

AFFLELOU

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



2021



RESUMEN

CARTA DE NUESTRO FUNDADOR	4
SOBRE ESTE INFORME	6
1) NUESTRA IDENTIDAD	8
2) SOSTENIBILIDAD EN AFFLELOU	22
3) MEJORAR LA EXPERIENCIA Y EL BIENESTAR DE NUESTROS CLIENTES	36
4) GESTIONAR LA CADENA DE SUMINISTRO Y LA HUELLA AMBIENTAL DE PRODUCTOS	52
5) CUIDAR DE NUESTROS EQUIPOS	58
6) REDUCIR NUESTROS IMPACTOS AMBIENTALES DIRECTOS	72
7) GENERAR IMPACTOS SOCIOECONÓMICOS VALIOSOS Y APOYAR A LAS COMUNIDADES	76
NOTA METODOLÓGICA	86



HOY TODO
EL MUNDO
DEBERÍA OÍR
Y VER BIEN.

CARTA DE NUESTRO FUNDADOR

En los últimos años se viene observando una mayor concienciación social sobre el desarrollo sostenible y el cuidado del medio ambiente. Este cambio de mentalidad no solo afecta a título particular sino también a las nuevas estrategias globales de las marcas y empresas en las que ahora se incluyen temas sociales y ambientales.

Lejos de seguir tendencias, el Grupo Afflelou ha sabido adelantarse a las nuevas circunstancias y ha implantado, de un tiempo a esta parte, una serie de iniciativas con doble objetivo: ayudar a las personas y preservar el planeta.

Así pues, la Fundación ALAIN AFFLELOU lleva ayudando en los últimos 15 años a los más desfavorecidos con problemas de visión tanto en la prevención y diagnóstico de problemas visuales como en la obtención de gafas. La Fundación organiza cada año campañas para la prevención del fracaso escolar en los más jóvenes. Tanto esta iniciativa como el resto de acciones de la Fundación se desarrollan principalmente en España y los países del Magreb, con el fin de ayudar a mejorar la salud visual de la población mediante revisiones anuales. Cada año se entregan miles de pares de gafas a adultos y niños con problemas de visión.

Por otro lado, en cuanto a la preservación del planeta, ALAIN AFFLELOU ha conseguido fabricar gafas a partir de botellas de plástico recogidas de mares y océanos gracias a la ayuda de sus socios industriales, alcanzando la cifra de más de 50.000 botellas desde el lanzamiento de esta colección en el año 2020, una cifra importante que nos motivó a seguir con esta iniciativa. Además, hemos diseñado y fabricado una gama de monturas creadas con aceite de ricino, cuyos estuches y lentes son totalmente biodegradables.

Como experto en óptica y en audiolgía durante 50 años, mi principal preocupación es ayudar a la gente con problemas visuales y auditivos y facilitarles la debida atención. Estos son los valores que he conseguido transmitir y que comparten las miles de personas que forman nuestro equipo en los cinco continentes. Nuestros ópticos, audiólogos, empleados y proveedores trabajan a diario para garantizar el bienestar y la salud de la gente con problemas visuales y auditivos.

Son nuestros valores y nuestro espíritu humilde los que nos quitan en la manera de contribuir a la preservación del planeta.

Alain Afflelou





SOBRE ESTE INFORME

LOS COMPROMISOS DEL GRUPO AFFLELOU

Desde hace casi 50 años facilitamos el acceso a productos y servicios en el campo de la salud visual y auditiva con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas y permitirles vivir con total libertad. Asumimos el compromiso de llevar a cabo nuestras actividades al tiempo que cuidamos de nuestros equipos y socios comerciales (franquiciados y clientes finales), respetamos el entorno en el que trabajamos y vivimos, cumplimos con las prácticas y comportamientos éticos y apoyamos a las comunidades locales.

En AFFLELOU queremos centrarnos en quiénes somos, cómo hacemos las cosas y hacia dónde vamos. En este contexto, el Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa 2021 («el Informe») -el primer informe voluntario divulgado por el Grupo- describe nuestra estrategia global y los distintos proyectos e iniciativas relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) llevados a cabo por nuestras distintas entidades y equipos, así como los principales resultados en términos de consecución de objetivos, si estuvieran disponibles.

Si se desea obtener más información sobre la metodología del Informe, el alcance de la información u otros aspectos relacionados con la información, se puede consultar la sección de metodología al final del documento.

Desde hace 50 años facilitamos el acceso a productos y servicios en el campo de la salud visual y auditiva con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas y permitirles vivir con total libertad.

ENFOQUE DE MEJORA CONTINUA

Como primer paso hacia un enfoque de sostenibilidad más integrado en la estrategia y las actividades de nuestro Grupo, el Informe nos permite facilitar a todos los grupos de interés información sobre las acciones relacionadas con la RSC y los progresos obtenidos. Partiendo de la identificación previa de las cuestiones relevantes y prioritarias de RSC relacionadas con nuestras actividades, este ejercicio nos ha permitido publicar un diagnóstico profundo del rendimiento global del Grupo AFFLELOU.

Como parte del enfoque de mejora continua, este documento se actualizará y mejorará de manera periódica.

El Informe servirá también como base de los compromisos y objetivos en materia ambiental, social y corporativa en nuestras áreas de compromiso para los años siguientes.

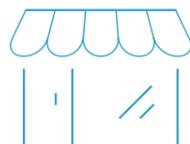
1

NUESTRA IDENTIDAD

Fundado en Francia en 1972 por Alain Afflelou, el Grupo AFFLELOU es hoy en día uno de los principales franquiciadores europeos en el sector óptico y de la audiología. Con presencia en 19 países, nuestra red engloba 1.445 tiendas propias* y franquiciadas en el mundo. El personal de AFFLELOU se compone de más de 1.200 mujeres y hombres cualificados (oficinas centrales y tiendas propias) que trabajan junto a más de 700 propietarios de franquicias.



19 PAÍSES



1.445

TIENDAS
(propias y franquiciadas)

700

PROPIETARIOS DE
FRANQUICIAS,

que representan junto a
nuestro Grupo más de,

+5.000 EMPLEADOS
en toda la red



+300
COLABORADORES
PERMANENTES EN NUESTRAS
OFICINAS CENTRALES

+900
COLABORADORES
EN LAS TIENDAS PROPIAS



APROX. 1 bn €
DE VENTAS TOTALES,
IVA incl., en la red

EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN

La innovación ha sido siempre el motor de la identidad del Grupo. Inspirados por nuestro fundador, nuestro desafío es superarnos día a día y explorar nuevas formas de mejorar a todos los niveles. Dado que el emprendimiento forma parte de nuestro ADN, también hacemos todo lo posible para atraer a nuevos talentos como nuestros colaboradores y/o franquiciados futuros.

Cada innovación (producto, oferta y/o diseño) está diseñada para responder a las necesidades y problemas de nuestros clientes. Nos centramos totalmente en la búsqueda de la combinación óptima entre nuevas tecnologías, calidad de materiales, confort, diseño y precios asequibles. Por ello observar y recoger información sobre las necesidades de las personas ha sido siempre el elemento central del ADN del Grupo.

EL EMPRENDIMIENTO ES UN PILAR
DEL GRUPO AFFLELOU QUE COMBINA LA
INNOVACIÓN DEL GRUPO CON LA MENTALIDAD
COTIDIANA DE NUESTROS FRANQUICIADOS



VISIÓN

Nos esforzamos por construir un mundo sin barreras para que la gente disfrute de cada momento de la vida y se sienta bien, un mundo en el que nuestros clientes se integren plenamente y se liberen de prejuicios y complejos. Aspiramos también a ser una Compañía que lidere la innovación en el sector óptico y de la audiolología. Todo lo que hacemos en AFFLELOU tiene como objetivo apoyar a nuestros equipos y mejorar el bienestar de nuestros clientes.

Pretendemos que se nos reconozca como una marca inspiradora y útil que marque una gran diferencia en la vida diaria de los usuarios. El Grupo AFFLELOU está arraigado en la sociedad y desempeña un papel importante, tanto en términos de beneficio personal (salud, bienestar, placer, etc.) como colectivo (economía, bienestar en el trabajo).



VALORES

Los valores fundamentales del Grupo AFFLELOU siguen siendo los mismos desde su creación:

Innovación: lograr el progreso y reinventarse cada día para aportar las mejores soluciones a nuestros clientes.

Dinamismo: fortalecer nuestra experiencia, así como ser ágiles y flexibles en un mundo cambiante.

Liderazgo: consolidar nuestra posición y dar lo mejor de nosotros mismos creando equipos unidos, realizados y orientados al cliente.

VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

Compromiso: implicarse a diario, cuidar de nuestros clientes, respetar a nuestros socios y garantizar el desarrollo de nuestros equipos.

Confianza: ser un socio fiable y seguro para todos los grupos de interés.



MISIÓN

Llevar gafas y/o audífonos no debería ser un problema. Hoy en día todo el mundo tiene derecho a ver y oír bien. Como proveedor de productos ópticos y de la audiolología, nuestro objetivo es ofrecer siempre la mejor solución y satisfacer las distintas necesidades de nuestros clientes. Creemos que, con independencia de quién seas y de cuál sea tu problema de vista o audición mereces vivir tu vida con libertad.

Nuestra misión es facilitar el acceso a productos y servicios que mejoren la salud visual y auditiva de la gente. Nuestros equipos siguen reinventándose cada día y buscando nuevas formas de mejorar aún más el bienestar de las personas de una manera económicamente accesible.

«TODO EL MUNDO TIENE
DERECHO A VER Y A OÍR BIEN»

«FACILITAR EL ACCESO A PRODUCTOS
Y SERVICIOS QUE MEJOREN LA SALUD
VISUAL Y AUDITIVA DE LA GENTE»



ACTITUDES

A partir de nuestros valores corporativos, hemos identificado las conductas principales que promovemos de manera activa dentro de la empresa y que compartimos con nuestros socios comerciales:

- Estamos plenamente comprometidos con las prioridades de la compañía
- Creamos un entorno basado en la colaboración y la confianza
- Nos gusta hablar, facilitar el diálogo y escuchar
- Buscamos soluciones fáciles, originales y de calidad para satisfacer las necesidades de nuestros clientes
- Donde otros pueden ver problemas, nosotros vemos oportunidades para innovar, aplicando nuevas tecnologías y formas de trabajar
- Desarrollamos constantemente nuestros conocimientos tecnológicos
- Nos adaptamos rápidamente a los cambios y a las exigencias de nuestro entorno profesional
- Somos coherentes: decimos lo que hacemos y lo hacemos



DESCUBRIR NUESTRAS ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS

CUIDAR LA SALUD DE LAS PERSONAS A TRAVÉS DE UNA DOBLE OFERTA DE PRODUCTOS ÓPTICOS Y DE AUDIOLOGÍA.
ALAINAFFLELOU

El Grupo AFFLELOU ofrece sus servicios a más de 2 millones de usuarios de gafas cada año a través de su filial ALAIN AFFLELOU OPTICO. Lanzamos colecciones utilizando nuestro know-how y nuestra experiencia como ópticos y fabricantes de monturas. Nuestro principal objetivo es desarrollar productos que respondan a las necesidades de salud de las personas y proporcionen el máximo confort a los usuarios de gafas, gracias a la calidad de los materiales utilizados y a los procesos innovadores.

Nuestra gama de productos incluye monturas, cristales, gafas de sol, lentillas y soluciones de mantenimiento.

También facilitamos a nuestros clientes asesoramiento profesional para su bienestar y confort visual, así como una amplia gama de servicios relacionados (si deseas más información, consulta la sección «Facilitar acceso a productos y servicios»).



Monturas



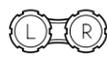
Cristales



Gafas de sol



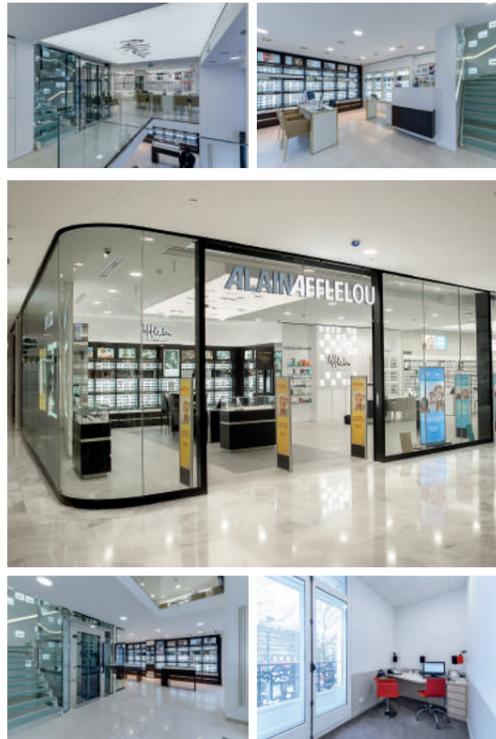
Lentillas



Soluciones



Asesoramiento y servicios relacionados



Optical Discount.
L'OPTICIEN QUI VOUS MARQUE

Creada en 1995, OPTICAL DISCOUNT tiene como objetivo ofrecer productos a precios reducidos a través de promociones a lo largo del año. En 2015 entró a formar parte del Grupo AFFLELOU y su principal objetivo es que las marcas de gafas principales y el asesoramiento de los profesionales de óptica alcancen al mayor número de personas.

En el contexto económico actual la sucursal OPTICAL DISCOUNT ofrece ya a nuestros clientes productos de calidad al menor precio posible, acompañados de servicios personalizados.

ALAINAFFLELOU
Audiólogo

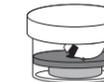
Desde 2012 el Grupo AFFLELOU también ayuda a las personas a mejorar su audición realizando pruebas auditivas, seguimiento de la adaptación, limpieza del equipo, ajustes y renovación de audífonos.

Nuestros clientes pueden concertar una cita con nuestros profesionales altamente cualificados en uno de los centros ALAIN AFFLELOU AUDIÓLOGO para revisar su audición de forma gratuita (se puede consultar la sección «Facilitar acceso a productos y servicios» si se desea obtener más información)

Nuestra gama de productos incluye aparatos auditivos y sus productos de mantenimiento. También ofrecemos a nuestros clientes asesoramiento profesional para su salud auditiva, así como una amplia gama de servicios relacionados (se puede consultar la sección «Facilitar acceso a productos y servicios» si se desea obtener más información).



Audífonos



Productos de mantenimiento



Asesoramiento y servicios relacionados



NUESTRO PERSONAL SE COMPONE DE PROFESIONALES DE LA SALUD, EXPERTOS EN PROBLEMAS VISUALES Y AUDITIVOS,

QUE AYUDAN A LAS PERSONAS A TRATAR SU PÉRDIDA DE VISIÓN O AUDICIÓN. NOS COMPROMETEMOS A AYUDAR A NUESTROS CLIENTES A RECUPERAR SU BIENESTAR.

PARA ELLO LES ACOMPAÑAMOS EN SU RECORRIDO PARA CONSEGUIR UNA MEJOR VISIÓN Y/O UNA MEJOR AUDICIÓN.

MODELO DE FRANQUICIA Y TIENDAS PROPIAS

Para ofrecer productos, servicios y asesoramiento profesional a sus clientes, el Grupo AFFLELOU ha desarrollado una doble organización de su red, que comprende tanto tiendas en propiedad directa gestionadas por los equipos de AFFLELOU como tiendas franquiciadas gestionadas por franquiciados independientes. Tanto el personal de las tiendas propias como franquiciadas tienen contacto directo con los clientes finales.

El sistema de franquicia de AFFLELOU, creado en 1978, consiste en acuerdos entre el Grupo (como franquiciador) y los franquiciados (minoristas independientes), combinando el know-how del óptico franquiciador con la profesionalidad y el dinamismo local de cada franquiciado, quien responde de su propio negocio.

A finales de 2021 las tiendas franquiciadas representan alrededor de 90% del número total de tiendas, que se traduce en unos 700 franquiciados que emplean a 4.000 personas.

El Grupo AFFLELOU presta apoyo continuo a sus franquiciados durante el ciclo de vida de sus tiendas - desde la apertura de la tienda (es decir, diseño de la tienda, elección de la ubicación, cofinanciación, etc.) y el apoyo diario (es decir, formación, recursos humanos, herramientas digitales, etc.) hasta el apoyo puntual (por ejemplo, adhesión a la red, certificaciones, transición, etc.).

El personal que pertenece a la división del franquiciador (oficinas centrales del Grupo) proporciona apoyo central a los franquiciados en las siguientes áreas:

- Diseño de tiendas y merchandising
- Equipo de ventas y apoyo comercial
- Asuntos de financiación y legales
- Conocimiento de la marca, comunicación y estrategia de marketing (a nivel nacional y local)
- Contratación y formación continua del personal
- Apoyo en las relaciones institucionales
- Sistema central de compras y pago para los suministros
- Herramientas digitales (por ejemplo, sistema de citas en línea, etc.)
- Etc.

En la red AFFLELOU, los franquiciados poseen una media de dos tiendas. En el segmento de audiología, los profesionales suelen tener una tienda dedicada a este sector y también operan en 2 ó 3 espacios en las ópticas.

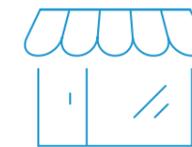
Los franquiciados pueden proceder tanto del exterior (comerciantes externos) como del Grupo (empleados de la central y de la función franquiciadora, empleados del franquiciado ya dentro del Grupo).

Los colaboradores o empleados de tiendas propias que deseen convertirse en franquiciados reciben el apoyo y la formación del Grupo AFFLELOU.

ADEMÁS DE LAS TIENDAS FRANQUICIADAS, EL GRUPO TIENE UNA ESTRUCTURA DE TIENDAS EN PROPIEDAD DIRECTA QUE REPRESENTA 151 TIENDAS (DE UN TOTAL DE 1.445) A 31 DE JULIO DE 2021.

Dado que los franquiciados son los socios comerciales principales del Grupo AFFLELOU, nos esforzamos por establecer relaciones de proximidad y confianza con ellos desde el inicio de nuestra colaboración. Nuestro objetivo es estar disponibles, dar información fiable y prestar el apoyo necesario en cada etapa.

ALAIN AFFLELOU



1.278
TIENDAS
FRANQUICIADAS



+700
PROPIETARIOS
DE FRANQUICIAS



151
TIENDAS
PROPIAS



+900
COLABORADORES
EN TIENDAS PROPIAS

PRODUCTOS DE LA MARCA ALIAN AFFLELOU Y CONTRATOS DE LICENCIA

Los productos que ofrece el Grupo pueden dividirse en **dos categorías principales: Los productos de marca ALAIN AFFLELOU y el resto de gamas de productos.** Los productos de la marca son los que llevan la etiqueta «ALAIN AFFLELOU», mientras que los demás se gestionan mediante contratos de licencia de explotación con marcas externas diversificadas (por ejemplo, Calvin Klein, Tag Heuer, etc.).

Los productos de la marca ALAIN AFFLELOU se distribuyen exclusivamente en las tiendas de AFFLELOU (monturas, gafas de sol, lentillas, audífonos). **Cada año se comercializan entre 2,5 y 3 millones de monturas y gafas de sol de la marca ALAIN AFFLELOU**, lo que representa unas 250 SKU (**Stock Keeping Unit / unidades de mantenimiento de existencias**) en las tiendas.

Las tiendas y puntos de venta de AFFLELOU se encuentran en centros urbanos, centros comerciales y parques comerciales. Nuestra red se basa en un modelo multicanal con tiendas físicas y plataformas de venta en línea (Alain Afflelou, Optical Discount, malentille.com), incluido el sistema de «click and collect».



CASI 50 AÑOS DE KNOW-HOW

ALAIN AFFLELOU, FUNDADOR DE NUESTRO GRUPO

La historia de nuestro Grupo está profundamente ligada a la historia y a la trayectoria profesional de su fundador, Alain Afflelou. En junio de 1962, a la edad de 14 años, Alain Afflelou salió de su Argelia natal para mudarse a Francia. Tras un primer año de colegio en Marsella, se trasladó a Burdeos en donde finalizó el bachillerato en 1967. Después de estudiar tres años en la Escuela de Óptica de París y obtener el diploma de óptico, se matriculó en la Facultad de Medicina de Burdeos de la que se graduó en 1971 con el certificado de audioprotesista.

Alain Afflelou abrió su primera tienda de óptica y audiolología el 3 de marzo de 1972 en un barrio de Burdeos. Pronto se dio cuenta de que las gafas eran consideradas una carga por los franceses. A comienzos de los años 70, las gafas se consideraban demasiado caras y daban pocas ganancias. En 1978 Alain Afflelou lanzó su primera y revolucionaria oferta comercial de «monturas a mitad de precio en todas las marcas», con un precio idéntico para las gafas graduadas y las lentillas.

