LABORAL	57
3.5. VOLUNTARIADO CORPORATIVO	60
4. PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE	61
4.1. POLÍTICAS DE GESTIÓN DEL MEDIOAMBIENTE	61
4.2. PRODUCTOS SOSTENIBLES	61

4.3. ECONOMÍA CIRCULAR, GESTIÓN DE LOS RESIDUOS Y LA CONTAMINACIÓN	66
4.4. SOSTENIBILIDAD DE LOS RECURSOS Y LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO	68
5. ATENCIÓN Y CUIDADO DE LA SALUD DEL CLIENTE	73
6. PROPÓSITO SOCIAL	76
6.1. LA FUNDACIÓN ALAIN AFFLELOU	76
6.2. INVOLUCRADOS CON ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES DE NUESTRO ENTORNO	83
ANEXO I. TABLA CORRESPONDENCIA LEY DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA	85

Mensaje de Eva Ivars, Consejera Delegada de ALAIN AFFLELOU en España

Cerramos con ilusión un ejercicio que ha pasado ya a formar parte de la historia de ALAIN AFFLELOU. Estamos orgullosos de decir que el Grupo se ha dotado de su primera **Estrategia de Sostenibilidad global**, una hoja de ruta ambiciosa que recoge nuestra contribución al desarrollo social y ambiental. Un compromiso que parte del origen mismo de nuestra empresa y se adapta a la realidad de un nuevo entorno.

Hace ya más de 50 años que el Grupo trabaja con el propósito **de velar por el derecho de todas las personas a ver y oír bien**. Un reto que esta hoy más presente que nunca, al que se unen los desafíos de un contexto cambiante, acelerado por la digitalización y la necesaria transición hacia modelos de desarrollo social y ambientalmente sostenibles.

Las empresas se enfrentan hoy a nuevo modelo de liderazgo, en el que la sociedad nos pide que seamos actores sociales relevantes y que contribuyamos a diseñar soluciones para los grandes retos que enfrentamos.

La Estrategia de Sostenibilidad supone un paso firme hacia en este camino, con la plena integración del desarrollo sostenible en nuestro modelo de negocio y donde los asuntos sociales, ambientales y de ética empresarial se convierten en transversales. Continuamos así el camino que iniciamos **en 2020 con la adhesión de ALAIN AFFLELOU España al Pacto Mundial de Naciones Unidas, un compromiso con los 10 Principios de gestión empresarial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que ratificamos y reforzamos**.

Somos conscientes de que la salud de las personas está intrínsecamente ligada a la salud de nuestro planeta. Impulsar la transformación social requiere, por tanto, mejorar nuestro desempeño ambiental. En ALAIN AFFLELOU diseñamos gamas de productos sostenibles, **como la colección MAGIC Eco-Friendly, elaborada en base a aceite de ricino**, una materia prima de origen natural que logra reducir la dependencia de combustibles fósiles prácticamente a la mitad, y **que supone más del 50% de nuestras ventas de monturas en España**. Abordamos nuevos retos como la **medición de nuestra huella de carbono, que nos permitirá establecer una ruta de descarbonización de toda nuestra cadena de valor en línea con el Acuerdo de París**. Este ejercicio avanzamos con paso firme, como demuestra que el **100 % de la electricidad utilizada en nuestras tiendas propias y oficinas centrales es ya de origen renovable**.

Estamos convencidos de que una estrategia realmente transformadora debe desarrollarse a lo largo de toda nuestra cadena de valor, involucrando a quienes hacemos ALAIN AFFLELOU: desde nuestros colaboradores y franquiciados hasta nuestros proveedores y la comunidad donde operamos.

Extendemos nuestros valores a todos ellos **a través de nuestro Código de Conducta, que nos permite impulsar la sostenibilidad.**

Ponemos el foco en la atención a nuestros clientes, ofreciendo un servicio cercano y de calidad que busca mejorar su satisfacción y ayudarles a mejorar su salud. Apostando por la **innovación para ofrecer productos y servicios accesibles**, especialmente en un ejercicio donde las personas han enfrentado las dificultades marcadas por el contexto macroeconómico y la inflación.

Nuestros colaboradores y franquiciados son la clave de este éxito. Para ALAIN AFFLELOU es fundamental **apostar por el talento de los profesionales actuales y futuros y trabajar para ofrecer las mejores condiciones laborales**. Esta es nuestra forma de agradecer que, gracias a su trabajo, a su afán y a su ilusión podemos avanzar en nuestros objetivos. Impulsamos una cultura de empresa diversa e inclusiva. Actualmente, **contamos con paridad de mujeres y hombres en el comité de dirección y el 52% de las franquicias están dirigidas por mujeres**. En este ejercicio hemos avanzado con la aprobación del **Plan de Igualdad y del Protocolo de acoso sexual y por razón de sexo**. **Además, reforzamos la colaboración con Fundación ONCE para la inclusión laboral de personas con discapacidad**. Este trabajo nos ha permitido mantenernos en **el TOP 40 de las empresas españolas más diversas e inclusivas**.

La democratización de la salud fue la idea revolucionaria que hizo germinar nuestro negocio y que ha marcado nuestra actuación con las comunidades. **La Fundación ALAIN AFFLELOU, creada en 2007, trabaja para impulsar la conciencia sobre la importancia de la salud visual y auditiva y mejorar la calidad de vida de las personas**. Con este objetivo, desarrolla proyectos de colaboración con instituciones como Cruz Roja Española o Lions Club International, para ayudar a personas de extrema vulnerabilidad a romper la barrera visual y auditiva. También apoyamos la **investigación** a través de proyectos como el **European Young Eye Project**, financiado por la Comisión Europea a través del programa Horizonte 2020, en el que buscamos nuevas soluciones para la presbicia.

El mundo está cambiando y también lo hace el liderazgo empresarial. En ALAIN AFFLELOU participamos en este cambio, siendo fieles a nuestro propósito fundacional. Apostamos por la digitalización y la innovación para adaptarnos al nuevo contexto, pero siendo conscientes de que no podemos entender la innovación o el crecimiento de nuestra compañía sin tener en cuenta la sostenibilidad. Innovación y sostenibilidad son palancas claves para cambiar la forma en la que hacemos las cosas y conseguir un mundo sin barreras, sobre todo las que afectan a la salud visual y auditiva, que permitan a las personas conectarse y disfrutar plenamente de cada momento en un planeta sano.

Eva Ivars
Consejera Delegada de ALAIN AFFLELOU en España
Representante persona física de F2L, S.A.S. sociedad Administradora de AAO ÓPTICO S.A.U.

ACERCA DE ESTE INFORME

Presentamos el Estado de Información no Financiera (en adelante, “EINF”) de AAO ÓPTICO S.A.U con el compromiso de facilitar la comprensión de nuestro modelo de negocio y de nuestro impacto y gestión en materia medioambiental y social, y en lo relativo al respeto de los Derechos Humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno. Para ello, este informe describe las principales políticas y medidas adoptadas, los resultados alcanzados, los principales riesgos y cómo los gestionamos.

Este EINF da respuesta a los requisitos de información establecidos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio; el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, Ley 11/2018) y está elaborado tomando como referencia el estándar internacional GRI Sustainability Reporting Standards.

La información reportada corresponde al desempeño de AAO ÓPTICO, S.A.U. durante el ejercicio 2022/2023 (entre el 1 de agosto de 2022 y el 31 de julio de 2023) como parte de la marca ALAIN AFFLELOU en España. El informe contiene información de las sociedades con actividad en España para facilitar la comprensión del contexto.

En el anexo al final del informe se relacionan las páginas en las que se localizan contenidos reportados para dar respuesta a la información requerida por la Ley 11/2018.

1. MODELO DE NEGOCIO

Nuestro origen se remonta a 1972, cuando Alain Afflelou funda en Francia el Grupo AFFLELOU, con una idea de negocio revolucionaria: democratizar la salud visual y auditiva mediante fórmulas innovadoras que faciliten el acceso a productos y servicios, mejorando la calidad de vida de las personas sin renunciar a la comodidad y a la libertad.

La historia del Grupo está vinculada a la historia y a la trayectoria profesional de su fundador: Alain Afflelou se trasladó desde su Argelia natal a Francia, asentándose en Burdeos donde completó su formación como óptico (1967) y audioprotesista (1971). En esta ciudad abrió en 1972 su primera tienda de óptica. Rápidamente, entendió que llevar gafas era considerado como un "mal necesario" y que resultaban demasiado caras. Fue entonces cuando comenzó a innovar y sorprender para democratizar el uso de las gafas. En 1978, lanzó su primera e innovadora oferta comercial de "monturas a mitad de precio en todas las marcas". Ese mismo año, dado el éxito de sus primeras ópticas, Alain Afflelou decidió adoptar el modelo de la franquicia con la apertura de las tres primeras tiendas.

50 años después, el Grupo AFFLELOU se posiciona como uno de los principales franquiciadores europeos en el sector óptico y de la audiología con una red mundial de 1.418 tiendas propias y franquiciadas en todo el mundo.

ALAIN AFFLELOU España forma parte del Grupo AFFLELOU. Después de Francia, representa el mercado más importante, con 355 tiendas de óptica y 127 espacios de audiología. El Grupo AFFLELOU (en adelante el "Grupo") instrumenta su actividad en España a través de las siguientes sociedades:

- ALAIN AFFLELOU ESPAÑA, S.A.U (en adelante "AAE"), sociedad franquiciadora de tiendas de óptica;
- ALAIN AFFLELOU AUDIÓLOGO, S.A.U. (en adelante "AAA"), sociedad franquiciadora de centros de audiología;
- AAO ÓPTICO, S.A.U. (en adelante "AAO"), sociedad titular de las tiendas propias de óptica y centros de audiología
- Fundación ALAIN AFFLELOU (en adelante la "Fundación"), desde la que canalizamos nuestra intervención social.

En lo sucesivo emplearemos las denominaciones "ALAIN AFFLELOU en España", "ALAIN AFFLELOU España", "ALAIN AFFLELOU" o la "Compañía" para referirnos a la actividad de la marca ALAIN AFFLELOU en nuestro país. La actividad específica de la Fundación se presenta al detalle en el capítulo final de este informe.

Nuestro propósito

Construimos nuestra cultura corporativa en base a valores transversales como la honestidad, la transparencia, el cuidado del medioambiente, el respeto de los derechos humanos y el más estricto cumplimiento de la legalidad. Estos están presentes en nuestro día a día y guían la forma de actuar de todas las personas que integramos ALAIN AFFLELOU.

Nuestra misión, visión y valores, definen quienes somos y nuestra forma de actuar, y están presentes en el desarrollo de nuestra actividad:

Misión: Facilitar el acceso a productos y servicios que mejoren la salud visual y auditiva de las personas.

Visión: Construir un mundo sin barreras para disfrutar de cada momento de la vida, donde sentir y sentirse bien, y en el que nuestros clientes se sientan partícipes y se liberen de prejuicios y complejos.

Valores: los principios que nos guían a diario en el camino hacia nuestra misión y visión.

- **Compromiso:** estamos comprometidos con las necesidades de las personas, tanto clientes y colaboradores (empleados y franquiciados) como la sociedad en general.
- **Dinamismo:** nos adaptamos continuamente a un entorno cambiante sin perder de vista nuestra misión.
- **Innovación:** afrontamos nuevos retos y exploramos diferentes vías para mejorar y superarnos.
- **Liderazgo:** nuestro modelo es pionero en el campo de la salud visual y auditiva. Nos gusta lo que hacemos y nos gusta hacerlo bien, y eso se traslada a nuestros resultados.

Presencia global y nacional

Alcanzar la revolucionaria idea de democratizar la salud visual y auditiva requiere una amplia red global y local, que permita ofrecer productos, servicios y asesoramiento profesional a los clientes estén donde estén. Esta visión ha llevado al Grupo a estar presente en 19 países de Europa, Asia-Oriente Medio, África y América del Sur. Mientras que la sede se mantiene en París, Francia.

Para alcanzar este objetivo, el Grupo AFFLELOU ha desarrollado su red de establecimientos bajo una doble organización: tiendas propias gestionadas por los equipos de ALAIN AFFLELOU y tiendas franquiciadas gestionadas por franquiciados independientes.

El sistema de franquicias, creado en 1978, consiste en acuerdos entre el Grupo (como franquiciador) y los franquiciados (minoristas independientes). Esta estructura permite ampliar la llegada de ALAIN

AFFLELOU combinando nuestro know-how con la profesionalidad y el dinamismo local de cada franquiciado.

Las tiendas de ALAIN AFFLELOU se ubican en centros urbanos, centros y parques comerciales. Entre ellas, diferenciamos dos tipos de establecimientos: tiendas de óptica y centros de audiología.

Las más de 1.400 tiendas de óptica y audiología del Grupo se distribuyen en 19 países de Europa y otros continentes, situándose la mayoría en Francia¹ y España.

Ilustración 1. Presencia internacional del Grupo AFFLELOU



Presencia en España

A fecha de 31 de julio de 2023 la red española de ALAIN AFFLELOU cuenta con un total de 355 ópticas, 84 de ellas tiendas propias y 271 en franquicia. Nuestra red se compone además de 127 centros de audiología, 52 de ellos propios y 75 en franquicia.

¹ Son departamentos de ultramar de Francia: Martinica, Guadalupe, Guayana Francesa, Mayotte, Islas Reunión, Nueva Caledonia y Polinesia Francesa.

Tabla 1. Número de ópticas y centros de audiología de ALAIN AFFLELOU en España

	Tiendas propias ²	Tiendas franquiciadas	Total
Ópticas	84	271	355
Centros de audiología	52	75	127

Las tiendas franquiciadas representan más del 76% del total de nuestra red en España. Estas tiendas están gestionadas por 177 propietarios de franquicias, de los cuales el 52% son mujeres, que emplean en total a más de 800 personas. Los franquiciados son los socios comerciales principales de ALAIN AFFLELOU y, por ello, nos esforzamos por establecer relaciones de proximidad y confianza desde el inicio de nuestra colaboración, ofreciendo nuestro acompañamiento y asesoramiento constante en cada etapa del negocio.

Las oficinas centrales de ALAIN AFFLELOU en España están situadas en Madrid. En estas ubicaciones centralizamos las funciones corporativas (financiera, jurídica, marketing, ...) y prestamos servicios a nuestros franquiciados.

Nuestra propuesta de valor para el cliente

ALAIN AFFLELOU nace con el principal propósito de facilitar el acceso a productos y servicios que mejoren la salud visual y auditiva de las personas y proporcionen el máximo confort a los usuarios de gafas, lentillas y audífonos. Apostamos por la calidad de los materiales utilizados y el diseño y fabricación con procesos innovadores, sin olvidar el componente estético y sostenible.

Nuestra propuesta de valor se basa en diseñar soluciones disruptivas que se adaptan a las necesidades de las personas y promueven la accesibilidad de los productos, nuestra amplia oferta de productos de óptica y audiología y nuestro servicio profesional y personalizado.

Soluciones adaptadas que promueven la accesibilidad de los productos

Diseñamos soluciones adaptadas a las necesidades de compra del consumidor actual a partir de propuestas innovadoras y disruptivas que promueven un cambio cultural y de consumo y defienden la accesibilidad a todos los productos.

La iniciativa Tchin Tchin se ha convertido en un símbolo de esta visión. Tchin Tchin permite a nuestros clientes acceder a un segundo par de gafas por un euro más, aportando seguridad en caso de pérdida, rotura o deterioro o, simplemente, para cambiar de estilo. Además, desde 2022 el 100% de las gafas que dan soporte a la oferta comercial Tchin Tchin son sostenibles, ya que están

² Titularidad de AAO.

fabricadas en poliamida 11 (Arkema G850). Esta materia prima de origen natural en base a aceite de ricino permite reducir la dependencia de los combustibles fósiles para la fabricación de monturas un 46%. En Navidad y verano, damos la opción de poder compartir Tchín Tchín y el cliente puede llevarse dos gafas más por un euro, con la opción de utilizar un tercer par de gafas para regalar a otra persona que tenga esa necesidad.

En audiología también trabajamos para democratizar el acceso a los audífonos. Nuestra revolucionaria política comercial, única en el mercado, “Tchín Tchín Audio tu 2ª pareja de audífonos por 1€ más” facilita que miles de personas puedan dar solución a sus problemas auditivos. Todos tenemos derecho a oír bien y este segundo par de audífonos permite ofrecer el mejor servicio y dar soluciones si se rompen, pierden o se mojan los primeros. De esta manera, los clientes sienten la tranquilidad de no tener que prescindir de sus audífonos en ningún momento.

Además, facilitamos el acceso a nuestros productos para que el cliente pueda pagarlos con máxima flexibilidad gracias a iniciativas como Next Year, un sistema de financiación que permite pagar las gafas hasta en 24 meses o los audífonos hasta en 48 meses, sin intereses ni comisiones.

Una amplia oferta de productos

Nuestra gama de productos de óptica incluye monturas, cristales, gafas de sol, lentillas y soluciones de mantenimiento. En la línea de audiología disponemos de aparatos auditivos y sus productos de mantenimiento.

- Monturas de graduado y gafas de sol: “Afflelou Paris” es la marca propia de gafas del Grupo, que incluye colecciones de monturas de graduado y gafas de sol. Destaca la colección “MAGIC” como ejemplo de innovación y búsqueda constante de nuevas soluciones que respondan a las necesidades del cliente. “MAGIC” permite al usuario disfrutar de una montura con clips intercambiables que se adaptan a cada situación. A partir de 2022 todas nuestras gafas Tchín Tchín pertenecen a esta colección.
- Cristales: el Grupo ofrece cristales de alta calidad creados en colaboración con los mejores fabricantes a nivel global.
- Lentes de contacto: “L’Éphémère” es la marca exclusiva del Grupo, que recoge en su catálogo productos de contactología y mantenimiento, con diferentes tipos de lentillas (diarias, mensuales, ...) que permiten al cliente elegir la más adecuada para su estilo de vida y tipo de ametropía.
- Productos de audiología: el Grupo AFFLELOU ha desarrollado una marca propia de audífonos de última tecnología denominada “INCÓGNITO”. Cuenta, además, con una amplia gama de productos de higiene y mantenimiento.

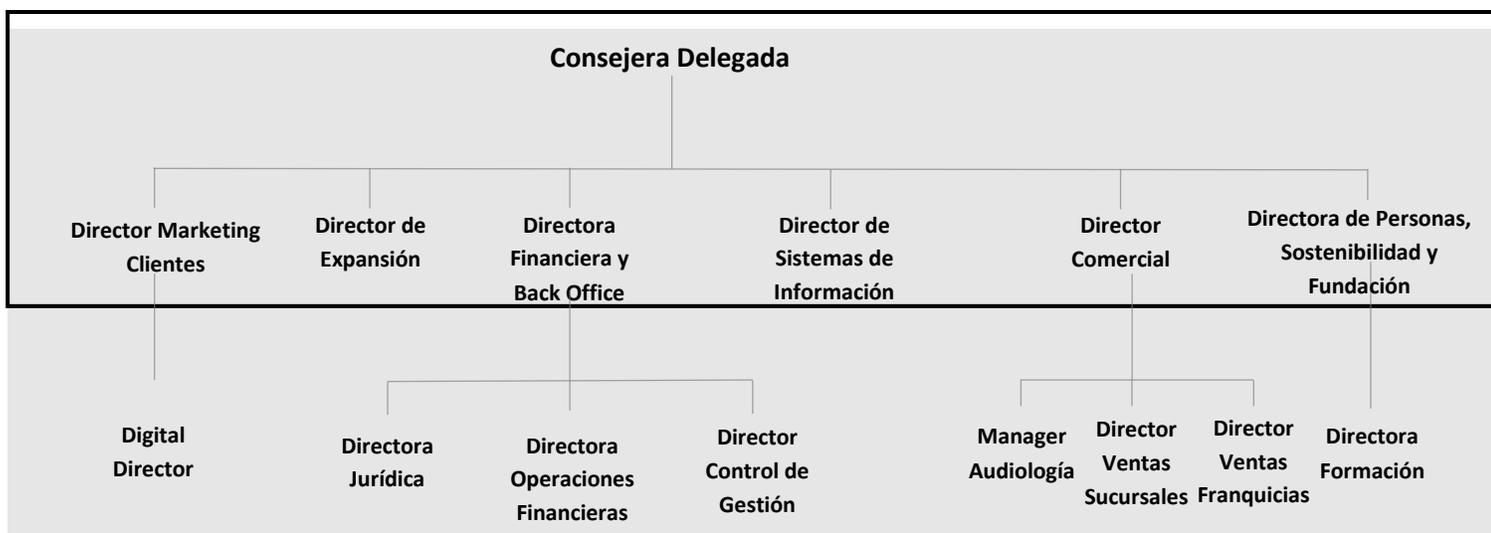
Asesoría profesional personalizada

Parte fundamental de nuestra propuesta de valor consiste en el servicio, consejo y valoración de la visión y audición de nuestros clientes, por parte de un profesional de la salud. El valor diferencial reside en la atención personalizada en la que nos preocupamos por informar de forma clara y sencilla acerca de las pruebas que realizamos y la explicación de los resultados. De esta forma, humanizamos este proceso y creamos un ambiente cálido, cercano y de confianza. Respondemos así a nuestra principal motivación: ayudar al cliente y encontrar la mejor opción para cada persona.

Estructura organizativa

El modelo de organización de ALAIN AFFLELOU en España está orientado a facilitar una comunicación fluida, la respuesta ágil y el intercambio interno de conocimiento. Esta estructura se articula en direcciones o áreas de dirección bajo el mando de la Consejera Delegada, conforme al siguiente el esquema:

Ilustración 2. Comité de Dirección (recuadro negro) y Comité Extendido de ALAIN AFFLELOU en España



Todas las direcciones realizan funciones para la gestión centralizada de ALAIN AFFLELOU en España. La Dirección de Ventas Sucursales, por su parte, integra las delegaciones regionales encargadas de la gestión de las tiendas propias, en base a las políticas y planes elaborados por las respectivas direcciones de área de ALAIN AFFLELOU. En España, contamos con tres delegaciones regionales (dos para zona centro y una para zona norte) y las personas responsables de cada una de estas tienen a su cargo una media de 25 tiendas.

El órgano de administración de AAO está formado por un administrador único, la entidad F2L, S.A.S, siendo la Consejera Delegada de ALAIN AFFLELOU en España su representante. Por tanto, sobre esta

figura recae la responsabilidad de la supervisión de la actuación de nuestra compañía en materia de sostenibilidad, gobierno corporativo, comunicación, transformación digital e innovación.

1.1. ENTORNO EMPRESARIAL

Establecemos relaciones de cooperación mutua e interacción con nuestros grupos de interés. Sabemos que involucrarles en nuestras decisiones y extender los principios éticos bajo los que operamos a lo largo de nuestra cadena de valor es fundamental para abordar con éxito los desafíos sociales, ambientales y económicos que tenemos por delante. Por esta razón hicimos de la comunicación nuestro mejor aliado.

En la siguiente tabla mostramos nuestros principales grupos de interés y los respectivos mecanismos de comunicación empleados.

Tabla 2. Grupos de interés de ALAIN AFFLELOU y mecanismos de comunicación

GRUPOS DE INTERÉS	MECANISMOS DE COMUNICACIÓN
Comité de Dirección del Grupo AFFLELOU	- Correo electrónico
	- Reuniones presenciales y virtuales a través de plataformas digitales
Comité de Dirección de ALAIN AFFLELOU España	- Correo electrónico
	- Línea telefónica
Empleados	- Reuniones presenciales y virtuales a través de plataformas digitales
	- Portal del Empleado
	- Canal de Comunicaciones del Sistema de Compliance
	- Newsletters internas
	- Boletín de Formación
	- Ponte en sus zapatos: espacio para compartir iniciativas de la compañía
	- Encuesta de satisfacción
	- Voz del Empleado: Encuestas específicas y focus groups
	- Comité de empresa (sección sindical de AAO)
	- Correo electrónico

GRUPOS DE INTERÉS	MECANISMOS DE COMUNICACIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> - Línea telefónica
	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones presenciales y virtuales a través de plataformas digitales - Página web exclusiva para franquiciados
Franquiciados y empleados de los franquiciados	<ul style="list-style-type: none"> - Plataforma de gestión de franquiciados - Encuesta de satisfacción - Correo electrónico - Línea telefónica
	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones presenciales y virtuales a través de plataformas digitales - Atención directa en puntos de venta - Servicio de atención al cliente - Encuesta de satisfacción (NPS) - Encuestas y focus groups - Google my business - Página web - Blog - Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Pinterest y Youtube) - Newsletter - WhatsApp business y mensajes de texto – SMS - Correo electrónico y teléfono - Televisión y radio - Ferias y patrocinios - Correo electrónico
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> - Línea telefónica
Centros de formación y universidades	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones presenciales y virtuales a través de plataformas digitales - Correo electrónico

GRUPOS DE INTERÉS	MECANISMOS DE COMUNICACIÓN
	- Línea telefónica
	- Reuniones presenciales y virtuales a través de plataformas digitales
	- Ferias
Medios de comunicación	- Página web y redes sociales
	- Campañas publicitarias: TV, Digital y offline
	- Notas de prensa, <i>media alert</i> , <i>media story</i>
	- Eventos y acciones de Relaciones Públicas
Profesionales de la salud	- Página web y redes sociales
Asociaciones y sindicatos profesionales	- Eventos
Socios tecnológicos	- Correo electrónico
ONG	- Línea telefónica
	- Reuniones presenciales y virtuales a través de plataformas digitales

El modelo de negocio de ALAIN AFFLELOU se fundamenta en la escucha activa de sus grupos de interés como herramienta para entender sus preocupaciones y demandas y buscar la mejor solución a cada reto. Del mismo modo, mantener canales de comunicación abiertos y bidireccionales permite a ALAIN AFFLELOU transmitir el know how y conocimiento del sector, adquiridos durante los 50 años de su actividad. Todo ello se logra a través de tres pilares estratégicos: comunicación, innovación y tecnología.

- **Comunicación:** para ALAIN AFFLELOU es tan importante *saber hacer como hacer saber*, por ello tenemos una visión 360º que engloba desde el punto de venta hasta los medios de comunicación y redes sociales.
- **Innovación:** desde ALAIN AFFLELOU innovamos para aportar soluciones ante nuevos retos, oportunidades y necesidades.
- **Tecnología:** trabajamos en el estudio e integración de nuevas tecnologías para mejorar tanto la gestión de cada centro como la experiencia del consumidor y los productos de nuestra oferta.

Cadena de valor de la marca

La división de diseño y desarrollo de los productos de la marca ALAIN AFFLELOU está situada en Ginebra (Suiza). Es la unidad del Grupo encargada del desarrollo de la gran mayoría de los productos de marca propia.

La producción de nuestra gama se realiza de la mano de proveedores estratégicos con los que trabajamos para garantizar los más altos estándares de calidad y compromiso social y ambiental.

La selección de proveedores y la estabilidad de las relaciones comerciales nos permiten cuidar al máximo la calidad de los productos y servicios. La solidez de la cadena de suministro de ALAIN AFFLELOU y el elevado prestigio de los proveedores con los que trabajamos, nos han permitido centrar nuestros esfuerzos en ofrecer una distribución eficiente de productos de gran calidad para nuestros clientes.

Reconocimientos

Desde ALAIN AFFLELOU focalizamos nuestros esfuerzos, investigaciones y desarrollo en obtener la mejor tecnología, calidad de los materiales, comodidad, diseño, precio y servicio. Nuestra marca utiliza la innovación para dar respuesta a las diferentes necesidades de salud visual y auditiva de los consumidores. Durante el periodo de este informe hemos sido galardonados en los premios impulsados por la organización Comercio del Año, en los que los consumidores eligen las marcas ganadoras, con dos premios del sector óptico, “Mejor Comercio del Año”, que reconoce la calidad de nuestro servicio, centrado en la satisfacción de los clientes, y “Mejor Franquicia del Año” que premia nuestro modelo de negocio.

Como reconocimiento a nuestra apuesta por la sostenibilidad y el cuidado del planeta, hemos sido galardonados en los Gravity Wave Awards con el premio al “Mejor Producto de Economía Circular” que reconoce el compromiso de empresas con el cuidado de los mares y océanos, contribuyendo a restablecer el equilibrio de los océanos por un futuro sostenible.

Igualmente, estamos orgullosos de ser una de las empresas ganadoras del “Ranking de Empresas por la Igualdad” organizado por Woman Forward, que visibiliza a las 50 mejores compañías que apuestan por la igualdad y contribuyen a ser palanca del cambio hacia la misma.

1.2. ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD

Este ejercicio ha supuesto un paso adelante en la integración de la sostenibilidad en nuestro negocio. En 2023 se ha aprobado la primera Estrategia de Sostenibilidad del Grupo AFFLELOU a nivel global. Esta hoja de ruta responde a nuestra larga trayectoria de compromiso e integra los resultados del análisis de materialidad y nuestros compromisos sociales, medioambientales y de buen gobierno.

La Estrategia aborda los asuntos prioritarios a través de seis pilares estratégicos y 14 compromisos. Además, establece planes de acción específicos para lograr la consecución de los objetivos marcados:

Ilustración 3. Pilares y compromisos de la Estrategia de sostenibilidad del Grupo AFFLELOU



En marzo de 2023 se llevó a cabo en París una jornada de presentación de la Estrategia, con el objetivo de lograr la implicación y el compromiso de todas las personas que forman parte de ALAIN AFFLELOU en la consecución de la misma. La sensibilización de los directivos del Grupo es un vector de transmisión fundamental para conseguir que los valores y objetivos estratégicos de sostenibilidad arraiguen en la compañía. En la jornada participaron los directores de Francia, España e internacional y compartieron ponencias impartidas por varios expertos en sostenibilidad.

Los objetivos que asumimos con esta Estrategia suponen un paso más en la integración de la sostenibilidad en nuestro negocio, en la que estamos avanzando desde hace años. La visión de contribución a los retos sociales y ambientales de nuestro entorno ha sido una constante en la historia de ALAIN AFFLELOU. En los últimos años, hemos avanzado con hitos relevantes como:

- **La creación de la Fundación ALAIN AFFLELOU en 2007.** La primera demostración de nuestra preocupación por las comunidades con las que convivimos. A través de la Fundación llevamos a cabo iniciativas para cuidar la salud visual y auditiva de la sociedad, especialmente de la población infantil y las personas en situación más vulnerable, favoreciendo así la inclusión y la eliminación de barreras, y haciendo

realidad la visión de nuestro fundador, en cuyas palabras “Ver y oír es un derecho de todos”.

- **La adhesión de ALAIN AFFLELOU España a la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en mayo de 2020.** Mostró nuestro compromiso con la incorporación de los principios de la ética y la sostenibilidad en nuestra estructura y procesos de negocio. Por ello, desde entonces trabajamos activamente para contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- **La creación del Comité de Sostenibilidad de Grupo AFFLELOU en 2021,** con el objetivo de transformar la marca ALAIN AFFLELOU en una enseña plenamente sostenible en todos los países en los que opera.
- **La adhesión del Grupo AFFLELOU al Pacto Mundial en 2022,** que consolidó nuestro compromiso global con los 10 Principios de actuación del Pacto y con los ODS.

El Comité de Sostenibilidad es el encargado de diseñar e implementar la Estrategia de Sostenibilidad, así como de impulsar y coordinar las acciones vinculadas a la integración de la sostenibilidad en todas las actividades de ALAIN AFFLELOU. Está formado por cuatro miembros, dos de ellos pertenecientes a la matriz francesa y otros dos a ALAIN AFFLELOU en España.

Los miembros del Comité de Sostenibilidad son:

- Consejera Delegada de ALAIN AFFLELOU España
- Director de Operaciones Financieras del Grupo
- Responsable de Sostenibilidad de ALAIN AFFLELOU Francia e Internacional
- Responsable de Sostenibilidad de ALAIN AFFLELOU España

Queremos seguir evolucionando como marca responsable e impactar así positivamente en todos los países en los que operamos. Somos conscientes de que debemos adaptarnos y transformar nuestra actividad en la medida necesaria para mitigar nuestro impacto negativo en el medioambiente, y enfocar nuestros recursos y esfuerzos en la creación de valor, contribuyendo así a afrontar los desafíos que amenazan al planeta y a la humanidad.

Comprometidos con el Desarrollo Sostenible

El Grupo está comprometido con la gestión responsable y la adopción de medidas que contribuyan al desarrollo sostenible y justo de la sociedad. En ALAIN AFFLELOU fuimos pioneros en nuestro sector, al convertirnos en la primera organización española del sector de la óptica y audiología en adherirse al Pacto Mundial de Naciones Unidas, y aceptar por tanto integrar en nuestro negocio los

10 Principios que describen las responsabilidades de las empresas en materia de derechos humanos, medioambiente y lucha contra la corrupción.

Esta adhesión ha impulsado nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), pasando a actuar como agentes de desarrollo que buscan causar impactos positivos y cambiar la forma de hacer negocios para mejorar el bienestar del conjunto de la sociedad y proteger el planeta. Con este fin hemos definido nuestros ODS prioritarios, identificando los objetivos y metas sobre los que tenemos capacidad de influencia y respecto de los que podemos realizar actividades y operaciones para contribuir al desarrollo sostenible. A partir de este estudio, identificamos tres ODS estratégicos: ODS3. Salud y bienestar, ODS8. Trabajo decente y crecimiento económico ODS12. Producción y consumo responsables. Atendiendo a la emergencia climática, establecemos un objetivo adicional para el logro del ODS13. Acción por el clima. Fijamos objetivos concretos a 2025 para cada uno de ellos.

Tabla 3. ODS prioritarios, compromisos e iniciativas desarrolladas por ALAIN AFFLELOU

ODS PRIORITARIOS	OBJETIVOS	INICIATIVAS 2022-2023
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	<ul style="list-style-type: none"> Donación de gafas y audífonos a colectivos vulnerables Participación del 70% de empleados en programas de salud y estilo de vida saludable Fomentar la innovación e investigación para mejorar la salud visual y auditiva de las personas 	<p><u>Donación de gafas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Desierto de los Niños: Donación a poblaciones ubicadas en el desierto del Sahara ✓ Volviendo a ver: Donación a colectivos vulnerables de Cruz Roja ✓ Campaña Escolar en favor de la Salud Visual: Donación para la prevención de problemas visuales infantiles ✓ Colaboración con Aida para la donación de gafas al hospital de Guinea Bissau <p><u>Donación de audífonos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ A colectivos en riesgo de exclusión social de Cruz Roja ✓ A colectivos vulnerables de ONCE <ul style="list-style-type: none"> ✓ The Wellness Hut ✓ Equipe Sport ✓ Gympass ✓ Cityfisio ✓ Proyecto EYE ✓ Barómetro de la Miopía
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> Crear una cultura de Responsabilidad Social Corporativa. La totalidad de los proveedores deben suscribir el Código de Conducta 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Jornada de sensibilización dirigida al Comité de Dirección del Grupo ✓ Escuela de la Sostenibilidad en Afflelou Academy ✓ Módulo de sostenibilidad en el <i>onboarding</i> de empleados y franquiciados ✓ Formación Mural del Clima ✓ Contamos con un Código de Proveedores
 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar el reciclado y la valorización de productos y residuos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fundas de gafas fabricadas por plástico reciclado ✓ Lentillas diarias Plastic Neutral: recogemos del mar y reciclamos el equivalente al plástico generado para su fabricación ✓ 7 toneladas de residuos retirados del mar mediterráneo transformados en unas para nuestras tiendas ✓ Segunda vida para las gafas, destinadas a personas en países en vías de desarrollo, en alianza con Lions Club ✓ Reciclaje de pilas
 <p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en línea con el Acuerdo de París 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uso de energía 100% renovable ✓ Cálculo de huella de carbono ✓ Gafas Magic Ecofriendly que reducen la dependencia de combustibles fósiles en su producción un 46% ✓ Medidas de eficiencia energética ✓ 80% coches híbridos

Análisis de materialidad

Con el objetivo de identificar los temas prioritarios de ALAIN AFFLELOU en materia de Sostenibilidad y determinar con precisión la relación de la compañía con el entorno en el que opera, en el ejercicio

2021-2022 se abordó desde el Grupo un análisis de doble materialidad. Las conclusiones de este estudio se integraron en la hoja de ruta de sostenibilidad de la compañía atendiendo a las expectativas internas y externas, las prácticas del sector y las tendencias del mercado emergente.

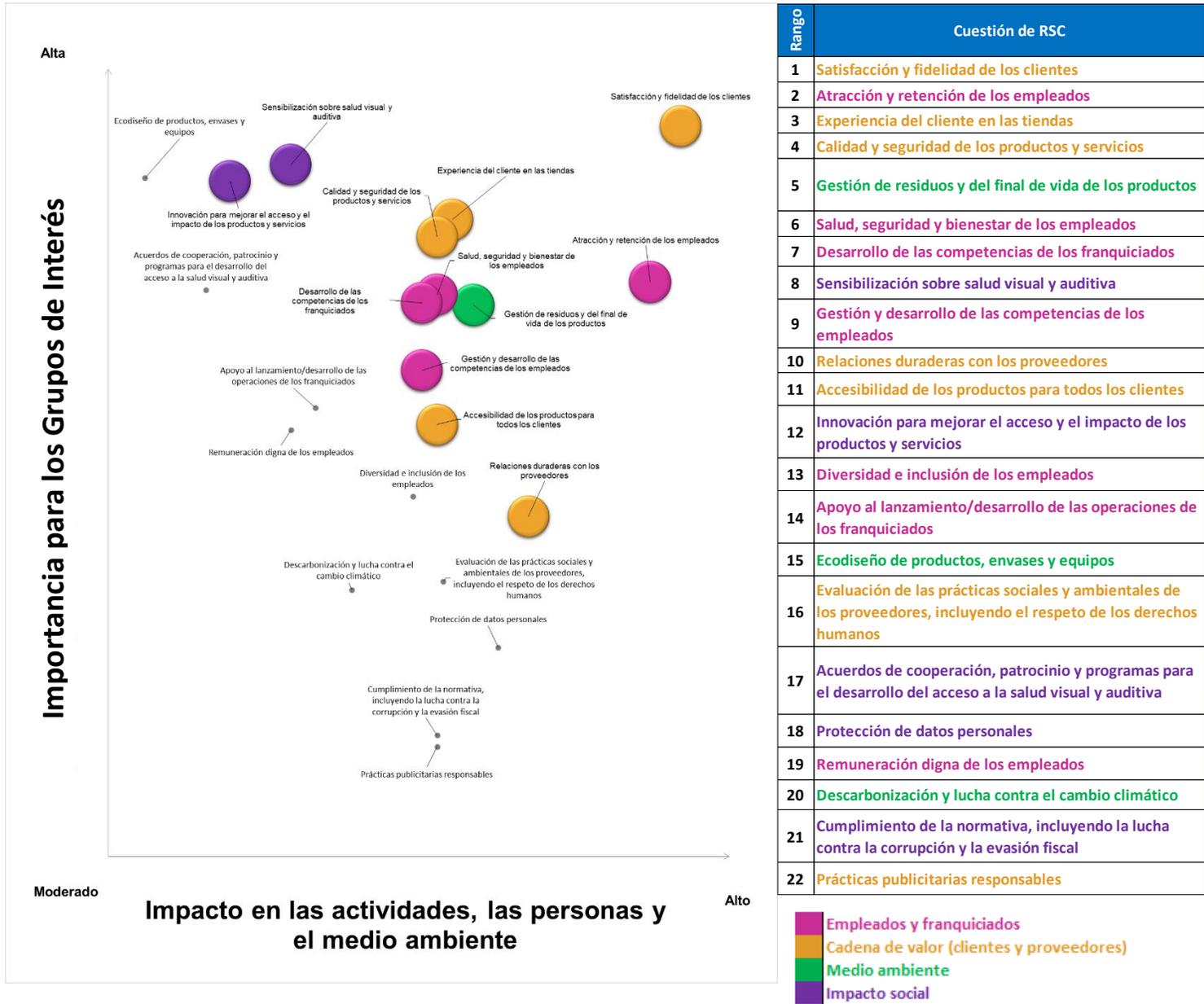
Siguiendo los principios establecidos por los GRI Standards y la ISO 26000, se han analizado de forma conjunta los impactos y oportunidades del Grupo y, de manera más específica, los temas prioritarios de la actividad de la marca en Francia y en España.

El análisis realizado responde a la metodología de doble materialidad que implica la identificación, evaluación y priorización de los asuntos materiales desde la perspectiva de impacto, que muestra el impacto del Grupo en la sociedad y el medioambiente; y desde la perspectiva financiera, es decir la evaluación del impacto en el valor de la compañía de las cuestiones de sostenibilidad. Además, establece el compromiso con los grupos de interés incluyendo su percepción sobre los asuntos identificados y evaluados y la supervisión y validación del proceso de materialidad por parte del Comité de Dirección.

Para desarrollar este análisis se han llevado a cabo las siguientes acciones:

1. Mapa de grupos de interés: mapeo de los grupos de interés y su priorización de acuerdo con su nivel de influencia o dependencia para el negocio.
2. Identificación de los temas relevantes en materia de sostenibilidad: identificación de los asuntos materiales en base a la documentación interna de la compañía, referencias y guías sectoriales, informes de compañías homólogas y referentes en cuestiones de sostenibilidad, así como a las tendencias sociales y ambientales.
3. Consulta a los grupos de interés y priorización de expectativas: selección del panel de grupos a consultar, envío de una encuesta y realización de entrevistas con los temas relevantes preseleccionados, solicitando la medición del grado de importancia otorgado a cada uno de ellos.
4. Evaluación de los niveles de riesgo asociados a los temas relevantes: evaluación del impacto de los temas en la actividad de la empresa a partir de un análisis de los riesgos asociados a cada asunto material, realizado durante dos talleres con miembros del Comité de Dirección en Francia y España, y departamentos operativos clave.
5. Realización de la matriz de materialidad: elaboración de las matrices de doble materialidad del negocio en Francia y en España, y una matriz global consolidada del Grupo AFFLELOU, priorizando los temas de sostenibilidad según el nivel de importancia otorgado por los grupos de interés y la importancia del impacto en el negocio asociado.

Ilustración 4. Matriz de Materialidad y listado de temas materiales para ALAIN AFFLELOU en España



La matriz de materialidad de ALAIN AFFLELOU en España refleja los 12 asuntos prioritarios (enumerados del 1 al 12 inclusive) que representan las expectativas de los Grupos de interés y el análisis de su impacto, y los 10 asuntos materiales adicionales (enumerados del 13 al 22 inclusive) que representan los impactos críticos en el negocio, las personas y el medio ambiente.

1.3. EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO

En el ejercicio fiscal 2022-2023, ALAIN AFFLELOU estamos orgullosos de haber alcanzado, por segundo año consecutivo, un récord histórico de ventas en España, con un crecimiento de más de un 11% respecto al ejercicio anterior.

Es un año para recordar especialmente por el crecimiento de la rama de audiolología, alcanzando a cierre de ejercicio 127 puntos de venta en nuestra red. Tras el fuerte crecimiento tanto en puntos de venta como en ingresos, que hemos experimentado durante los últimos ejercicios, encaramos un año lleno de retos en el que mantendremos la firme apuesta para seguir creciendo en esta área de negocio.

Está en nuestro ADN como compañía impulsar el cambio y la innovación. Tenemos un propósito por encima de todo: democratizar el acceso a soluciones de óptica y de audiolología porque todo el mundo tiene derecho a ver y oír bien. Seguiremos trabajando para lograrlo.

2. ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

En ALAIN AFFLELOU impulsamos el comportamiento ético y el respeto a nuestros valores y principios en toda la cadena de valor. Tenemos un estándar de tolerancia cero ante posibles incumplimientos de la normativa tanto interna como externa.

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad establece compromisos respecto de la gobernanza y ética corporativa:

- *Integrar la RSC en el gobierno corporativo*
- *Integrar la ética en nuestras prácticas y relaciones con los grupos de interés*

En ALAIN AFFLELOU España hemos avanzado en este compromiso por medio de nuestro Sistema de Compliance, que establece los mecanismos de diligencia debida para garantizar la transparencia y el cumplimiento de la legislación vigente en todas nuestras actuaciones y en cada momento. Este modelo de compliance y la normativa de desarrollo promueven una cultura preventiva de integridad y de respeto a la normativa.

2.1. SISTEMA DE COMPLIANCE

El Sistema de Compliance de ALAIN AFFLELOU, aprobado en junio de 2020, es de aplicación global y obligatoria a todas las personas que forman parte de ALAIN AFFLELOU en España (miembros del órgano de administración, directivos y empleados), independientemente del cargo desempeñado. Tiene como finalidad establecer medidas de vigilancia y control para la prevención de conductas delictivas durante el desarrollo de la actividad de las sociedades a través de las que ALAIN AFFLELOU desarrolla su actividad en España.

Para llevar a la práctica nuestro Sistema de Compliance, nos servimos de una serie de instrumentos normativos internos que satisfacen la necesidad de contar con sistemas de gestión adecuados que garanticen la transparencia, la ética y la legalidad en nuestras relaciones internas y comerciales.

Actualmente están aprobadas y vigentes las siguientes políticas y herramientas de gestión:

- Política de Compliance Penal
- Código de Conducta de ALAIN AFFLELOU
- Código de Conducta de Proveedores
- Canal de Comunicaciones
- Política del Sistema Interno de información
- Política de Anticorrupción

- Política de regalos, obsequios e invitaciones
- Política de gestión de conflictos de interés
- Sistema Disciplinario (incluido en el Convenio Colectivo)
- Protocolo de acoso (incluido en el Convenio Colectivo)
- Protocolo de acoso sexual y por razón de sexo

El alcance y ámbito de aplicación de estas políticas son los generales establecidos para el Sistema de Compliance (miembros del Órgano de Administración, directivos y empleados), a excepción del Código de Conducta de ALAIN AFFLELOU, que se hace extensivo a los franquiciados, y del Código de Conducta de Proveedores, que se hará extensivo a proveedores. Todas estas políticas y documentos han sido publicados y comunicados a los empleados, además, se encuentran a su disposición en el Portal del Empleado.