Ese mismo año se lanzó el modelo de franquicia con la apertura de las tres primeras tiendas. 50 años después de la creación de la marca, Alain Afflelou sigue siendo el empresario favorito de los franceses.

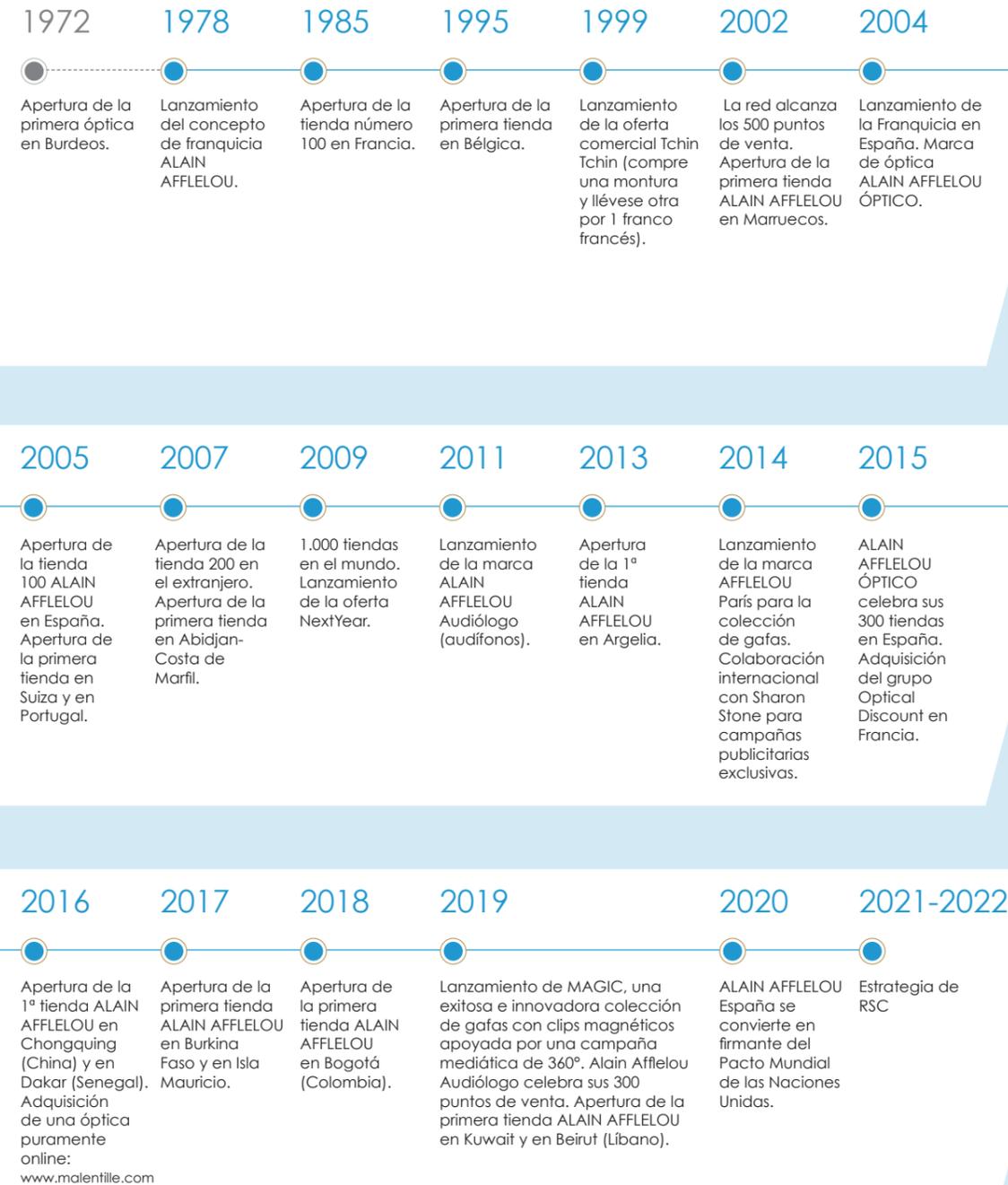
En 2018 el Grupo fue elegido «La marca más importante en la vida de los franceses y la de mayor confianza en el sector de la óptica»¹. En 2020, Alain Afflelou recibió también el premio como el segundo líder empresarial más admirado por los franceses, con una tasa de valoración positiva del 62%².

¹ Meaningful Brands. Estudio de 2017-2018.

² Fuente: Encuesta ADVENT CAPITAL realizada del 21 al 24 de agosto de 2020 entre una muestra representativa de 1.003 franceses mayores de 18 años - utilizando el método de cuotas y Scan Leader, la herramienta de Advent para medir el capital de marketing de los ejecutivos franceses e internacionales.



PRINCIPALES HITOS



LA MOITIE DE VOTRE MONTURE «A L'OEIL» CHEZ ALAIN AFFLELOU



PRESENCIA GLOBAL Y RED

PAÍSES DE ACTUACIÓN

Gracias a su presencia histórica en Francia, el Grupo AFFLELOU es hoy una red de franquicias de óptica y audiolología líder en Europa, con 1.445 tiendas de óptica y audiolología en 19 países. A 31 de diciembre de 2021, el 67% de las tiendas (franquiciadas y propias) estaban ubicadas en Francia y el 23% en España, el segundo país en el mundo en el que el Grupo tiene el mayor número de tiendas.

Las tiendas propias se encuentran únicamente en Francia y en España a finales de 2021.

NÚMERO DE TIENDAS ³	FRANCIA ⁴	ESPAÑA	OTROS PAÍSES EUROPEOS	OTROS PAÍSES NO EUROPEOS	TOTAL
TIENDAS FRANQUICIADAS	895	260	100	44	1.299
TIENDAS PROPIAS	71	75	-	-	146
TOTAL	966	335	100	44	1.445

En Europa el Grupo AFFLELOU opera en los seis países siguientes: Francia, España, Bélgica, Luxemburgo, Suiza y Portugal. Asimismo, el Grupo AFFLELOU ha expandido su presencia internacional por los cinco continentes y actualmente opera en los siguientes países a través de tiendas franquiciadas: Andorra, África (Argelia, Costa de Marfil, Marruecos, Senegal, Togo, Túnez), Oriente Medio (Líbano, Kuwait), Sudamérica (Colombia, Guinea Francesa), Asia (China, Hong Kong, Vietnam) y Australia (Nueva Caledonia).

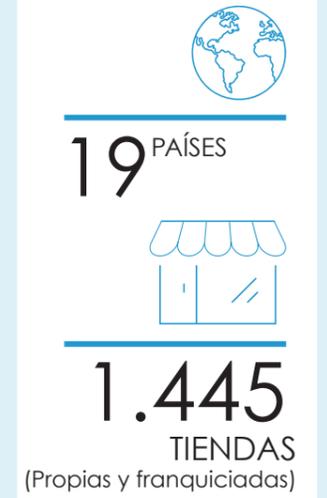


³ Incluidos ALAIN AFFLELOU OPTICO, ALAIN AFFLELOU AUDIÓLOGO Y OPTICAL DISCOUNT

⁴ Incluidas las tiendas en los departamentos de ultramar y territorios de Francia.

Beneficiándose de una presencia histórica en Francia y España, el Grupo AFFLELOU es hoy reconocido como:

- La primera red de franquicias de cadenas minoristas de ópticas en Francia (en número de tiendas e ingresos)
- La primera marca franquiciadora de ópticas en España (en número de tiendas)
- La primera óptica en Francia y en España en términos de notoriedad de la marca.



ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL GRUPO



GOBIERNO CORPORATIVO

ESTRUCTURA ACCIONARIAL DEL GRUPO



COMITÉ EJECUTIVO Y OTROS COMITÉS

El Comité Ejecutivo del Grupo (ExCo) se compone de los siguientes **12 miembros**:

Alain POURCELOT Presidente y Director General del Grupo (CEO)	Jacques Denis LATOURNERIE Director de Recursos Humanos y Comunicación Interna del Grupo	Eva IVARS Directora General (CEO) de ALAIN AFFLELOU España y Directora de Innovación del Grupo	Olivier HENRY Director de la Red de Franquiciadas y Sucursales de Francia
Bénédicte CHALUMEAU VIGNON Directora de Comunicación del Grupo	Laurent AFFLELOU Director de Desarrollo del Grupo	Lionel AFFLELOU Director de Productos del Grupo	Loïc BOCHER Director Digital del Grupo
Anthony AFFLELOU Director de Marketing y Comunicación del Grupo	Frédéric FRANCESCHI Director Jurídico del Grupo	André VERNEYRE Director de Financiación y Relación con Inversores del Grupo	Laurent DUQUESNE Director Financiero de Francia

EL GRUPO AFFLELOU TAMBIÉN PUSO EN MARCHA UN COMITÉ DE AUDITORÍA Y UN COMITÉ DE REMUNERACIONES.



2

LA SOSTENIBILIDAD EN AFFLELOU

GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

Consideramos que la Sostenibilidad es una cuestión transversal que debe difundirse y formar parte de las distintas actividades del Grupo AFFLELOU y de su estrategia global. En este contexto, las diversas cuestiones relacionadas con la RSC se gestionan a diario por cada función y/o departamento clave del Grupo (por ejemplo, Recursos Humanos, Desarrollo de Productos, Marketing y Comunicación, etc.).

En febrero de 2021 se nombró un Comité Directivo de Sostenibilidad para supervisar la realización de este primer Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa, que reúne a nueve miembros de los distintos departamentos del Grupo: el Presidente-Director General (CEO), el Director de Recursos Humanos y Comunicación Interna del Grupo, la Directora General (CEO) de ALAIN AFFLELOU España y Directora de Innovación del Grupo, el Director de Recursos Humanos de España, el Director de Comunicación del Grupo, el Director de Productos del Grupo, el Director de Marketing del Grupo, el Director de Operaciones Financieras y el Director de Desarrollo. El Comité Directivo de Sostenibilidad encabezará las futuras mejoras y actualizaciones del Informe, así como los principales proyectos de RSC que se lleven a cabo, y los compromisos y objetivos futuros que asuma el Grupo. Entre todas las entidades y filiales del

Grupo, nuestra entidad española encabeza los proyectos e iniciativas de sostenibilidad desde hace varios años. Así pues, algunas acciones emprendidas por el personal en España se despliegan también en Francia y otros países europeos. En los próximos años se llevará a cabo una mayor homogeneización de las medidas y el enfoque a nivel de Grupo.

DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

MAPA DE GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés desempeñan un papel fundamental en el desarrollo de una oferta más sostenible de productos y servicios, la mejora de nuestros procesos de toma de decisiones y la aplicación de medidas más adecuadas. Identificar a los grupos de interés implicados en nuestras actividades y ámbito de influencia, comprender sus intereses y expectativas, así como mantener un diálogo activo con ellos, es esencial para dirigir nuestras actividades y seguir reforzando el enfoque de sostenibilidad de AFFLELOU.

En este contexto, hemos identificado las principales categorías de grupos de interés, tanto internas como externas, en función de las distintas actividades del Grupo AFFLELOU, de los tipos de relaciones que se establecen con ellos y de acuerdo con los criterios de dependencia e influencia.

Principales grupos de interés del Grupo AFFLELOU



OPINIONES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS SOBRE LA SOSTENIBILIDAD

En el año 2020 se llevó a cabo en España una consulta sobre aspectos relacionados con la sostenibilidad entre los empleados españoles (de las oficinas centrales y de las tiendas propias), franquiciados y clientes (más de 12.800 respuestas en total). Varias de las preguntas estaban relacionadas con las tendencias globales de la sociedad, la sostenibilidad en AFFLELOU, así como con los intereses de otros posibles grupos de interés relacionados con temas de RSC. Entre el panel consultado, el 82% de los empleados y franquiciados, así como el 88% de los clientes, están muy preocupados por el respeto del medio ambiente y de la sociedad (por ejemplo, el reciclaje, la atención a las personas desfavorecidas, las condiciones de trabajo justas, etc.).

El 36% de los clientes consultados consideran que la sostenibilidad es la primera prioridad durante el proceso de compra (puntuación igual a la obtenida para el criterio de confianza de la empresa con un 36%, y superior al criterio de precio con un 26%)⁵.

Más de 2.000 clientes también han aportado ideas y sugerencias sobre temas relacionados con la sostenibilidad, tales como el reciclaje de productos, el uso de materiales sostenibles para los productos, la reducción del uso de plásticos, así como la calidad y el precio de los productos.

Los resultados de 2020 se han estudiado cuidadosamente para validar los temas prioritarios de RSC del Grupo AFFLELOU y las iniciativas relacionadas que deben aplicarse. Las expectativas e intereses de los grupos de interés son fundamentales para aplicar medidas más responsables y llevar a cabo actividades de forma más sostenible. Se contemplan otras campañas de consulta a los grupos de interés en los próximos años con el fin de comprender mejor las necesidades de nuestros grupos de interés y ampliar el proceso de consulta a todas las familias de los grupos de interés. Al final del estudio de 2020, se organizó un sorteo para ofrecer un par de gafas de sol de la colección H2O by Afflelou a los ganadores (sorteados al azar) (para obtener más información sobre la colección H2O de Afflelou, se puede consultar la sección «Uso de materiales más sostenibles»).

⁵ Fuente: consulta realizada por ALAIN AFFLELOU España en 2020 a un grupo de más de 12.800 empleados españoles (oficinas centrales y filiales), franquiciados y clientes.

ESTABLECER UNA GESTIÓN EJEMPLAR

CONTEXTO NORMATIVO Y GESTIÓN DEL CUMPLIMIENTO

El Grupo AFFLELOU cuenta con un sistema completo de gestión de cumplimiento que comprende un conjunto de procedimientos y prácticas para identificar y clasificar los riesgos operativos y legales; establecer mecanismos internos de prevención, gestión, control y respuesta a estos riesgos; y establecer medidas para asegurar la conducta ética y legal del Grupo, incluidos sus órganos ejecutivos y todos los empleados. El Departamento Jurídico del Grupo lleva a cabo un control activo a nivel interno. En 2020 se estableció un sistema dedicado al cumplimiento penal y legal y se nombró un Comité de Cumplimiento en ALAIN AFFLELOU España. Existe un mapa detallado de los riesgos de cumplimiento y legales que comprende la clasificación de los riesgos y las recomendaciones sobre los procedimientos a aplicar. Las entrevistas al personal permiten evaluar los procedimientos y protocolos, así como identificar los riesgos inherentes. La clasificación de los riesgos se basa en el nivel de impacto (por ejemplo, sanciones, daños a la reputación, pérdida de confianza, etc.) y la probabilidad de ocurrencia (por ejemplo, riesgo de ocurrencia, frecuencia, etc.), lo que permite calcular la puntuación del riesgo. Para revisar el grado de cumplimiento el equipo jurídico sigue el método de mejora continua PDCA o ciclo Deming (ISO 9001) utilizado para los sistemas

de gestión de la calidad (SGC), los sistemas de gestión de la seguridad de la información (SGSI) y la estructura de alto nivel de normas como la ISO 19600, la ISO 37001 y la UNE 19601. Esta metodología también se aplica para la gestión de riesgos penales, que identifica los posibles riesgos penales que se aplican al Grupo AFFLELOU, evaluando tanto la probabilidad como el impacto, obteniendo así el informe de riesgos penales inherentes al Grupo. También se han elaborado algunas políticas y procedimientos para la mitigación de riesgos. En el año 2020 se han denunciado y tratado dos denuncias en España sin mayores repercusiones para el Grupo.

ÉTICA EMPRESARIAL

La ley Sapin II o ley sobre la transparencia, la lucha contra la corrupción y la modernización de la economía, publicada en junio de 2017 en Francia, tiene como objetivo adecuar la legislación francesa a los mejores estándares europeos e internacionales en materia de lucha contra la corrupción.

A fin de profundizar en la aplicación de las políticas y procedimientos anticorrupción, la ley Sapin II detalla ocho medidas que deben aplicarse en el marco de la obligación de vigilancia (código de conducta, sistema de denuncia interna, cartografía de riesgos, procedimientos de evaluación, procedimientos de control contable, sistema de formación, sistema disciplinario, control interno y sistema de evaluación de las medidas aplicadas).

Los posibles riesgos éticos han sido determinados y mapeados a nivel del Grupo, considerando todas las actividades y transacciones operativas existentes. Se han identificado las profesiones y funciones -tanto a nivel corporativo como de la red- que podrían presentar un mayor riesgo, tales como las funciones centrales de compra y de suministro de proveedores y los promotores de la red que buscan ubicaciones para las tiendas. Se ha distribuido a todos los empleados una Carta sobre la Ley Sapin II junto con sesiones de formación y concienciación sobre el tema. Y de manera sistemática a todos los recién llegados, tanto a los equipos de las franquicias corporativas y/o de las tiendas propias, se les presenta la normativa Sapin II y sus aplicaciones operativas dentro del Grupo. Cada responsable nuevo recibe además una sesión de concienciación más profunda. El delegado francés de la protección de datos (DPD) junto con el Director francés de Recursos Humanos son los principales interlocutores sobre estos temas. La normativa Sapin II, implantada inicialmente en Francia por la entidad franquiciadora francesa, se extiende progresivamente a los demás países en los que opera el Grupo con prácticas y procedimientos similares. Teniendo en cuenta el contexto normativo europeo y el número limitado de empleados activos fuera de Europa, no se identifican posibles riesgos adicionales significativos. Asimismo, la entidad española está elaborando un Código de Conducta interno.



NUESTROS TEMAS PRIORITARIOS DE RSC

PRINCIPIOS METODOLÓGICOS

Para identificar los temas prioritarios del Grupo AFFLELOU, se realizaron varias entrevistas a directores y responsables internos de diversos departamentos y equipos. Los entrevistados fueron consultados sobre una lista predefinida de temas y tuvieron la posibilidad de aportar sugerencias adicionales. El proceso de entrevistas se completó con una profunda revisión de las prácticas e iniciativas existentes, así como con un análisis comparativo detallado de sus homólogos y competidores y de las empresas que trabajan con un modelo de franquicia.

El Comité Directivo de Sostenibilidad se encargó de dirigir el proyecto y supervisar los trabajos. Dicho Comité ha contado con la ayuda de una consultora externa para llevar a cabo este trabajo a principios de 2021. Los temas prioritarios de RSC del Grupo AFFLELOU han sido validados por el Comité Directivo de Sostenibilidad en marzo de 2021. Con el fin de profundizar en la identificación de los temas prioritarios de RSC y la integración de las opiniones de los grupos de interés, el Grupo AFFLELOU está considerando la posibilidad de realizar una Matriz de Materialidad global en los próximos años.



TEMAS PRIORITARIOS DE RSC DEL GRUPO AFFLELOU

	CUESTIONES PRIORITARIAS DE RSC	CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)
MEJORAR LA EXPERIENCIA Y EL BIENESTAR DE LOS CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar más herramientas digitales, como citas en línea con un óptico • Desarrollar más servicios como «el servicio de chófer» para facilitar el acceso a la atención visual y auditiva • Digitalización de los presupuestos 	
GESTIONAR LA CADENA DE SUMINISTRO Y LA HUELLA AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto ambiental y social de la fabricación de productos • Uso de materiales más sostenibles para la fabricación de productos de marca • Reducción de los volúmenes de producción y de inventario de productos • Transporte y logística • Fin de vida de los productos 	 
CUIDAR DE NUESTROS EQUIPOS	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad y protección • Salud y bienestar de los empleados • Diálogo social y convenios colectivos • Desarrollo de competencias y gestión de la carrera profesional • Atracción y retención del talento • Diversidad e igualdad de oportunidades • Apoyo a los franquiciados y su personal 	
REDUCIR NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL DIRECTO	<ul style="list-style-type: none"> • Consumo de energía • Lucha contra el cambio climático • Gestión y consumo del agua • Gestión de residuos 	
GENERAR IMPACTOS SOCIOECONÓMICOS VALIOSOS Y APOYAR A LAS COMUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Concienciación y educación • Inclusión • Reciclaje 	 

A fin de facilitar la comprensión, este Informe está estructurado de manera que refleje los temas identificados como prioritarios de RSC del Grupo, que luego se dividen en temas específicos de sostenibilidad identificados como relevantes y significativos tanto para las actividades del Grupo AFFLELOU como para sus grupos de interés.

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, adoptada por todos los Estados miembros de las Naciones Unidas en 2015, establece un plan común para conseguir la paz y la prosperidad de las personas y del planeta ahora y en el futuro. El eje de esta Agenda son los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que constituyen un llamamiento urgente a la acción de todos los países desarrollados y en vías de desarrollo para actuar conjuntamente.

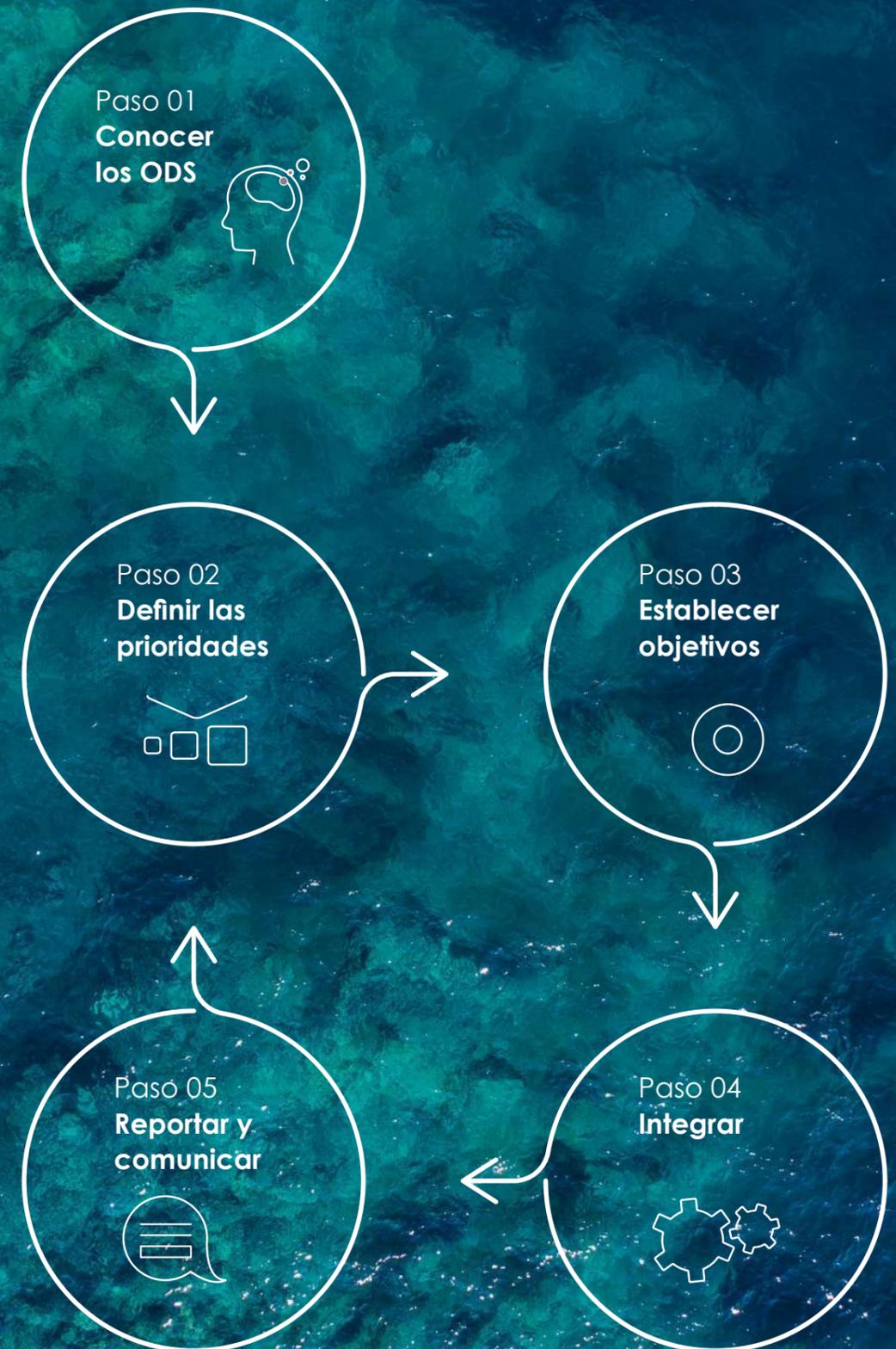
La adopción de los 17 ODS por parte de todos los Estados miembros de la ONU es un llamamiento universal a la acción para erradicar la pobreza y otras miserias, valiéndose de estrategias que mejoran la salud y la educación, reducen la desigualdad y estimulan el crecimiento económico, al tiempo que se lucha contra el cambio climático y se trabaja para preservar nuestros océanos y bosques. Para la consecución de



dichos Objetivos la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible estableció pues un plan de 15 años.

El Grupo AFFLELOU, encabezado por la entidad española, trabajó de manera específica en 2020 para determinar sus ODS prioritarios, que son los Objetivos a los que el Grupo puede contribuir a través de su negocio, valores y aspiraciones como empresa, teniendo en cuenta también las expectativas de sus grupos de interés. Para identificar aquellos ODS a los que AFFLELOU puede contribuir en mayor medida, hemos seguido las directrices establecidas por la metodología SDG Compass, desarrollada por la Global Reporting Initiative (GRI), el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ONU) y el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD). El SDG Compass asesora a las empresas sobre cómo pueden alinear sus estrategias, así como medir y gestionar su aportación para la consecución de los ODS.

La guía se centra en las grandes empresas multinacionales, pero también anima a las pequeñas y medianas empresas, tales como el Grupo AFFLELOU, a utilizarla como fuente de inspiración.



EL COMITÉ DE DIRECCIÓN ESPAÑOL Y EL COMITÉ EJECUTIVO DEL GRUPO RECIBIERON FORMACIÓN SOBRE CONCEPTOS RELACIONADOS CON LA SOSTENIBILIDAD Y SOBRE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) EN 2020.

En 2021 se impartieron sesiones de formación a los empleados y franquiciados en España.

La consulta realizada por ALAIN AFFLELOU España en 2020 incluyó una pregunta específica que tenía por objetivo identificar las expectativas de los grupos de interés consultados sobre los ODS a los que les gustaría que el Grupo AFFLELOU contribuyera. Los resultados muestran que los empleados, franquiciados y clientes esperan que el Grupo contribuya más a los siguientes Objetivos:

Nº 3
Salud y bienestar

Nº 8
Trabajo decente y crecimiento económico

Nº 12
Producción y consumo responsables

Asimismo se llevó a cabo un análisis de mercado para determinar cuáles son los ODS más abordados por los actores del sector del Grupo AFFLELOU. Por otro lado, también se realizó un análisis del ciclo de vida de las actividades de la entidad española de AFFLELOU (desde el suministro de materias primas y la fabricación de productos hasta el final de la vida útil del producto y los servicios ofrecidos en las tiendas) con el fin de poder identificar los principales impactos negativos y positivos en toda la cadena de valor.

A partir de este trabajo, el Comité de Dirección español estableció los tres **Objetivos de Desarrollo Sostenible prioritarios** a los que el Grupo contribuye más a través de sus actividades en toda su cadena de valor y que son los siguientes:



ALAIN AFFLELOU España trabaja en la actualidad en el establecimiento de objetivos de sostenibilidad específicos, medibles y con plazos de cumplimiento en cada uno de los ODS prioritarios, con el fin de realizar contribuciones positivas a los ODS, así como reducir los impactos negativos actuales y potenciales. El Grupo tiene previsto aprobar estos objetivos durante el año 2021.



En 2020 la Red Española del Pacto Mundial junto con la Secretaría de Estado para la Agenda 2030, dependiente del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, han realizado una amplia consulta al sector empresarial español con el objetivo de contribuir a la próxima Estrategia de Desarrollo Sostenible 2030.

Este será el marco de actuación durante los próximos 10 años para implementar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de la ONU en España. ALAIN AFFLELOU España ha participado de manera activa en las distintas jornadas de este proceso.

Como resultado, la Red Española del Pacto Mundial elaboró en 2020 un Informe de Conclusiones que recoge las principales aportaciones del sector empresarial español a la Estrategia de Desarrollo Sostenible 2030 y también analiza el estado de desarrollo de la Agenda 2030 entre las empresas del país. El 2 de marzo de 2021 el Consejo de Ministros de España aprobó las Directrices Generales de la Estrategia de Desarrollo Sostenible, un documento que contiene las bases de la futura estrategia que se aprobará en los próximos meses. La Estrategia de Desarrollo Sostenible será la herramienta del Gobierno español para garantizar que España cumpla la Agenda 2030.





FIRMANTE DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ONU) es una iniciativa voluntaria que anima a las empresas de todo el mundo a adoptar políticas y prácticas más sostenibles y socialmente responsables, así como a informar sobre su aplicación a través de un informe anual de Comunicación sobre el Progreso (COP).



El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es un llamamiento a las empresas para que incorporen los siguientes diez principios en los ámbitos de los derechos humanos, el trabajo, la lucha contra la corrupción y el medio ambiente:

DERECHOS HUMANOS

- #1 Las empresas deberían apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos declarados internacionalmente.
- #2 Las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.
- #3 Las empresas deberían defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.
- #4 Las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.
- #5 Las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil.
- #6 Las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.
- #7 Las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.
- #8 Las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.
- #9 Las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- #10 Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.

Los 10 principios derivan de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo y la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción. Al incorporar los diez principios a sus estrategias, políticas y procedimientos, así como al establecer una cultura de integridad, las empresas firmantes defienden sus responsabilidades con las personas y el planeta con una visión a largo plazo y se esfuerzan por asociarse para apoyar los objetivos de la ONU.

ALAIN AFFLELOU ESPAÑA FIRMÓ
EL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES
UNIDAS EN MAYO DE 2020.
LA ENTIDAD PUBLICARÁ SU PRIMER
INFORME COP A FINALES DE 2021.
CON SU ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL
DE LAS NACIONES UNIDAS, ALAIN
AFFLELOU ESPAÑA TAMBIÉN SE
COMPROMETE A INTEGRAR LOS ODS EN
SU ESTRATEGIA EMPRESARIAL.

OTRAS ADHESIONES Y ASOCIACIONES

COMPROMISO CON MOTIVO DEL 75º ANIVERSARIO DE LA ONU



El 75º aniversario de las Naciones Unidas llega en un momento de cambios sin precedentes y de transformación mundial, lo que sirve para recordar que la cooperación internacional debe movilizarse más allá de las fronteras, de los sectores y de las generaciones y adaptarse a las circunstancias cambiantes.

Como parte de las conmemoraciones oficiales del 75º aniversario de las Naciones Unidas, más de 1.000 Directores Generales de empresas de más de 100 países han mostrado su apoyo a las Naciones Unidas y al multilateralismo inclusivo firmando una ambiciosa Declaración para una cooperación mundial renovada.

La Declaración contiene las firmas de algunas de las mayores empresas del mundo, así como de cientos de empresas de todos los tamaños y sectores firmantes del Pacto Mundial de la ONU. El 17% de los 183 firmantes son empresas españolas, lo que convierte a España en el primer país en términos de Directores Generales que se adhieren a la declaración. ALAIN AFFLELOU España se enorgullece de ser una de las empresas firmantes españolas de la Declaración de los Líderes Empresariales para una Cooperación Internacional Renovada.

ASOCIACIONES CON LOS ÁMBITOS ACADÉMICO Y DE INVESTIGACIÓN

En España el Grupo AFFLELOU también participa en las siguientes adhesiones y asociaciones:

- Patrono de la Universidad de Terrassa (España) con una aportación económica anual y participación activa en proyectos para el desarrollo de la profesión de óptico;
- Participante en el proyecto de investigación dirigido por la Universidad Europea de Madrid en 2018 sobre la prevalencia de errores refractivos en niños de 5 a 7 años. Se recogieron datos de las tiendas españolas de AFFLELOU para entender mejor este problema

y las consecuencias del uso de dispositivos electrónicos en los niños. Para el estudio se cogió una muestra de 3.541 niños y refleja que la miopía tiende a aumentar a medida que el niño crece y está relacionada con el mal uso de los dispositivos digitales. La participación en este proyecto también ha dado lugar a la publicación de dos artículos en revistas internacionales indexadas y a varias presentaciones en conferencias.

- El Grupo participa con Mark'envoy y la Universidad Complutense de Madrid en el proyecto European Young Eye (EYE), financiado por la Comisión Europea en el marco del programa HORIZON 2020. En el marco de este proyecto cinco investigadores realizarán sus tesis doctorales trabajando en nuevas soluciones para compensar la presbicia con lentes de contacto. En particular, el Grupo ofrece cursos de formación especializada y organiza comisiones de servicio en las tiendas de la red, además de colaborar con la Universidad Complutense de Madrid en la gestión de proyectos de herramientas tecnológicas.

- En 2021 ALAIN AFFLELOU España también colaborará con la Universidad Internacional de La Rioja (UNIR) en el marco de una tutoría para un grado dedicado a la óptica.



PARTICIPACIÓN EN GRUPOS DE TRABAJO

En España ALAIN AFFLELOU España es miembro del grupo de trabajo de RSC de la Cámara de Comercio e Industria francesa (CCI), cuyo objetivo es facilitar el desarrollo de soluciones empresariales que aborden retos medioambientales y sociales.

ALAIN AFFLELOU España también participa en el programa SDG Ambition, una iniciativa liderada por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas que tiene como objetivo desafiar y apoyar a las empresas en el establecimiento de ambiciosos objetivos empresariales y acelerar la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la gestión empresarial principal.

ALAIN AFFLELOU España participará en junio de 2021 en programa Climate Ambition Accelerator, liderado por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas para establecer objetivos basados en la ciencia de reducción de emisiones y alcanzar el cero neto en 2050.

La persona responsable de la integración de la Agenda 2030 en ALAIN AFFLELOU España participa en el programa de mentoring de alto nivel desarrollado por la Asociación Española de Directivos de Responsabilidad Social (DIRSE), en colaboración con la Fundación EY y la Fundación SERES, en el que, guiada por un alto directivo de RSC, desarrollará el plan estratégico de responsabilidad social corporativa y desarrollo sostenible de ALAIN AFFLELOU España.

3

MEJORAR LA EXPERIENCIA Y BIENESTAR DE NUESTROS CLIENTES



A través de nuestras actividades nos esforzamos por servir de la mejor manera posible tanto a los franquiciados de la red como a los clientes finales de los productos y servicios en la tienda. Escuchamos atentamente y de forma activa a nuestros clientes para poder encontrar la mejor forma de ayudarles como ópticos y audiólogos, además de expertos en el sector. Nuestro compromiso consiste en ayudar a los clientes a recuperar su bienestar acompañándoles en dicho recorrido hasta que consigan mejorar su salud.

LA PRIORIDAD DEL GRUPO AFFLELOU ES GARANTIZAR LA SEGURIDAD Y LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS, ASÍ COMO CONTRIBUIR A MEJORAR LA SALUD DE LOS CLIENTES. NUESTRO OBJETIVO ES FACILITAR TAMBIÉN EL ACCESO A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, EN ESPECIAL A TRAVÉS DE:



Precios asequibles y fórmulas de pago fáciles



Un programa de multipropiedad con ofertas comerciales específicas



Concienciación y asesoramiento profesional

SEGURIDAD Y CALIDAD DE LOS PRODUCTOS

La seguridad y la calidad de los productos es una prioridad para el Grupo AFFLELOU y es esencial para garantizar la salud y la seguridad de los clientes finales. El Grupo AFFLELOU ha establecido un sistema de gestión de la seguridad y la calidad que comprende múltiples requisitos y procesos en todas las etapas del desarrollo, la producción y el ciclo de vida del producto, garantizando así la calidad de los productos sanitarios vendidos por el Grupo.

Existe una vigilancia normativa proactiva que permite al Grupo garantizar la conformidad de sus productos, en particular con el mercado CE. Todos los productos nuevos y procesos son aprobados por el Departamento de Calidad del Grupo antes de su lanzamiento. No obstante, el personal de las tiendas revisa los pedidos para controlar su calidad antes de su venta al cliente final. Un laboratorio independiente realiza controles de manera periódica para comprobar la calidad en la fabricación.



EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FINAL

La satisfacción del cliente final es nuestra principal prioridad. El compromiso del Grupo por mejorar constantemente el recorrido y la experiencia del cliente para conseguir su bienestar es fundamental y refuerza a diario nuestra experiencia y nuestros conocimientos. El lema de la marca es ante todo el bienestar de sus clientes, especialmente porque nuestra principal área de experiencia es la salud visual y auditiva. Es fundamental saber establecer siempre una relación de proximidad, a veces de intimidad, con cada uno de ellos para entender sus necesidades y expectativas.

A nivel del Grupo, existe un departamento de atención al cliente, compuesto por 6 asesores y 2 ópticos profesionales, encargados de gestionar las relaciones con el cliente final fuera de la tienda tras la venta (por ejemplo, información, servicio postventa, reclamaciones, etc.).

En el caso de los productos ópticos, el Grupo AFFLELOU pide a las tiendas franquiciadas y a las propias que recojan las opiniones de los clientes finales para determinar el Grado de Recomendación (Net Promoter Score, NPS), que mide la experiencia de compra y el porcentaje de clientes que recomendarían la marca AFFLELOU. El indicador NPS se utiliza en Francia y España, tanto a nivel de tienda como de Grupo.

NET PROMOTER SCORE (NPS) Clientes finales - Productos ópticos		Unidad	2019	2020
FRANCIA	Puntos		60	65
ESPAÑA	Puntos		73,0*	77,0

* El indicador NPS se ha empezado a utilizar en junio de 2019 en España, por lo que el valor obtenido en 2019 corresponde pues a tan solo 6 meses del año 2019.

En Francia y España se organizan dos veces al año visitas de incógnito, tanto en las tiendas franquiciadas como en las propias, con la ayuda de una consultoría externa, con el fin de controlar los estándares del Grupo relacionados con la atención al cliente final y la gestión de las relaciones.

Apoyando a las tiendas (propias y franquiciadas) de la red, el departamento de atención al cliente garantiza el seguimiento y la resolución de cualquier queja, reclamación o conflicto. Y si fuera necesario, dicho departamento actuaría como mediador para resolver los problemas planteados por los clientes. Para poder recoger y gestionar todos los comentarios de las redes sociales en las que el Grupo tiene presencia el servicio de atención al cliente cuenta con la ayuda de un *community manager* del departamento de comunicación.

La satisfacción de nuestros clientes es la esencia de nuestra actividad y supone un desafío fundamental para nuestra profesión. Es la clave del éxito. Así pues, para poder evaluar la satisfacción del cliente final, el Grupo AFFLELOU utiliza varios barómetros externos que miden la calidad del servicio. Evaluamos regularmente nuestra notoriedad de marca y nuestra imagen llevando a cabo estudios especializados o improvisados. La marca ALAIN AFFLELOU se sitúa en los niveles más altos en sus principales zonas geográficas.

Como se muestra a continuación, Alain Afflelou ocupa el primer puesto en Francia, ya sea en notoriedad espontánea o sugerida.



	OpinionWay Mayo 2019	OpinionWay Febrero 2020	Galileo Octubre 2020	Galileo Octubre 2019	Arcane Septiembre 2020	Arcane Julio 2018
	Encuesta tras campaña	Encuesta tras campaña	Encuesta a consu- midores	Encuesta a consu- midores	Encuesta a consu- midores	Encuesta a consu- midores
NOTORIEDAD ESPONTÁNEA DE PRIMER RANGO (Nº DE PUESTO Y % DE NOTORIEDAD)	1 – 63%	1 – 62%	-	-	-	-
NOTORIEDAD SUGERIDA (Nº DE PUESTO Y % DE NOTORIEDAD)	1 – 91%	1 – 91%	1 – 88% (entre usuarios de gafas)	1 – 89% (entre usuarios de gafas)	1 – 83% (entre clientes po- tenciales)	1 – 88% (entre clientes po- tenciales)

En España, Punto de Fuga clasificó a la marca Alain Afflelou en el primer puesto en notoriedad espontánea en una encuesta realizada en enero de 2021 y en el quinto puesto en materia de notoriedad de marca sugerida en el mismo año.

En Suiza, OpinionWay clasificó a la marca Alain Afflelou en el cuarto puesto tanto en notoriedad sugerida como espontánea, con un 82% de notoriedad sugerida, en una encuesta realizada en marzo de 2021 entre una muestra representativa de la población francófona.

En Bélgica, OpinionWay clasificó a la marca Alain Afflelou en el segundo puesto en notoriedad sugerida y espontánea, con un 86% de notoriedad sugerida en Valonia, en una encuesta realizada en marzo de 2021. La mayoría de nuestras tiendas en Bélgica se encuentran en esta región.

Por último, como se muestra a continuación, Alain Afflelou Audiólogo se sitúa a la cabeza de los especialistas en audiología en Francia, ya sea en notoriedad espontánea como sugerida.

	OpinionWay Septiembre 2020	Arcane 2013	Arcane 2016	Arcane Febrero 2019
NOTORIEDAD ESPONTÁNEA DE PRIMER RANGO (Nº DE PUESTO Y % DE NOTORIEDAD)	2 – 31%	2 – 16%	1 – 24%	1 – 36%
NOTORIEDAD SUGERIDA (Nº DE PUESTO Y % DE NOTORIEDAD)	3 – 58%	2 – 41%	2 – 51%	2 – 56%

En 2018 la marca AFFLELOU es percibida por el 88% de los franceses encuestados como una marca dinámica y moderna, fiel a su know-how y adaptada a toda la familia. En 2018 el Grupo AFFLELOU es también la marca preferida por las familias francesas en la categoría «Óptica de gafas para niños». En 2020 ALAIN AFFLELOU OPTICIEN ha sido premiada como Servicio de Atención al Cliente del Año en Francia.