Política de Compliance

En nuestro afán por cumplir con la normativa vigente y tomando como referencia el Código Penal español, construimos la Política de Compliance, que tiene como principal objetivo describir el Sistema de Compliance Penal de la compañía.

Esta política busca prevenir, detectar y gestionar los riesgos penales de forma temprana. Para ello, se articula sobre los siguientes ejes:

- Compromiso e impulso del órgano de administración y la alta dirección con el Sistema de Compliance Penal.
- Tolerancia cero contra la corrupción y prohibición de comisión de hechos delictivos.
- Nombramiento de un Comité de Cumplimiento con medios humanos, materiales y financieros proporcionales.
- Implementación de un régimen disciplinario en caso de incumplimiento.
- Obligación de informar de conductas contrarias al Sistema de Compliance Penal.
- Actualización y mejora continuadas.

Dentro de esta política establecemos un régimen sancionador y disciplinario de aplicación para las actuaciones y conductas ilegales, fraudulentas, poco íntegras y/o delictivas que expongan a ALAIN AFFLELOU a los riesgos penales, que puede conllevar la aplicación de medidas disciplinarias como la amonestación, advertencia, suspensión de empleo y sueldo o incluso, el fin de la relación laboral o colaboración mantenida con la compañía; todo ello de conformidad con el Régimen Disciplinario previsto en el Convenio Colectivo de aplicación a los empleados de ALAIN AFFLELOU.

Código de Conducta de ALAIN AFFLELOU

Basamos nuestra actividad en un conjunto de principios y valores que constituyen la cultura corporativa de ALAIN AFFLELOU. Estos principios rigen el comportamiento de todas las personas vinculadas a la compañía en el marco de su actividad profesional y en su relación entre sí y con terceros.

El Código de Conducta de ALAIN AFFLELOU nos permite favorecer su divulgación y asimilación por parte de nuestros equipos. El documento integra las pautas de comportamiento alineadas con la legalidad vigente y los más exigentes estándares de profesionalidad, integridad y responsabilidad

Nuestro Código de Conducta es de aplicación a toda actividad realizada desde las sociedades con las que operamos como ALAIN AFFLELOU en España, así como en la Fundación ALAIN AFFLELOU. Por tanto, resulta de obligado cumplimiento para los administradores, alta dirección, empleados de ALAIN AFFLELOU, franquiciados y para los patronos y empleados de la Fundación.

Canal de Comunicaciones

Para garantizar el efectivo funcionamiento de nuestro Sistema de Compliance y favorecer el desarrollo de las funciones de vigilancia y control para la prevención de delitos, hemos implementado el Canal de Comunicaciones y mejorado su acceso.

El Canal de Comunicaciones permite transmitir cualquier duda o consulta relacionada con las políticas internas de ALAIN AFFLELOU y presentar comunicaciones sobre posibles irregularidades en materia de cumplimiento. Por medio de este canal se puede informar sobre:

- Cualquier incumplimiento, irregularidad o circunstancia que pueda suponer la materialización de un riesgo penal a la compañía, sobre la base de indicios razonables.
- Actos u omisiones contrarias a las políticas y procedimientos en materia de gestión de riesgos penales de la compañía.

Ilustración 5. Principios del Código de Conducta de ALAIN AFFLELOU



- Debilidades de las políticas y procedimientos en materia de gestión de riesgos penales de la compañía.
- Cualquier vulneración de la legislación vigente.

Cualquier usuario puede acceder al canal desde la web de la compañía, donde tiene la posibilidad de acceder al formulario para enviar su comunicación y visualizar la Política de Sistema Interno de Información y el Manual de uso del Canal. Dentro del Canal de Comunicaciones se ofrecen además otras vías de contacto como el correo electrónico, el correo postal, la línea telefónica o los QR exhibidos en las oficinas centrales de la compañía.

En 2023 hemos modificado la Política del Canal para adaptarla a las particularidades de la Ley 2/2023, de 20 de febrero. Este proceso ha supuesto la sustitución de la política anterior por la Política del Sistema Interno de Información y el Procedimiento de Gestión de Informaciones.

El Canal de Comunicaciones está gestionado por una firma externa con conocimientos en Derecho Penal, Compliance Penal y Derecho de Empresa, y asume las competencias de recibir y gestionar las comunicaciones del canal, elaborar un análisis jurídico de cada incidencia y reportar trimestralmente al Compliance Officer; todo ello garantizando la confidencialidad y anonimato de los informantes. Asimismo, es el encargado de asesorar a aquellas personas que pudieran tener dudas o inquietudes en la materia de Compliance y sobre las Políticas y Procedimientos en materia de gestión de riesgos penales de la compañía.

En este ejercicio, el Canal de Comunicaciones recibió 6 denuncias³, cuatro de ellas han sido gestionadas y resueltas y otras dos se encuentra en trámite de resolución. Las dos denuncias de acoso laboral han sido archivadas tras las investigaciones correspondientes. A fecha de la emisión del presente informe (tras el cierre del ejercicio) las dos denuncias que se encontraban en trámite han sido archivadas. Por lo tanto, se determina que durante el ejercicio 2022-2023 no existieron casos confirmados de vulneración de los Derechos Humanos.

Política de conflictos de interés

Establece las pautas generales, valores y principios que deben regir las conductas de los administradores, de los directivos y de la totalidad de los empleados de ALAIN AFFLELOU, sirviéndoles de guía y referente de la actuación debida, previniendo y tratando, en su caso, los conflictos de interés.

³ Cuatro de ellas presentaban indicios de comisión de un delito por vulneración de derechos laborales, en concreto por acoso laboral y otras cuestiones laborales.

Los principios de actuación sobre los que se basa esta política adoptan los valores del Código de Conducta de ALAIN AFFLELOU, los aplicados en materia anticorrupción, basándose en los estándares fijados en la norma ISO 37001, sobre Sistemas de Gestión Antisoborno.

Política Anticorrupción

La Política Anticorrupción nace como medio para garantizar la transparencia y el cumplimiento de la legislación vigente, así como de los principios éticos desarrollados en nuestro Código de Conducta. Se trata de una guía de la actuación debida con la que se busca combatir no sólo las prácticas corruptas que contradigan las disposiciones legales vigentes, sino cualquier comportamiento contrario a nuestros principios éticos, aun cuando no estuviese castigado legalmente. Esta política tiene como principales objetivos:

- Desarrollar y reafirmar los valores y principios básicos de ALAIN AFFLELOU.
- Describir las conductas que pueden ser susceptibles de ocasionar una conducta corrupta.
- Proteger a ALAIN AFFLELOU y a las personas de situaciones que pueden considerarse prácticas corruptas mediante la descripción de pautas generales de actuación que fomenten un comportamiento ético y adecuado a la hora de tomar decisiones.

La formación y concienciación de nuestros empleados es fundamental para garantizar un comportamiento ético y prevenir la corrupción. Especialmente, si tenemos en cuenta que en numerosas ocasiones las prácticas corruptas se desarrollan de forma imprudente. Por ello, integramos información relativa a la Política Anticorrupción en las formaciones sobre el Sistema de Compliance y el Canal de Comunicaciones.

Política de regalos, obsequios e invitaciones

Nuestro Sistema de Compliance se completa con esta política que garantiza de forma efectiva que las relaciones que establecemos con el sector público y privado son transparentes y honestas. Una vez más, vamos un paso más allá de la normativa vigente, sin limitarnos a cumplir con lo establecido legalmente y prohibiendo todos aquellos comportamientos contrarios a nuestros principios éticos.

Los principios que orientan la actuación de ALAIN AFFLELOU en materia de regalos, hospitalidades e invitaciones nacen de los valores del Código de Conducta de ALAIN AFFLELOU y de los estándares fijados en la norma ISO 37001.

Código de Conducta de Proveedores

Desde ALAIN AFFLELOU somos consciente de la importancia de involucrar a toda nuestra cadena de suministro con nuestros compromisos en materia de sostenibilidad. Nuestra Estrategia de

Sostenibilidad integra esta visión transversal en nuestro modelo de relación con los proveedores, con el desarrollo de los siguientes compromisos:

- Desarrollar relaciones responsables con nuestros proveedores
- Garantizar la calidad y seguridad de nuestros productos y servicios

Para garantizar la ética y el respeto a las personas y el medioambiente por parte de nuestros proveedores, en 2021 aprobamos el Código de Conducta de proveedores de ALAIN AFFLELOU, que será de aplicación a todos los proveedores, contratistas o subcontratistas de ALAIN AFFLELOU. Este documento tiene como objetivo difundir y promover los principios de conducta y valores ALAIN AFFLELOU en el procedimiento de contratación de terceros y de empresas proveedoras. Del mismo modo, en ALAIN AFFLELOU esperamos que nuestros proveedores cumplan con los diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y que contribuyan a la Agenda 2030 de Naciones Unidas y la consecución de sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

2.2. FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO

En ALAIN AFFLELOU existen diferentes órganos implicados en la aplicación del Sistema de Compliance y las políticas que lo desarrollan, asumiendo cada uno de ellos competencias específicas para garantizar la debida detección, evaluación y gestión del riesgo de incumplimiento de las obligaciones regulatorias, tanto externas como internas, derivado de nuestra actividad empresarial.

Así, el órgano de administración de ALAIN AFFLELOU es el responsable de vigilar la gestión del riesgo de cumplimiento de la compañía en base a la información proporcionada por el Comité de Cumplimiento, órgano encargado de velar por la implementación, desarrollo, actualización y funcionamiento eficaz del Sistema de Compliance en ALAIN AFFLELOU. Se trata de un órgano colegiado de carácter interno y permanente y dependiente del órgano de administración, que opera con amplias competencias, autonomía e independencia en el ejercicio de sus funciones. Asimismo, el Comité de Cumplimiento cuenta entre sus miembros con el Compliance Officer, una persona de la compañía sobre la que se delega y quien se encarga de revisar los riesgos y los controles en ALAIN AFFLELOU.

Los miembros del Comité de Cumplimiento y el Compliance Officer son nombrados por tiempo indefinido por el Órgano de Administración.

Tabla 4. Composición Comité de Cumplimiento de ALAIN AFFLELOU

Miembros del Comité	Direcciones implicadas
Presidenta	Directora Personas, Sostenibilidad y Fundación
Vocal	Directora Financiera y Back Office
Vocal	Directora Jurídica
Secretaria y Compliance Officer	Miembro del departamento Jurídico

En 2022 se constituyó el Órgano Sancionador del Sistema de Compliance, integrado por los mismos miembros que componen el Comité de Cumplimiento. Este es el encargado de valorar y decidir, en los casos que proceda, respecto al ámbito penal las sanciones disciplinarias correspondientes.

Reglamento del Órgano de Cumplimiento

A través del Reglamento del Órgano de Cumplimiento de ALAIN AFFLELOU se regula el desarrollo de sus funciones y los principios y requisitos aplicables a su nombramiento. Asimismo, se establecen expresamente sus competencias, entre las que se destacan como principales las siguientes:

Competencias del Comité de Cumplimiento:

- Revisar y actualizar anualmente el Mapa de Riesgos Penales.
- Establecer al inicio de cada ejercicio los objetivos de cumplimiento penal y revisar su cumplimiento al final de cada ejercicio.
- Elaborar un Plan Anual de control, supervisión, evaluación y actualización del Sistema de Compliance.
- Supervisar, controlar y evaluar el funcionamiento del Sistema de Compliance definiendo acciones de mejora para posibles debilidades identificadas.
- Promover la efectiva comunicación y planes de formación para todo el personal de ALAIN AFFLELOU de las políticas del Sistema de Compliance.
- Asesorar al Comité de Dirección y órgano de administración en la toma de decisiones que puedan implicar una posible responsabilidad penal de la persona jurídica.
- Revisar y analizar las comunicaciones, consultas y denuncias recibidas a través del Canal de Comunicaciones (trasladadas por parte del Compliance Officer) y asegurarse de la adopción de las medidas de corrección adecuadas.
- Reportar al órgano de administración con una periodicidad mínima anual, sobre los resultados de las evaluaciones del Sistema de Compliance.

Competencias del Compliance Officer:

- Investigar potenciales incumplimientos del Sistema de Compliance, cuando se tenga conocimiento de hechos o circunstancias que puedan suponer o constituir un incumplimiento o irregularidad, ya sea de oficio o en virtud de una comunicación dirigida al Canal de Comunicaciones, en base al análisis y valoración previa realizada por parte del colaborador externo encargado de gestionar este canal.
- Ejercer la gestión ordinaria de las tareas encomendadas por el Comité de Cumplimiento.
- Comunicar y reportar de forma continua al Comité de Cumplimiento favoreciendo la toma de decisiones relativas al seguimiento, revisión y actualización del Sistema de Compliance.

Actuaciones del Comité de Cumplimiento en el ejercicio 2022-2023

Atendiendo a las funciones que tiene encomendadas el Comité de Cumplimiento, a lo largo del ejercicio 2022-2023 ha llevado a cabo las siguientes acciones:

- Revisión del mapa de riesgos asociado a la actividad de ALAIN AFFLELOU. Se ha procedido a actualizar el mapa de riesgos penales para adaptarlo a las actualizaciones normativas.
- Actualización y mejora de herramientas de control para ajustarlas a los resultados de la revisión del mapa de riesgos. Con el objetivo de controlar los riesgos que se pueden derivar de los incumplimientos de la ley en materia tributaria, se impulsará la implantación del sistema de Compliance tributario o Tax Compliance durante el ejercicio 2023-2024.
- Revisión, actualización y adaptación de la documentación relativa al Canal de Comunicaciones para alinearla con la nueva normativa.
- Desarrollo e impartición de acciones formativas, de carácter obligatorio, en materia de Compliance Penal dirigidas al Comité de Dirección Expandido y el Comité de Delegados de ALAIN AFFLELOU, así como a los demás empleados. Las formaciones dirigidas a los empleados también se han puesto a disposición de los franquiciados que las han solicitado voluntariamente.
- Lanzamiento de píldoras formativas con el objetivo de transmitir a los empleados contenidos relacionados con la prevención del acoso laboral, el Código de Conducta, los conflictos de interés y la Política de Regalos, entre otros.

2.3. ANÁLISIS Y GESTIÓN DE RIESGOS PENALES

Con el objetivo de instaurar una cultura preventiva basada en la tolerancia cero a toda conducta contraria a la normativa, especialmente de naturaleza penal, promovemos la revisión de los riesgos a los que estamos expuestos desde ALAIN AFFLELOU y la toma de decisiones enfocadas a mitigarlos.

Es por ello que hemos tratado de identificar todas aquellas conductas en las que se podría determinar el riesgo de comisión de delitos y hemos desarrollado toda una serie de controles y medidas para prevenir y mitigar su posible acaecimiento. Con el objetivo de centralizar los riesgos penales, el Comité de Cumplimiento los gestiona a través de la herramienta de Gestión de Riesgos de Cumplimiento (eGRC) en la que se incluyen, valoran, evalúan y se asignan los controles necesarios para su mitigación.

La figura de Compliance Officer, revisa y actualiza el mapa de riesgos asociados, el marco de control y los responsables. Durante este año, se ha procedido a su actualización como consecuencia de la reforma del Código Penal, que amplió los delitos de acoso laboral y de acoso sexual y que establece un nuevo comportamiento en el delito de descubrimiento y revelación de secretos; y de la aprobación de la LO 14/2022, de 22 de diciembre, para la adaptación de la legislación penal al ordenamiento de la Unión Europea y reforma de los delitos contra la integridad moral y desórdenes públicos.

El Código de Conducta de ALAIN AFFLELOU, el Sistema de Compliance Penal y la Política de Compliance son las principales herramientas creadas desde ALAIN AFFLELOU para reducir los riesgos penales inherentes a nuestra actividad y mitigar sus impactos.

2.4. DERECHOS HUMANOS Y NORMATIVAS INTERNACIONALES

El respeto de los derechos humanos es uno de los principios recogidos en nuestro Código de Conducta de ALAIN AFFLELOU y Código de Conducta de Proveedores, que guían nuestra actividad. A la hora de elaborar nuestras políticas y protocolos ponemos en primer plano las normativas internacionales más exigentes en la materia, alineándonos, entre otros, con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y las Líneas Directrices de la OCDE. Tal y como reflejamos en nuestro Código de Conducta, apoyamos la libertad de afiliación y la negociación colectiva, la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, la erradicación del trabajo infantil y la abolición de las prácticas de discriminación. No tiene cabida en ALAIN AFFLELOU ningún tipo de comportamiento que vulnere, directa o indirectamente, los derechos humanos.

Siguiendo la misma dirección, queremos asegurarnos de no ser cómplices de abusos contra los derechos humanos y por ello nuestro Código de Conducta de Proveedores recoge también la obligación de que todos ellos se comprometan a respetar los derechos humanos internacionalmente reconocidos. Esperamos de nuestros proveedores que respeten los derechos laborales y traten a todos sus empleados con dignidad, garanticen un trato no discriminatorio y rechacen cualquier manifestación de violencia, explotación, acoso sexual, físico, psicológico, moral, abuso de autoridad o maltrato.

Por otra parte, nuestro Convenio Colectivo propio, vigente desde enero de 2021, supone una herramienta para garantizar el cumplimiento de los derechos humanos. Este Convenio recoge explícitamente el principio de igualdad y no discriminación en el trabajo, independientemente del sexo, edad, raza o etnia, religión, discapacidad, orientación sexual, ideas políticas, etc. Además, incluye un protocolo de actuación frente a estos casos. En el presente ejercicio reforzamos este compromiso con la firma del protocolo de acoso sexual y por razón de sexo, aplicable a todos los trabajadores de ALAIN AFFLELOU en España.

Formación y sensibilización de colaboradores

Desarrollamos acciones formativas para contribuir activamente al respeto y protección de los derechos humanos, así como al conocimiento de nuestro compromiso con los principios éticos de nuestro Sistemas de Compliance y con los objetivos globales de sostenibilidad. En el ejercicio 2022-2023 desarrollamos las siguientes formaciones:

- Formación sobre el Código de Conducta de ALAIN AFFLELOU y el Sistema de Compliance, a la que fueron convocados 720 colaboradores de ALAIN AFFLELOU (454 empleados y 266 franquiciados y empleados de franquiciados).
- Formación sobre el Canal de Comunicaciones a la que fueron convocados 654 colaboradores de ALAIN AFFLELOU (453 empleados y 201 franquiciados y empleados de franquiciados).
- Formación para la Prevención contra situaciones de acoso en el entorno laboral, a la que fueron convocados 528 colaboradores de ALAIN AFFLELOU (449 empleados y 79 franquiciados y empleados de franquiciados).

Estas formaciones tienen carácter preceptivo para todos nuestros empleados y voluntario para los franquiciados y su personal que las solicitan. Además, forman parte de las formaciones obligatorias para los nuevos empleados que se incorporan a la compañía. Durante este periodo fiscal las personas que recibieron las formaciones de compliance en el *onboarding* fueron un total de 98.

Asimismo, se han impartido formaciones a franquiciados por parte del Compliance Officer, consistentes en una formación general en Compliance, con el objetivo de garantizar la extensión de la gestión ética a toda la red.

2.5. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Dadas las características de nuestros productos y servicios, para el desarrollo de nuestra actividad empresarial es necesario recopilar datos personales de nuestros clientes. Entre ellos, información relativa a su salud que está especialmente protegida. Somos conscientes de la especial importancia de velar por la confidencialidad de esta información y por ello mantenemos una actitud proactiva implementado mecanismos de seguridad para garantizar su derecho.

Estos mecanismos no solo se limitan a la protección de los datos de carácter personal de nuestros clientes, sino también a la protección de todos nuestros empleados, franquiciados y proveedores. Así lo reflejamos en nuestro Código de Conducta.

Para otorgar el debido tratamiento a de la información, y especialmente de los datos relativos a las personas, desde el año 2017 contamos con el Comité de Seguridad de Protección de Datos (o “Comité de Seguridad”), responsable de asegurar que las estrategias y acciones llevadas a cabo por ALAIN AFFLELOU garanticen la seguridad de la información y el cumplimiento legal en materia de protección de datos. Este comité está representado por las siguientes áreas estratégicas de la compañía:

- Área Jurídica
- Área Comercial
- Área Financiera
- Área de IT
- Área de Digital e Innovación
- Área de Marketing y Clientes
- Área de Personas, Sostenibilidad y Fundación
- Área de Business Intelligence

En nuestras tiendas ópticas y de audiología (propias y franquiciadas), aplicamos un procedimiento específico para la recogida de datos de clientes, así como un protocolo para el ejercicio de derechos de protección de datos personales.

Además, desarrollamos acciones formativas en materia de protección de datos, que se encuentran accesibles a todos los empleados y franquiciados. Este año hemos realizado diferentes formaciones con el objetivo de formar y concienciar a los empleados y franquiciados sobre la importancia de velar por la protección de los datos personales y el modo en que deben proceder para garantizar su seguridad.

Además, hemos implantado nuevos canales de información y comunicación con el objetivo de informar a toda la red sobre las novedades y la actualidad relativa a protección de datos y ciberseguridad.

Durante el período del presente informe se recibió un requerimiento en materia de protección de datos personales que fue archivado por la Agencia Española de Protección de Datos. Igualmente, no hemos sufrido ninguna brecha de seguridad.

Sistema de Gestión de Privacidad de la Información

El Comité de Seguridad aprobó en 2021, el Sistema de Gestión de Privacidad de la Información (SGPI). Es un mecanismo interno y voluntario que nos facilita el cumplimiento de la normativa vigente en el ámbito de la protección de datos, especialmente del Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 (RGPD) y la LO 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD).

EL SGPI está basado en la ISO/IEC 27701, un estándar internacional que ayuda a desarrollar y mejorar los procesos de gestión de la información de carácter personal que gestionan las organizaciones de forma que facilita y protocoliza el cumplimiento de la normativa de protección de datos. Asimismo, permite certificar el cumplimiento de las buenas prácticas en materia de gestión de datos de carácter personal dentro de la organización.

La estructura interna responsable del SGPI se sustenta en dos figuras principales: el Comité de Seguridad y el Delegado de Protección de Datos (DPD), que actúa como la máxima figura en la protección de datos personales, supervisando el adecuado cumplimiento de la normativa de protección de datos en ALAIN AFFLELOU. Para ello, debe estar informado y supervisar cualquier actividad que afecte a la protección de datos personales en el ámbito de actividad de la compañía. Actualmente, esta responsabilidad es asumida por nuestra Directora Financiera y Back Office.

En este ejercicio se ha dotado de estructura al SGPI dentro de la compañía. Para ello, se han revisado los procedimientos y se han creado los correspondientes protocolos, entre los que destacan los siguientes:

- Política de datos personales, uso de información, medios corporativos y deber de secreto y confidencialidad de ALAIN AFFLELOU.
- Reglamento del Comité de Seguridad.
- Protocolo de notificación de violaciones de seguridad.

3. PASIÓN POR NUESTRAS PERSONAS

En ALAIN AFFLELOU ponemos el foco en garantizar un empleo de calidad para todos los colaboradores de la compañía. Mantenemos una visión transversal de la gestión de personas, que abarca la generación de un empleo de calidad, el impulso a la igualdad de oportunidades, la promoción del talento y el desarrollo profesional, siempre en un entorno seguro.