En Francia el estudio anual «Servicio de Atención al Cliente del Año» (BVA) evalúa la calidad global del servicio de atención al cliente a través de varios parámetros como la tasa de respuesta y la calidad de los comentarios proporcionados por el departamento de atención al cliente. En 2021 el Grupo AFFLELOU ha sido galardonado por quinto año consecutivo con el «Servicio de Atención al Cliente del Año» en la categoría de «Óptica».



RELACIONES CON LOS FRANQUICIADOS Y PROGRAMAS ESPECIALIZADOS

PROXIMIDAD CON NUESTROS SOCIOS

Dado que los franquiciados son socios comerciales fundamentales del Grupo AFFLELOU, nos esforzamos por establecer relaciones de proximidad y confianza con ellos desde el inicio de nuestra colaboración. Nuestro objetivo es estar disponibles, facilitar información fiable y prestar el apoyo necesario en cada fase.

Las relaciones con los franquiciados son gestionadas diariamente por equipos operativos profesionales en cada país donde se encuentra la red de franquicias. A nivel del Grupo, el Director de la Red de Franquicias y Sucursales dirige el enfoque de gestión global. En Francia, un equipo de 18 personas,

de las cuales 12 son delegados, supervisados por 3 directores de zona y un director de merchandising, se encarga de la apertura, el cierre y la renovación de las tiendas.

A fin de seguir prestando apoyo a los franquiciados en sus actividades y recoger sus opiniones, periódicamente se les envían cuestionarios para recoger su percepción sobre las acciones comerciales emprendidas por el Grupo.

En Francia y España también se mide el Grado de Satisfacción (Net Promoter Score, NPS) específico para los franquiciados, lo que permite al Grupo evaluar su satisfacción con respecto a la integración en la red y el apoyo integral del Grupo.

Se organizan jornadas de integración para cada nuevo franquiciado que se incorpora a la red AFFLELOU. El recorrido de incorporación comprende especialmente reuniones con cada departamento con el que el franquiciado tendrá relación, con el fin de conectar con los equipos, comprender mejor sus funciones y conocer los principales interlocutores.

PROGRAMA DE EMPRENDIMIENTO ADELANTE

A menudo nos encontramos con excelentes profesionales que les encanta la marca AFFLELOU y conocen perfectamente los productos, pero que, por cuestiones económicas, no pueden crear su propia estructura. Por tal motivo, el Grupo ha decidido ayudarles a desarrollar su negocio.

Creado en 2013 para los franquiciados españoles y extendido a Francia en 2017, el programa ADELANTE ofrece ayuda económica a los futuros jóvenes franquiciados (sin necesidad de garantías previas ni de ningún canon de tramitación). Además de esta ayuda financiera, el franquiciado se beneficia del apoyo de un orientador especializado que ayudará a los jóvenes empresarios a dirigir su negocio sin problemas.

Con este programa el Grupo AFFLELOU pretende que la financiación no sea un obstáculo para poder aprovechar el talento de las nuevas generaciones.

Desde su creación muchos ópticos jóvenes se han beneficiado de este programa: entre 2013 y 2021 se han apoyado 108 proyectos en España y casi 40 en Francia.

MÁS DE 100 PROYECTOS APOYADOS
EN ESPAÑA Y MÁS DE 40 EN FRANCIA



MEDIDAS DE APOYO RELACIONADAS CON LA CRISIS SANITARIA

Con el fin de afrontar la crisis sanitaria de la COVID-19, el Grupo AFFLELOU ayuda a sus equipos para que lleven a cabo medidas en las tiendas que garanticen la seguridad tanto del personal como de los clientes.

En primer lugar, el Grupo ha desarrollado protocolos sanitarios que se han implantado en todas las tiendas propias y franquiciadas, así como en todos los puntos de venta que siguen en funcionamiento.

Ante el cierre de nuestros puntos de venta, hemos redefinido nuestros procesos de trabajo, nuestro esquema organizativo y nuestros métodos en tienda para adaptarnos a las nuevas circunstancias. La digitalización de los procesos administrativos, como el uso de firmas electrónicas y digitalización de documentos en papel, nos ha permitido adaptar la práctica y las tareas en la tienda. Así pues, la reserva de citas a través de internet y la asistencia a distancia hacen posible que nuestros clientes se sigan beneficiando de los productos y servicios prestados por nuestros equipos.

Ante la evolución de los hábitos de compra y consumo, fomentamos el desarrollo de nuevas competencias entre nuestros equipos y socios para adaptarnos a estas nuevas demandas. Además, durante la pandemia se han mantenido y ampliado las horas de formación (sobre todo a través del aprendizaje a distancia) y se han impartido

clases específicas para reforzar las competencias digitales.

Durante la pandemia nuestros franquiciados se enfrentaron a un contexto económico difícil, sobre todo cuando se produjeron los cierres obligatorios. El Grupo AFFLELOU ha apoyado a sus socios para que puedan adoptar medidas en las tiendas garantizando siempre tanto la seguridad de los clientes como la capacidad de recuperarse de la red.

Proporcionamos a nuestros franquiciados información y formación sobre los diversos aspectos relacionados con la urgencia sanitaria y las adaptaciones necesarias en las tiendas (por ejemplo, normas de limpieza, nuevas medidas en las tiendas, nuevas actitudes y nueva comunicación hacia los clientes, etc.). Respaldamos a nuestros equipos tanto en los períodos de cierre como en los de reapertura (ej. Normas de cierre, comunicación con los equipos y los clientes, facilitar el trabajo a tiempo parcial, etc.).

Apoyamos a nuestros franquiciados y tiendas propias a todos los niveles, incluidos en los aspectos económicos y legales, a fin de ayudarles durante la pandemia y estar a su lado en la medida de lo posible. Así pues, se prestó ayuda con carácter semanal por medio de una línea de asistencia telefónica especializada y se reforzó la vigilancia en aquellas situaciones más complejas y/o con personas con mayores dificultades.



FACILITAR EL ACCESO A PRODUCTOS Y SERVICIOS

Dado que todo el mundo tiene derecho a ver y oír bien, el objetivo del Grupo AFFLELOU es conseguir precios más asequibles y así facilitar el acceso a productos y servicios que mejoren la salud visual y auditiva de la gente. Para ello nuestros equipos no dejan de reinventarse cada día y buscar nuevas formas de mejorar aún más su bienestar y confort a precios más económicos.

MODELO DE MULTIPROPIEDAD

Tchin Tchin

A comienzos de los años 90, las tendencias mostraban que mucha gente deseaba tener un segundo par de gafas, pero el precio era un gran obstáculo para la mayoría de ellos. Así fue como el Grupo AFFLELOU, dentro de su objetivo de facilitar un mayor acceso a los productos de óptica, lanzó en 1999 la innovadora oferta TCHIN-TCHIN.

Por 1 euro adicional, los clientes podían obtener un segundo par de gafas de calidad. Disponer de un segundo par de gafas es muy útil para todos nuestros clientes y fundamental para las personas que padezcan problemas de visión importantes.

La oferta del segundo par existe en estos momentos con gafas de visión, gafas de sol y audífonos. Disponer de un segundo par, ya sea para problemas visuales y/o auditivos, a un precio bajo y asequible es una gran seguridad para nuestros clientes que garantiza su tranquilidad y mejora su bienestar diario.

Respaldado este modelo por numerosas campañas publicitarias de amplia difusión, esta oferta voluntaria se propone a todos nuestros clientes en todas las tiendas AFFLELOU. Hoy en día, más de 1,7 millones de personas al año se benefician de la oferta TCHIN-TCHIN.

**+ 1,7 MILLONES
DE USUARIOS**

SE BENEFICIAN DE LA OFERTA
TCHIN-TCHIN AL AÑO



PRECIOS ASEQUIBLES

Nextyear®
D'AFFLELOU

Sabemos que el coste de las gafas puede seguir siendo un impedimento para su renovación. Así pues, el Grupo AFFLELOU desea facilitar la compra de equipos ópticos mediante el uso de sistemas de pago adaptados con la solución de financiación NEXTYEAR®.

Desde 2009 NEXTYEAR® hace posible que todos los usuarios puedan pagar sus equipos al año de la compra, o en 12 mensualidades durante ese año, gracias a un crédito al consumo simplificado sin intereses ni gastos de gestión.

Este sistema de pago ya se encuentra disponible para las gafas graduadas, las gafas de sol, las lentillas, los audífonos y todas las soluciones de mantenimiento. Hemos observado que la cesta media de material óptico con NEXTYEAR® es casi un 50% más elevada en precio que la cesta media histórica.

**+ 1 MILLÓN
DE PERSONAS**

SE HAN BENEFICIADO DE LA
OFERTA NEXTYEAR® EN 2020

**+50€
MILLONES**

VENDIDOS EN PRODUCTOS CON
NEXTYEAR® EN 2020

**1/5 DE VENTAS 2020
CON NEXTYEAR®
EN ESPAÑA**

RENOVACIÓN Y SUSTITUCIÓN

KID COOL
BY AFFLELOU

A través de la oferta KID COOL, el Grupo AFFLELOU ofrece igualmente a los padres poder reemplazar de manera gratuita las gafas de sus hijos (menores de 12 años) en caso de rotura, pérdida o robo durante el primer año desde la fecha de su compra. En España el Grupo se compromete a cambiar las lentes de los niños menores de 12 años tantas veces como sea necesario, de forma gratuita, por cambios de graduación durante los 12 meses siguientes a la compra.

En lo que se refiere a los productos auditivos, la oferta de ALAIN AFFLELOU AUDIÓLOGO incluye una prueba gratuita de 30 días en casa antes de comprar el aparato y así ayuda a las personas a que encuentren el audífono que más les convenga. Durante el periodo de prueba, el cliente se puede reunir varias veces con los audiólogos para recibir asesoramiento y ajustar los audífonos si fuera necesario. Además, seguimos ofreciéndole al cliente nuestros servicios de forma gratuita durante el periodo de garantía de sus audífonos. Durante los próximos cuatro años, el audiólogo estará a disposición del cliente, previa cita, para cualquier ajuste o limpieza de los audífonos. Este mantenimiento y seguimiento de los audífonos garantizará la longevidad del confort auditivo del cliente.



PRUEBAS Y EXÁMENES GRATUITOS

En la línea de nuestro objetivo, queremos facilitar más pruebas ópticas y auditivas. A modo de ejemplo, en Francia 10 millones de personas de todas las edades padecen un problema auditivo. Ahora bien, sabemos que la detección es el primer paso para el tratamiento y por ello nuestros clientes pueden beneficiarse de una prueba óptica y/o auditiva gratuita en todas las tiendas del Grupo AFFLELOU. Como parte del compromiso del Grupo para la prevención de problemas auditivos, el personal especializado en prótesis auditivas realiza pruebas de audición y detección gratuitas en todas las tiendas ALAIN AFFLELOU AUDIÓLOGO o en las tiendas ALAIN AFFLELOU ÓPTICO que dispongan de un espacio de audiología.

Para realizar esta prueba el cliente se puede reunir con un audiólogo o bien realizar una prueba de audición directamente en un terminal especializado que permitirá evaluar la audición mediante una prueba de reacción a los sonidos agudos y graves. Esta sencilla prueba de 10 minutos puede realizarse durante todo el año, con o sin cita previa, en las tiendas equipadas. En Francia, después de la prueba, y si se detecta un problema de visión y/o audición, se invita a las personas a que se pongan en contacto con su médico y acudan a un centro médico para obtener un diagnóstico más profundo. En España, todo el mundo puede obtener la graduación directamente en la tienda a través del óptico.



MEJOR ACCESO A LA SALUD

En 2021 el Grupo AFFLELOU lanzó un servicio de telemedicina que permite a los pacientes consultar un oftalmólogo directamente en la tienda. En Francia el tiempo medio para obtener una cita con un oftalmólogo varía entre 2 y 6 meses. Así pues, con el servicio de telemedicina los pacientes tienen garantizado el acceso a una teleconsulta y a un examen oftalmológico casi inmediatamente sin necesidad de concertar una cita específica, obteniendo a continuación la prescripción del oftalmólogo consultado en un espacio seguro.

La teleconsulta se realiza en una sala limpia de la óptica para respetar la confidencialidad del examen. El paciente se conecta directamente a través de un terminal, primero con un optometrista y a continuación con un oftalmólogo, al que podrá ver y hablar. El paciente será guiado durante el examen. Gracias a los dispositivos teledirigidos, se realizarán exámenes de refracción, así como exámenes de detección, tales como fotos de la retina, tonometría o un examen completo de la cámara anterior del ojo.

CONCIENCIACIÓN Y ASESORAMIENTO PROFESIONAL

Además de facilitar aparatos de salud a nuestros clientes, también nos esforzamos por concienciar -y especialmente a las nuevas generaciones- del valor de la salud y el bienestar visuales y auditivos. Creemos que la prevención es un paso clave para que los clientes cuiden de su salud visual y auditiva. Todos nuestros equipos son profesionales sanitarios cualificados, especializados en dispositivos ópticos y audífonos, que trabajan para tratar los problemas de pérdida de visión y/o audición de los clientes. Nos comprometemos a ayudar a las personas a recuperar su bienestar y a acompañarlas en su camino hacia una salud mejor. Escuchamos a nuestros clientes, les asesoramos y nos ponemos a su disposición en todas nuestras tiendas. En este contexto, el personal de todas nuestras tiendas ofrecerá siempre asesoramiento gratuito siempre que lo solicite el cliente.

Dado que la concienciación sobre la visión y la audición es crucial para seguir abordando los problemas de salud entre la sociedad, publicamos numerosas informaciones y consejos en nuestra página web. Publicamos recomendaciones sobre cómo cuidar la vista y proteger la audición, así como explicaciones fáciles para entender los problemas más comunes de la vista (miopía, astigmatismo, hipermetropía, presbicia) y la audición (por ejemplo, presbiacusia, hiperacusia e hipoacusia, zumbidos, etc.). También figuran en la página web del Grupo crónicas de audio de Alain Afflelou, junto con múltiples preguntas frecuentes (FAQ). Queremos aprovechar nuestra experiencia para dar a conocer estos temas al mayor número de gente y ayudar a los clientes a cuidar de su salud. El Grupo AFFLELOU también lleva a cabo todos los años campañas específicas de concienciación y prevención.



POR EJEMPLO, EN EL VERANO DE 2018 SE DISTRIBUYERON TAPONES PARA LOS OÍDOS DE FORMA GRATUITA A LOS CLIENTES DE LAS TIENDAS DE ÓPTICA Y AUDIOLOGÍA EN FRANCIA PARA QUE PUDIERAN DISFRUTAR PLENAMENTE DE LOS CONCIERTOS Y ESPECTÁCULOS DE VERANO SIN RIESGO DE SORDERA.

ACCESIBILIDAD PARA DISCAPACITADOS

De acuerdo con la normativa vigente, todas nuestras tiendas están diseñadas para que puedan acceder a ellas las personas con discapacidad. Las normas de accesibilidad deben permitir a las personas discapacitadas desplazarse con la mayor independencia posible, acceder a los locales y equipos, utilizar los equipos y servicios, poder moverse por la tienda y comunicarse. La accesibilidad atañe a todos los tipos de discapacidad (por ejemplo, motora, visual, auditiva, mental, etc.).

Deseoso de desarrollar la accesibilidad de su servicio de atención al cliente, el Grupo AFFLELOU viene trabajando desde 2019 con un centro especializado en la relación con el cliente (DEAFI) adaptado a las personas sordas y con dificultades auditivas con el fin de acercarnos lo más posible a sus necesidades. El Grupo AFFLELOU es la primera empresa de óptica que ofrece una herramienta adaptada de este tipo para ofrecer el mejor servicio posible al cliente. Este servicio será accesible en lengua de signos francesa, en lengua hablada completa, a través de un chat accesible y una transcripción escrita simultánea. Movilizará a un equipo de asesores de vídeo e intérpretes en francés / lengua de signos francesa, que han sido formados en las especificidades del Grupo y de sus clientes, y que responderán a todos los clientes sordos y con dificultades auditivas.



DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS

En 2018 el Grupo AFFLELOU inició un plan para la digitalización de sus propias operaciones, procesos en tiendas y experiencia relacionada con el cliente final. La digitalización de los servicios y del asesoramiento profesional permite acceder con más facilidad y es un paso más para que sea accesible a todos.

DIGITALIZACIÓN DEL PUNTO DE VENTA

La página web de AFFLELOU se puede consultar en cuatro idiomas las 24 horas durante los 7 días de la semana. Nuestros clientes finales utilizan el comercio electrónico sobre todo para las gafas de sol, las gafas de lectura, las lentillas y otros productos que no requieren prescripción.

La digitalización de los procesos administrativos, como el uso de la firma electrónica y documentos, se ha puesto en marcha en España y en Francia.

DIGITALIZACIÓN DEL RECORRIDO DEL CLIENTE

Un sistema de reserva de citas online con especialistas de la vista y el oído se encuentra disponible en todas las tiendas propias y franquiciadas.

Los clientes pueden acceder a una prueba virtual de las gafas, lo que les permite probar su selección directamente desde casa, pedir la opinión de sus amigos, encontrar modelos de gafas que quizá no encuentren en su tienda más cercana y ahorrar tiempo en su próxima visita a la tienda. Dicha prueba virtual puede realizarse online a través de la página web del Grupo AFFLELOU, así como en las pantallas digitales especializadas que están presentes en 150 tiendas.

#1



LOCALIZA
TU NOMBRE

#2



AUTORIZA
LA CÁMARA
WEB

#3



PRUÉBALAS
EN TU
CARA

#4



O PRUÉBALAS
EN UNA FOTO
QUE SUBAS

PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

La privacidad y la protección de datos es una cuestión esencial para el Grupo AFFLELOU, dado que los datos de salud se manejan y operan a nivel de tienda. Así pues, las entidades del franquiciador no tienen acceso directo a la información sanitaria de los clientes ni a otros datos personales.

Los datos y los sistemas de información son gestionados en general por la Dirección de Sistemas de Información (DSI) corporativa del Grupo AFFLELOU.

Desde mayo de 2018, fecha de la aplicación obligatoria del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), el Grupo ha reforzado sus sistemas de privacidad y protección de datos, así como los procedimientos relacionados.

REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS (RGPD)

Diseñado para adaptar y modernizar el marco legal, el RGPD es el marco de referencia para la protección de datos a nivel europeo que tiene por objeto devolver a los ciudadanos el control sobre sus datos personales, al tiempo que simplifica el entorno normativo para las empresas. Aplicable al tratamiento de datos personales (esté o no automatizado), el objetivo del RGPD es reforzar el método relativo a la recogida y uso de datos personales. Se entiende por datos personales cualquier información relativa a una persona física identificada o identificable.

Se puede identificar a un individuo mediante la referencia a un identificador, como un nombre, una dirección de correo electrónico, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea, o a uno o más factores específicos de su identidad física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural o social. De acuerdo con los requisitos del RGPD, se han designado varios Delegados de Protección de Datos

(DPD) encargados de la protección de los datos personales en todos los países en los que opera el Grupo. Se ha constituido una unidad de gestión de la protección de datos formada por los DPD, un experto jurídico interno especializado en cuestiones relacionadas con el RGPD, el departamento interno de la DSI con la ayuda de consultorías externas cuando sea preciso. Esta unidad de gestión se encarga principalmente de definir y aplicar los procedimientos internos que deben seguirse (por ejemplo, normas de gestión, protocolos, seguros, declaraciones obligatorias, etc.). También se nombró un Comité interno del RGPD con miembros del Departamento Jurídico del Grupo y del Departamento interno de Desarrollo de la Información, para hacer un seguimiento de los procedimientos, las prácticas y los trabajos en curso relacionados con el RGPD dentro del Grupo.

El DPD local, junto con el Director de Recursos Humanos local se identifican como los principales puntos de contacto clave sobre estas cuestiones. La normativa del RGPD y sus aplicaciones operativas

dentro del Grupo se presentan a las nuevas incorporaciones del personal del franquiciador y/o de las tiendas propias. Se ha desarrollado una Carta Informática destinada al uso de las herramientas informáticas, así como una exhaustiva lista de Preguntas Frecuentes (FAQ) sobre temas relacionados con el RGPD (por ejemplo, la transferencia interna de ficheros de clientes, etc.).