Trabajamos en la creación de trabajo estable y de calidad, como muestra, durante este ejercicio, un 95% de la media de los contratos fueron indefinidos (93% en el ejercicio anterior). Además, hemos aprobado el Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres de ALAIN AFFLELOU.

La implementación de nuestra Estrategia de Sostenibilidad establece nuestro claro compromiso con el desarrollo de nuestros colaboradores y franquiciados fijando los siguientes compromisos:

- *Empleados*
 - *Atraer y fidelizar el talento*
 - *Impulsar el desarrollo de todos los empleados*
 - *Luchar contra la discriminación y fomentar la diversidad y la inclusión*
 - *Promover un entorno de trabajo de calidad y el bienestar de los empleados*
- *Franquiciados*
 - *Promover el desarrollo responsable de nuestra red de franquicias*

3.1. EQUIPO ALAIN AFFLELOU

Nuestro activo más valioso son las personas que integran nuestros equipos de trabajo, que desempeñan sus labores con dedicación y compromiso, contribuyendo al crecimiento y consolidación de la compañía. Sin olvidar a todos los profesionales que trabajan en las tiendas franquiciadas de nuestra red.

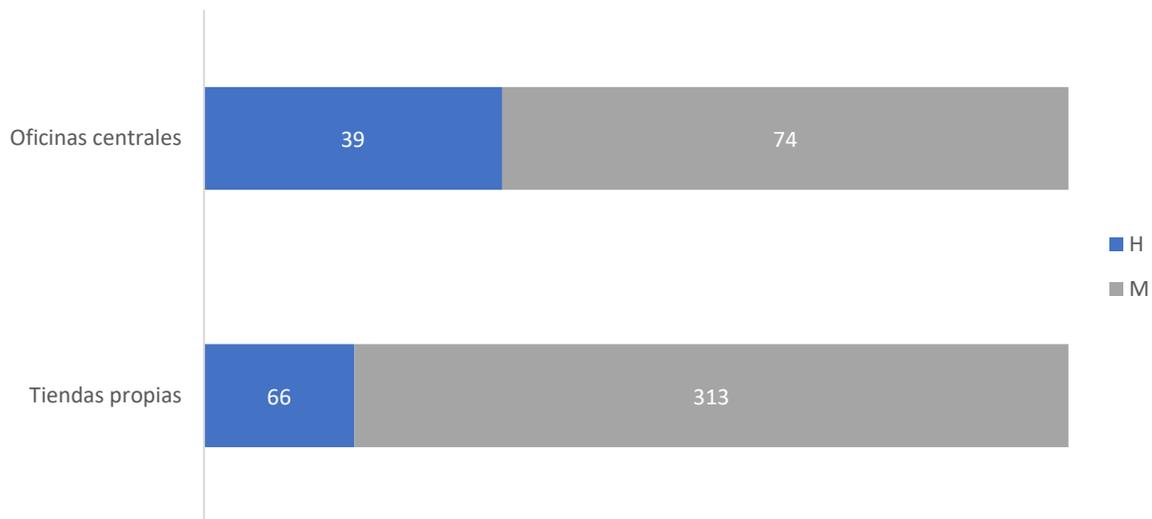
Plantilla

Durante el ejercicio 2022-2023 en ALAIN AFFLELOU contamos con un equipo integrado por una media de 492⁴ profesionales (476 en 2021), 113 personas de media desempeñan sus labores en nuestras oficinas centrales (105 en 2021) y 379 en las tiendas propias (371 en 2021).

Tabla 5. Número total promedio de profesionales en ALAIN AFFLELOU (FTE - Equivalente a Tiempo Completo)

	2022/2023	2021/2022
Oficinas centrales	113	105
Tiendas propias	379	371
Total	492	476

Gráfico 1. Media de empleados (FTE) de ALAIN AFFLELOU en 2022/2023 por sexo y ubicación



⁴ Los datos reportados en este epígrafe están calculados atendiendo al criterio de Equivalencia a Tiempo Completo.

En cuanto al equipo de empleados adscritos a la sociedad AAO, a la que se refiere este informe, contamos con una media de 404 personas que en su mayoría pertenecen a los equipos de tiendas propias. El total de empleados a cierre del ejercicio se elevaba hasta 468 colaboradores.

Gráfico 2. Media de empleados (FTE) de AAO en 2022/2023 por ubicación



Tabla 6. Distribución de la plantilla media de AAO por sexo y rango de edad (FTE)

Rango de edad	2022/2023			2021/2022		
	Hombres	Mujeres	Totales	Hombres	Mujeres	Totales
< 30 años	16,64	73,89	90,53	16,55	73,62	90,17
30 - 45 años	36,58	175,27	211,84	42,13	180,81	222,94
> 45 años	19,54	82,42	101,96	15,70	68,66	84,35
Totales	72,76	331,57	404,33	74,38	323,08	397,46

Tabla 7. Distribución de la plantilla total de AAO por sexo y rango de edad

Rango de edad	2022/2023		
	Hombres	Mujeres	Totales
< 30 años	24	109	133
30 - 45 años	36	185	221
> 45 años	21	93	114
Totales	81	387	468

El conjunto de empleados que componen nuestro capital humano incluye diferentes roles profesionales con funciones y responsabilidades diferenciados, que estructuramos en la clasificación profesional recogida en el Convenio Colectivo de ALAIN AFFLELOU. Para su definición se tienen en cuenta factores asociados al desempeño de cada puesto de trabajo, tales como conocimientos, iniciativa, autonomía, responsabilidad o complejidad.

Tabla 8. Grupos profesionales y puestos de clasificación de los empleados de ALAIN AFFLELOU

PROFESIONAL ⁵	PUESTOS INCLUIDOS EN CADA GRUPO	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS ⁶
Grupo I	<u>Director de Área</u>	Lo conforma el personal que asume las máximas responsabilidades organizativas y directivas.
Grupo II	<u>Manager y Responsables de tiendas propias y de oficinas centrales</u>	El personal incluido goza de autonomía, es supervisado por su responsable directo que se asegura de que se cumplan los objetivos y directrices que ha fijado.
Grupo III	<u>Oficinas centrales:</u> Personal técnico: <u>Tiendas:</u> Ópticos, Audiólogos y Responsables adjuntos	Es aquel personal que realiza actividades complejas con alto grado de autonomía con objetivos definidos y concretos, pudiendo seguir directrices muy amplias; No tienen personas a su cargo.
Grupo IV	<u>Oficinas centrales:</u> Coordinador <u>Tiendas:</u> Montadores o Vendedores con experiencia	Lo comprende el personal que no tiene experiencia laboral en el momento de contratación. Las personas en este grupo reciben instrucciones precisas sobre el trabajo a desarrollar y es controlado por un superior; No tienen personas a su cargo.
Grupo V	<u>Oficinas centrales:</u> Auxiliar administrativo <u>Tiendas:</u> Vendedor o Auxiliar de Tienda	Se conforma con el personal que en el momento de su contratación acredita un nivel de autonomía en el desempeño de sus funciones superior al elemental, con una rebaja del nivel de supervisión por parte de su superior o responsable; No tiene personas a su cargo.

Presentamos en la siguiente tabla la distribución de la plantilla de AAO, atendiendo a esta clasificación:

Tabla 9. Distribución de la plantilla media de AAO por sexo y grupo profesional (FTE)

Grupo profesional	2022/2023			2021/2022		
	Hombres	Mujeres	Totales	Hombres	Mujeres	Totales
Grupo I	1,00	-	1,00	1,00	-	1,00
Grupo II	19,03	66,15	85,18	19,56	59,77	79,33
Grupo III	35,86	136,06	171,93	32,55	130,30	162,85
Grupo IV	2,63	38,94	41,57	4,54	38,33	42,87
Grupo V	14,23	90,42	104,65	16,74	94,68	111,42
Totales	72,76	331,57	404,33	74,38	323,08	397,46

⁵ En el Convenio Colectivo se recoge, además, el grupo VI en el que se integran los empleados sin ninguna formación técnica. En el ejercicio 2022-2023 no hubo empleados en AAO clasificados en este grupo. Los estudiantes en prácticas y las personas con beca no se incluyen en ningún grupo de la plantilla, ya que no tienen un contrato laboral con la compañía sino un convenio de colaboración.

⁶ Establecidas en el Convenio Colectivo.

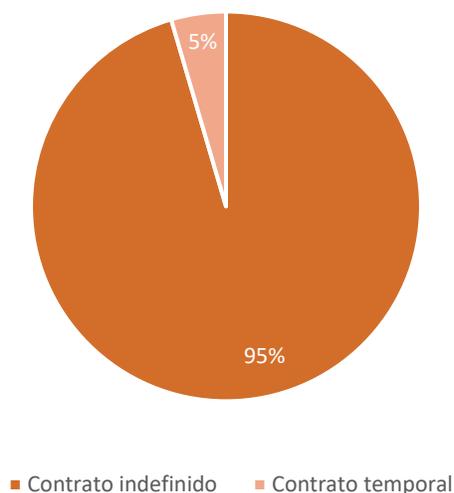
Tabla 10. Distribución de la plantilla total de AAO por sexo y grupo profesional

2022/2023			
Grupo profesional	Hombres	Mujeres	Totales
Grupo I	1	-	1
Grupo II	17	68	85
Grupo III	40	150	190
Grupo IV	2	40	42
Grupo V	21	129	150
Totales	81	387	468

Contratación

Nuestros trabajadores son contratados por tiempo indefinido, a tiempo completo o a tiempo parcial, en función de las necesidades de los equipos y centros de trabajo. Solo aplicamos contrataciones temporales en caso de baja temporal o en algún caso necesario para una venta temporal. En ALAIN AFFLELOU apostamos por el empleo estable creando relaciones duraderas con nuestros profesionales. En el último ejercicio, el 95% de nuestros empleados cuentan con contrato por tiempo indefinido, frente al 93% en 2021.

Gráfico 3. Distribución de contratos de ALAIN AFFLELOU en el ejercicio 2022-2023 por duración del contrato



En el caso de AAO, el 95,11% de la media de contratos son por tiempo indefinido, el año pasado la cifra era del 91,49%.

Tabla 11. Promedio anual de contratos en AAO por sexo (FTE)

Duración del contrato	2022/2023			2021/2022		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
Hombres	67,82	4,93	72,76	69,04	5,33	74,38
Mujeres	316,75	14,82	331,57	294,58	28,50	323,08
Totales	384,58	19,75	404,33	363,63	33,83	397,46

Tipo de jornada	2022/2023			2021/2022		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
Hombres	62,69	10,06	72,76	63,50	10,88	74,38
Mujeres	252,09	79,48	331,57	244,56	78,52	323,08
Totales	314,78	89,55	404,33	308,06	89,40	397,46

Tabla 12. Total anual de contratos en AAO por sexo

2022/2023			
Duración del contrato	Indefinido	Temporal	Total
Hombres	74	7	81
Mujeres	356	31	387
Totales	430	38	468

2022/2023			
Tipo de jornada	Completa	Parcial	Total
Hombres	64	17	81
Mujeres	260	127	387
Totales	324	144	468

Tabla 13. Promedio anual de contratos en AAO por rango de edad (FTE)

Duración del contrato	2022/2023			2021/2022		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
< 30 años	79,46	11,07	90,53	74,90	15,27	90,17
30 - 45 años	206,41	5,43	211,84	209,07	13,87	222,94
> 45 años	98,70	3,26	101,96	79,66	4,70	84,35
Totales	384,58	19,75	404,33	363,63	33,83	397,46

Tipo de jornada	2022/2023			2021/2022		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
< 30 años	55,73	34,80	90,53	56,74	33,43	90,17
30 - 45 años	177,85	34,00	211,84	184,43	38,52	222,94
> 45 años	81,21	20,75	101,96	66,89	17,46	84,35
Totales	314,78	89,55	404,33	308,06	89,40	397,46

Tabla 14. Total anual de contratos en AAO por rango de edad

2022/2023			
Duración del contrato	Indefinido	Temporal	Total
< 30 años	105	28	133
30 - 45 años	216	5	221
> 45 años	109	5	114
Totales	430	38	468

2022/2023			
Tipo de jornada	Completa	Parcial	Total
< 30 años	69	64	133
30 - 45 años	80	34	114
> 45 años	175	46	221
Totales	324	144	468

Tabla 15. Promedio anual de contratos en AAO por grupo profesional (FTE)

Duración del contrato	2022/2023			2021/2022		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
Grupo I	1,00		1,00	1,00	-	1,00
Grupo II	85,18		85,18	79,33	-	79,33
Grupo III	164,20	7,72	171,93	152,73	10,11	162,85
Grupo IV	41,42	0,15	41,57	42,66	0,21	42,87
Grupo V	92,77	11,88	104,65	87,90	23,51	111,42
Totales	384,58	19,75	404,33	363,63	33,83	397,46

Tipo de jornada	2022/2023			2021/2022		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
Grupo I	1,00		1,00	1,00	-	1,00
Grupo II	81,35	3,83	85,18	75,95	3,38	79,33
Grupo III	136,41	35,52	171,93	127,62	35,23	162,85
Grupo IV	38,46	3,11	41,57	39,53	3,34	42,87
Grupo V	57,56	47,09	104,65	63,96	47,45	111,42
Totales	314,78	89,55	404,33	308,06	89,40	397,46

Tabla 16. Total anual de contratos en AAO por grupo profesional

2022/2023			
Duración del contrato	Indefinido	Temporal	Total
Grupo I	1	-	1
Grupo II	85	-	85
Grupo III	180	10	190
Grupo IV	42	-	42
Grupo V	122	28	150
Totales	430	38	468

2022/2023

Tipo de jornada	Completa	Parcial	Total
Grupo I	1	-	1
Grupo II	80	5	85
Grupo III	142	48	190
Grupo IV	38	4	42
Grupo V	63	87	150
Totales	324	144	468

Sistema de retribución

En ALAIN AFFLELOU trabajamos para ofrecer a nuestros empleados una remuneración que corresponda con su talento y profesionalidad y que responda a sus necesidades. Nuestras prácticas de remuneraciones están enmarcadas en un modelo retributivo basado en salario fijo y salario variable, con bonos e incentivos que dependen de los objetivos anuales establecidos.

Hemos establecido la parte fija de las retribuciones en el Convenio Colectivo, no obstante, en línea con el objetivo de atraer y retener el mejor talento, la remuneración fija supera los importes límite acordados en el convenio.

Completamos la retribución de todos nuestros empleados con el salario variable, en función a la consecución de los objetivos anuales marcados y de acuerdo con cada nivel de competencia y desarrollo. Para ello, hemos determinado un sistema de incentivo mensual, este sistema implica una recuperación semestral y un premio final anual para los empleados de las tiendas. En el caso de los empleados de las oficinas centrales se establece según los objetivos anuales diferenciados en tres categorías: de la compañía, del departamento y los individuales, estos últimos propuestos por cada trabajador de su responsable directo.

Dentro del modelo retributivo de ALAIN AFFLELOU tiene especial relevancia nuestro plan de retribución flexible que permite a los empleados destinar parte de su salario bruto al consumo de determinados productos o servicios a un precio inferior al del mercado. Entre estos destacamos los cheques guardería, el seguro médico para cónyuges e hijos, horas de formación profesional, tickets restaurante, plan de pensiones y tickets de transporte. También ofrecemos opciones de retribución en especie, en la que se incluyen los coches de empresa.

A principios del 2023 implantamos una plataforma para la gestión de la retribución flexible donde los empleados pueden gestionar su retribución de forma autónoma.

Atendiendo al objeto de este informe, presentamos a continuación el detalle de remuneraciones en función del sexo, edad y grupo profesional de nuestros empleados de AAO.

Tabla 17. Remuneraciones medias anuales de los empleados de AAO por sexo y rango de edad

Rango de edad	2022/2023		2021/2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
< 30 años	25.316,48 €	22.691,97 €	22.488,94 €	22.317,83 €
30 – 45 años	26.900,24 €	22.362,92 €	24.919,97 €	21.762,22 €
> 45 años	27.203,95 €	22.626,37 €	27.817,02 €	22.018,98 €

Tabla 18. Remuneraciones medias anuales de los empleados de AAO por sexo y Grupo profesional

Grupo profesional ⁷	2022/2023		2021/2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Grupo II	33.041,25 €	29.142,80 €	32.760,32 €	29.387,45 €
Grupo III	25.903,32 €	24.322,66 €	23.848,29 €	23.299,99 €
Grupo IV	23.230,62 €	17.494,14 €	19.233,91 €	17.075,56 €
Grupo V	17.944,44 €	17.240,77 €	17.803,58 €	17.538,59 €

A continuación, se muestran los despidos que se produjeron en AAO.

Tabla 19. Número de despidos por grupo profesional

Grupo profesional	2022/2023	2021/2022
Grupo I	-	-
Grupo II	1	1
Grupo III	6	1
Grupo IV	2	-
Grupo V	10	5

⁷ No se ofrece la remuneración correspondiente al Grupo profesional 1 para proteger la información relativa a datos personales.

Tabla 20. Número de despidos por sexo

Sexo	2022/2023	2021/2022
Hombres	3	1
Mujeres	16	6

Tabla 21. Número de despidos por rango de edad

Rango de edad	2022/2023	2021/2022
< 30 años	6	2
30 - 45 años	8	2
> 45 años	3	3

Organización del trabajo

Para hacer una gestión responsable de nuestras personas, hemos desarrollado un marco normativo propio para regular los asuntos vinculados a la organización y desempeño de nuestros empleados. Está compuesto por el Código de Conducta de ALAIN AFFLELOU, nuestro Convenio Colectivo, el Plan de Igualdad y políticas más específicas como la Política de teletrabajo, Política de vacaciones, Política de desconexión digital o Política de bonos.

Nuestra Política de Teletrabajo, aprobada en 2019 y revisada en 2022, fue desarrollada con el fin de formalizar esta modalidad de trabajo que se generalizó como una medida de protección en el contexto de la pandemia de la COVID-19. Actualmente permanece como una opción para favorecer el equilibrio entre la vida personal y profesional. Los empleados disponen de dos días semanales de libre elección de teletrabajo y tres de trabajo presencial para fomentar el contacto y las relaciones personales entre los equipos. Dadas las características y necesidades de los puestos de trabajo de nuestras tiendas, esta opción solo está disponible para el personal de oficinas centrales. Para impulsar esta nueva modalidad de trabajo, desde ALAIN AFFLELOU garantizamos que el trabajo a distancia no suponga bajo ningún concepto discriminación alguna o pérdida de oportunidades.

Creemos en los beneficios de los nuevos entornos de trabajo digitales, pero también somos conscientes de los riesgos que puede entrañar para el bienestar de nuestras personas. Por ello, hemos desarrollado la Política de desconexión digital, mediante la que formalizamos este derecho de los trabajadores a través de medidas y prácticas específicas sobre el uso adecuado de las herramientas digitales y el respeto del tiempo libre, los permisos y las vacaciones, los períodos de ausencia justificada, así como el equilibrio entre la vida privada y la vida laboral. Además, hemos puesto a disposición de los empleados acciones formativas en nuestra plataforma de formación Afflelou Academy para informar sobre los riesgos, los posibles problemas y las buenas prácticas

relacionadas con el uso de las herramientas digitales, así como el uso correcto y razonable de las herramientas digitales y la supervisión de los dispositivos.

Por otra parte, para la efectiva realización del registro diario de la jornada laboral de nuestros empleados, conforme al Real Decreto-Ley 8/2019, hemos elaborado la Política de Registro de Jornada, a fin de facilitar a los trabajadores las pautas necesarias para el ejercicio de esta tarea. También hemos habilitado una herramienta digital, a la que tienen acceso todos los trabajadores.

Comunicación interna

Estamos convencidos de que un entorno laboral confortable para nuestros colaboradores requiere la atención y escucha activa a nuestras personas. Por ello, disponemos de canales de comunicación abiertos con los empleados desde los que trasladamos nuestra cultura organizativa. Entre las herramientas de comunicación destacamos:

- Portal del empleado: plataforma digital que nos permite mantener una interacción directa y personalizada con nuestros empleados. Ofrece la oportunidad de habilitar de manera ágil los servicios y recursos que ponemos a disposición de los equipos, así como transmitir comunicados internos. A través de este portal también ponemos a disposición las políticas, manuales y normas internas de la compañía.
- THEIA: plataforma de comunicación interna que utilizamos para comunicarnos con todos nuestros colaboradores, ya sean personal de las oficinas centrales, tiendas propias, franquicias o franquiciados. Theia proporciona acceso a enlaces directos, que redirigen hacia otras landings o webs, como Afflelou Academy, enlaces específicos para franquicias, enlaces específicos para tiendas propias o la plataforma de gestión de clientes, entre otros. Además, permite acceder a contenidos en forma de noticias, como presentaciones de campañas vigentes, infocomunicados, calendarios de implantación de productos, condiciones comerciales, etc.
- Newsletter de Comunicación comunicaciones semanales que trasladan a todos los colaboradores noticias de interés de la compañía.
- Newsletter de Personas: comunicación de periodicidad mensual con el fin de mantener informado a todos nuestros colaboradores sobre noticias vinculadas a las personas que forman parte de la red y su desarrollo personal y profesional.
- Afflelou Te Cuenta: comunicaciones remitidas por correo electrónico a nuestros colaboradores con información sobre temas concretos relacionados con los empleados, la compañía y la celebración de eventos. Mediante este formato informamos, por ejemplo, de las nuevas incorporaciones.
- Portal interno de vacantes: donde publicamos y compartimos todas las oportunidades internas de empleo, con el objetivo de fomentar la promoción interna.
- Boletín de Formación: un boletín informativo donde se resumen las nuevas formaciones que tendrán lugar próximamente o de aquellos cursos que queremos destacar.

Con la finalidad de promover un buen ambiente de trabajo, construir vínculos entre los miembros de nuestra plantilla y seguir asentando nuestra identidad y valores corporativos, hemos creado un Comité de Festejos encargado de diseñar un calendario de comunicaciones y acciones participativas (concursos y eventos) coincidiendo con fechas señaladas. Durante estas iniciativas realizamos campañas de concienciación y formación en torno a temas relacionados con la celebración. En 2022-2023 celebramos, entre otras, las siguientes celebraciones:

- Fomento de la igualdad y la diversidad: Día de la Mujer y Día de la Diversidad.
- Concienciación con la salud física y mental: Yellow Day, Día de la Audición y Día de la Visión.
- Fomento de la lectura: Día Internacional del Libro.
- Sostenibilidad y cuidado del entorno natural: Día de la Tierra y Aniversario de la Agenda 2030 (ODS),
- Festividades tradicionales: Navidad y Halloween.

Además de estas fechas generales, también festejamos días especiales para nuestros empleados, como el nacimiento de hijos, cumpleaños o aniversarios.

Beneficios para empleados

Nuestro compromiso con los empleados va más allá del establecimiento de normas y directrices que regulen el comportamiento interno en aras de un adecuado entorno de trabajo. Cuidamos la comodidad y calidad de vida de las personas que trabajan para ALAIN AFFLELOU implementando beneficios extrasalariales que contribuyan a su bienestar físico y emocional.

Además del abanico de opciones que ofrecemos a nuestros empleados en materia de retribuciones, organización del tiempo de trabajo o conciliación, todas las personas de ALAIN AFFLELOU tienen acceso a beneficios como:

- Plan de retribución flexible (descrito anteriormente)
- Seguro médico privado (para empleados con antigüedad superior a 6 meses).
- Ayuda para realizar la declaración de la renta a través de la plataforma digital Taxdown.
- Cuotas especialmente negociadas en renting de vehículos.
- Seguro de vida y accidente a cargo de la empresa.
- Plataformas de descuentos desde las que nuestros empleados pueden realizar sus compras habituales accediendo a descuentos directos en todos los productos relacionados.
- Gympass: acceso flexible a gimnasios, estudios, clases dirigidas, entrenamientos y aplicaciones de bienestar.

Diálogo social

A través del Convenio Colectivo, mostramos nuestro compromiso con los derechos laborales de las personas. Además, siguiendo las directrices expuestas en la Declaración de la OIT respetamos el derecho de nuestros trabajadores a crear sus propias organizaciones y a afiliarse a ellas.

El 100% de los trabajadores de ALAIN AFFLELOU, incluidos en el artículo 1 del Convenio Colectivo de Pluralidad de Empresas Vinculadas por Razones Organizativas y Productivas, así como los franquiciados que de modo voluntario han querido adherirse, están cubiertos por el convenio quedando así garantizados los derechos laborales de nuestros colaboradores.

El diálogo social en ALAIN AFFLELOU se gestiona a partir de la comunicación entre el Departamento de Personas y los representantes elegidos por los trabajadores de ALAIN AFFLELOU: 17 delegados sindicales de la Confederación Sindical Independiente – FETICO, un Comité de 5 personas en Barcelona y una empleada que ejerce de representante de la sección sindical en AAO.

Mantenemos además una comunicación fluida y transparente con nuestros trabajadores a través del Portal de Empleado y demás vías de comunicación interna, como las newsletters, incluyendo todo lo relacionado con derechos laborales y cumplimiento normativo. Asimismo, a través del Canal de Comunicaciones pueden hacernos llegar sus dudas e informar de cualquier irregularidad, tanto en materia de cumplimiento como de problemática en el ámbito laboral.

Los empleados de ALAIN AFFLELOU reconocen este esfuerzo, como muestran los resultados de la Encuesta Pulso de Clima Laboral, que obtuvo una participación del 100% en las oficinas centrales y del 42% en las tiendas propias. Esta iniciativa busca conocer el grado de satisfacción de los empleados como resultado de las iniciativas puestas en marcha tras la encuesta de clima realizada en el ejercicio anterior. Entre estas iniciativas, destacan la *Voz del Empleado* y la campaña de comunicación *Trabajando juntos*, ambas con el objetivo de mejorar el diálogo con los empleados.

3.2. GESTIÓN DEL TALENTO

Las personas son el núcleo de nuestra actividad y, en particular, nuestros profesionales son el componente clave de la experiencia que ofrecemos a nuestros clientes. Por ello, consideramos fundamental trabajar en la captación, fidelización y desarrollo del talento.

Evaluación del desempeño

Como compañía comprometida con el impulso del talento y de un empleo de calidad, consideramos importante señalar que nuestra política retributiva no es el único instrumento del que disponemos para motivar e incentivar a nuestro equipo. Así, por medio de las evaluaciones del desempeño que realizamos periódicamente medimos el potencial desarrollo de las competencias profesionales y habilidades de nuestros empleados.

Cada ejercicio, realizamos esta evaluación a todos nuestros colaboradores, lo que nos permite potenciar el instinto de superación e impulsar el talento de nuestros profesionales. La evaluación se realiza en dos niveles:

- Evaluación de los objetivos establecidos en base a sus funciones y responsabilidad. De aplicación para los empleados de las oficinas centrales, delegados y responsables de tiendas.
- Evaluación de competencias y desarrollo, que se realiza para todos los empleados. Esta evaluación analiza la vinculación con los valores de ALAIN AFFLELOU, las habilidades y las competencias profesionales.

Los resultados de este proceso permiten diseñar Planes de Desarrollo Individualizado (PDI) para cada trabajador. Se trata de un itinerario específico para potenciar cada talento, atendiendo a las aspiraciones personales y profesionales del empleado.

Además, identificamos los perfiles con alto potencial de desarrollo, para los que ponemos en marcha planes de carrera específicos. Estos programas contemplan planes de formación, coaching, mentoring y otras acciones específicas, que facilitan el crecimiento profesional.

Movilidad interna

En ALAIN AFFLELOU nos esforzamos por ofrecer a nuestros empleados oportunidades para potenciar y aumentar sus capacidades y talento y seguir creciendo profesionalmente dentro de la compañía. Con esta finalidad hemos desarrollado la Política de Movilidad Interna en la que establecemos los requisitos y procesos a seguir para optar a dos tipos de movilidad:

- Movilidad funcional: nuestros empleados tienen la opción de promocionar internamente accediendo a un puesto vacante que se adapte a sus expectativas de desarrollo, con diferentes funciones o responsabilidades.
- Movilidad geográfica: ofrecemos también la posibilidad de trasladarse de una región a otra, sin alterar las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo actual.

A la hora de cubrir las vacantes priorizamos las candidaturas internas dando a conocer las oportunidades de empleo a través de los canales de comunicación internos antes de compartirlas a candidatos externos.

Formación y desarrollo de competencias

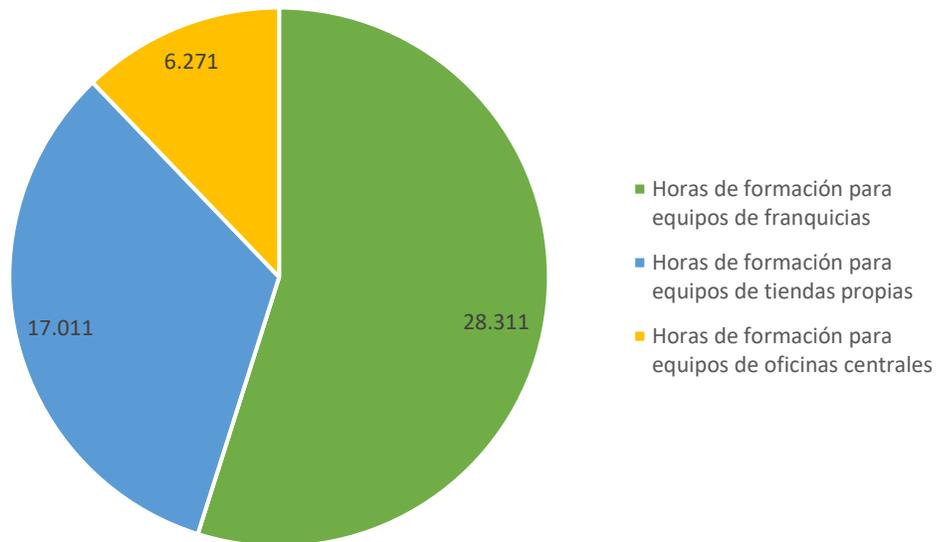
En ALAIN AFFLELOU velamos por la excelencia de nuestros equipos a través de una amplia oferta de formación diseñada en atención a las necesidades de cada destinatario, ya sean empleado o franquiciado. El objetivo de esta formación es impulsar y ampliar sus competencias y habilidades para impulsar su desarrollo personal y profesional. De esta forma también logramos mantener nuestro nivel de exigencia profesional en términos de calidad y seguridad, innovación y satisfacción del cliente.

Nuestro plan de formación va dirigido tanto a las nuevas incorporaciones de empleados y franquiciados como a nuestros colaboradores actuales. Así, con el objetivo de adaptarnos a las nuevas necesidades y favorecer el desarrollo profesional de nuestro equipo, disponemos de dos soportes fundamentales para la detección de necesidades formativas: los Planes de Desarrollo Individualizados y la Política de Solicitud de Formación, que recoge el procedimiento a seguir para la petición de formaciones por parte del personal.

Durante este ejercicio hemos impartido 51.593 (en 2021-2022 un total de 83.700) horas de formación a 1.651 colaboradores (el mismo número de personas que en 2021-2022) a través de 23.993 cursos que estuvieron activos durante este periodo. Más de la mitad estuvieron dirigidas a nuestros franquiciados y sus trabajadores, evidencia de nuestra vocación de servicio y apoyo al franquiciado.

Durante el presente ejercicio, el 80% de los franquiciados han recibido alguna formación, lo que contribuye a impulsar la excelencia en toda nuestra red.

Gráfico 4. Horas de formación impartidas por ALAIN AFFLELOU en 2022-2023 por colectivo destinatario



En el caso particular de empleados de AAO, en el último ejercicio recibieron un total de 18.113,90 horas (frente a las 31.653 del 2021-2022) de formación, que se desglosan a continuación por Grupo profesional al que pertenecen.

Tabla 22. Número de horas de formación a empleados de AAO

Grupo profesional	Horas de formación	
	2022/2023	2021/2022
Grupo I	43,15	-
Grupo II	3.928,62	7.396
Grupo III	8.442,05	15.349
Grupo III	2.065,96	-
Grupo V	3.634,12	8.908
Total horas formación AAO	18.113,90	31.653

❖ Afflelou Academy

Afflelou Academy es nuestra plataforma de e-learning. Implantada en 2020, supuso una evolución de "Academia de Vuelo", primer campus de formación de ALAIN AFFLELOU. Tiene el propósito de unificar y promover la experiencia y el conocimiento de ALAIN AFFLELOU para atraer y desarrollar las competencias y habilidades de nuestros empleados, franquiciados y sus trabajadores. Es el pilar sobre el que desarrollamos nuestra estrategia de formación y nos permite aumentar y perfeccionar las destrezas comerciales, de gestión y técnicas de nuestros equipos, apoyarles en la adaptación a los nuevos retos y transferir nuestro know-how exclusivo y garantizar un desempeño homogéneo asociado a nuestra marca.

En Afflelou Academy ofrecemos una amplia oferta de formaciones online, que en ocasiones se complementan con acciones presenciales en diferentes puntos de España que llevan a cabo formadores internos o colaboradores externos. El catálogo de Afflelou Academy se organiza en "escuelas" temáticas, que contienen los cursos relacionados con cada ámbito. Entre estas destacamos:

- **Escuela Onboarding:** espacio creado para las nuevas incorporaciones, con la información necesaria para conocer y familiarizarse con la cultura y entorno corporativo de ALAIN AFFLELOU. Contiene cursos específicos para ópticos, audiólogos, vendedores o empleados de oficinas centrales, así como para nuevos franquiciados.
- **Escuela de Sostenibilidad:** con el objetivo de formar y sensibilizar a nuestros colaboradores sobre los desafíos globales a los que se enfrenta la sociedad, tales como el cambio climático y la desigualdad, y dotarles de las herramientas necesarias para poder contribuir a mejorar el mundo desde su trabajo, impartimos cursos sobre los ODS, buenas prácticas ambientales, economía circular o cómo reducir las emisiones de carbono, entre muchos otros.
- **Escuela Corporativa:** ponemos a disposición cursos relacionados principalmente con nuestra evolución como compañía y la normativa interna de obligado cumplimiento para todos. Aquí se incluyen, por ejemplo, formaciones sobre nuestra filosofía de marca, el Sistema de Compliance y el Código de Conducta, el Canal de Comunicaciones, la prevención del acoso en el entorno laboral o el Reglamento General de Protección de Datos.
- **Escuela de Digitalización:** ofrecemos herramientas formativas a nuestros colaboradores para impulsar el proceso de transformación digital en el que estamos inmersos y la innovación tecnológica.
- **Escuela de Diversidad y Felicidad en el Trabajo:** ponemos a disposición de nuestros colaboradores este espacio para ofrecerles cursos sobre igualdad y diversidad y pautas para crear entre todos un ambiente laboral saludable y equilibrado, tales como lenguaje inclusivo, empoderamiento femenino, eliminación de sesgos inconscientes o conciliación y desconexión digital.

- **Escuela de Optometría y Óptica Oftálmica:** formaciones sobre pruebas y procedimientos optométricos para reforzar y actualizar los conocimientos y habilidades de nuestros profesionales y garantizar la excelencia en el ejercicio de su actividad.
- **Escuela de Audiología:** compendio de formaciones relacionadas con el desempeño de la Audiología Protésica en ALAIN AFFLELOU, con el objetivo de fortalecer y mejorar las competencias profesionales de nuestros colaboradores para ofrecer un servicio excelente en esta área.

Además de esto, para contar con los mejores profesionales del sector llevamos a cabo una intensa y constante labor de formación y actualización de nuestros profesionales en aquellos ámbitos de actividad en los que se desarrollan. Así, por ejemplo, impartimos certificaciones técnicas anuales para ópticos y audiólogos; contamos con un programa master de modelo de negocio y gestión del punto de venta para nuevos franquiciados y potenciales emprendedores; y realizamos sesiones clínicas y masterclass con expertos para crear una comunidad de conocimiento donde compartir experiencia con pacientes o casos clínicos, entre otros.

Promoción del talento

Queremos promover el desarrollo de las personas. Estamos presentes en los primeros pasos de los nuevos profesionales, ofreciéndoles oportunidades laborales en ALAIN AFFLELOU, adaptadas a sus expectativas y aspiraciones, y acompañamos a nuestros colaboradores durante toda su carrera profesional, impulsando su crecimiento y desarrollo.

❖ IMPULSO DEL CRECIMIENTO DE NUESTROS TRABAJADORES

Uno de los ejes claves de nuestra formación es la visión de futuro y por ello contamos con Afflelou Academy Impulse, una línea dentro de nuestra estrategia de formación en la que se incluyen iniciativas para fomentar y acompañar a nuestros talentos.

Entre otras acciones para impulsar el talento interno, ofrecemos **becas de formación** para nuestros colaboradores. En el último ejercicio concedimos 42 becas para obtener el título superior de audiolología protésica.

También, hemos desarrollado el **Programa LiderAA**, con el objetivo de impulsar el desarrollo de nuevas habilidades y formas de trabajo de nuestros colaboradores que les permitan alcanzar los retos ante los cambios y transformación de la economía y la sociedad.

Además, desarrollamos **acuerdos con universidades** y escuelas de óptica y audiolología: Universidad Internacional de la Rioja (UNIR), Centro de Educación Superior (CUNIMAD), Universidad de Terrassa, MOPE (especialistas en audiolología), Centro Vicente Moya Pueyo, Universidad Europea de Madrid y Universidad Complutense de Madrid (UCM).

Las alianzas con estas instituciones nos permiten contribuir a la creación y mejora de la oferta formativa relacionada con la salud visual y auditiva, y ofrecer las mejores condiciones a nuestros colaboradores para acceder a esta. Entre las iniciativas en las que participamos en el último ejercicio destacamos:

- **Primer grado de Óptica y Optometría online con CUNIMAD**, en 2019 pusimos en marcha de la mano de CUNIMAD el primer grado en Óptica y Optometría online con realidad virtual inmersiva en España. Somos la única cadena óptica en poner a disposición de una universidad nuestros centros ópticos para hacer las prácticas de laboratorio del Grado de Óptica y Optometría. Esta alianza es fruto de nuestro compromiso con el talento óptico, la innovación y el uso de la tecnología en las metodologías de aprendizaje. Como parte de esta colaboración, los estudiantes de este grado realizan las prácticas en las ópticas de ALAIN AFFLELOU más cercanas a su domicilio con tecnología de última generación y tutores que han sido formados para realizar esta tarea. En el último ejercicio contamos con 64 alumnos en prácticas en nuestros centros.
- **Patronos de la Universidad de Terrassa**, participamos en proyectos para el desarrollo de la profesión de óptica.
- **Acuerdo con UNIR** con el objetivo de impulsar la formación de nuestros colaboradores y sus familias a través de descuentos en sus programas formativos.
- **Charlas informativas en universidades de óptica y escuelas de audiología**, visitamos estas instituciones para informar a los talentos más jóvenes sobre cuál será su rol profesional en un establecimiento óptico y de audiología, así como sobre las distintas opciones de evolución y crecimiento dentro de una gran cadena.

❖ AFFLELOU CHALLENGE

Durante el ejercicio fiscal 2022-2023, lanzamos la III Edición de AFFLELOU CHALLENGE, un programa dirigido a fomentar la empleabilidad de los más jóvenes y facilitar el primer contacto con el mercado laboral de ópticos- optometristas recién graduados.

Se trata de un proceso de selección diferente e innovador que adquiere forma de concurso. Los tres primeros finalistas obtienen una contratación indefinida, mientras que el primer clasificado obtiene además la posibilidad de participar en la Caravana Solidaria de la que forma parte la Fundación ALAIN AFFLELOU cada año y de poner en marcha su proyecto, que presentará ante un Jurado, compuesto por diversos miembros de la compañía.

❖ PROGRAMA BUDDY

Hemos diseñado esta iniciativa con el objetivo de facilitar la incorporación y adaptación de los nuevos colaboradores. Este programa consiste en el acompañamiento de las personas que se incorporan a nuestro equipo, durante las primeras semanas de su actividad en nuestra compañía, por parte de un colaborador con una antigüedad mínima de 6 meses.

❖ PROYECTO ADELANTE

Proyecto Adelante es una iniciativa concebida con el objetivo de apoyar e incentivar el intraemprendimiento entre nuestros empleados. Impulsamos el desarrollo profesional ofreciéndoles apoyo financiero y orientación especializada para constituir y abrir su propia franquicia de ALAIN AFFLELOU. Se trata de una oportunidad excelente para las personas que desean montar su propio negocio, y que quieren y entienden a la perfección nuestra política comercial y nuestra marca. Durante el último año se han animado a emprender seis personas.

3.3. IGUALDAD Y DIVERSIDAD

En ALAIN AFFLELOU estamos comprometidos con la promoción del talento en igualdad de condiciones, apostando por eliminar las desigualdades mediante el desarrollo de prácticas que garanticen el valor y la objetividad en los procesos de selección y faciliten la atención a la diversidad. Se implantan y respetan fórmulas para garantizar la ausencia de sesgos por motivos de género, edad, nacionalidad o cualquier otra característica o circunstancia personal, procurando asimismo facilitar la conciliación de la vida laboral y personal y el bienestar y salud de todos los trabajadores.

Impulsamos el empleo y emprendimiento femenino en todos los ámbitos de nuestra actividad. Así, en el ejercicio 2022-2023 contamos con una representación femenina del 79% en nuestra plantilla (65% en los equipos de oficinas centrales y 83% en tiendas propias) y el 52% de franquicias son propiedad de mujeres. Además, el 42% de los miembros de nuestro Comité de Dirección son mujeres, estando este órgano liderado por una mujer, nuestra Consejera Delegada.

- Mujeres en el Comité de Dirección: 42%
- Mujeres en el Comité Extendido: 40%
- Mujeres en la plantilla: 79%
 - Mujeres en oficinas centrales: 65%
 - Mujeres en tiendas propias: 83%
- Mujeres franquiciadas: 52%

Es de destacar que somos una empresa multicultural, contamos con 17 nacionalidades diferentes. En la diversidad está la clave del éxito de nuestra compañía.

Difundimos nuestro compromiso con la igualdad y la diversidad entre nuestros colaboradores a través de acciones de formación enmarcadas en la Escuela de Diversidad y Felicidad en el Trabajo de Afflelou Academy. Durante el ejercicio 2022-2023 se han impartido un total de 273 horas de formación a 232 colaboradores (102 empleados de ALAIN AFFLELOU y 130 franquiciados y empleados de franquiciados) que han participado en los ocho cursos relacionados con cuestiones de igualdad y diversidad ofrecidos en este espacio.

Nos apoyamos en el Plan de Igualdad y nuestro Código de Conducta como ejes clave para la construcción de una empresa que vela por la igualdad de oportunidades de todos los colaboradores. En este se refleja expresamente el principio de igualdad y no discriminación como valores esenciales de la organización, rechazando firmemente cualquier tipo de discriminación en el empleo y la ocupación, creando un entorno de trabajo en el que todas las personas sean tratada con respecto, dignidad e imparcialidad. Estos principios nos guían y rigen nuestro comportamiento en los procesos de selección, formación y evaluación que se basan en el mérito, adecuación y capacidad de las personas.

Plan de Igualdad de ALAIN AFFLELOU

La igualdad entre hombres y mujeres es un valor trascendental en la política de ALAIN AFFLELOU. En el marco de este compromiso, este ejercicio hemos aprobado el Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres de ALAIN AFFLELOU, que se convierte en un mecanismo clave para la garantía de la igualdad de trato y no discriminación de nuestros colaboradores.

El actual plan contiene una serie de ejes fundamentales para garantizar que todos los procesos que se realizan en la compañía tienen integrado el principio de igualdad de género, entre los que destacamos los siguientes:

- **Comunicación y cultura**, para potenciar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en ALAIN AFFLELOU y sensibilizar a la plantilla en materia de igualdad de oportunidades.
- **Acceso, cobertura de vacantes y selección**, con el fin de reforzar los mecanismos de acceso al empleo de los colectivos minoritarios, así como fortalecer la igualdad de oportunidades no discriminando competencias o habilidades profesionales que supongan sobrevaloración de un sexo sobre otro, asegurando la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres.
- **Formación, promoción y desarrollo**, con el fin de impulsar y favorecer la igualdad de oportunidades.

- **Retribución y auditoría salarial**, para garantizar la equidad salarial de los puestos de igual valor.
- **Derechos de la vida personal, familiar y profesional**, con el objetivo de facilitar el ejercicio corresponsable de la vida personal, familiar y laboral de toda la plantilla.
- **Prevención del acoso y Prevención de Riesgos Laborales (PRL)**, para impulsar medidas para la sensibilización en la detección, prevención y actuación en situaciones de acoso sexual y/o por razón de sexo.
- **Infrarrepresentación femenina**, con el fin de impulsar la visibilidad, oportunidades de crecimiento y desarrollo del colectivo femenino en aquellas áreas o aspectos del ámbito organizacional en los que se encuentre infrarrepresentado.

La Comisión de igualdad, compuesta por representantes de la empresa y del personal trabajador, es la encargada de aprobar el Plan, así como de dar seguimiento, evaluar resultados y proponer mejoras a las acciones definidas.

Retribución justa y equitativa

Nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades es transversal y extensivo a todos los procesos y ámbitos de nuestra actividad, incluyendo el modelo retributivo aplicable.

Como resultado del diagnóstico de igualdad, como parte del proceso de elaboración del nuevo plan de igualdad, hemos comprobado que no existe brecha salarial en ALAIN AFFLELOU, atendiendo al art.28.3 del Estatuto de los Trabajadores⁸. No obstante, nos hemos marcado el firme objetivo de seguir garantizando la equidad salarial realizando los análisis pertinentes de forma periódica.

En el caso de AAO, la diferencia entre las remuneraciones medias anuales de hombres y mujeres, ponderando las diferencias entre grupos profesionales, es del 8,6%⁹ (4,6% en el ejercicio anterior).

Medidas de conciliación

Promovemos la conciliación de la vida laboral y familiar procurando el equilibrio entre el trabajo, la familia y el tiempo de ocio. Este compromiso queda patente en nuestro Plan de Igualdad, que recoge

⁸ La auditoría salarial realizada determinó que la diferencia de retribuciones entre hombres y mujeres en ALAIN AFFLELOU se sitúa en el 18,27% (con datos de 2021).