Se facilitan una serie de herramientas específicas a los departamentos internos para que el personal pueda identificar su exposición y las posibles áreas de riesgo asociadas a la recogida y al tratamiento de datos personales. Dicha serie de herramientas también incluye un código de buena conducta relacionado con los requisitos del RGPD, la privacidad y la protección de datos, así como la seguridad informática.

Desde 2018 se ha llevado a cabo una importante campaña de información y concienciación entre todo el personal interno y la red. Asimismo se ha impartido formación específica (presencial y de aprendizaje electrónico) dentro del Grupo y varios módulos adicionales se han centrado más en los equipos y Departamentos identificados como potencialmente más afectados.

Se ha mejorado el modelo de contrato de franquicia, que constituye la base de las relaciones de AFFLELOU con sus franquiciados, para cumplir los requisitos del RGPD. De manera sistemática en todas las tiendas se solicita el consentimiento de todos los clientes para la recogida y el uso de sus datos personales, el cual se facilita y valida a través del sistema de firma electrónica implantado en todo el Grupo. En todos los contratos con los proveedores se incluye sistemáticamente una cláusula concreta del RGPD.

CIBERSEGURIDAD

Debido a sus actividades y a la creciente digitalización de sus procesos y servicios, el Grupo AFFLELOU puede ser objeto de ataques informáticos contra sus sistemas de información internos y los datos de sus clientes. Desde hace varios años, la DSI del Grupo ha reforzado sus sistemas informáticos internos y trabaja con consultorías y expertos externos especializados para reforzar sus protecciones y garantías (por ejemplo, auditorías de seguridad, fraude contra el procedimiento relacionado con el Presidente, etc.).

A fin de reforzar la prevención sobre estos temas se distribuyen notas informativas a los empleados sobre los ciberataques y el phishing. Y de manera periódica se organizan sesiones de concienciación para tratar en detalle estos temas concretos a nivel interno.



4

GESTIONAR LA CADENA DE SUMINISTROS Y LA HUELLA AMBIENTAL DE PRODUCTOS



El Grupo AFFLELOU se esfuerza por gestionar su cadena de suministro en lo que se refiere a cuestiones éticas y sociales, así como por reducir el impacto medioambiental de sus métodos de aprovisionamiento. A través de sus relaciones contractuales con sus proveedores y fabricantes, el

Grupo AFFLELOU aspira a trabajar en el diseño ecológico e integrar los principios de la economía circular en el diseño, el desarrollo y el ciclo de vida de los productos.

En este contexto hay que considerar dos cuestiones primordiales: el aprovisionamiento realizado por las tiendas propias y los franquiciados para los productos vendidos en las tiendas, y las compras realizadas para cubrir las necesidades de los equipos corporativos y de la red (por ejemplo, electricidad, papel, consumibles, etc.). Dado que representa la mayor parte de la huella ambiental de toda la cadena de suministro de AFFLELOU, las iniciativas llevadas a cabo por el Grupo se centran en primer lugar en las prácticas de aprovisionamiento de las tiendas propias y de los franquiciados para los productos vendidos en las tiendas.



+2,7

MILLONES DE MONTURAS Y GAFAS DE SOL VENDIDAS EN 2021

+600

REFERENCIAS ~250 SKU EN TIENDAS EN CUALQUIER MOMENTO

PRESENTACIÓN DEL MODELO DE COMPRAS CENTRALIZADO

SISTEMA DE REFERENCIACIÓN CENTRAL

Con el fin de facilitar el suministro y compras de sus tiendas propias y franquiciadas, el Grupo AFFLELOU ha desarrollado un circuito interno de referenciación y pago. Los proveedores figuran referenciados por medio de un acuerdo de referenciación específico con la entidad franquiciadora en el sistema de referenciación central de AFFLELOU. Un departamento de compras y de referenciación de proveedores del Grupo se encarga de la referenciación de proveedores, el establecimiento de las condiciones de suministro y la negociación de los contratos de compra.

Las tiendas propias y los franquiciados solo deben trabajar y pedir productos a los proveedores referenciados. Así pues, harán los pedidos directamente al proveedor que figure en el sistema de referenciación central quien entregará los productos y la factura directamente a la filial o franquiciado. Cada mes el proveedor entrega un extracto de todas las facturas al Grupo AFFLELOU que será quien abone directamente a los proveedores. Con esta relación tripartita y este marco global, el Grupo AFFLELOU garantiza la calidad de los productos y las condiciones de compra (por ejemplo, el servicio postventa, las condiciones financieras, etc.) a su red actuando como intermediario. Este sistema de referenciación central se utiliza tanto para los productos que no son de la marca (principalmente) como para los productos de la marca ALAIN AFFLELOU.



Con la mayoría de los proveedores y fabricantes venimos trabajando desde hace mucho tiempo. Dado que no hay una renovación significativa del grupo de proveedores a lo largo del año, hemos establecido con ellos relaciones duraderas y de confianza. El Grupo AFFLELOU colabora estrechamente con sus socios en el diseño, el desarrollo y la fabricación de los productos.

FUNCIÓN DE MAYORISTA PARA LOS PRODUCTOS DE LA MARCA ALAIN AFFLELOU

Los productos de la marca ALAIN AFFLELOU son elaborados por fabricantes que vienen trabajando para la marca desde hace tiempo. El Grupo AFFLELOU compra los productos directamente a estos fabricantes, actuando como mayorista, en nombre de las tiendas propias y de las franquicias. Los productos se almacenan en un almacén central antes de ser distribuidos a las distintas tiendas del Grupo.

MÁS DE 150 PROVEEDORES

PRODUCTOS DE LA MARCA ALAIN AFFLELOU (PRODUCTOS DE LA MARCA AA)

En 2020 los productos de la marca ALAIN AFFLELOU representaron el 30% de las compras realizadas por las tiendas franquiciadas y propias del Grupo y alrededor del 25% de los volúmenes anuales vendidos dentro de la red.

DISEÑO Y DESARROLLO

La división de diseño y desarrollo del Grupo AFFLELOU ubicada en Ginebra (Suiza) se encarga del desarrollo de todos los productos de la marca ALAIN AFFLELOU y está formada por el Director de Producto del Grupo y cinco jefes de producto. El Grupo también trabaja en el diseño de productos con sus proveedores cuando estos disponen de una función de diseño interna. La creación de prototipos y la prueba de muestras son siempre realizadas por los fabricantes.

IMPACTO MEDIOAMBIENTAL Y SOCIAL DE LA FABRICACIÓN DE PRODUCTOS DE LA MARCA AA

La fabricación de productos de la marca AA se subcontrata en su totalidad a fabricantes exclusivos y consolidados, situados principalmente en Asia, con los que la marca tiene un largo historial de colaboración. Los dos principales fabricantes se encuentran en China (para las monturas) y Japón (para las lentes) y representan más de 4/5 de la producción anual de la marca AA.

En 2020 la red de fabricación contaba con 40 fábricas. La fabricación de productos de la marca AA se define a través de los requisitos y especificaciones de producción aplicados por el Grupo en los contratos comerciales.

El fabricante chino también posee un Código de Conducta que incluye principios y compromisos sobre comportamientos éticos y responsables, el respeto de los Derechos Humanos (por ejemplo, trabajo forzoso, trabajo infantil, discriminación, acoso y abuso, seguridad y salud), el establecimiento de condiciones de trabajo adecuadas (por ejemplo, horas de trabajo, salarios y beneficios, libertad de asociación), así como el respeto del medioambiente.

Desde principios de 2020 el Grupo lleva trabajando en un programa informático que permite evaluar las prácticas éticas de los proveedores, especialmente en el contexto del deber de diligencia exigido por el RGPD.



USO DE MATERIALES MÁS SOSTENIBLES

El Grupo AFFLELOU se esfuerza por asumir el reto ambiental con la integración de materiales más sostenibles en las colecciones a través tres ejes principales:

#1

MATERIALES RECICLADOS

El PET reciclado (rPET) es una materia prima que se obtiene a partir de botellas de plástico recicladas recogidas en los contenedores públicos de basura y/o procedentes de residuos marinos recuperados por empresas especializadas. La primera colección de gafas de sol ecológicas del Grupo es la colección H2O by Afflelou que se lanzó en agosto de 2020. Sus monturas están hechas con botellas de plástico recicladas y vienen con lentes biodegradables. Su estuche también está hecho con materiales reciclados. Para la fabricación de un par de gafas se necesitan cinco botellas de plástico recicladas. El proceso de reciclaje de las botellas de agua está certificado por la certificación Global Recycled Standard (GRS) 4.0.

10.000 MONTURAS COMERCIALIZADAS
DE LA COLECCIÓN H2O

+50.000 BOTELLAS RECICLADAS
TRANSFORMADAS EN MONTURAS

50.000 ESTUCHES FABRICADOS
CON MATERIALES RECICLADOS



#2

MATERIALES BIODEGRADABLES



El BD8 es una materia prima de plástico biodegradable. Todas las lentes de demostración y de presentación expuestas en las tiendas están fabricadas con este material biodegradable. Además, todos los productos de la marca AA se empaquetan en bolsas de plástico protectoras biodegradables.

+2,5 MILLONES DE BOLSAS

DE PLÁSTICO BIODEGRADABLE

(EL 100% DE LOS PRODUCTOS DE LA MARCA)

+13.000 MONTURAS DE LAS GAFAS

DE SOL FABRICADAS CON BD8

#3

MATERIALES NATURALES

El G850 es una materia prima vegetal de aceite de ricino fabricada en Francia. La colección Magic Eco-Friendly lanzada en noviembre de 2020 integra la materia prima G850 en sus monturas y viene con lentes biodegradables.

+80.000 MONTURAS

COMERCIALIZADAS PARA LA COLECCIÓN
MAGIC ECO-FRIENDLY

PROCESO DE FABRICACIÓN



BENEFICIOS

- No conduce a la deforestación
- Recurso renovable que puede cultivarse en zonas semiáridas
- No ocupa tierras agrícolas útiles para el consumo humano
- Una planta naturalmente resistente cultivada de manera responsable
- Alta tolerancia a la sequía, baja necesidad de agua
- Varias recolecciones al año

PRODUCTOS DE OTRAS MARCAS

En 2020 los productos ópticos y auditivos de otras marcas representaron el 70% de las compras realizadas por las tiendas franquiciadas y propias del Grupo y más del 70% del volumen anual vendido en la red.

El número de proveedores referenciados para los productos ópticos y auditivos es bastante limitado (aprox. 250 proveedores referenciados a finales de 2020, incluyendo las principales zonas geográficas). Los fabricantes de lentes, monturas, gafas de sol y lentillas son empresas importantes con presencia internacional, de las cuales la mayoría tiene compromiso con el desarrollo sostenible. En el marco de estos planteamientos de RSC se asumen compromisos e iniciativas relacionados con los impactos ambientales y sociales de la fabricación de productos. Cuando un proveedor tiene su propio Código de Conducta y/o un Código Ético, se adjunta sistemáticamente al contrato de compra firmado con el Grupo AFFLELOU.

REDUCCIÓN DE LOS VOLÚMENES DE PRODUCCIÓN Y EXISTENCIAS DE PRODUCTOS

La prueba virtual, tanto en línea como en la tienda, permite que los clientes puedan probarse modelos de productos que no estén todavía disponibles en su tienda más cercana y/o que aún no se hayan fabricado (por ejemplo, nuevas colecciones). Por lo tanto, al adaptar aún más los volúmenes de producción a la demanda de los clientes en tiempo real se reducen las existencias y el volumen de productos sin vender dentro de la red de AFFLELOU.



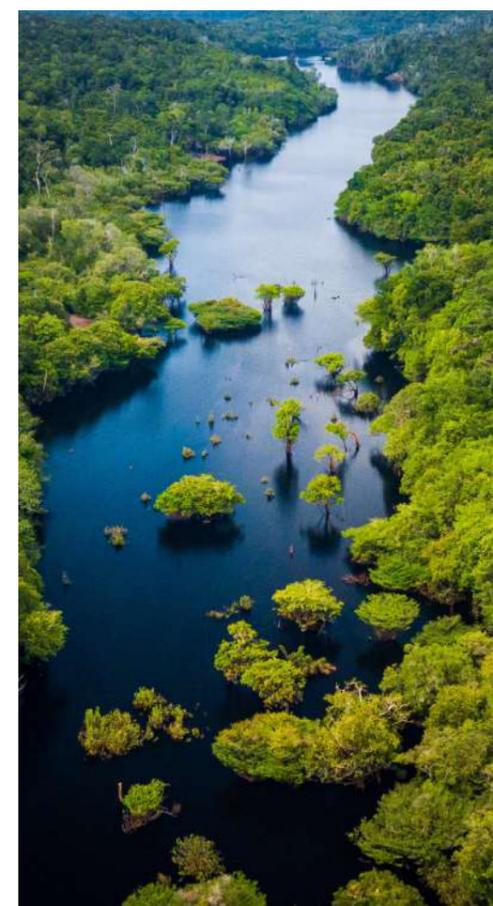
TRANSPORTE Y LOGÍSTICA

La logística para el transporte de productos desde los centros de fabricación hasta las tiendas de AFFLELOU se subcontrata en su totalidad a terceros. Anteriormente, las monturas y las lentes se entregaban en transportes separados a diario. Ahora, en lugar de realizar dos envíos distintos, se ha puesto en marcha un mecanismo de expedición agrupado con los proveedores para reducir el impacto ambiental de la logística.

FIN DE VIDA DEL PRODUCTO

Los productos ópticos y stocks no vendidos se envían prioritariamente a España para su donación a la Fundación ALAIN AFFLELOU. De este modo, las gafas se reutilizarán con iniciativas de apoyo a las comunidades y/o personas necesitadas (para mayor información, se puede consultar la sección «Fundación ALAIN AFFLELOU»). Las pilas y los sistemas de los audífonos también se reciclan caso por caso a través de la red. Se prevé que en los próximos años se implante un proceso de reciclaje de lentes y envases termoformados en las tiendas que permitirá convertirlos en granulado para las carreteras o la construcción.

Aquellos productos que no se reutilizan en los proyectos de la Fundación, se destruyen a través de cadenas específicas. Son poco significativos los volúmenes que se destruyen al año.



Fundación ALAIN AFFLELOU



OTRAS COMPRAS

Para la realización de las distintas obras de la tienda durante la fase de apertura y/o renovación, se fomenta la contratación de contratistas locales externos. Se crean grupos de proveedores regionales para que en el futuro se pueda contar con la participación de empresas locales. Siempre que sea posible, se prefieren contratistas certificados.

En las oficinas centrales de Francia, todos los vasos de plástico se han sustituido por vasos de cartón y además, a todos los empleados se les ha entregado una botella de agua individual con su nombre para que eviten utilizar vasos de un solo uso.

5

CUIDAR DE NUESTROS EQUIPOS



Las mujeres y los hombres que componen el Grupo AFFLELOU son nuestro activo más valioso. Nuestro objetivo es preservar su seguridad, mejorar su bienestar en el trabajo, desarrollar sus competencias y su trayectoria profesional, así como promover la diversidad como fortaleza para conseguir nuestras ambiciones y objetivos colectivos.

Estamos firmemente convencidos que el éxito colectivo va de la mano de un entorno de trabajo sostenible. Esta es la razón por la que centramos nuestros esfuerzos en apoyar a nuestros equipos (oficinas centrales, tiendas propias y red) y para que alcancen su máximo potencial y el mejor rendimiento posible.

PLANTILLA DEL GRUPO AFFLELOU

A 31 de diciembre de 2020 nuestra plantilla se compone de 1.279 colaboradores (oficinas centrales y tiendas propias), lo que corresponde a 1.197 empleados equivalentes a tiempo completo (ETC).

El 55% de la plantilla se encuentra en Francia y el 40% en España.

El 89% del total de la plantilla son empleados con contrato indefinido.

PLANTILLA TOTAL	FRANCIA	ESPAÑA	PORTUGAL	SUIZA	BÉLGICA	LUXEMBURGO	TOTAL
OFICINAS CENTRALES DEL FRANQUICIADOR	235	104	6	10	6	1	387
TIENDAS PROPIAS	483	409	25		-		892
TOTAL	718	513	31	10	6	1	1.279

SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

EVALUAR Y PREVENIR LOS ACCIDENTES LABORALES

En Francia se evalúan los riesgos potenciales relacionados con la salud y la seguridad en el trabajo del personal de las oficinas centrales y de las tiendas y se formalizan en un Documento de Evaluación de Riesgos Laborales. Los riesgos identificados se jerarquizan según la gravedad potencial, la frecuencia de exposición y las medidas de prevención existentes. Durante la evaluación de riesgos se revisan todos los años los planes de acción con el fin de reforzar las iniciativas ya implantadas.

En las tiendas los mayores riesgos potenciales de accidente se relacionan con la zona del taller donde se cortan y moldean las lentes para las gafas. Cuando un empleado da forma a las lentes puede que la máquina de tallado emita polvo de vidrio y plástico (policarbonato) y también se pueden producir accidentes al utilizar las herramientas (por ejemplo, destornilladores, alicates, etc.).

Para evitar estos riesgos, las lentes son cortadas siempre automáticamente por las máquinas cortadoras de lentes, limitando la manipulación manual. Además de la ventilación activa de los locales, las máquinas cortadoras y tallado de lentes constan de una cubierta de protección que puedan capturar las emisiones de productos gracias a un mecanismo específico. El corte y tallado de las lentes lo realiza solo un colaborador formado. Los equipos de la tienda reciben formación específica sobre el manejo de la máquina de tallado. Todas las tiendas cuentan con un equipo de protección individual (EPI) (por ejemplo, gafas de protección, guantes).

	Unidades	2019	2020
ACCIDENTES CON BAJA LABORAL	Número	21	16
ACCIDENTES SIN BAJA LABORAL	Número	12	6
NÚMERO TOTAL DE ACCIDENTES	Número	33	22
ÍNDICE DE FRECUENCIA (CON BAJA)*	Número	1,48	1,22
ÍNDICE DE GRAVEDAD (CON BAJA)**	Número	0,06	0,06

* Índice de frecuencia = Total de accidentes con baja laboral x 1.000.000 / Total de horas trabajadas

** Índice de gravedad = Total de días de ausencia relacionados con accidentes con baja x 1.000 / Total de horas trabajadas

No se han identificado riesgos importantes de accidentes laborales del personal de las oficinas centrales ni de los equipos administrativos del Grupo AFFLELOU en las oficinas. La mayoría de los accidentes notificados están relacionados con los desplazamientos.

MEDIDAS RELACIONADAS CON LA CRISIS SANITARIA

Para hacer frente a la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, el Grupo AFFLELOU ha adoptado medidas que garantizan la seguridad de los equipos. El Grupo ha desarrollado protocolos de salud que se han distribuido a todos los equipos, incluidos los de las tiendas propias y franquiciadas, relativos a las buenas prácticas en el lugar (por ejemplo, el uso de mascarillas, de gel hidroalcohólico, etc.).

Igualmente en nuestras distintas instalaciones que permanecieron abiertas se han tomado medidas para garantizar la seguridad de todos (por ejemplo, normas de limpieza, distanciamiento social, etc.). Además, se ha proporcionado a los equipos información sobre los distintos aspectos de la crisis sanitaria a través de un canal interno exclusivo en línea. También se ha permitido y fomentado el teletrabajo, siempre que fuera posible, especialmente en las oficinas centrales y en las sucursales.

Durante la pandemia estamos haciendo todo lo posible por mantener el vínculo entre el Grupo y sus colaboradores, así como entre los distintos equipos. El departamento de Recursos Humanos del Grupo trabaja para mantener la salud mental, la vida en equipo y el buen estado de ánimo de los empleados, sobre todo durante los eventos internos, los debates y los periodos de intercambio a distancia. Por ejemplo, se ha creado una línea telefónica de ayuda con la organización francesa de seguros que presta apoyo psicológico específico y gratuito a todos los empleados.

En Francia en el año 2020 también se desarrolló un plan de protección del empleo y de reducción de la jornada laboral para hacer frente a los cierres de tiendas y a la reducción de la actividad. Se han revisado y actualizado los Documentos de Evaluación de Riesgos Laborales con el fin de los posibles riesgos relacionados con la crisis sanitaria de la COVID-19. Se han desarrollado planes de acción, incluidos protocolos sanitarios y medidas in situ, que se han implantado en todos nuestros equipos. Se ha designado a una persona referente de la COVID-19 entre los trabajadores de las oficinas centrales para coordinar las iniciativas y los planes de acción en todas las tiendas, así como para controlar las medidas de seguridad adoptadas en el lugar.

SALUD Y BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS

Porque nuestros equipos son nuestro activo más valioso, nos preocupamos cada día por su salud y bienestar en el trabajo. A través de nuestras sucursales, oficinas y tiendas propias, se llevan a cabo diversas iniciativas para garantizar un entorno de trabajo sostenible y una buena calidad de vida laboral. Teniendo en cuenta los avances tecnológicos en materia de comunicación y las nuevas dimensiones de la organización del trabajo, el Grupo AFFLELOU elaboró en 2019 una Carta sobre el trabajo a distancia en Francia y en España para las oficinas centrales del franquiciador y las sucursales. En España los colaboradores pueden teletrabajar hasta 36 días al año. El teletrabajo se amplía durante la pandemia, siempre que se pueda, para proteger la salud de los empleados y adaptar la actividad a las recomendaciones oficiales.

Desde 2019 existe en el Grupo una Carta sobre el derecho a la desconexión digital de todos los empleados. Se entiende por desconexión digital en el ámbito laboral el derecho de los trabajadores a no contestar correos electrónicos, mensajes, cualquier otra herramienta que les permita estar localizados de manera remota ni llamadas telefónicas fuera de su jornada laboral (incluido durante las vacaciones y permisos autorizados). Estar conectados con el trabajo de manera extrema puede provocar problemas de conciliación de la vida laboral y familiar y, por tanto, afectar a la vida personal, la salud física y mental, así como al equilibrio psicológico de cualquier empleado. A través de esta política, el Grupo AFFLELOU reafirma la importancia del uso adecuado de las herramientas digitales para respetar el tiempo libre, los permisos y las vacaciones, los periodos de ausencia justificada, así como el equilibrio entre la vida privada y la vida laboral. Con la Carta se impartió un curso de formación específico y se activó una campaña de concienciación a todos los empleados en 2019 con el fin de 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. Estas acciones de formación y concienciación sobre la desconexión digital se integrarán en lo sucesivo en la cartera de formación del Grupo.

	Unidad	2019	2020
DÍAS DE AUSENCIA POR ENFERMEDAD	Días	12.349	16.653
DÍAS DE AUSENCIA POR ACCIDENTE LABORAL	Días	916	824
OTROS DÍAS DE AUSENCIA	Días	500	16.822
TOTAL DE DÍAS DE AUSENCIA	Días	13.765	34.299
TOTAL DE HORAS TRABAJADAS	Horas	14.157.771	13.089.299
TASA DE ABSENTISMO*	%	0,68	1,83

* Tasa de absentismo = 100 * (Total de días de ausencia / Total de horas trabajadas)

Se ha introducido la flexibilidad de horarios para los trabajadores de las oficinas centrales de Francia y de España. En Francia también se permite la adaptación del horario laboral durante las temporadas de vuelta al colegio (horarios de trabajo flexibles) y/o si los hijos de los empleados están enfermos (2 días de trabajo remunerados al año). En algunas tiendas propias se ha establecido una semana de 4 días por medio de un convenio específico (por ejemplo, Champs Elysées, Les Halles, etc.). El personal de las oficinas centrales, de las sucursales y de las tiendas propias cuentan con la cobertura de un seguro médico a cargo por completo del Grupo AFFLELOU. Además, se ha implantado una línea de asistencia telefónica disponible para todos los colaboradores con la ayuda del proveedor de seguros de enfermedad y de vida.

Con el fin de mejorar el bienestar de los empleados en el trabajo los departamentos de RRHH locales han implantado otras iniciativas en aquellos países en los que opera el Grupo. Así pues, en Francia se han puesto en marcha las siguientes acciones:

- Cursos deportivos en línea para los empleados de las oficinas centrales, las sucursales y las tiendas propias;
- Un día libre con motivo del cumpleaños del empleado de las oficinas centrales;
- Creación de un equipo de fútbol y dotación de material deportivo en las oficinas centrales (Francia y España).

DIÁLOGO SOCIAL Y CONVENIOS COLECTIVOS

En 2020 se reunieron en un encuentro anual 506 colaboradores de todo el Grupo, lo que representa el 40% de la plantilla total. Tanto en Francia como en España se eligen representantes de los empleados de las oficinas centrales y de las tiendas propias, de acuerdo con la legislación nacional y local.

A finales de 2020 había 6 convenios colectivos en el Grupo, de los cuales 4 se firmaron durante el año: un convenio para la creación de un comité de salud, seguridad y condiciones de trabajo; un convenio que aborda los temas de la remuneración, la igualdad profesional entre hombres y mujeres, así como la planificación del empleo y las competencias; un nuevo convenio de participación en los beneficios; un nuevo reglamento para el Plan de Ahorro del Grupo.

NÚMERO DE CONVENIOS COLECTIVOS	Unidad	Oficinas centrales del Franquiciador	Sucursales
REMUNERACIÓN Y SALARIOS	Número	-	1
PARTICIPACIÓN EN LOS BENEFICIOS	Número	2	-
GESTIÓN DEL EMPLEO Y DE LAS COMPETENCIAS	Número	-	1
REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES	Número	-	1
IGUALDAD DE GÉNERO	Número	-	1
TOTAL	-	2	4

El Departamento de Recursos Humanos del Grupo, los distintos equipos locales de RRHH, así como por los representantes elegidos gestionan a diario el diálogo social. Una intranet interna con diferentes canales de discusión y comunicación también permite al Departamento de RRHH informar y transmitir diversas informaciones a los colaboradores (por ejemplo, temas sociales, nuevas oportunidades de trabajo, integración y promociones, cumpleaños, etc.)

DESARROLLO DE COMPETENCIAS Y GESTIÓN DE LA TRAYECTORIA PROFESIONAL

El Grupo AFFLELOU se esfuerza por mantener una política activa de formación para salvaguardar y desarrollar las competencias de acuerdo con nuestras exigencias profesionales, especialmente en términos de calidad y seguridad, de innovación y de satisfacción del cliente.

En este contexto, tanto en Francia como en España se ha puesto en marcha una gestión prospectiva del empleo y de las competencias. Sus objetivos incluyen la identificación, la organización y la optimización de las competencias de los colaboradores para responder a las necesidades estratégicas del Grupo, así como la anticipación y el tratamiento de los cambios sectoriales para evaluar el capital de competencias del Grupo.

	Unidad	2019	2020
NÚMERO DE COLABORADORES FORMADOS	Número	914	391
NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN	Horas	23.163	7.417
PORCENTAJE DE GASTOS DE FORMACIÓN EN LA NÓMINA TOTAL DEL GRUPO	%	2,11	2,00

NUESTRAS DIFERENTES PROFESIONES Y COMPETENCIAS

MONTADOR - VENDEDOR

El responsable del ajuste de monturas y vendedor se encarga de recibir a los clientes y venderles monturas y lentes, a la vez que aporta conocimientos técnicos. Monta las gafas en el taller y participa en la gestión diaria de la tienda.

ÓPTICO DIPLOMADO

El óptico se encarga de recibir a clientes y venderles equipos ópticos al tiempo que aporta sus conocimientos técnicos. Monta las gafas en el taller y participa en la gestión diaria de la tienda.

AUDIÓLOGO CUALIFICADO

El audiólogo, por prescripción médica, realiza el equipamiento de las personas sordas o con problemas de audición. Diseña y adapta los audífonos hechos a medida y comprueba su eficacia. Explica de forma didáctica el funcionamiento y el mantenimiento de los audífonos a los pacientes, con frecuencia bastante discapacitados por su deficiencia.

JEFE DE TALLER

El jefe de taller se encarga de recibir a clientes y venderles gafas y lentes, al tiempo que aporta sus conocimientos técnicos. Vela por el buen funcionamiento diario del taller, respetando los objetivos (por ejemplo, calidad, coste, plazos, motivación y seguridad) definidos por el Grupo, y dirige a su equipo.

DIRECTOR ADJUNTO DE TIENDA

El director adjunto de tienda es responsable del buen funcionamiento y desarrollo de su tienda, de acuerdo con las directrices del director de la tienda. Representa al Grupo AFFLELOU en la aplicación de su política general, gestiona la tienda y supervisa a su equipo. Es responsable de la calidad del servicio al cliente.

DIRECTOR DE TIENDA

El director de tienda es responsable del buen funcionamiento y desarrollo de su tienda, de acuerdo con las directrices recibidas del Grupo. Representa al Grupo en la aplicación de su política general, gestiona la tienda y supervisa a su equipo. Es responsable de la calidad del servicio al cliente.

AFFLELOU ACADEMY

En 2013 se puso en marcha la escuela de formación Afflelou Academy con el objetivo de apoyar en el desarrollo de sus competencias y habilidades a los empleados de nuestras oficinas centrales y sucursales, a los equipos de las tiendas propias y a los franquiciados. En particular, les apoya en su trayectoria profesional para responder de la mejor manera posible a las exigencias de los mercados de óptica y audiolología y para optimizar la satisfacción de nuestros clientes.

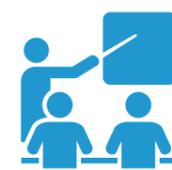
En Francia y España la misión de esta escuela y centro de formación es:

- introducir a los trabajadores internos en las profesiones de óptica y audiolología como parte de su proceso de integración para ayudarles a comprender mejor los retos de nuestras actividades;
- aumentar y perfeccionar las competencias comerciales, de gestión y técnicas de nuestros equipos;
- transferir nuestro know-how único y garantizar tanto la pertinencia como la coherencia de las prácticas dentro del Grupo;
- apoyar a nuestros talentos para que se adapten a los nuevos retos.

Se imparten formaciones online y presenciales sobre diversos temas. El catálogo de formación incluye módulos sobre las actividades del Grupo AFFLELOU (por ejemplo, salud visual, audífonos, etc.), apoyo a las tiendas propias y a los franquiciados (por ejemplo, técnicas de venta, eficacia operativa, gestión, derechos laborales, etc.) y otras competencias específicas o interdisciplinarias (como idiomas, informática, etc.).

Los formadores expertos de Afflelou Academy pueden realizar formaciones presenciales en las oficinas centrales del Grupo o in situ en toda Francia y España. También se adaptan a solicitudes específicas dando formación a medida. En Francia varios formadores internos de las oficinas centrales del franquiciador o de los equipos de las tiendas propias francesas también participan en sesiones formativas impartidas por Afflelou Academy y/o en formaciones sobre el terreno impartidas al personal de las oficinas centrales, de las tiendas propias y de los franquiciados.

Afflelou Academy es un centro apto para aquellas personas que no están cualificadas en el sector de la óptica y/o que deben realizar un curso de reciclaje para formarse en nuestras profesiones a través de un curso de formación preliminar de dos días antes de unirse a un equipo de la tienda y comenzar su nueva carrera dentro del Grupo. Se está implantando un recorrido de formación similar para las actividades relacionadas con la audición.

**AFFLELOU ACADEMY**

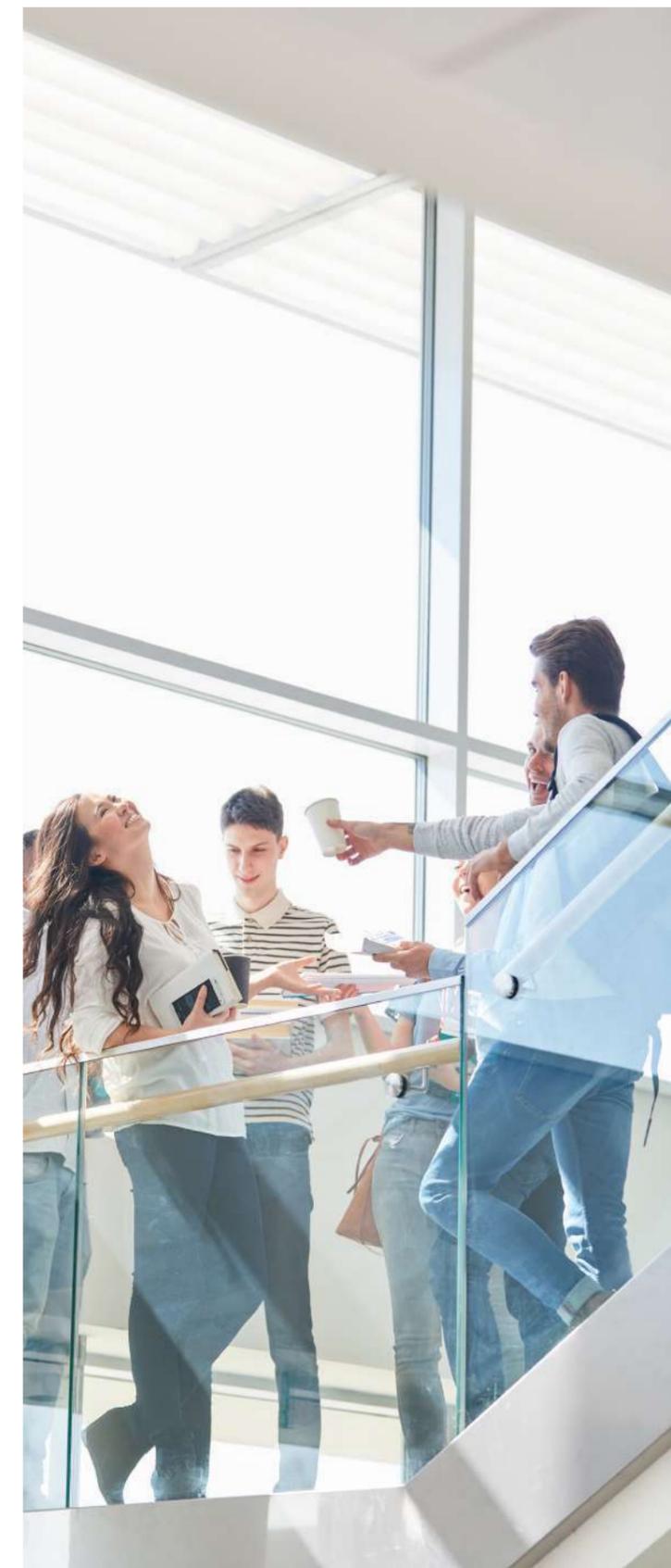
1.000
PERSONAS FORMADAS
CADA AÑO EN
AFFLELOU ACADEMY



5 FORMADORES
INTERNOS



En 2019 ALAIN AFFLELOU España y CUNIMAD (Centro Universitario Internacional de Madrid adscrito a la Universidad de Alcalá de Henares) lanzan el primer grado de óptica y optometría de España con realidad virtual inmersiva. Esta iniciativa se enmarca en la apuesta del Grupo por el talento óptico, la innovación y el uso de la tecnología en los métodos de aprendizaje. Además, los alumnos podrán realizar sus prácticas en las tiendas AFFLELOU más cercanas a su domicilio con tutores formados y acreditados por la Universidad o en el Centro de Talentos de Madrid. Durante el periodo 2020-2021 han participado 45 alumnos y 19 tutores a lo largo de 1.700 horas de formación práctica. El número de matriculados en 2020 duplica las cifras de 2019.



ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTOS

Dado que los profesionales cualificados que componen nuestros equipos son esenciales para nuestra experiencia y conocimientos técnicos, es crucial que el Grupo AFFLELOU contrate talentos y les apoye en su desarrollo profesional y personal.

CONTRATACIÓN DE NUEVOS TALENTOS

A veces el Grupo AFFLELOU tiene dificultades para contratar nuevos talentos, en particular ópticos y audioprotesistas. El sector se enfrenta a una mayor competencia y la profesión se percibe ahora como más exigente, especialmente para las generaciones más jóvenes. Se llevan a cabo diversas iniciativas en el Grupo para atraer a talentos como son un horario de trabajo flexible, un desarrollo profesional más fácil y una remuneración atractiva.

Dada la gran competitividad del sector, es esencial para el Grupo sacar provecho de la marca de empleador, especialmente de cara a los candidatos. En los últimos años se han identificado y reforzado algunos aspectos para desarrollar nuestra marca de empleador: presencia en redes sociales y bolsas de trabajo concretas, intervenciones en escuelas y universidades, creación de una página dedicada a la carrera profesional en nuestro sitio web corporativo, así como un enfoque de RSC formalizado y comunicado.

En 2020 el Grupo AFFLELOU contrató a 395 colaboradores nuevos, de los cuales el 43% para las tiendas propias francesas y el 34% para las tiendas propias españolas.

	Unidad	2019	2020
SALIDAS	Número	403	395
NÚMERO	Número	414	362
ÍNDICE DE ROTACIÓN*	%	33	30

* Índice de rotación = $100 * ((\text{Total de contrataciones, incluido crecimiento externo} + \text{Total de salidas}) / 2)$
/ Plantilla total a 31 de diciembre

Para reforzar la integración de los recién incorporados al Grupo, todo empleado nuevo participa en una sesión de integración. El Grupo AFFLELOU también promueve los contratos de trabajo-estudio dentro de sus equipos, lo que permite incorporar a nuevos talentos en una fase temprana y contratarlos posteriormente con contratos permanentes. Cada año se firman unos 50 contratos de trabajo-estudio a través de la red de tiendas propias.

En España los Premios Afflelou Challenge son una iniciativa anual puesta en marcha con las universidades españolas para atraer a jóvenes talentos y facilitar la incorporación al mercado laboral de los jóvenes licenciados en óptica y optometría. Mediante una experiencia innovadora y digital para los candidatos, el objetivo de esta iniciativa es diseñar una acción que suscite el interés de los jóvenes talentos licenciados. El concurso se basa en 3 desafíos propuestos a jóvenes licenciados:

- #1**
Dirigir la evacuación de tres grandes ciudades ante una catástrofe natural,
- #2**
Entrevista de competencias con el equipo de RRHH del Grupo AFFLELOU,
- #3**
Proyecto individual que se defenderá ante un comité de evaluación.

Existen conciertos económicos en España con distintas escuelas y universidades para la obtención de diplomas tanto en el sector de óptica como de salud auditiva, lo que permite a los estudiantes acceder a la trayectoria educativa a un precio más bajo (ej. 10% de descuento en todas las titulaciones de la UNIR, 40% de descuento con escuelas de audiología como Vicente Moya y Mope). También se negocian ayudas y fondos de becas para fomentar que los jóvenes estudien un grado en estos campos.

APOYAR A LOS TALENTOS EN SU TRAYECTORIA PROFESIONAL

Acompañar a los empleados en su desarrollo profesional y personal, así como ofrecer oportunidades de carrera adecuadas y reconocer los logros, son claves para seguir desarrollando nuestros talentos. En AFFLELOU nos esforzamos por ofrecer a nuestros colaboradores oportunidades para progresar profesionalmente, aumentar su empleabilidad y desarrollar sus talentos, incluso a aquellos que no son profesionales.

En el marco de la política de movilidad interna del Grupo, cada año se realizan promociones internas dentro de los equipos, lo cual implica un cambio de funciones y a veces un cambio de nivel de responsabilidad. En 2020 15 colaboradores han sido promocionados entre el personal de las tiendas propias. La promoción interna hacia el puesto de director de tienda se fomenta mediante un programa específico que incluye un periodo de prueba de varios meses para los talentos identificados.

La movilidad geográfica también se incluye en la política de movilidad interna, lo que permite a nuestros empleados trasladarse de una región a otra. Las oportunidades de empleo se proponen siempre en primer lugar a nivel interno antes de comunicarlas a los candidatos externos. Las ofertas se publican en los boletines informativos, la intranet y los canales de comunicación interna del Grupo.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

LUCHA CONTRA LA DISCRIMINACIÓN

El Grupo AFFLELOU se esfuerza por construir una plantilla diversa que promueva la integración de profesionales con perfiles diversos con independencia de su sexo, orientación sexual, raza, nacionalidad, origen étnico, religión, creencias, edad, discapacidad o cualquier otro criterio personal o social.

El proceso de contratación del Grupo AFFLELOU se ha desarrollado integrando aspectos que permiten evitar posibles discriminaciones durante las contrataciones. Así pues, se han incorporado durante dicho proceso recordatorios formalizados sobre los riesgos de discriminación que deben evitarse. En España se ha desarrollado una política de no discriminación y un plan de igualdad de oportunidades entre todos los equipos.

EN 2020 ALAIN AFFLELOU ESPAÑA FIRMÓ LA CARTA EUROPEA DE LA DIVERSIDAD DE LA FUNDACIÓN DIVERSIDAD. LAS EMPRESAS QUE SE ADHIEREN VOLUNTARIAMENTE A LA CARTA RESPETAN LA NORMATIVA APLICABLE EN MATERIA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y MEDIDAS ANTIDISCRIMINATORIAS, Y ADOPTAN LOS SIGUIENTES PRINCIPIOS:

Concienciar sobre los principios de igualdad de oportunidades y respeto a la diversidad, incluyéndolos como valores de la empresa y difundiéndolos entre su personal;

Participar en la constitución de una plantilla diversa, promoviendo la integración de profesionales con perfiles diversos con independencia de su género, orientación sexual, raza, nacionalidad, origen étnico, religión, creencias, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social;

Promover la inclusión, favoreciendo la integración efectiva, evitando cualquier tipo de discriminación (directa o indirecta) en el trabajo;

Considerar la diversidad en todas las políticas de recursos humanos, gestionando la diversidad de forma interdisciplinar, como base y principio de todas las decisiones tomadas en este ámbito;

Promover la conciliación de la vida laboral y familiar logrando el equilibrio entre el trabajo, la familia y el tiempo de ocio, estableciendo mecanismos que permitan armonizar la vida laboral, familiar y personal de todos los empleados;

Reconocer la diversidad de sus clientes, que es también una fuente de innovación y desarrollo;

Extender y comunicar el compromiso a su personal, compartiendo e informando a toda la empresa la responsabilidad que la organización adquiere al firmar la Carta de la Diversidad;

Difundir el compromiso entre sus empresas proveedoras, invitándolas a unirse a la comunidad de empresas en España que se adhieren al compromiso voluntario promovido por la Carta;

Trasladar este compromiso a las administraciones, organizaciones empresariales, sindicatos y otros agentes sociales;

Integrar los resultados obtenidos por la aplicación de las políticas de diversidad en el informe anual de la compañía.