⁹ Brecha salarial ponderada, consistente en la media ponderada de las diferencias entre las retribuciones medias anuales de hombres y mujeres de igual grupo profesional, en base al promedio de empleados que integran cada grupo.

como uno de sus ejes principales la protección de la conciliación de la vida laboral y familiar de la plantilla.

Establecemos en nuestro Convenio Colectivo diferentes permisos retribuidos para atender a necesidades del ámbito familiar y personal de nuestros colaboradores (acompañar a hijos a citas médicas, acudir a la firma de documentos, presentación de exámenes, etc.).

Además, llevamos a cabo diferentes acciones adicionales que contribuyen a armonizar la vida laboral, familiar y personal de todos los empleados. Entre estas se incluyen nuestros programas de bienestar y salud, procedimientos de ayuda a padres y madres durante y después del embarazo, nuestra política de teletrabajo o la reducción de jornada, que ayuda a conciliar y mantener el bienestar de nuestros trabajadores.

Además, facilitamos la flexibilidad horaria: nuestros empleados de oficinas disponen de 30 minutos de flexibilidad tanto en entrada como en salida, concediendo también la posibilidad de realizar otros horarios atendiendo a las especificidades de los diferentes puestos de trabajo. Los empleados de oficinas centrales también disponen de la tarde del día de su cumpleaños libre para celebrarlo como prefieran. En cuanto a nuestros empleados de tiendas, se organizan turnos de trabajo adaptables a las necesidades personales.

En relación con la maternidad, disponemos de medidas específicas para evitar riesgos durante los embarazos, facilitar los periodos de lactancia y favorecer la atención de cada hijo con periodos de excedencia para su cuidado. Además, tramitamos las bajas por riesgos en el embarazo a las empleadas de las tiendas propias, concedidas por las mutuas a partir de la semana 30 de embarazo. En estos casos, prestamos apoyo a la empleada desde la semana 26 entregando toda la documentación e indicaciones necesarias para tramitar este permiso.

Lucha contra la discriminación y el acoso

Desde ALAIN AFFLELOU perseguimos acabar con todo tipo de discriminación, no sólo por razón de género, sino también por religión, raza, orientación sexual, enfermedad o discapacidad. Queremos conseguir una igualdad real entre todos nuestros trabajadores y nos esforzamos día a día para conseguirlo.

Especial relevancia, por la gravedad de las consecuencias que causa en la víctima, tienen las medidas para la prevención del acoso, cuyo principal objetivo es la sensibilización de la plantilla en la detección, prevención y actuación frente a situaciones de este tipo.

Para ello, las medidas puestas en marcha han sido fundamentalmente las siguientes:

1. Nuestro Convenio Colectivo establece el compromiso con la promoción de la igualdad y la prevención del acoso laboral, incluidos el acoso moral o actos discriminatorios. El Convenio incorpora definiciones, medidas preventivas y el procedimiento de actuación ante supuestos casos en la organización.
2. Hemos aprobado un Protocolo de Acoso Sexual y por Razón de Sexo, que tiene el objetivo de garantizar espacios de trabajo seguros y unas relaciones laborales basadas en la libertad y el respeto de las personas. Este protocolo refuerza el procedimiento anteriormente descrito ante posibles conductas de acoso sexual o por razón de sexo.
3. Formamos e informamos a la plantilla sobre cómo prevenir situaciones de acoso sexual y/o por razón de sexo en el trabajo, así como de acoso digital, mediante sesiones formativas.

Tal y como hemos indicado anteriormente, disponemos de un Canal de Comunicaciones para que nuestros empleados nos pongan en conocimiento de todas las conductas que atenten contra nuestras políticas y nuestro Código de Conducta y podamos así responder con las medidas pertinentes.

Integración y accesibilidad de personas en situación de discapacidad

Extendemos nuestra visión de un mundo sin barreras al ámbito de la integración y el cuidado de las personas con discapacidad en el mercado laboral. Todas las oportunidades de empleo ofrecidas por ALAIN AFFLELOU están totalmente abiertas a este colectivo.

En el último ejercicio, contamos 19 empleados (3,9%) con discapacidad frente a los 13 de 2021¹⁰ en nuestros equipos. Seguimos trabajando para aumentar en la medida de lo posible esta cifra. Con este objetivo, hemos firmado un convenio de colaboración con la Fundación ONCE para la contratación de personas con discapacidad en los distintos centros y establecimientos de ALAIN AFFLELOU. Nuestro objetivo es fomentar la contratación de 20 personas en los próximos cuatro años.

Además, buscamos eliminar las barreras arquitectónicas y facilitar la movilidad reduciendo el tamaño de los puestos de trabajo en las oficinas centrales, lo que transforma el espacio en un área más accesible.

Siguiendo la normativa vigente, en todas nuestras tiendas, cumplimos con las medidas de accesibilidad de los clientes, hemos adaptado y ampliado los baños, construimos rampas para sortear los desniveles y todos los accesos tienen los diámetros de giro adecuados.

¹⁰ Empleados con discapacidad en ALAIN AFFLELOU: 17 mujeres y 2 hombres. De estos, 16 mujeres forman parte de AAO.

Alianzas y reconocimientos que potencian nuestro compromiso con la igualdad

Como muestra de nuestra implicación con la diversidad, la equidad y la igualdad, ALAIN AFFLELOU formamos parte de diversas iniciativas que fomentan el desempeño responsable en este ámbito y hemos sido galardonados con diversos premios por contribuir a ser palanca del cambio hacia la igualdad:

- Best Women Talent Company: hemos sido certificados por Intrama como una de las veinte compañías españolas más comprometidas con la visibilidad y promoción de la mujer en la empresa.
- Ranking de Empresas por la Igualdad: hemos sido galardonados con este premio organizado por Woman Forward que reconoce a las 50 mejores compañías que apuestan por la igualdad.
- Top Diversity Company: hemos recibido el reconocimiento, por quinto año consecutivo, de ser una de las TOP40 empresas con mejores prácticas en diversidad e inclusión de nuestro país, en los Premios de Intrama.
- Baby Friendly Companies: hemos obtenido el diploma por el cumplimiento de los 10 principios Baby Friendly en materia de igualdad, entre los que se incluyen el apoyo al crecimiento laboral sin discriminación por sexo, ofrecer información a los empleados sobre derechos legales por maternidad/paternidad, o mostrar flexibilidad respecto a trámites relacionados con los hijos (visitas médicas, reuniones escolares, etc.).
- Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs): reafirmamos los principios producidos por ONU Mujeres (la entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres) y por el Pacto Mundial de Naciones Unidas, para fomentar la promoción y empoderamiento de las mujeres.
- Carta de la Diversidad: hemos renovado nuestro compromiso con la Carta de la Diversidad, comprometiéndonos a asumir y promover los principios básicos en materia de igualdad de oportunidades y no discriminación, siendo esta renovación testimonio del compromiso de nuestra compañía con la diversidad y la inclusión en el ámbito laboral.

3.4. BIENESTAR Y SEGURIDAD LABORAL

La salud y bienestar es uno de nuestros ODS prioritarios y por ello queremos garantizar por medio de numerosas medidas de prevención y protección que nuestra plantilla desarrolle su trabajo de forma saludable, motivadora y segura. En este sentido, es importante señalar que el compromiso de ALAIN AFFLELOU va más allá de la mera prevención y protección de la integridad física de nuestros colaboradores. Apostamos por iniciativas que promuevan también el bienestar físico y mental de todas las personas de nuestra organización.

Seguridad laboral

Desarrollamos nuestra planificación preventiva por medio del Plan de Prevención de Riesgos laborales para oficinas centrales y los planes de prevención específicos para cada una de nuestras tiendas propias. En línea con nuestro compromiso de respetar la normativa vigente, nuestros planes de prevención han sido desarrollados de acuerdo con lo especificado en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y el Reglamento de los Servicios de Prevención. Más concretamente, hemos cumplido con lo previsto en el art. 14 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales al desarrollar una acción preventiva permanente para nuestra compañía.

El Plan de Prevención para oficinas centrales alcanza a todos los procesos, actividades y miembros de la empresa y se compone de dos partes diferenciadas:

- La Estructura Organizativa, donde se define la política preventiva de la empresa, la organización, las funciones y responsabilidades, así como los recursos que se utilizarán para el desarrollo del sistema preventivo de la empresa.
- El Manual de Procedimientos e Instrucciones Operativas, donde se recoge las instrucciones concretas y las medidas a adoptar para la realización de los diferentes procesos preventivos que se realizan en la empresa y la forma de integrarlos en las actividades generales.

Nuestros empleados están obligados a asumir los contenidos del Plan de prevención. Es por ello que se recoge como actividad preventiva la formación continua ofrecida a los trabajadores en plantilla y a los trabajadores de nuevo ingreso. Corresponde a los Delegados de Prevención, y en su caso, al Comité de Seguridad y Salud, conocer y promover entre los trabajadores el cumplimiento de lo establecido en el Manual de Procedimientos e Instrucciones Operativas.

La importancia otorgada a la salud y seguridad de nuestros trabajadores queda patente también en nuestro Convenio Colectivo, que reconoce en su art. 31 la salud y seguridad como uno de los principios rectores del entorno de trabajo. Asimismo, también reconoce:

- El derecho preferente a ocupar otro puesto de trabajo en cualquier otro de sus centros para todas aquellas víctimas de violencia de género, así como para las personas trabajadoras con discapacidad que se vean obligados a abandonar el puesto de trabajo de su localidad para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral.
- El derecho de nuestros trabajadores a ausentarse de su puesto de trabajo por razón de enfermedad aun cuando no esté justificada en el plazo de 48h desde la ausencia si su estado de salud no lo ha permitido.

Durante este ejercicio no se ha producido ninguna enfermedad profesional y han quedado registrados cuatro accidentes en el centro de trabajo y un accidente in itinere¹¹ en AAO, todos leves.

Tabla 23. Índices de frecuencia y gravedad de accidentes AAO

2022/2023			
	Hombres	Mujeres	Total
Índice de frecuencia	-	5,11	3,6
Índice de gravedad	-	0,02	0,01

En relación con el absentismo, en esta sociedad se han registrado 10.105 jornadas perdidas a causa de bajas por enfermedad profesional, accidentes in itinere o permisos de maternidad/paternidad. En base a este dato obtenemos una estimación de 49.470,90 horas¹² de absentismo durante el último ejercicio, frente a las 65.410 horas en 2021-2022.

Promoción de la salud

Queremos consolidar una cultura de bienestar entre todos los colaboradores de la compañía. Nuestro compromiso es proporcionar a nuestros colaboradores el apoyo y el cuidado necesarios para garantizar su salud física y mental. Nos esforzamos en generar un entorno de trabajo saludable y cómodo en el que los trabajadores se sientan respaldados y perciban lo valiosos que son para nuestra compañía.

Fomentamos un estilo de vida saludable y ponemos en marcha medidas que mejoran su calidad de vida. Entre otras medidas: promovemos la actividad deportiva mediante la creación de "EQUIPE SPORT" iniciativa consistente en actividades deportivas impulsadas por la compañía (liga de pádel y running), ofrecemos descuentos en centros deportivos y en fisioterapia, y ponemos fruta fresca a disposición de todas las personas que trabajan en las oficinas centrales.

De todas las acciones que llevamos a cabo para cuidar a nuestras personas y favorecer su bienestar físico y emocional, la más relevante y especial es The Wellness Hut.

¹¹ Accidentes de AAO en el ejercicio 2022-2023: 5 mujeres. Durante el ejercicio anterior no hubo accidentes.

¹² Horas estimadas en base a una jornada media de 8 horas para empleados de Oficinas Centrales y de 6,33 horas para empleados de tiendas propias.

❖ The Wellness Hut

Nuestra firma apuesta por el bienestar integral de las personas que conforman los equipos de ALAIN AFFLELOU, lo que nos ha impulsado a crear The Wellness Hut (La Cabaña del Bienestar), un espacio para desarrollar la felicidad y bienestar personal de cada uno de nuestros colaboradores a través de programas formativos y acciones específicas para todos ellos. El programa ofrece un entorno para desconectar, relajarse y encontrarse con otras emociones más allá del trabajo con iniciativas que les ayudan a estar bien y dar lo mejor de ellos mismos.

Esta iniciativa nace con el objetivo de promover la salud física y emocional y fomentar la felicidad de todos nuestros trabajadores, aportando claves para, incorporar hábitos de alimentación saludables, ganar autoconfianza, promover la salud mental y gestionar los niveles de estrés, por poner algunos ejemplos.

3.5. VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Hace un año que pusimos en marcha nuestro programa de voluntariado corporativo con el objetivo de canalizar la participación de nuestros colaboradores en diferentes acciones sociales y medioambientales en beneficio de las comunidades locales. Las iniciativas en las que trabajamos son propuestas por ALAIN AFFLELOU, pero también estamos abiertos a escuchar sugerencias de nuestro equipo.

Durante el ejercicio 2022-2023 nuestros colaboradores han participado en las siguientes acciones solidarias:

- Una Sonrisa por Navidad. ALAIN AFFLOU nos sumamos a esta iniciativa desarrollada por Cooperación Internacional, que tiene como fin que ningún niño se quede sin regalo en una fecha tan señalada como la Navidad, haciendo llegar regalos a niños en riesgo de exclusión social. Gracias a la participación de los colaboradores ALAIN AFFLELOU se entregaron más de 60 regalos a estos niños.
- Donación de sangre en colaboración con la Cruz Roja. Gracias a todas las personas que participaron en esta campaña, pudimos mejorar la vida de 72 pacientes. Según información de Cruz Roja, cada donación de sangre salva 3 vidas.

4. PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE

Para nosotros todo está interconectado: planeta, sociedad y medioambiente. Por eso, creemos que cuidar la salud visual de las personas es tan importante como cuidar la salud del planeta. En ALAIN AFFLELOU somos conscientes de la responsabilidad que tenemos como empresa con el cuidado de nuestro entorno natural.

4.1. POLÍTICAS DE GESTIÓN DEL MEDIOAMBIENTE

Estamos firmemente comprometidos con la protección del medioambiente. Cada día velamos por reducir nuestros impactos ambientales, lanzando al mercado productos fabricados con materiales respetuosos con el medio natural y poniendo en marcha acciones para un consumo más responsable de los recursos.

Nuestro compromiso de conservación del entorno se integra de forma transversal en nuestra organización por la aprobación de la Estrategia de Sostenibilidad de Grupo, y de nuestro Código de Conducta, que recoge como principio guía de nuestras actuaciones el respeto por el medioambiente. *La Estrategia de Sostenibilidad despliega su compromiso con la gestión ambiental a través del eje de **Medioambiente** y las líneas:*

- *Limitar el impacto medioambiental de nuestros productos y embalajes durante todo el ciclo de vida.*
- *Reducir la huella de carbono de nuestras actividades y nuestra cadena de valor.*

Nos comprometemos así a realizar una gestión ambiental adecuada para garantizar el desarrollo sostenible y la protección de los recursos naturales mediante la reducción del impacto medioambiental de los productos y el *packaging* y, la reducción de nuestras emisiones de dióxido de carbono, así como de medidas de concienciación a nuestros colaboradores. Uno de los principales hitos desarrollados en el ejercicio 2022-2023 supone la puesta en marcha de la medición de la huella de carbono del Grupo AFFLELOU y el diseño de un plan para su reducción.

4.2. PRODUCTOS SOSTENIBLES

En nuestro camino de transformación sostenible, uno de los ejes principales en el que ponemos énfasis es el ecodiseño de nuestros productos. Nos hemos propuesto crear nuevas colecciones más responsables utilizando las mejores materias primas y trabajando en armonía.

Hemos lanzado nuevas gamas de productos elaborados con materiales alternativos y más respetuosos con el medioambiente, gracias a las que reducimos la contaminación, el uso de recursos naturales, impulsamos la economía circular y contribuimos a la consecución del eje medioambiental.

Los productos eco-responsables que hemos puesto en el mercado responden a unos criterios muy exigentes de calidad y sostenibilidad, han sido diseñados con materias primas seleccionadas por ser más respetuosas con el medioambiente y al mismo tiempo, confieren la máxima comodidad al cliente.

Colecciones sostenibles

En los últimos años hemos apostado por el uso de materiales menos dañinos para el medio ambiente. De esta forma contribuimos a reducir los residuos contaminantes que influyen en el cambio climático y agreden los ecosistemas. Desde el Grupo se han impulsado colecciones enteras fabricadas con materias primas sostenibles:

- **MAGIC Eco-Friendly:** En 2020 lanzamos estas monturas fabricadas con un bioplástico derivado del aceite de ricino, concretamente están hechas en poliamida 11 (Arkema G850), una materia prima de origen natural. El aceite que se utiliza en ese proceso de elaboración proviene de la planta de ricino que se cultiva de en zonas semiáridas y no genera deforestación. La utilización de ese material permite reducir nuestra dependencia de los combustibles fósiles en la fabricación de monturas en un 46%.

El 35% de nuestras monturas están fabricadas con este material que favorece la lucha contra el cambio climático. Asimismo, el 87% de los clips que acompañan nuestra icónica gama MAGIC también están fabricados con esta materia prima sostenible.



Hasta la fecha de este informe, hemos puesto en el mercado más de un millón de monturas y dos millones de clips¹³ fabricados con este material eco-sostenible.

- **Lentillas L'Éphémère Plastic Neutral:** nuestras lentillas diarias l'Éphémère by Cooper son neutras en plástico gracias a la alianza creada con Plastic Bank. Por cada cantidad de plástico generado para fabricar estas lentillas y sus embalajes, recogemos la cantidad equivalente de plástico del océano en las comunidades costeras. Los residuos plásticos recogidos son procesados y reintroducidos en la cadena de suministro como materia prima.

El Grupo ha trabajado con otras colecciones sostenibles como la gama de gafas H2O, fabricada con botellas de plástico reciclado. Actualmente, uno de nuestros proyectos más destacados es el cálculo de la huella de carbono y la senda de descarbonización. Por ello, hemos apostado por colecciones que minimizan nuestro impacto en el cambio climático.

¹³ 1.281.780 de monturas y 2.245.839 de clips, fabricados desde 2020, año de inicio de su producción, hasta el 31/07/2023.

Accesorios más sostenibles en nuestra oferta

Nuestra apuesta por materiales respetuosos con el entorno va más allá de nuestras colecciones sostenibles. También empleamos materias primas sostenibles en accesorios como bolsas, fundas o talcos de presentación (los cristales que acompañan a las monturas expuestas en nuestras tiendas):

- **Estuches RPET:** trabajando con el material r-PET, un material sostenible, 100% reciclado y reciclable. Hemos conseguido cambiar parte de nuestros estuches de marca propia y transformarlos en productos sostenibles. En los puntos de venta se pueden encontrar estuches fabricados íntegramente con plástico reciclado proveniente de botellas y envases. Desde la puesta en el mercado de estos productos, hemos producido más de 220.000 unidades de estuches fabricados con este material¹⁴.
- **Fundas:** también fabricamos las fundas con r-PET, dando otra opción sostenible a nuestros clientes. Estas fundas son más flexibles y manejables y, además, ahora son respetuosas con el medioambiente. Desde que comenzamos a trabajar con este material, hemos fabricado más de 5 millones de unidades¹⁵.
- **Bio lens:** los talcos de presentación de todas nuestras gafas graduadas están elaborados con material BD8, un polímero biodegradable sostenible. Bio Lens comienza a biodegradarse en 10 días y puede descomponerse en H2O y materia orgánica. El bioplástico BD8 es, por tanto, una de las mejores alternativas por sus propiedades biodegradables en el final de su vida. Hasta la fecha se han fabricado más de 5 millones de talcos de presentación biodegradables¹⁶.
- **Bio polybags:** son bolsas individuales de protección de las gafas creadas también con material biodegradable BD8. Una vez finalizada su vida útil, su ciclo continúa sirviendo de fertilizante para nuestros suelos, les aporta agua y materia orgánica. Con este material biodegradable se elaboran el 100% de las bolsas que utilizamos para el proceso de traslado y almacenamiento de las gafas de nuestra marca. En total se han distribuido casi 10 millones de unidades¹⁷ hasta la fecha.
- **Fundas protectoras de varillas:** para lograr los compromisos adquiridos de reducción del impacto medioambiental, las fundas protectoras de las varillas de las gafas, que se utilizan para evitar que se dañen en el proceso de traslado y almacenamiento de las monturas, están fabricadas también con material biodegradable BD8. En total se han fabricado cerca de 20 millones de fundas protectoras de varillas biodegradables¹⁸.

¹⁴ 224.100 unidades fabricadas desde 2021, año de inicio de su producción, hasta el 31/07/2023.

¹⁵ 5.141.877 unidades fabricadas desde 2021, año de inicio de su producción, hasta el 31/07/2023.

¹⁶ 5.145.510 unidades fabricados desde 2021, año de inicio de su producción, hasta el 31/07/2023.

¹⁷ 9.608.504 unidades fabricadas desde 2021, año de inicio de su producción, hasta el 31/07/2023.

¹⁸ 19.217.008 unidades fabricadas desde 2021, año de inicio de la producción hasta el 31/07/2023.

Más elementos sostenibles en nuestras tiendas

Además de los productos sostenibles, en nuestras tiendas apostamos por materiales más respetuosos y de bajo impacto medioambiental. Todas las bolsas en las que se entregan las gafas y resto de productos a los clientes al realizar la compra, son de papel 100% certificado proveniente de bosques gestionados de manera sostenible (certificado de gestión forestal FSC).

En ALAIN AFFLELOU hemos decidido apostar firmemente por la incorporación en las tiendas de materiales de publicidad en punto de venta más respetuosos con el medioambiente. Con pequeños cambios conseguimos mejorar nuestro impacto. Las tintas que usamos para las impresiones no son tóxicas y tienen el certificado Greenguard y todos los textiles con los que cubrimos las cajas de la luz son de tejido Samba Green de hilo reciclado con certificado FR (retárdate al fuego). Para la decoración con vinilo escogemos los que son libres de cloros y PVC.

En cuanto al papel y al cartón folding que usamos en los puntos de venta ambos tienen certificado FSC, 100% de origen sostenible.

También trabajamos en la mejora de otros elementos empleados en nuestras tiendas, que nos ayudan a mantener la imagen de marca, como el roll-up de cartón de nido de abeja. El hecho de estar fabricado con cartón 100% reciclable y proceder de fabricantes que garantizan el origen sostenible de la materia prima lo convierte en una solución de embalaje idónea. Con el nido de abeja se consigue proteger los diferentes componentes además de facilitar a nuestros clientes el reciclado del embalaje, siendo una alternativa 100% ecológica. Además del cambio hacia materiales más sostenibles, también ponemos en marcha acciones para reducir el consumo de los mismos y promover su reutilización a través, por ejemplo, de la firma digital de los documentos, el ticket de compra electrónico y la máxima reciclabilidad de los elementos constructivos.

Materiales sostenibles en oficinas centrales

En nuestras oficinas centrales hacemos uso de otros materiales para la actividad diaria tales como papel, cartón, tóner de impresora, etc. Aunque las cantidades consumidas son poco significativas, también llevamos a cabo acciones para reducir y reutilizar en la medida de lo posible. Regalamos una botella de agua y una taza de café a todos los empleados y a todas las nuevas incorporaciones, de este modo hemos dejado de utilizar vasos de un solo uso. Además, nuestras máquinas de café son de grano, así evitamos la generación de residuos de cápsulas de café.