DIVERSIDAD DE GÉNERO

A 31 de diciembre de 2020 el Grupo AFFLELOU cuenta con 852 mujeres, que representan el 67% del total de la plantilla. Entre los colaboradores de las oficinas centrales del franquiciador, las mujeres representan el 58% de los miembros. En las sucursales, las mujeres representan el 70% de la plantilla. Esta representatividad de las mujeres también se sigue a nivel nacional: 59% en Francia, 77% en España, 68% en Portugal. En España y Francia se ha establecido un acuerdo de igualdad de género.

En Francia, las empresas con 50 empleados como mínimo deben calcular y publicar todos los años su Índice de Igualdad de Género. Este Índice ha sido diseñado como una herramienta sencilla y práctica para acabar con la desigualdad de género en el lugar de trabajo. En concreto, permite que las compañías midan la diferencia salarial entre hombres y mujeres y destaca aquellas áreas de mejora cuando estas diferencias sean injustificadas. El cálculo del índice incluye los siguientes aspectos: brecha salarial de género, brecha en la tasa de aumento individual, brecha en la tasa de promoción, número de empleadas que reciben un aumento tras la baja por maternidad y paridad entre los 10 empleados mejor pagados.

ÍNDICE DE IGUALDAD DE GÉNERO - FRANCIA	2019	2020
ÓPTICA AFFLELOU	77 / 100	87 / 100
ALAIN AFFLELOU FRANQUICIADOR	78 / 100	80 / 100
AFFLELOU	54 / 100	88 / 100

En este contexto, todas las acciones puestas en marcha para luchar contra la desigualdad de género en Francia, en particular en términos de brecha salarial, han resultado en

una mejora significativa del Índice entre 2019 y 2020 para las filiales pertinentes.

En 2020 ALAIN AFFLELOU España encabeza el ranking de las TOP30 Empresas en España con mejores prácticas en Diversidad, Inclusión e Igualdad (INTRAMA).

EMPLEO DE DISCAPACITADOS

El Grupo AFFLELOU, a través de sus actividades relacionadas con la salud visual y auditiva, es muy sensible a la integración y el mantenimiento de las personas con discapacidad en el mercado laboral.

El Grupo AFFLELOU abre todas las oportunidades de empleo a las personas con discapacidad. Así, a finales de 2020, el Grupo empleaba a 22 colaboradores con discapacidad en Francia y España.

En Francia, el Grupo participa desde 2019 en la Semana Europea del Empleo de Personas con Discapacidad y aprovecha para examinar las distintas medidas puestas en marcha para facilitar la integración profesional de las personas discapacitadas. Es un momento de intercambio y puesta en común en el que todos pueden aprender sobre el trabajo de las personas con discapacidad. Durante una semana completa, los empleados pueden participar en talleres para suscitar la concienciación, asistir a conferencias de personas discapacitadas que hablan de sus experiencias e incorporarse a asociaciones.

En España, el Grupo desarrolla actividades de colaboración con la Fundación Carmen Pardo-Valcarce en apoyo de los más desfavorecidos, mediante la contratación de personas con discapacidad a través de los distintos centros y establecimientos de la filial AAO Óptico.

APOYANDO A FRANQUICIADOS Y SUS EQUIPOS

Los franquiciados reciben apoyo integral por parte del personal de las oficinas centrales del franquiciador en los ámbitos de la gestión social y de recursos humanos. Por ejemplo, un equipo especializado de las oficinas centrales les apoya en sus procesos de contratación cuando lo necesitan y les asesora en la gestión de los recursos humanos y en cuestiones legales. Durante la pandemia de la COVID-19, se pone en marcha una línea telefónica de asistencia jurídica con abogados para responder a todas las preguntas de los franquiciados sobre los distintos mecanismos admisibles (por ejemplo, paro parcial, permisos, etc.).

Tanto los franquiciados como sus equipos pueden recibir formación en la Afflelou Academy con los mismos cursos impartidos al personal de las tiendas propias del Grupo. Los delegados se encuentran en contacto diario con los franquiciados a fin de recoger sus opiniones y necesidades de formación, las cuales se transmiten al departamento de RRHH de las oficinas centrales que se encarga de elaborar los planes de formación adecuados. A continuación, los formadores se desplazan para impartir formación a los equipos de los franquiciados. Las iniciativas emprendidas para los empleados del Grupo AFFLELOU y los equipos de las tiendas propias suelen presentarse y proponerse a los franquiciados para que las reproduzcan en sus propios equipos. Por ejemplo, los equipos de los franquiciados pueden beneficiarse de la cobertura sanitaria del Grupo.



6

REDUCIR NUESTROS IMPACTOS AMBIENTALES DIRECTOS



Además de los impactos ambientales provocados por la fabricación, el transporte y el fin de la vida de los productos, los impactos ambientales más significativos en relación con las actividades del Grupo AFFLELOU se encuentran ligados a las operaciones de la red de tiendas (propias y franquiciadas).

En este contexto, las principales fuentes de impacto ambiental identificadas son el consumo de electricidad, el consumo de agua y la generación de residuos procedentes de las actividades llevadas a cabo en las instalaciones y edificios del Grupo, así como en las tiendas de la red (propias y franquiciadas).

CONSUMO DE ENERGÍA

CONSUMO DE ELECTRICIDAD EN TIENDAS PROPIAS

CONSUMO DE ELECTRICIDAD Tiendas propias	Unidad	2019			2020		
		ALAIN AFFLELOU Francia	ALAIN AFFLELOU España ⁽¹⁾	TOTAL	ALAIN AFFLELOU Francia	ALAIN AFFLELOU España ⁽¹⁾	TOTAL
CONSUMO DE ELECTRICIDAD	MWh	2.868	2.182	5.050	2.942	1.501	4.443

⁽¹⁾ AAO OPTICO, ALAIN AFFLELOU ESPAÑA SA, ALAIN AFFLELOU AUDIOLOGO SA.

El consumo de electricidad en las tiendas se reduce a partir de 2014 debido a la sustitución sistemática de iluminación tradicional por iluminación LED, tanto en las tiendas propias como en las franquiciadas. A finales del 2020 alrededor del 50% de las tiendas propias están equipadas con iluminación LED, sobre todo las tiendas más grandes, alcanzando el 100% en un plazo de 5 años.

En la actualidad se está probando la contratación del suministro de energía renovable en varias tiendas propias. Algunas tiendas propias en España utilizan ya energía renovable (89 MWh en 2020).

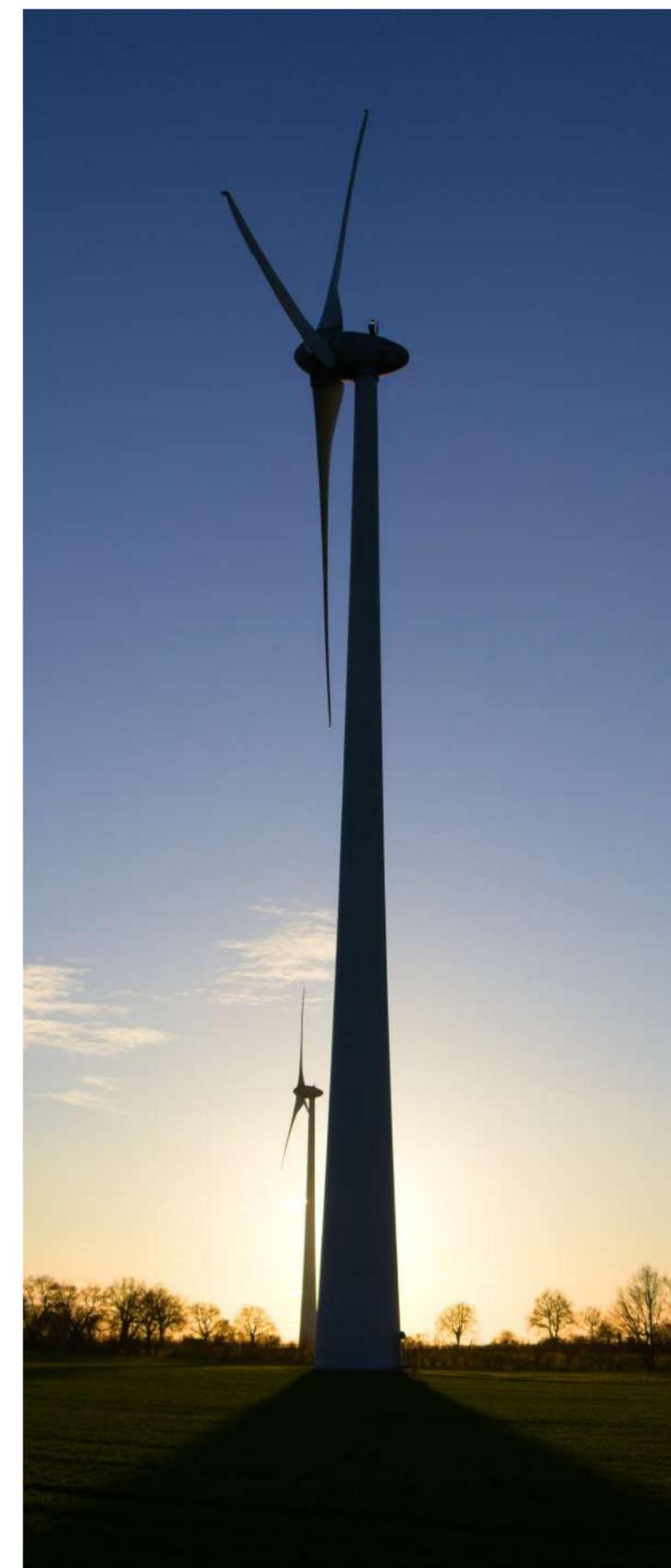
Una manera de derrochar energía es cuando los ordenadores y otros equipos informáticos de las tiendas (por ejemplo, televisores, paneles luminosos, etc.) no se apagan al final del día y/o durante los cierres. Por este motivo se ha implantado en el sistema informático de nuestras tiendas propias una herramienta de asistencia remota para ahorrar energía, la cual puede controlar la información relativa a la apertura y apagar a distancia las luces si la tienda debería estar cerrada.

Las tabletas que se utilizan en las tiendas para facilitar la adaptación virtual de las gafas a los clientes también se programan automáticamente para que se enciendan justo antes de la apertura y se apaguen justo después del cierre. Este sistema automático permite compensar los posibles olvidos de apagado de los equipos.

Los sistemas de aire acondicionado de las tiendas (propias y franquiciadas) se programan al momento, lo que ofrece una mayor eficiencia y reduce el consumo de electricidad.

VIAJES DE TRABAJO

Para los empleados de las oficinas centrales en Francia existe un contrato de alquiler de tres bicicletas eléctricas. Los colaboradores pueden utilizarlas para sus desplazamientos profesionales por la ciudad, para desplazarse de casa al trabajo o durante el fin de semana. También se pone a disposición de los empleados de las oficinas centrales en Francia un coche eléctrico.



LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

La información que facilitan los indicadores ambientales, incluidos los consumos de energía y las emisiones, todavía se encuentra en fase de desarrollo dentro del Grupo AFFLELOU y sus diversas filiales. Así pues, a finales de 2020 el Grupo todavía no había medido su huella de carbono global.

EMISIONES DE ALCANCE 2 - tiendas propias	Unidad	2019			2020		
		ALAIN AFFLELOU Francia	ALAIN AFFLELOU España ⁽¹⁾	TOTAL	ALAIN AFFLELOU Francia	ALAIN AFFLELOU España ⁽¹⁾	TOTAL
EMISIÓN DE ALCANCE 2	tons of CO ₂ eq	174,1	519,4	693,5	176,2	357,2	533,4

⁽¹⁾ AAO OPTICO, ALAIN AFFLELOU ESPAÑA SA, ALAIN AFFLELOU AUDIOLOGO SA.

El Grupo se esforzará por reforzar la información ambiental en los próximos años, especialmente dando prioridad a la medición de sus emisiones de Alcance 1 y Alcance 2. Las emisiones medidas constituirán la base de futuros compromisos e iniciativas desarrolladas para reducir la huella del Grupo.

GESTIÓN DEL AGUA

CONSUMO DE AGUA DE LAS MÁQUINAS CORTADORAS

Para funcionar las máquinas cortadoras y de tallado en un taller se requiere agua. Un ciclo de montaje realizado con la máquina, que supone moldear 2 lentes, consume en la actualidad entre 6 y 8 litros de agua.

Como promedio una tienda normal realiza entre 50 y 60 ciclos de montaje por día de trabajo, por lo que el consumo anual de agua de una tienda para el proceso de moldeo puede estimarse entre 72.000 y 115.000 litros al año (o entre 72 y 115 m³ al año).

Actualmente se está desarrollando y probando un sistema de recuperación de agua para recuperar el agua residual del proceso de moldeo. Este agua se procesará y tratará a través de distintos filtros y retornará al sistema para que funcione como sistema cerrado.

Este nuevo sistema permitirá que las tiendas aminoren drásticamente su consumo anual de agua en los próximos años, con el objetivo de reducir el consumo anual de agua de una tienda a 200 litros de media. Actualmente se está implantando en Francia en unas 70 tiendas propias.

GESTIÓN DE RESIDUOS

Dado que no existe ninguna actividad de fabricación en el Grupo, la actividad de las tiendas no genera cantidades significativas de residuos.

POLÍTICA CERO PAPEL

Por lo general, se necesitan entre 4 y 6 hojas de papel para cada pedido de gafas en la tienda (por ejemplo, presupuesto, comprobación del RGD, contrato, seguro médico, factura, etc.). Para reducir el consumo de papel en las tiendas se han implantado el sistema de firmas electrónicas y los documentos electrónicos en todas las tiendas propias y en la mayoría de las franquiciadas de Francia y España.

Así pues, también se está considerando eliminar otros artículos de papel utilizados en las tiendas (folletos, avisos, carteles, etc.) y/o su sustitución por otras soluciones con menor impacto ambiental.

En 2020 se reciclaron en su totalidad todos los residuos de papel procedentes de actividades administrativas realizadas en las instalaciones de la compañía.

RECORTES DEL MOLDEO DE LENTES

Los proveedores envían las lentes a las tiendas en forma de discos redondos que se cortarán y moldearán en la tienda con la máquina cortadora. Este moldeo de los discos permite modelar y adaptar las lentes a la montura y a las necesidades del cliente.

Durante el proceso de corte, se generan pequeños trozos de vidrio que se recogen en unos contenedores de retención específicos que se encuentran debajo de la cortadora. El Grupo se encuentra en la actualidad desarrollando un sistema para reutilizar y reciclar estos recortes recogidos.

APERTURA, RENOVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA TIENDA

Los materiales de construcción y el mobiliario representan el 25% del precio total de apertura y distribución de una tienda. Dicho mobiliario de las tiendas se compone principalmente de madera aglomerada y metal.

Los trabajos de construcción, la fabricación e instalación de mobiliario, así como el mantenimiento de las tiendas se subcontratan a contratistas externos, tanto para las tiendas propias (tiendas propias) como para las franquiciadas.

Los posibles escombros procedentes de la demolición que resulten de la apertura y/o renovación de la futura tienda se clasifican siempre según la normativa local.

Como los muebles de la tienda llegan en palés ya montados o en forma de kit, se generan muy pocos residuos en la tienda.

Los residuos de cartón procedentes de las obras y/o de los suministros de mobiliario son reutilizados de manera sistemática por la tienda y/o reciclados.

Aunque la mayoría de los muebles se compran nuevos, algunas tiendas propias compran muebles reciclados.

La clasificación de los residuos se lleva a cabo en nuestras tiendas de acuerdo con las legislación nacional y local en materia de envases y residuos domésticos.

Si una tienda cierra, los muebles de madera se envían siempre al área de reciclaje de madera.

RESIDUOS ELECTRÓNICOS

Los equipos electrónicos, tanto los utilizados por los equipos corporativos y administrativos como los dispositivos de las tiendas, son recogidos y clasificados por contratistas externos especializados.

7

GENERAR IMPACTOS SOCIOECONÓMICOS VALIOSOS Y APOYAR A LAS COMUNIDADES



Profundamente vinculada a su visión y misión, la contribución socioeconómica del Grupo AFFLELOU es una parte fundamental de su objetivo y complementaria a nuestras actividades diarias en las tiendas. Además de las iniciativas

destinadas a facilitar el acceso a los productos y servicios, tales como la fijación de precios asequibles o la realización de pruebas gratuitas (véase la sección «Facilitar el acceso a los productos y servicios»), el Grupo aspira a prestar apoyo a las personas necesitadas y a las poblaciones en situación desfavorecida o en riesgo de exclusión con el fin de contribuir a mejorar su vida y a una mayor integración en la sociedad.

Para ello, el Grupo AFFLELOU colabora con diferentes asociaciones y presta apoyo a diversas comunidades e iniciativas tanto a nivel local como nacional. Incluso anima a los empleados, a los franquiciados y a sus equipos a participar en las distintas acciones emprendidas. En 2020 se reunieron más de 106.000 euros para apoyar diversas iniciativas y proyectos en Francia y España.

FUNDACIÓN ALAIN AFFLELOU

MISIÓN PRINCIPAL

La Fundación ALAIN AFFLELOU («la Fundación») se creó en España en agosto de 2007 gracias a la implicación personal del señor Alain Afflelou en diversas iniciativas históricas para promover proyectos de sensibilización, prevención y diagnóstico de problemas visuales y auditivos. Bajo la presidencia actual del propio Alain Afflelou, la misión principal de la Fundación es mejorar la calidad diaria de la visión y la audición de las personas a través de diversos proyectos, así como campañas de sensibilización y prevención en materia de visión y audición, tanto en España como en el extranjero.



Fundación
ALAIN AFFLELOU

Las múltiples iniciativas de la Fundación se dirigen especialmente a mejorar la calidad de vida de las siguientes personas: niños, ancianos, personas con algún tipo de discapacidad, personas en situaciones desfavorecidas o en riesgo de exclusión y que no tienen acceso a los tratamientos y aparatos adecuados.

La Fundación también beca a estudiantes de óptica con dificultades económicas, apoyándoles y acogiéndoles para sus prácticas en las ópticas AFFLELOU.

La Fundación ALAIN AFFLELOU participa en varios proyectos de investigación científica y está especialmente implicada en la formación de profesionales de la visión (para obtener más información, se puede consultar

la sección «Asociaciones con los ámbitos académico y de investigación»).

Las iniciativas de la Fundación ALAIN AFFLELOU implican al personal de nuestras oficinas centrales, de las tiendas propias y de los equipos de los franquiciados, así como de numerosas organizaciones e instituciones asociadas.

A nivel local, animamos activamente a los equipos y a la red de AFFLELOU a participar en las iniciativas de la Fundación, así como a desarrollar o colaborar con proyectos de la asociación.

A finales de 2020 se creó un grupo corporativo de voluntariado con el objetivo de desarrollar futuros proyectos de acción social y voluntariado que beneficien a las personas y al planeta.

SI DESEAS PONERTE EN CONTACTO CON LA FUNDACIÓN, ENVÍA UN CORREO ELECTRÓNICO A fundacion@afflelou.es | <https://www.afflelou.es/fundacion/>

CONCIENCIACIÓN Y EDUCACIÓN

CAMPAÑA ESCOLAR A FAVOR DE LA SALUD VISUAL DE LOS NIÑOS

Durante la vuelta al colegio, y como consecuencia de los nuevos hábitos respecto a los dispositivos digitales que emiten luz azul (teléfonos móviles, tablets y ordenadores), la Fundación quiere concienciar a padres y profesores –como educadores y formadores– sobre la importancia de que se revise la vista de los niños al menos una vez al año para garantizar que ningún problema visual afecte a su rendimiento escolar.

Teniendo en cuenta que el 80% del aprendizaje se obtiene a través de la visión, resulta fundamental realizar un examen visual al inicio de la edad escolar, así como acudir a revisiones periódicas anualmente con el fin de detectar cualquier problema visual en una fase temprana y, en consecuencia, reducir el fracaso escolar. Se estima que en España entre el 15 y el 30% de los casos de fracaso escolar en menores son debidos a problemas visuales. No obstante, la concienciación en este tema todavía no es generalizada, ya que la mayoría de los niños de 7 años no han pasado aun su primera revisión oftalmológica.

Todos los años, en los meses de septiembre y octubre, la campaña tiene por objeto detectar los posibles problemas visuales en los niños de 5 a 7 años. Y para aquellos que lo necesiten, la Fundación proporciona gratuitamente gafas graduadas adaptadas a su vista. En los últimos doce años se ha revisado la vista de más de 100.000 niños y se han distribuido más de 80.000 gafas.

Vida y Visión studies



«LAS 3 REGLAS DE AFFLELOU»

La Fundación desea concienciar a la población sobre la importancia de una buena visión. Para ello, es fundamental realizar revisiones periódicas para detectar posibles problemas y corregirlos con el tratamiento adecuado. La mala visión limita nuestra vida y, sobre todo, la de los niños que a menudo no pueden responder a las exigencias escolares por problemas de visión.

Por eso, insistimos en la importancia de detectar precozmente los problemas visuales en la infancia. En el afán de concienciar a padres y niños sobre la importancia del cuidado de la vista en edades tempranas y de atenuar los efectos de los malos hábitos digitales en los niños, la Fundación se alía con la aplicación Myopia.app para lanzar «Las 3 reglas de AFFLELOU». Esta iniciativa promueve tres claves fundamentales para prevenir esta patología desde la infancia: mantener la distancia adecuada, mantener una buena iluminación ambiental y reducir el tiempo de exposición.



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 a corta distancia (leyendo, usando el móvil, etc.) se deben hacer breves descansos cada 20 segundos cada 20 minutos y mirar a un objeto alejado (a más de 6 metros).



TIEMPO

Haz pausas para descansar los ojos.

Un mayor número de horas con visión de cerca puede favorecer la aparición de 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 y que los niños entre 6 y 12 años no sobrepasen las 2 horas al día.



LUZ

Controla los contrastes de la luz ambiente.

Trabajar en entornos mal iluminados puede favorecer la aparición de la miopía, por lo que debemos utilizar nuestros dispositivos digitales en un entorno bien iluminado y evitar los incómodos reflejos. Además, se recomienda que los niños realicen actividades al aire libre como poco dos horas al día y un mínimo de 14 horas a la semana para retrasar/evitar la aparición de la miopía.



miopíaapp
protección ocular

Myopia.app es una herramienta digital que enseña a los niños y a sus padres a adoptar hábitos digitales más saludables. La aplicación mide durante cada segundo la distancia entre la cara y el dispositivo móvil, la luz ambiental y el tiempo de permanencia y da consejos saludables para ayudar a desarrollar hábitos saludables. Las familias también pueden conectarse con los ópticos y optometristas de AFFLELOU para que puedan controlar sus hábitos digitales a distancia y facilitarles información y consejos personalizados.

CAMPAÑA DE PROTECCIÓN SOLAR INFANTIL



Es muy común ver a una familia en la que los padres llevan puestas gafas de sol mientras que sus hijos no llevan ninguna protección solar. Esto es más que normal porque la gran mayoría desconoce las consecuencias negativas del sol en la visión de los niños y el posible efecto perjudicial acumulativo que puede manifestarse en la edad adulta. A pesar de que los niños son una población con elevado riesgo de sufrir daños solares, solo un 2% de ellos utiliza gafas de sol. El 90% de la radiación solar que penetra en los ojos y puede causar daños en la vista se recibe antes de los 18 años.

Uno de los objetivos de la Fundación es informar al mayor número de padres y educadores sobre los daños que la radiación solar puede provocar en la vista de los niños. Para prevenir hay que estar informados. Lo que se pretende es que al estar informados los padres puedan proteger los ojos de sus hijos desde una edad temprana. La Campaña de Protección Solar Infantil es una campaña informativa anual que se realiza todos los veranos para sensibilizar sobre los problemas oculares que puede provocar el sol en los ojos de los niños. Durante las campañas nuestros expertos también dan recomendaciones sobre acciones concretas y ayudan a elegir las gafas de sol.

INCLUSIÓN

“VOLVIENDO A VER” INICIATIVA CON LA CRUZ ROJA



Nos esforzamos por ofrecer a las personas sin recursos las herramientas necesarias para eliminar las

barreras visuales que entorpezcan su inserción en el mundo laboral o social. Por ello, buscamos siempre la forma de colaborar con instituciones u ONGs que nos puedan ayudar a hacer realidad nuestro objetivo.

«Volviendo a ver» es fruto de un acuerdo de colaboración firmado entre Cruz Roja y la Fundación ALAIN AFFLELOU para prestar atención óptica de forma gratuita y entregar gafas graduadas a las personas de mayor vulnerabilidad social. Este proyecto pretende ayudar a los colectivos más desfavorecidos que no pueden permitirse comprar gafas viéndose así afectada tanto su calidad de vida personal como profesional.

Nuestros ópticos-optometristas se encargan de atender a estas personas de forma personalizada llevando a cabo una revisión visual exhaustiva para valorar si necesitan llevar gafas graduadas que les proporcionaría la Fundación. Hasta 2020, más de 1.500 personas en situación de vulnerabilidad se beneficiaron de estas campañas.



“EL DESIERTO DE LOS NIÑOS”

Este proyecto surge en 2005 y consiste en una caravana solidaria que viaja a Marruecos para prestar ayuda en zonas desfavorecidas del desierto llevando material escolar a pueblos que carecen de recursos. La Fundación lleva participando en este proyecto solidario desde 2012. Voluntarios de nuestras tiendas acuden para poner su experiencia al servicio de los habitantes de las zonas marroquíes con pocos recursos. Allí, realizan revisiones de la vista para posteriormente enviar gafas graduadas personalizadas y entregar gafas de sol, tan necesarias en estas zonas.

Nuestra misión es de gran relevancia, ya que, en estos lugares donde hay una alta exposición al sol, los problemas de visión son frecuentes. Sin embargo, la escasez de recursos de estas poblaciones hace que sea imposible realizar revisiones visuales y más aun la adquisición de gafas graduadas o de sol. Hasta 2020 participaron en esta iniciativa más de 55 ópticos de AFFLELOU que realizaron 5.700 revisiones visuales y entregaron 2.738 gafas graduadas y 4.200 gafas de sol.

Viendo las posibilidades y el éxito de la idea, se decidió potenciar el lado solidario, creando la Asociación Desierto Niños que cuenta cada vez con más empresas que colaboran en el proyecto. En la actualidad, la Asociación construye guarderías en pueblos del desierto marroquí y aporta cada año, a través de la caravana, materiales básicos para abastecer las nuevas construcciones.

RECICLAJE

ASOCIACIÓN CON LIONS CLUBS INTERNACIONAL PARA LUCHAR CONTRA LA CEGUERA Y RECICLAR GAFAS



Millones de personas en el mundo carecen de medios necesarios para cuidar la vista. Según datos de la OMS, aproximadamente el 90% de las deficiencias visuales se concentran en países de bajos ingresos. De haberse tomado las medidas necesarias se hubieran corregido o evitado las patologías identificadas.

Por otro lado, según datos del Libro Blanco de la Visión en España, un 37% de la población posee dos gafas y un 5% posee tres o más. Además, una reciente encuesta realizada por OpinionWay muestra que existen varios millones de pares de gafas sin utilizar en Francia.

En este contexto, la Fundación se ha unido a LIONS Clubs International en la lucha contra la ceguera evitable a través de su proyecto de reciclaje de gafas para proporcionar este producto sanitario esencial a personas sin recursos.

La iniciativa consiste en seleccionar, lavar y reparar las gafas sin utilizar, que sean donadas por los clientes, y dejarlas en las condiciones adecuadas para su

entrega. A continuación, Lions Clubs y otras ONGs distribuirán estas gafas en los países donde la gente las necesite, principalmente en Sudamérica y África. Todas las tiendas AFFLELOU reciben una caja (fabricada directamente por el centro de reciclaje) en la que se recogerán las gafas acompañada de un cartel informativo que informe a los clientes sobre la campaña. Se recogerán gafas graduadas, gafas de lectura y gafas de sol durante el proyecto.

Desde el inicio de la colaboración han participado más de 300 tiendas españolas AFFLELOU y se han recogido más de 100.000 gafas. En 2020, 141 tiendas ALAIN AFFLELOU OPTICIEN donaron una caja y más de 14.000 gafas fueron donadas por nuestros clientes.

INICIATIVAS RELACIONADAS CON EL APOYO Y LA PARTICIPACIÓN DE OTRAS COMUNIDADES

A través del fondo de dotación francés de AFFLELOU, también se realizan donaciones a varias asociaciones seleccionadas, sobre la base de una asociación de larga duración y con carácter anual.

ASOCIACIÓN "LES CHIENS GUIDES D'AVEUGLES DE L'OUEST"



Con motivo de la Semana Europea para el Empleo de Personas con Discapacidad (del 18 al 24 de noviembre de 2019), el Grupo AFFLELOU ha invitado a sus clientes a participar en una gran operación solidaria, "1 euro donado" a la Asociación Les Chiens Guides d'Aveugles de l'Ouest. Por cada montura Tchín-Tchín que se venda, se donará 1 euro a la Asociación.

Desde 1975 la Asociación Les Chiens Guides d'Aveugles de l'Ouest ayuda a las personas con discapacidad visual en su vida diaria. Cada año la Asociación acompaña a más de 200 personas ciegas o con deficiencias visuales en su vida diaria, ofreciéndoles una o varias soluciones de movilidad adaptadas a sus necesidades (locomoción, perro guía, bastón blanco electrónico, etc.). La Asociación les facilita más autonomía, seguridad y fluidez en sus movimientos diarios.

"LA FORTY DU CŒUR BY AFFLELOU"

En Francia cerca de 600.000 personas viven en centros de personas mayores dependientes. Durante el periodo de crisis sanitaria, las personas mayores necesitan romper el aislamiento provocado por el confinamiento.

En 2021 el Grupo AFFLELOU deseaba prestar una ayuda que permitiese a las personas mayores mejorar su vida cotidiana, disfrutar sin problemas visuales de la lectura o de cualquier otra actividad que les proporcione una sensación de bienestar. Con el programa Forty du Cœur by Afflelou, los ópticos del Grupo proporcionan cuatro juegos de 10 monturas Forty para cada centro asociado en Francia. Las cajas van acompañadas de un caballete con un test de lectura que permite a cada residente probar las correcciones y elegir la que le proporcione mayor confort visual.

Esperamos que los juegos permitan a las personas mayores tener una buena visión en cualquier circunstancia, mantener un vínculo social, conservar una cierta autonomía en los gestos de la vida, preservar la interacción con otros residentes, implicarlos en las actividades del centro (actividades de precisión, lectura, escritura, juegos de mesa, etc.) y evitar el riesgo de caídas.

Implicación de las tiendas con «auditionsolidarité». Las tiendas propias y franquiciadas participan de forma voluntaria en las diferentes iniciativas y acciones sociales llevadas a cabo en Francia y España, tanto para las ópticas como para los audífonos. Por ejemplo, los audioprotesistas en Francia pueden prestar apoyo financiero y/o de habilidades a la asociación Audition Solidarité. Esta asociación ayuda a las personas desfavorecidas con problemas de audición y garantiza el reciclaje de los audífonos.



PATROCINIO DEPORTIVO

El grupo AFFLELOU comparte valores comunes con el mundo del deporte de alto rendimiento: competitividad, espíritu de equipo, dinamismo y superación. Por ello, el Grupo ha apoyado el patrocinio deportivo desde mediados de los años 80. Somos socios de los principales clubes y eventos deportivos desde hace muchos años.

CLUBES DE FÚTBOL Y DE RUGBY

La larga historia de amor entre AFFLELOU y el deporte comenzó en 1986 con el fútbol, cuando el Grupo se convirtió en patrocinador del club AS Monaco. Más tarde, el Grupo apoyó a otros clubes de fútbol como el Olympique de Marsella, el Paris Saint-Germain, el Bastia, el Lorient, el Estrasburgo y el Girondins de Burdeos, del que Alain Afflelou fue presidente de 1991 a 1996. No obstante, el Grupo AFFLELOU también apoya a clubes de rugby: en 1997 y 1998 fue el patrocinador oficial del Stade Français y más tarde, de 2007 a 2014, del Aviron Bayonnais. El Grupo también ha sido el principal patrocinador de la carrera Figaro Solitario durante cinco años y el socio de la Federación Francesa de Tenis de 2005 a 2013, estando también presente en las pistas principales del torneo de Roland Garros. El Grupo AFFLELOU (para la marca ALAIN AFFLELOU AUDIÓLOGO) también se convierte en el socio oficial del club AS SAINT ETIENNE de las temporadas 2019-2020 y 2020-2021. Por último, ALAIN AFFLELOU AUDIÓLOGO se convierte en socio oficial del Roadshow del Gran Premio de Francia, que combina el descubrimiento del deporte, la superación, la proximidad y la prevención auditiva.

1986

Ciclismo : LAURENT FIGNON

1986 | 1988
AS MONACO

1988 | 1989

Baloncesto Femenino RACING CLUB OLYMPIQUE DE MARSEILLE

1990

PARIS SAINT-GERMAIN

1991 | 1996

GIRONDINS DE BORDEAUX

1996 | 2002

CLUB DE CRETEIL

1997

STADE Français

2003 | 2004

ATLETISMO

2003 | 2007

LA SOLITAIRE

2005 | 2008

RC STRASBOURG

2006

PARIS SAINT-GERMAIN

2005 | 2013

ROLAND-GARROS

2007

COUPE DAVIS

2007 | 2014

AVIRON BAYONNAIS

2012 | 2013

ESTAC TROYES
SC BASTIA

2012 | 2016

AFFICHAGE LIGUE 1

2014 | 2016

PATROCINIO TV CANAL+

2015 | 2016

AS MONACO

2016 | 2017

COUPE DE LA LIGUE

2019 | 2021

PATROCINIO L1
AS MONACO
AS SAINT-ETIENNE



E-SPORT

En Francia el Grupo AFFLELOU ha sido durante dos años el proveedor oficial del equipo TEAM VITALITY, equipo de deporte electrónico número uno en Francia y uno de los líderes europeos del sector. A través de esta colaboración, TEAM VITALITY y el Grupo AFFLELOU han podido concienciar al público sobre la importancia de la visión en los videojuegos, tanto en términos de rendimiento para los jugadores profesionales como en términos de salud pública para los jugadores ocasionales. Asimismo, llevó a cabo un estudio con un fabricante de lentes socio del Grupo para desarrollar lentes antifatiga adaptadas a la práctica de los deportes electrónicos para los jugadores profesionales, así como para todos sus aficionados o personas expuestas a las pantallas durante largos periodos de tiempo.

En España el Grupo AFFLELOU apoya a Movistar Riders, un club de deportes electrónicos creado para contribuir al desarrollo de los videojuegos. Como uno de los equipos más importantes de Europa, posee un centro de alto rendimiento para jugadores profesionales. El Grupo AFFLELOU, junto con otras tres empresas, es uno de los patrocinadores de esta organización debido a la necesidad de resaltar el cuidado de la vista en este segmento del mercado. Hasta el año 2022 la asociación llegará a una audiencia de jugadores amateurs de 18 millones de personas y a una audiencia de jugadores profesionales de 6 millones de personas en España.



AFFLELOU

NOTA METODOLÓGICA

INFORMACIÓN INCLUIDA EN ESTE INFORME

PRIMER INFORME VOLUNTARIO

El Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa 2021 («el Informe») es el primer informe voluntario publicado por el Grupo AFFLELOU. Dicho Informe describe los distintos proyectos e iniciativas relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) llevados a cabo por nuestras diferentes entidades y equipos, así como los principales resultados en términos de rendimiento alcanzados por el Grupo. Con sede en Francia, el Grupo AFFLELOU todavía no tiene la obligación de publicar su rendimiento extrafinanciero, y en particular en lo que respecta al Estado de Información No Financiera (EINF) - tras la transposición de la Directiva Europea 2014/95/UE.

SISTEMA DE INFORMACIÓN

Desde hace varios años el Grupo viene aplicando un sistema de información anual de los aspectos ASG (ambiental, social y buen gobierno) para las siguientes entidades y filiales: ALAIN AFFLELOU Francia Franquiciador, ALAIN AFFLELOU Francia Tiendas Propias, ALAIN AFFLELOU España Corporativo, ALAIN AFFLELOU España Tiendas Propias, ALAIN AFFLELOU Bélgica, ALAIN AFFLELOU Portugal, ALAIN AFFLELOU Marcas (Suiza) y ALAIN AFFLELOU Internacional (Luxemburgo). La información comprende más de 190 indicadores sobre temas ambientales, sociales y societarios supervisados a través de

una herramienta de información no financiera en línea. En los próximos años se reforzará la presentación de informes sobre iniciativas relacionadas con la RSC, así como la información cuantitativa extrafinanciera. La mejora de la información sobre los datos y las medidas permitiría al Grupo AFFLELOU lograr una mayor transparencia en sus resultados en materia de RSC.

ALCANCE

El Informe cubre los principales tiendas propias y entidades pertenecientes al Grupo AFFLELOU a 31 diciembre de 2021, en particular las tiendas propias en Francia y en España. Los otros países en los que opera el Grupo aún no están incluidos en el alcance del Informe. Además, la contribución de los franquiciados se ha excluido de las cifras presentadas en este Informe en la mayoría de los casos.

El alcance de la información y los datos relacionados con los aspectos sociales (por ejemplo, la plantilla, la formación, los convenios colectivos, etc.) y medioambientales (por ejemplo, el consumo de energía, las emisiones de gases de efecto invernadero, la eliminación de residuos, etc.) solo incluye los centros, las oficinas y las tiendas que son explotados directamente por el Grupo (tiendas propias). Cuando se ha incluido la contribución de los franquiciados en las cifras, siempre se ha aclarado en una nota.

PERIODO

La información cualitativa y cuantitativa proporcionada en este Informe se refiere al ejercicio 2021 (de 1 de enero de 2021 a 31 de diciembre de 2021). Las precisiones se advertirán caso por caso si los datos se refieren a años anteriores y/o a futuras iniciativas que se aplicarán plenamente en los próximos años. Cuando sea pertinente, también se incluye información sobre las iniciativas emprendidas en años anteriores pero que siguen siendo aplicables en 2021, así como los acontecimientos de especial interés para 2021 ya conocidos en la fecha de finalización de este Informe.

DEFINICIÓN DEL CONTENIDO

El contenido del Informe se ha elaborado a partir de los resultados de la evaluación de los temas prioritarios de la RSC y nuestras principales prácticas. Realizado a principios de 2021, este trabajo ha sido impulsado por un Comité de Dirección específico y ha permitido identificar los principales temas no financieros considerados importantes tanto para las actividades y equipos del Grupo como para sus principales grupos de interés. El trabajo también ha implicado a todas las funciones y departamentos clave del Grupo que han trabajado en estrecha colaboración y bajo la coordinación del Comité Directivo de Sostenibilidad.

TEMAS EXCLUIDOS

Varios temas extrafinancieros se consideran no relevantes con respecto a las actividades del Grupo AFFLELOU. Por consiguiente, no se han incluido estos temas en este documento:

- Compromisos e iniciativas a favor de la lucha contra los residuos de alimentos.

- Compromisos e iniciativas a favor de la lucha contra la inseguridad alimentaria.

- Compromisos e iniciativas a favor del respeto al bienestar animal.

- Compromisos e iniciativas a favor de la alimentación responsable, justa y duradera.

APROBACIÓN

El Informe se presentó para su revisión y evaluación al Comité Directivo de Sostenibilidad, y posteriormente lo aprobó el Comité Ejecutivo del Grupo AFFLELOU. La información contenida en este Informe no se presentó a auditoría externa.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

CEO Director General

COP Comunicación sobre el progreso

RSC Responsabilidad Social Corporativa

EINF Estado de Información No Financiera

DPD Delegado de la Protección de Datos

ASG Ambiental, social y buen gobierno

ExCo Comité Ejecutivo del Grupo

RGPD Reglamento General de la Protección de Datos

GRI Global Reporting Initiative

SGSI Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información

TI Tecnología de la información

SGC Sistema de Gestión de la Calidad

ODS Objetivos de Desarrollo Sostenible

SKU Stock Keeping Unit / unidad de mantenimiento de existencias

ONU Naciones Unidas

WBCSD Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible

AFFLELOU

ALAIN AFFLELOU

11, RUE D'ARGENSON | CS 10026 | 75 008 PARIS

www.afflelou.com

Marion TARNEAUD

+33 1 49 37 74 59 | mtarneaud@afflelou.net