Tanto en las oficinas centrales como en las tiendas aplicamos nuestra política de *paperless*. En 2020 implantamos el sistema de firma digital, con el que firmamos todos los documentos en las oficinas centrales y gran parte de la documentación generada en nuestras tiendas. Además, contamos con un curso específico de formación en esta materia para dotar a nuestros colaboradores de las herramientas necesarias para trabajar sin papel. En el ejercicio 2022-2023 se firmaron en ALAIN

AFFLELOU cerca de 123.000 ¹⁹documentos con este sistema, lo que ha supuesto un ahorro de 737.000 hojas de papel. Gracias a esta acción hemos evitado la tala de 89 árboles, ahorrado más de 17.711 litros de agua y evitado emitir más de 8 kg de emisiones de gases de efecto invernadero, que se hubieran empleado para producir esa cantidad de papel.

4.3. ECONOMÍA CIRCULAR, GESTIÓN DE LOS RESIDUOS Y LA CONTAMINACIÓN

La economía circular nos permite reducir significativamente la huella que dejamos en el planeta, ya que el mejor residuo es el que no se genera. Dentro del pilar medioambiental enmarcamos todas las acciones de circularidad llevadas a cabo por nuestra compañía.

Circularidad y residuos

En ALAIN AFFLELOU hacemos una reflexión sobre la mejora global del ciclo de vida de los productos incluso de sus posibilidades de reutilización gracias al reciclaje. Además, facilitamos formación en reciclaje a través de Afflelou Academy para ayudar a los colaboradores tanto de las oficinas centrales como de las tiendas, a reciclar correctamente.

Productos sostenibles a partir de materiales reciclados y biodegradables

Impulsamos el diseño y creación de nuestros productos siguiendo el modelo de economía circular, lo que les confiere ser únicos en el mercado. Creamos productos fabricados con materiales biodegradables, reciclados y naturales que tienen un 46% menos de dependencia de los combustibles fósiles. Gracias a los productos y demás elementos fabricados con materiales reciclados y biodegradables, como las bolsas de protección de las monturas y los cristales de presentación de las gafas, conseguimos que nuestro impacto se vea realmente reducido. Los consumos de los recursos naturales se minimizan y, además, contribuimos a la conservación del medioambiente a nivel global.



¹⁹ 122.988 documentos firmados.

“Mira por un Mar limpio”



Con el objetivo de reducir la huella de plástico del océano y en línea con nuestro firme compromiso con la sostenibilidad, desde ALAIN AFFLELOU colaboramos Gravity Wave, compañía de impacto social y medioambiental, para limpiar el mar.

Durante todo nuestro compromiso hemos conseguido recolectar un total de 7 toneladas de plástico del Mar Mediterráneo, el equivalente en peso a 803.000 botellas.

En agosto de 2022 nos comprometimos por primera vez a recoger el equivalente en peso a 6 botellas de plástico del Mar Mediterráneo por cada gafa vendida. Tras un mes de limpieza junto a Gravity Wave, logramos retirar del mar 3.000 kg de residuos, fundamentalmente redes de pesca abandonadas, que posteriormente revalorizamos en urnas, evitando así que estos residuos puedan regresar al mar.

Hemos colocado estas urnas de ecodiseño en todas las tiendas de ALAIN AFFLELOU de España y les hemos dado, además, un uso solidario: están destinadas a que los clientes puedan depositar sus gafas en desuso en ellas, con el fin de darles una segunda vida y enviarlas a países en vías de desarrollo, para ser entregadas a personas que necesitan gafas, pero carecen de los recursos para adquirirlas, logrando así cerrar el círculo.

El diseño de estas urnas ha sido reconocido en los Gravity Wave Awards con el premio al "Mejor producto de Economía Circular". Estamos muy orgullosos de haber recibido este premio al compromiso con la protección de los mares.

En 2023 decidimos iniciar la segunda edición de esta acción un día tan fundamental como es el 8 de junio, Día Mundial de los Océanos, establecido por la ONU para reconocer la importancia que tiene el mar para nuestro ecosistema. Desde el 8 de junio hasta el 31 de julio de 2023, por cada gafa de sol vendida, limpiamos el equivalente en peso a 10 botellas de plástico, logrando recolectar 4.000 kg de plástico.

Tiendas

La gestión de residuos en nuestra red de establecimientos se inicia con la clasificación de los distintos materiales para depositarlos en los contenedores municipales correspondientes. Como cada acción cuenta, proporcionamos papeleras con separadores de reciclaje a todas nuestras tiendas con el fin de facilitar el reciclado.

Además, tanto en tiendas propias como de franquiciados, hemos puesto contenedores de recogida de pilas usadas a disposición de todos los clientes que quieran entregarlas. Para tal fin colaboramos con Ecopilas que se encarga de gestionar su reciclaje.

Asimismo, los residuos de las obras de apertura y rehabilitación de nuestras tiendas, son gestionados correctamente a través de gestores autorizados.

Oficinas centrales

En nuestras oficinas centrales disponemos de papeleras con separadores para facilitar la separación y el correcto reciclado de los residuos.

Reducción de la contaminación

Para avanzar en el cuidado del medioambiente y reforzar nuestro compromiso con la sostenibilidad, ponemos en marcha acciones reales que limitan nuestro impacto y establecemos alianzas con organizaciones que nos permiten avanzar en nuestros objetivos. Asimismo, hemos implantado iniciativas en las oficinas centrales y tiendas para fomentar y transmitir los valores de empresa comprometida con la sostenibilidad medioambiental.

Además de poner en marcha iniciativas dentro de nuestro entorno laboral, también apoyamos otras que impliquen la reducción de la contaminación fuera de nuestros centros de trabajo. Queremos contribuir a solucionar el problema de contaminación de los espacios naturales, especialmente del entorno marino y costero. Por ello, hemos establecido alianzas con Gravity Wave y Plastic Bank para llevar a cabo iniciativas que vinculan la fabricación de productos con materiales reciclados y la limpieza de mares, descritas anteriormente.

Gracias a las acciones que ponemos en marcha no solo limpiamos los mares, sino que además afianzamos el modelo de economía circular.

4.4. SOSTENIBILIDAD DE LOS RECURSOS Y LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Alcanzar los objetivos de lucha contra el cambio climático que nos hemos propuesto como sociedad requiere el compromiso de todos. En ALAIN AFFLELOU somos conscientes de que nuestra actividad tiene un impacto en el clima. Nuestra responsabilidad es repensar nuestra forma de hacer, reconocer los límites de la naturaleza y reducir la huella de carbono de nuestra empresa. Contribuiremos así a los desafíos globales relacionados con la acción climática y la descarbonización.

Con este fin, hemos arrancado este año nuestro proyecto estrella para combatir el cambio climático, el cálculo de la huella de carbono del Grupo AFFLELOU para trazar la hoja de ruta hacia nuestra descarbonización.

Consumo eficiente y responsable

En ALAIN AFFLELOU consumimos energía eléctrica para la iluminación, climatización y alimentación de los equipos informáticos de nuestras tiendas propias y oficinas centrales. En el último ejercicio hemos consumido un total de 2.042,96 MWh²⁰, incluyendo la electricidad empleada en oficinas centrales (68,88 MWh) y tiendas propias (2.009,7 MWh).

En línea con nuestro compromiso con la reducción de nuestro impacto ambiental, y concretamente para cumplir con el objetivo que nos hemos marcado de disminuir nuestras emisiones para alcanzar los objetivos globales establecidos en el Acuerdo de París, desde agosto de 2022 el 100% de la electricidad consumida en nuestras oficinas centrales y tiendas es de origen renovable.

Además, apostamos por la movilidad sostenible. Disponemos de coches de empresa para facilitar las labores de empleados que precisan desplazarse para el desempeño de sus funciones, como los delegados regionales que visitan las tiendas. Actualmente el 80% (20 de 25) de estos vehículos son híbridos, lo que supone un menor consumo de los combustibles fósiles y por lo tanto una reducción directa de las emisiones de GEI. El consumo de combustibles asociado a los 4 vehículos propiedad de AAO es de 8.118,06 litros de gasolina.

Tabla 24. Consumo de electricidad y combustibles de AAO.

	2022/2023	2021/2022
Gasolina (L)	8.118,06	3.795,57
Diésel (L)²¹	-	1.798,73
Electricidad (MWh)	2.042,96	1.722,50
Oficinas centrales	68,88	101,41
Tiendas propias	1.974,08	1.621,09

En cuanto al consumo de agua, se ciñe principalmente al propio de las labores de limpieza y uso de aseos de nuestras instalaciones (oficinas centrales y tiendas propias) y lavabos de gabinetes técnicos de las tiendas de óptica. En el ejercicio 2022-2023 toda el agua consumida en las oficinas centrales

²⁰ Consumo de electricidad de AAO, titular de los contratos de electricidad de las oficinas centrales y las tiendas propias.

²¹ Este ejercicio, la flota de AAO pasa de cinco a cuatro vehículos. Estos 4 corresponden a vehículos híbridos de gasolina por lo que el consumo de diésel se ha reducido a 0.

y en las tiendas propias procede del suministro municipal. En estas, el consumo estimado²² durante el ejercicio pasado es de 7.624,37 m³.

Modernización de las instalaciones

En el conjunto de medidas adoptadas para reducir nuestro impacto ambiental juega un papel importante nuestro plan de reforma y modernización de nuestras instalaciones. Aprovechamos esta oportunidad para realizar mejoras que nos permitan reducir nuestros consumos.

Tiendas

La eficiencia energética es un aspecto crucial para la protección del medioambiente por ello, llevamos a cabo cada cuatro años una auditoría energética de todas nuestras tiendas propias²³. La última, se desarrolló en 2021 y supuso la puesta en marcha de medidas de mejora de la eficiencia energética en los locales para minimizar el impacto asociado.

Entre las acciones que estamos desarrollando se encuentra la instalación de luminarias LED en todas las nuevas aperturas y el cambio de los equipos de iluminación por LED en las tiendas propias. A cierre del ejercicio, el 97,72 % de las tiendas propias contaban con luces LED y seguimos trabajando con el objetivo de que la totalidad de las tiendas de AAO cuenten con este sistema de iluminación en 2024. Además, procedemos a la sustitución de los equipos de climatización que llegan al final de su vida útil, por modelos más eficientes y con menor consumo. A las acciones de eficiencia energética anteriores se le suman las iniciativas de apagado de pantallas y cierre de puertas para evitar el derroche energético.

Respecto al agua, dado que el consumo en tiendas es poco significativo, nos hemos centrado en la eliminación progresiva de las biseladoras ópticas de nuestras tiendas. Se trata de un instrumento utilizado en los talleres de montaje de gafas para dar a las lentes la forma de la montura. Para su funcionamiento requiere agua, por lo que estamos trabajando en retirarlas. Actualmente, todas las nuevas aperturas carecen de biseladora, por lo que la gran mayoría de nuestras tiendas ya no tienen estas máquinas.

²² Estimación del consumo de agua de AAO en base al consumo real de agua de 62 tiendas propias expresado en unidades monetarias (10.955,77 €), aplicando el precio medio del m³ establecido por la Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento (1,90 €/m³). A partir del cálculo anterior y en base al consumo medio estimado de cada tienda se hace una extrapolación para obtener el consumo de agua para las tiendas propias restantes (22). No se dispone información sobre el consumo de agua de las oficinas centrales.

²³ Se han incluido dentro del estudio de la auditoría un total de 71 centros propios de AAO.

Oficinas centrales

En línea con nuestro compromiso con los objetivos climáticos globales de descarbonización y acción por el clima, nuestras oficinas centrales fueron diseñadas para garantizar la máxima eficiencia energética y mejorar nuestro impacto ambiental. Están formadas por espacios abiertos en los que se integran mamparas translúcidas para el máximo aprovechamiento de la luz natural. Optamos por luces LED en el 100% de las luminarias. Los sistemas de iluminación son automáticos en los aseos y pasillos, contamos con reguladores automáticos de luz que modulan de forma autónoma la luz interior aumentando o reduciendo su intensidad, y disponemos de un sistema de corte automático general de la luz a partir de una hora determinada de la tarde para evitar que las luminarias se queden encendidas por la noche.

Para aumentar la eficiencia en el consumo de agua, los grifos de los servicios cuentan con sensores, permitiendo reducir nuestro consumo.

Además, trabajamos para involucrar a todos nuestros colaboradores en la acción climática. Con motivo del Día de la Tierra, desarrollamos acciones de concienciación relacionadas con la reducción del impacto negativo por el consumo de energías no renovables y soluciones al alcance de todas las personas.

Lucha contra el cambio climático

Tenemos claro que para poder luchar contra el cambio climático y mitigar sus efectos, primero tenemos que conocer el impacto de nuestra actividad. Para ello, se ha puesto en marcha el proyecto de cálculo de la huella de carbono del Grupo AFFLELOU.

Este es el proyecto más relevante y desafiante a nivel ambiental al que nos enfrentamos y nos permitirá definir una hoja de ruta de descarbonización, con objetivos concretos para reducir nuestras las emisiones en todos los alcances (Alcances 1, 2 y 3). Mientras avanzamos en el cálculo, y a fin de dar respuesta a las exigencias de la ley 11/2018, presentamos a continuación las emisiones de AAO, en los alcances 1 y 2, empleando la calculadora del Ministerio para la Transición Ecológica:

Tabla 25. Cálculo del alcance 1 y 2 de la huella de carbono de AAO.

Huella de carbono (Tn CO ₂ eq)		2022/2023	2021/2022
Alcance 1	Fugas de gases refrigerantes ²⁴	9,62	13,47
	Transporte por carretera	18,26	13,07
Alcance 2	Electricidad tiendas propias y oficinas centrales	-	446,13
Total		27,88	472,67

Trabajamos para implementar medidas de eficiencia y descarbonización que nos permitan reducir nuestras emisiones y reforzamos nuestro compromiso consumiendo exclusivamente energía 100% renovable en todas nuestras tiendas propias y oficinas centrales.

Buscamos además compensar nuestras emisiones, por ese motivo algunos de nuestros equipos informáticos llevan incorporado un servicio de compensación de la huella en base a las toneladas de CO₂ que supone su fabricación. Este servicio nos permite compensar parte de nuestra huella y apoyar proyectos para generar energía solar en Chile, desarrollar energía eólica en Guatemala y fomentar la eficiencia energética en India ayudando a familias de este país a que la transición ecológica sea justa e inclusiva para todos.

Por último, promovemos acciones de sensibilización sobre la importancia de actuar por el clima. Un ejemplo de las acciones de concienciación realizadas este año es la formación el Mural del Clima que se impartió a colaboradores de ALAIN AFFLELOU. El Mural del Clima es un taller lúdico que tiene como objetivo concienciar sobre las causas y consecuencias del calentamiento global y promover la actuación para combatir la crisis climática.



²⁴ En el transcurso de este año, uno de los equipos de climatización de una tienda ha tenido que realizar la carga de 5Kg del gas refrigerante R410A.

5. ATENCIÓN Y CUIDADO DE LA SALUD DEL CLIENTE

El servicio integral de atención a nuestros clientes actuales y potenciales es un valor diferencial de nuestra marca. Ofrecemos productos innovadores accesibles al mayor número de personas y les ayudamos a romper sus barreras visuales y auditivas.

En este sentido, la Estrategia de Sostenibilidad integra nuestros compromisos con el cliente:

- Actuar a diario para mejorar la satisfacción y la experiencia del cliente
- Ofrecer productos y servicios innovadores y accesibles para mayor número posible de personas
- Sensibilizar a nuestros clientes y a la sociedad sobre los problemas de salud visual y auditiva

Las claves para alcanzar estos objetivos comienzan con la atención personalizada prestada por especialistas en nuestras tiendas, que responde a las necesidades del cliente y que deriva en la relación a largo plazo desde nuestros canales habituales de comunicación con el cliente. A través de estos mantenemos un contacto constante con el fin de conocer su satisfacción, recibir sus sugerencias y valoraciones y transmitirles consejos para el cuidado de su salud visual y auditiva.

Protocolos exclusivos para la salud visual y auditiva

Prestar atención a la salud visual y auditiva de nuestros clientes y ofrecer la solución más adecuada a sus necesidades es la esencia de nuestra actividad. Para ello es fundamental crear una experiencia integral ajustada a las características de las personas que acuden a nuestras tiendas, proporcionando en cada uno de nuestros centros una atención excelente en base a procedimientos propios de nuestra marca.

Hemos creado un protocolo personalizado para atender la salud visual en función de la edad y las características de cada persona. Se trata de un procedimiento exclusivo diseñado desde ALAIN AFFLELOU bajo el nombre Programa Optométrico Personalizado® (POP), que es aplicado en todas nuestras tiendas de ópticas con el objetivo de hacer un control exhaustivo de la salud visual de nuestros clientes. Consta de pruebas específicas asociadas a situaciones y dolencias propias de cada segmento de edad: niños, jóvenes y adultos. De esta forma somos capaces de prevenir y detectar cualquier alteración visual y ofrecer una solución integral totalmente personalizada adaptada a cada cliente. Una vez realizado el examen visual entregamos al cliente un informe certificado donde podrá consultar los resultados, así como las recomendaciones del óptico-optometrista.

Durante este ejercicio hemos digitalizado nuestro POP, haciéndolo más accesible y contribuyendo a nuestra política de *paperless*. Un total de 501 colaboradores han podido certificarse durante este año: 322 en franquicias, 175 en tiendas propias y 4 personas en las oficinas centrales.

Asimismo, hemos desarrollado el Protocolo Integral Audiológico (PIA), un protocolo de audiología exclusivo de ALAIN AFFLELOU con alto contenido experiencial. Es un protocolo de actuación en el área de la audiología donde la profesionalidad de nuestros audiólogos y la experiencia del usuario van de la mano, mostrando a nuestros clientes como puede mejorar su calidad de vida y la conexión con el mundo que le rodea a través de una solución auditiva. Pretende desdramatizar el uso de audífonos y mejorar la calidad de vida de las personas con pérdida auditiva; mostrándoles experiencia personalizadas con y sin audición a través de nuestro álbum de emociones. Este protocolo incluye un estudio auditivo completo con una serie de pruebas que se realizan en amplios gabinetes equipados con la mejor tecnología donde entran paciente y acompañante y ambos reciben una explicación completa y totalmente personalizada en un ambiente íntimo de los resultados y de las posibles soluciones. Para el PIA hemos desarrollado un modelo de certificación, basado en un protocolo técnico y de atención al paciente bajo estándares de calidad ofreciendo una atención profesional. El 86% de nuestros audiólogos ya están certificados.

Todos nuestros ópticos y audiólogos se certifican en el cumplimiento de estos protocolos y renuevan cada año las respectivas certificaciones a través de Afflelou Academy.

Medimos la satisfacción del cliente

La filosofía de ALAIN AFFLELOU de anticiparnos, para conocer y mejorar la experiencia del cliente adaptando nuestras acciones en función de sus necesidades nos permiten seguir mejorando nuestros resultados.

Desde el 2019, año de lanzamiento de la plataforma de valoración de la excelencia del servicio a través del NPS (Net Promoter Score), hemos logrado incrementar nuestra puntuación; llegando a 86 puntos en nuestras tiendas ópticas, y alcanzando el récord histórico de 91 puntos en nuestros centros de audiología.

Atención al cliente

Disponemos de un servicio de atención al cliente encargado de recibir y gestionar las comunicaciones recibidas, incluyendo posibles incidencias relacionadas con nuestros productos y servicios. Respondemos a todas las reclamaciones buscando en todo momento ofrecer la mejor respuesta y solución a los clientes y garantizar la calidad de nuestros productos y servicios. En este año fiscal hemos registrado y atendido 760 incidencias frente a las 611 en 2021-2022.

Asimismo, damos respuesta a las reclamaciones presentadas por clientes ante la Administración a través de las hojas de reclamación disponibles en nuestras tiendas. Su tramitación atiende a lo establecido por la normativa en vigor en cada comunidad en las que estamos establecidos. Durante el último ejercicio gestionamos un total de 30 reclamaciones de clientes de tiendas propias.

Sensibilización sobre cuidado de la salud visual y auditiva

Nuestra preocupación por el bienestar de las personas, y en particular por su salud visual y auditiva, nos impulsa a crear campañas de concienciación relacionadas con su cuidado. Para ello empleamos nuestra herramienta más poderosa, la comunicación.

Además, coincidiendo con fechas señaladas, lanzamos campañas de sensibilización entre las que destacan las relacionadas con el cuidado de la visión en el día Mundial de la Visión y con la salud auditiva en el día Mundial de la Audición.

6. PROPÓSITO SOCIAL

Trabajamos para concienciar sobre la trascendencia de la salud visual y auditiva, especialmente durante la infancia, y para hacer realidad el derecho de todas las personas a ver y oír bien.

6.1. LA FUNDACIÓN ALAIN AFFLELOU



*Ver y oír bien es un
derecho de todos.
Alain Afflelou*

Nuestra dedicación hacia la sociedad quedó de manifiesto de manera inequívoca en el año 2007 con la creación de la Fundación ALAIN AFFLELOU. Esta entidad impulsa la salud visual y auditiva mediante proyectos de sensibilización, prevención y detección temprana de problemas visuales y auditivos. De este modo, vela por mejorar la calidad de vida de los colectivos de población más vulnerables, ofreciéndoles la posibilidad de ver y oír bien, tanto dentro del territorio español como en el extranjero.

La Fundación se asienta sobre pilares, que agrupan diferentes proyectos:

Cuidado de la salud visual y auditiva de colectivos vulnerables

El objetivo de este pilar es cuidar la salud de las personas en riesgo de exclusión social, a través de revisiones y donaciones de productos, facilitando una buena visión y audición para todas las personas.

Entre las actividades que hemos promovido este ejercicio se encuentran las siguientes:

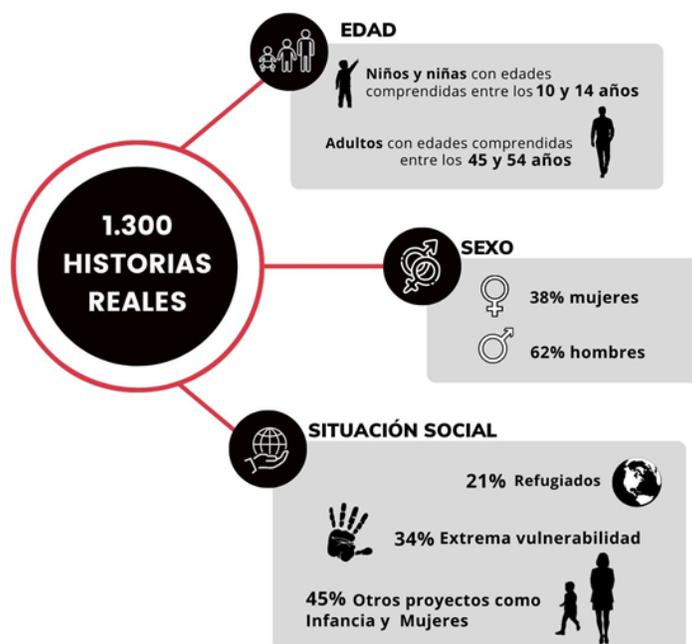
❖ **Volviendo a ver**

Cada año realizamos esta acción que contribuye a mejorar la vida miles de personas. Este ejercicio hemos celebrado la cuarta edición de Volviendo a ver, en colaboración con HOYA y Cruz Roja Española. El proyecto presta atención óptica gratuita y entregar gafas graduadas a personas en riesgo de exclusión social y colectivos vulnerables. Perseguimos el objetivo de ayudar a las personas

que más lo necesitan y que no pueden permitirse comprar gafas y, por lo tanto, se ve afectada su calidad de vida y bienestar.

Gracias a esta iniciativa, este ejercicio más de 1.200 personas²⁵ han recibido atención óptica en nuestros centros y les hemos donado las gafas que necesitan.

Desde la puesta en marcha de esta iniciativa en el año 2018, hemos revisado la vista y donado gafas a 5.112 personas²⁶, mejorando así su calidad de vida y contribuyendo a su integración social y laboral.



❖ El Desierto de los Niños

Gracias a la colaboración con la Asociación Desierto de los Niños y a la participación de nuestros voluntarios, podemos mejorar la salud visual de la población que habita en los lugares más recónditos del desierto de Marruecos. Esta iniciativa solidaria permite a un grupo de ópticos-optometristas voluntarios viajar en una caravana por el desierto para realizar revisiones y graduar la vista a la población.

²⁵ 1.281 personas beneficiarias en 2022. Se han entregado 1.359 gafas ya que algunos beneficiarios recibieron dos gafas para responder a sus necesidades.

²⁶ En total se han entregado 5.269 gafas entre 2018 y el 31/07/2023 ya que algunos beneficiarios recibieron dos gafas para responder a sus necesidades.

Una vez realizado el diagnóstico, graduamos las gafas y las enviamos a las poblaciones correspondientes, donde se entregan personalmente, junto a gafas de sol. Estos lugares son algunas de las zonas del planeta donde más incide la radiación solar por lo que estas personas están expuestas a problemas de visión derivados de esta exposición. Los escasos recursos con los que cuentan en estas poblaciones, la dificultad de acceso a las revisiones y la imposibilidad, en muchas ocasiones, de adquirir gafas, suponen un empeoramiento de su salud visual.

Este ejercicio, se realizaron dos campañas de esta iniciativa, debido a que la visita programada para la anterior edición tuvo que ser pospuesta por la incidencia de la COVID-19:

- En agosto de 2022, siete ópticos voluntarios revisaron la vista a 700 personas, a quienes donamos 590 gafas graduadas y 180 gafas de sol.
- En Semana Santa de 2023, seis ópticos voluntarios revisaron la vista a más de 450 personas, y les donamos 332 gafas graduadas y 167 gafas de sol.

Desde que nos unimos a esta caravana solidaria en 2012²⁷:

- Han participado más de 70 ópticos de la compañía.
- Hemos realizado 6.854 revisiones de la vista.
- Hemos entregado 4.000 gafas graduadas.
- Hemos proporcionado 4.847 gafas de sol.

❖ **Donación de audífonos**

Desde ALAIN AFFLELOU hemos reforzado nuestro compromiso con el derecho de todos a oír bien y evitar problemas asociados a la pérdida auditiva no tratada. Varios estudios demuestran que la pérdida de la audición puede acelerar el deterioro cognitivo y provocar problemas como aislamiento, estrés, ansiedad, depresión o, incluso, demencia.

Ante esta situación, la Fundación ALAIN AFFLELOU ha lanzado dos iniciativas para garantizar el derecho a la salud auditiva entre las personas que no tienen los recursos necesarios para adquirir los aparatos de audiolgía que necesitan. Gracias a la colaboración con Cruz Roja Española y Ilunion (ONCE), hemos cambiado la vida de 38 personas.

La Fundación ALAIN AFFLELOU ha realizado revisiones a personas en riesgo de vulnerabilidad que habían empezado a experimentar problemas de audición. Tras ser valoradas por un audiólogo, aquellos que lo precisaban han recibido audífonos. En total, 22 usuarios de Cruz Roja Española y 16 personas pertenecientes a Ilunion (ONCE) han recibido estos audífonos.

²⁷ Datos acumulados del proyecto “El Desierto de los Niños” desde 2012: 73 ópticos voluntarios, 6.854 revisiones, 4.098 gafas graduadas donadas y 4.847 gafas de sol donadas.

Contribuimos así a nuestro fin fundacional de garantizar el derecho de todos a ver y oír bien.

❖ **Una segunda vida para las gafas, una nueva vida para las personas**

Millones de personas en el mundo no tienen los medios necesarios para cuidar su visión. Por otra parte, existen elevadas cantidades de gafas que los consumidores no utilizan. Por eso, es importante promover acciones de segunda vida y destinarlas a personas sin recursos.

Desde el 2015 cooperamos con la ONG Lions Club International y nos embarcamos en este proyecto que lucha contra la ceguera evitable a través de la reutilización de gafas. Lions Club International tiene mucha experiencia en este ámbito, por eso es el socio perfecto para nosotros. Hemos dispuesto en nuestras tiendas urnas en las que los clientes pueden dejar las gafas que ya no utilizan. El total de las gafas entregadas se destinan a Lions Club, que las reacondiciona y envía a personas sin recursos en terceros países en vías de desarrollo.

Este ejercicio hemos enviado más de 27.000 gafas²⁸, permitiendo así a miles de personas ver bien. Desde el inicio de nuestra alianza hemos enviado más de 173.000 gafas²⁹ reacondicionadas a miles de personas de más de 30 países de África, Asia, Sudamérica y Europa.

❖ **Outlet Solidario**

La Fundación ALAIN AFFLELOU abrió este año un outlet solidario con el objetivo de recaudar fondos para donar gafas graduadas y audífonos a personas sin recursos.

La tienda solidaria, que abrió durante dos meses en el un centro comercial de Madrid, permitió que los clientes obtuvieran gafas de sol y monturas de gafas graduadas a cambio de una donación para este proyecto destinado a mejorar la salud visual y auditiva de personas vulnerables integrantes de programas de Cruz Roja.

Para cerrar el círculo de la solidaridad, los encargados de la atención al público fueron colectivos de Cruz Roja en situación de desempleo contratados por la Fundación, por lo que la iniciativa ha contribuido, además, a su integración laboral.

Gracias al éxito conseguido con el outlet solidario la Fundación ALAIN AFFLELOU ha donado 20.000 euros en gafas y audífonos a colectivos en riesgo de exclusión social de Cruz Roja.

²⁸ 27.568 gafas

²⁹ 173.876 gafas enviadas desde el inicio de la colaboración

❖ **Otros proyectos**

Dentro del compromiso con la salud visual de las poblaciones más desfavorecidas, la Fundación ALAIN AFFLELOU ha desarrollado proyectos de colaboración con otras entidades. Entre otros:

- Colaboración con la ONG AIDA (Ayuda Intercambio y Desarrollo) a través del envío de monturas de gafas graduadas y gafas de sol para las poblaciones desfavorecidas atendidas por el Servicio de Oftalmología del Hospital Nacional Simao Mendes de Guinea Bissau.
- Donación de gafas de sol en orfanatos y centros de acogida de niñas víctimas de tráfico de personas en Tanzania.

Prevenición y sensibilización

La sensibilización de la sociedad sobre la importancia de cuidar la salud visual y auditiva es uno de nuestros principales objetivos. Nuestro reto es prevenir el deterioro evitable de la visión y la audición, a lo largo de todas las etapas de la vida.

Si bien queremos llegar a toda la sociedad a través de nuestras campañas, estas van especialmente dirigidas a padres, educadores y niños.

Entre las actividades que promovemos anualmente se encuentran las siguientes:

❖ **Campaña Escolar en favor de la Salud Visual.**

En el marco de nuestra Fundación ALAIN AFFLELOU, la Campaña Escolar en favor de la Salud Visual es nuestra acción social más relevante. Cada año durante el periodo de septiembre a octubre, los niños en edad escolar pueden acudir a nuestras ópticas en las que se les realizará el control de la vista de forma totalmente gratuita.

La XXIII edición de esta campaña mantiene los objetivos de concienciar al mayor número de familias sobre la importancia de cuidar la salud visual de los niños y educar y concienciarles en prácticas visuales saludables. Para ello, además de ofrecer revisiones gratuitas a niños de todas las edades escolares, a aquellos entre 5 y 7 años a los que se le detecte algún problema visual se le proporciona un par de gafas graduadas gratuitamente.

Sabemos que el 30% de los casos de fracaso escolar en menores es debido a problemas visuales y, por ello, queremos ayudar a concienciar a padres y profesores de la importancia de revisar la vista de los niños al menos una vez al año.

Amplificamos la Campaña Escolar entre la población más joven, promoviendo la relación entre los colegios y las ópticas a través de talleres sobre salud visual para los alumnos.

En 2022, durante los meses de septiembre y octubre, realizamos más de 11.000 revisiones de la vista y entregamos más de 5.000³⁰ gafas graduadas de manera gratuita.

En las 23 ediciones que llevamos realizando esta campaña, hemos realizado más de 196.000 revisiones visuales y entregado más de 124.000 gafas graduadas³¹.

❖ Las 3 reglas de AFFLELOU

Según nuestros expertos, durante la etapa infantil, los ojos no están preparados para la exposición visual de las pantallas y, por lo tanto, es preciso proteger la vista de los más pequeños y retrasar la edad de uso de los dispositivos electrónicos.

Con el objetivo de concienciar sobre el adecuado uso de las pantallas, que se ha visto multiplicado recientemente, la Fundación ALAIN AFFLELOU lanzó las 3 reglas de AFFLELOU, que promueve la concienciación sobre las tres claves fundamentales para cuidar la salud visual de los más pequeños y evitar el desarrollo de problemas de la visión: mantener la distancia adecuada, garantizar una buena iluminación ambiente y reducir el tiempo de exposición.



1

DISTANCIA

Evita la visión excesivamente cercana.
Cuanto más cerca utilizamos las pantallas, más trabajo tienen que hacer nuestros ojos para ver bien. La distancia de trabajo recomendada depende del dispositivo que utilicemos. Cuando estemos trabajando en cerca (leyendo, utilizando el móvil, etc.) hacer breves descansos de 20 segundos cada 20 minutos, aprovechando estos descansos para mirar un objeto lejano (a más de 6 metros).



2

TIEMPO

Márcate pausas para descansar la vista.
Un mayor número de horas dedicadas al trabajo en cerca puede favorecer la aparición de la miopía. Se aconseja que los niños menores de 3 años no usen los dispositivos, entre 3 y 6 años los usen como máximo una hora al día, mientras que los niños entre 6 y 12 años no sobrepasen 2 horas.



3

LUZ

Controla los contrastes en la luz ambiente.
El trabajo en ambientes mal iluminados puede favorecer el desarrollo de la miopía, por lo que debemos usar nuestros dispositivos digitales en un entorno bien iluminado; pero evitando incómodos reflejos. Además, se recomienda que los niños realicen actividades al aire libre al menos dos horas al día y al menos 14 horas a la semana para retrasar/evitar la aparición de la miopía.

³⁰ En 2022, hemos realizado 11.205 revisiones visuales a niños en edad escolar y entregado 5.347 gafas graduadas a niños de entre 5 y 7 años

³¹ Desde la primera edición de esta campaña, hemos realizado 196.932 revisiones visuales y entregado 124.795 gafas graduadas.

En línea con esta iniciativa, colaboramos con una startup en el lanzamiento de la aplicación móvil *Miopía.app*, diseñada por científicos y optometristas para que el móvil proteja la vista de los niños a través de consejos saludables que te ayudan a desarrollar buenos hábitos.

Investigación

Participamos en proyectos de investigación e innovación para contribuir a mejorar la salud visual y auditiva del conjunto de la sociedad. La innovación es nuestro modo de vida, disfrutamos afrontando nuevos retos y explorando vías diferentes para mejorar en todos los niveles. Por ello, mantenemos alianzas estratégicas con universidades y centros formativos del ámbito de la salud visual y auditiva y desarrollamos apasionantes proyectos de investigación, entre los que destacamos:

❖ Proyecto European Young Eye (EYE)

Nuestro compromiso con la mejora de la salud visual de las personas nos ha llevado a participar en un proyecto de investigación financiado por la Unión Europea. Se trata del Proyecto de investigación European Young Eye, el programa de investigación e innovación más ambicioso puesto en marcha en cuestiones de salud visual por la Unión Europea en el marco de Horizonte 2020, enmarcado en las acciones Marie Skłodowska Curie.

Abordamos este proyecto en colaboración con Mark'ennovy y el grupo de investigación *Clinical and Experimental Research Group* de la Universidad Complutense de Madrid. Esta iniciativa persigue aumentar el conocimiento científico necesario para desarrollar terapias mejores para la presbicia, que es el cambio fisiológico más frecuente en la vista a partir de los cuarenta años de edad. La presbicia dificulta la capacidad para ver de cerca, ya que el cristalino del ojo va perdiendo flexibilidad con el tiempo.

Es la primera vez que una compañía de óptica participa en un proyecto de estas características. Esta iniciativa cuenta con un equipo de optometristas, químicos, bioquímicos, físicos e ingenieros informáticos, y ofrece formación a cinco investigadores noveles que realizan su tesis doctoral trabajando en nuevas soluciones para el tratamiento de la presbicia con lentes de contacto. De estos cinco investigadores, tres están contratados por ALAIN AFFLELOU. Juntos podemos encontrar nuevas alternativas terapéuticas para mejorar la salud visual.

En ALAIN AFFLELOU buscamos desarrollar nuevas ideas creativas e innovadoras en productos y servicios con un beneficio social para la sociedad.

❖ Barómetro de la Miopía Infantil en España

Colaboramos con la Universidad Europea en el desarrollo del Barómetro de la Miopía Infantil, un estudio vivo que tiene como objetivo analizar la evolución de la miopía entre la población infantil española, un problema que cada vez está más presente en la población más joven.

Desde 2016 aportamos para este estudio los datos registrados durante la Campaña Escolar en favor de la Salud Visual, promovida desde la Fundación ALAIN AFFLELOU, en la que han participado más de 20.000 niños procedentes de toda España.

Se trata de un estudio revelador ya que la falta de referencias de las habilidades visuales en las edades comprendidas entre 5 y 7 años hace especialmente difícil detectar anomalías de la visión, como la miopía, a los niños de estas edades.

En septiembre de 2022 la Fundación ALAIN AFFLELOU y la Universidad Europea presentaron el Barómetro de la Miopía en España 2022, sobre la base de los datos extraídos del “VI Estudio de Prevalencia y factores de riesgo de errores refractivos en niños de 5 a 7 años en España”, parte de cuyos resultados se presentaron en el seno del XVIII International Myopia Conference 2022, celebrado en Rotterdam.

Las principales conclusiones que se pueden extraer gracias al estudio son:

- La prevalencia de miopía en niños en España muestra un incremento progresivo del 17% desde 2016.
- En los años 2020 y 2021 se ralentizó el aumento de prevalencia de miopía, posiblemente debido a un incremento de las actividades al aire libre.
- Los estilos de vida de los niños influyen en la aparición y desarrollo de la miopía.
- La miopía es mayor cuanto peor es la calidad del sueño.

Como conclusión general, esta edición del estudio destaca la importancia de realizar actividades al aire libre, ya que existe una tendencia a la miopía cuanto mayor es el tiempo en visión cercana, y la prevalencia de este trastorno de visión disminuye con una mayor exposición a la luz solar.

6.2. INVOLUCRADOS CON ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES DE NUESTRO ENTORNO

Las colaboraciones, patrocinios y alianzas que mantenemos desde ALAIN AFFLELOU con instituciones y entidades de nuestro entorno representan un pilar indispensable para materializar nuestros compromisos con el desarrollo sostenible de las comunidades en las que operamos y seguir desarrollando nuestro negocio.

Las iniciativas con las que colaboramos buscan poner en valor la importancia de la salud visual y auditiva, así como fomentar la igualdad de oportunidades y la integración social.

Patrocinios

En ALAIN AFFLELOU, compartimos valores con la cultura del deporte, como el espíritu de superación, la importancia del trabajo en equipo o la promoción de hábitos saludables. Por ello patrocinamos iniciativas como el Club de Rugby del Liceo Francés o el Club de eSports Movistar Riders. La campaña “Los Héroes llevan gafas”, con los integrantes de este equipo de jugadores de eSports profesional, permite sensibilizar sobre la importancia de proteger su visión a niños y jóvenes aficionados a los videojuegos.

Además del deporte, apoyamos el ámbito cultural. Patrocinamos la Orquesta Sinfónica Camerata Musicalis, que nace con el propósito de hacer la música clásica accesible a todos los públicos. Gracias a esta colaboración desarrollamos diferentes iniciativas para visibilizar la importancia de la salud auditiva.

Asociaciones comerciales y sectoriales

Desde ALAIN AFFLELOU España establecemos alianzas con organizaciones y asociaciones nacionales del ámbito empresarial, social y ambiental. La creación de sinergias nos permite seguir avanzando en nuestro objetivo de contribuir como empresa a la sostenibilidad global.

Desde hace años formamos parte de diferentes entidades, entre las que podemos citar:

- Cámara Franco-Española de Comercio e Industria - La Chambre
- Asociación Española del Retail – AER
- Federación Española de Asociaciones del Sector Óptico – FEDAO
- Colegio Nacional de Ópticos-Optometristas
- Asociación Española de Franquiciadores
- Fundación Empresa
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas

ANEXO I. TABLA CORRESPONDENCIA LEY DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

LEY 11/2018		Número de página(s) y/o respuesta directa
ASPECTOS GENERALES		
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del Grupo (entorno empresarial y organización)	Pág. 4,10-12
	Presencia geográfica	Pág. 5-6
	Objetivos y estrategias de la organización	Pág. 5, 13-15
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Pág. 15 y 19
Materialidad	Materialidad	Pág. 16-18
General	Si la compañía da cumplimiento a la ley de información no financiera emitiendo un informe separado, debe indicarse de manera expresa que dicha información forma parte del informe de gestión	La compañía da cumplimiento a la ley de información no financiera con este informe.
	Mención en el informe al marco de reporting nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados	Pág. 3
Enfoque de gestión	Descripción de las políticas que aplica el Grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	Pág. 20-31 (2. Ética y buen gobierno) Pág. 36, 40, 42-47, 49, 53-60 (3. Pasión por nuestras personas) Pág. 61, 65-68, 69, 72. (4. Protección del medioambiente)
	Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y	Pág. 23, 29. (2. Ética y buen gobierno)

LEY 11/2018		Número de página(s) y/o respuesta directa
	evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados	Pág. 33-40, 41-42, 45-4, 50-51, 53, 54, 56, 59-60. (3. Pasión por nuestras personas) Pág. 62-64, 66-67, 69-70, 72. (4. Protección del medioambiente)
	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	Pág. 28, 42, 54, 58.
ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES		
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	Pág. 61-68
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	La gestión ambiental llevada a cabo por la compañía se basa en controles y procedimientos propios, que no están sujetos a certificaciones ambientales de mercado.
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	No se han identificado riesgos ambientales derivados de forma directa de la actividad de AAO.

LEY 11/2018		Número de página(s) y/o respuesta directa
	Aplicación del principio de precaución	No se han identificado riesgos ambientales derivados de forma directa de la actividad de AAO.
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Pág. 61
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afecten gravemente el medio ambiente (incluyendo también ruido y contaminación lumínica)	Contaminación lumínica y acústica no material
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	65-68
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No material
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Pág. 70
	Consumo de materias primas	Se responde de manera cualitativa ya que AAO no fabrica directamente sus productos.
	Consumo, directo e indirecto, de energía	Pág. 70
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Pág. 69-72
	Uso de energías renovables	Pág. 72
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Pág. 71-72
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Pág. 61, 71-72.
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	Pág. 61, 71-72

LEY 11/2018		Número de página(s) y/o respuesta directa
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Pág. 61, 68
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	ALAIN AFFLELOU no desarrolla actividad en áreas de especial protección de la biodiversidad
ASPECTOS SOCIALES Y RELATIVOS AL PERSONAL		
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	Pág. 34, 36.
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, contratos temporales y contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Pág. 34-40
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	41
	Remuneraciones medias y evolución desagregada por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Pág. 41
	Brecha salarial, la remuneración por puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Pág. 54
	Remuneración media de los consejeros (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago de los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) desagregada por sexo	AAO carece de consejeros al estar administrada por una persona física que actúa como representante del Accionista Único de la sociedad. Esta persona es la Consejera Delegada de AAE, que no percibe remuneración alguna por su función como administradora de AAO.
	Remuneración media de los directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago de los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) desagregada por sexo	Pág. 41
	Implantación de políticas de desconexión laboral	Pág. 42
	Empleados con discapacidad	Pág. 56
	Organización de tiempo de trabajo	Pág. 42-43

LEY 11/2018		Número de página(s) y/o respuesta directa
Organización del trabajo	Número de horas de absentismo	Pág. 59
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Pág. 54-55.
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Pág. 58-60
	Número de accidentes de trabajo por sexo	Pág. 59
	Tasa de frecuencia por sexo	Pág. 59
	Tasa de gravedad por sexo	Pág. 59
	Enfermedades profesionales por sexo	Pág. 59
Relaciones sociales	Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Pág. 45
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Pág. 45
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 45
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	Pág. 47-51
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Pág. 47-48
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		Pág. 56
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Pág. 52-57
	Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	
	Integración de las personas con discapacidad	

LEY 11/2018		Número de página(s) y/o respuesta directa
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	
DERECHOS HUMANOS		
Información sobre el respeto de los Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en materia de Derechos Humanos	Pág. 28
	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Pág. 23
	Diligencia debida en materia de derechos humanos	Pág. 45
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	
	Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	
	Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	Pág. 53
Abolición efectiva del trabajo infantil	Pág. 28	
CORRUPCIÓN Y SOBORNO		
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Pág. 20-24
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	AAO abonó en el ejercicio 2022-2023 la cantidad de 11.770,63 €, frente a 1.354,56€ en 2021-2022.
SOCIEDAD		

LEY 11/2018		Número de página(s) y/o respuesta directa
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Pág. 76-83
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Pág. 76-83
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	
	Acciones de asociación o patrocinio	Pág. 84
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Pág. 12-13
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Pág. 73-75
	Sistemas de reclamación	Pág. 74.
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	Pág. 74.
Información fiscal ³²	Beneficios obtenidos país por país	En 22/23 2.583 miles de euros (995€miles de euros en 21/22)
	Impuestos sobre beneficios pagados	En 22/23, 643 mil euros (2.196 miles de euros en 21/22)
	Subvenciones públicas recibidas	En 22/23 AAO ha recibido 4.821€ de bonificaciones por cursos de Seguridad y salud. En 21/22 AAO recibió 2 subvenciones públicas de la Comunidad de Madrid por un valor total de 6.000 €.

³² A fecha de este informe se modifican los datos de beneficios e impuestos publicados en 2021/2022 debido a cambios posteriores a la verificación del documento.