

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2022

Informe sobre responsabilidad social corporativa.



AFFLELOU

www.afflelou.com

ÍNDICE



- P.05 Carta de nuestro director general
P.07 Hacer realidad los compromisos del Grupo AFFLELOU
-

P.08 Nuestra misión

- P.08 MÁS DE 50 AÑOS DE EXPERIENCIA
P.10 NUESTRA IDENTIDAD
P.16 OFRECER PRODUCTOS Y SERVICIOS INNOVADORES Y ACCESIBLES PARA EL MAYOR NÚMERO POSIBLE DE PERSONAS
P.22 GOBIERNO CORPORATIVO
-

P.26 #1 Gobernanza y ética

- P.30 INCORPORAR LA SOSTENIBILIDAD EN EL GOBIERNO CORPORATIVO
P.38 INTEGRARLA ÉTICA EN NUESTRAS PRÁCTICAS Y RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS
-

P.44 #2 Empleados

- P.45 ATRAER Y FIDELIZAR EL TALENTO
P.48 APOYAR EL DESARROLLO DE TODOS LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA.
P.51 LUCHAR CONTRA LA DISCRIMINACIÓN Y FOMENTAR LA DIVERSIDAD Y LA INCLUSIÓN
P.55 PROMOVER UN ENTORNO DE TRABAJO DE CALIDAD Y EL BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES
-

P.62 #3 Franquiciados

- P.63 PROMOVER EL DESARROLLO RESPONSABLE DE NUESTRA RED DE FRANQUICIAS
-

P.72 #4 Clientes y sociedad

- P.73 ACTUAR A DIARIO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN Y LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE
P.75 SENSIBILIZAR A NUESTROS CLIENTES Y A LA SOCIEDAD SOBRE LOS PROBLEMAS DE SALUD VISUAL Y AUDITIVA
-

P.82 #5 Medioambiente

- P.83 LIMITAR EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL DE NUESTROS PRODUCTOS Y EMBALAJES A LO LARGO DE SU CICLO DE VIDA
P.89 REDUCIR LA HUELLA DE CARBONO DE NUESTRAS ACTIVIDADES Y NUESTRA CADENA DE VALOR
-

P.94 #6 Proveedores y productos

- P.95 DESARROLLAR RELACIONES RESPONSABLES CON NUESTROS PROVEEDORES
P.98 GARANTIZAR LA CALIDAD Y LA SEGURIDAD DE NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS
-

P.100 Nota metodológica

P.102 Glosario



NUESTRA MISIÓN,
COMO ÓPTICOS
Y AUDIÓLOGOS,
HA SIDO SIEMPRE
MEJORAR EL ACCESO
A LA SALUD VISUAL Y
AUDITIVA.

CARTA DE NUESTRO DIRECTOR GENERAL

Nuestra misión, como ópticos y audiólogos, ha sido siempre mejorar el acceso a la salud visual y auditiva. Además de la venta de gafas y audífonos, nuestra función consiste también en prevenir y facilitar el acceso a estos productos de primera necesidad. Nuestro enfoque de la sostenibilidad es inherente a esta misión.

Queremos dar sentido a lo que hacemos como parte de esta dinámica de transición sostenible, ya que estos son los temas que más que nunca preocupan a la sociedad y, por tanto, a nuestros clientes, los usuarios de soluciones ópticas y auditivas.

Nuestra Fundación ALAIN AFFLELOU en España, creada hace 15 años, da cuerpo a nuestro enfoque como empresa responsable. Uno de nuestros proyectos emblemáticos, «El Desierto de los Niños», permite a los ópticos y a los optometristas de AFFLELOU viajar cada año a Marruecos para realizar revisiones de la vista y facilitar gafas de sol a niños y familias necesitadas.

Nuestra visión de la sostenibilidad impregna todas nuestras acciones: es consustancial a la estrategia de nuestra empresa que lleva 50 años en constante transformación e innovación gracias a la movilización de nuestros colaboradores, franquiciados, clientes y proveedores.

Como prueba de nuestro compromiso, nos hemos adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, una iniciativa voluntaria que alienta a las empresas de todo el mundo a adoptar políticas y prácticas más sostenibles y socialmente responsables.

En la actualidad, nuestra hoja de ruta de sostenibilidad es clara y abarca los temas prioritarios del Grupo a través de 6 pilares estratégicos: gobernanza y ética, empleados, franquiciados, clientes y sociedad, medioambiente, proveedores y productos. A su vez, estos seis pilares se desglosan en compromisos y objetivos a alcanzar.

Con este fin, el Grupo AFFLELOU tiene previsto realizar próximamente el cálculo de su huella de carbono para identificar formas de reducir sus emisiones en toda su cadena de valor y poner en marcha las iniciativas adecuadas.

Este enfoque de la sostenibilidad impulsa a nuestro Grupo hacia un objetivo de mejora continua movilizando a nuestros empleados y franquiciados, nuestros socios y nuestros clientes.





“
EN 2022, HEMOS DECIDIDO
ACCELERAR LA INTEGRACIÓN
DE LA SOSTENIBILIDAD
EN EL GRUPO Y EN NUESTRA
ESTRATEGIA GLOBAL.
”

HACER REALIDAD LOS COMPROMISOS del Grupo AFFLELOU

Desde hace más de 50 años facilitamos el acceso a productos y servicios que contribuyen a mejorar la salud y el confort visual y auditivo de las personas con el fin de mejorar su calidad de vida. Nos comprometemos a llevar a cabo nuestra actividad al tiempo que cuidamos de nuestros equipos y nuestros socios comerciales (franquiciados, proveedores y clientes finales), respetando el entorno en el que operamos y cumpliendo las prácticas y comportamientos éticos.

Este segundo Informe de Sostenibilidad describe la integración de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en la estrategia global del Grupo AFFLELOU, los principales proyectos e iniciativas en este ámbito llevados a cabo en 2022 por las distintas entidades y equipos, así como los resultados obtenidos.

El objetivo es proporcionar a todos nuestros grupos de interés información sobre nuestras acciones y progresos en materia de sostenibilidad. Defendemos la transparencia, no solo en cuanto a cómo perseguimos nuestros objetivos, sino también en cuanto a los retos a los que nos enfrentamos para alcanzarlos.

En 2022, hemos decidido acelerar la integración de la sostenibilidad en el Grupo y en nuestra estrategia global elaborando nuestra hoja de ruta de sostenibilidad, que tiene en cuenta las expectativas de los grupos de interés internos y externos, así como el doble impacto: el impacto de la sociedad y el medioambiente en nuestras actividades y el impacto de nuestras actividades en la sociedad y el medioambiente, según el principio de doble materialidad. Por ello, hemos identificado varios pilares y compromisos en torno a los cuales se articula este Informe de Sostenibilidad.

Como parte del enfoque de mejora continua, este Informe de Sostenibilidad se actualizará y mejorará de manera periódica. También servirá como base de nuestros futuros compromisos y objetivos en materia ambiental, social y corporativa. Algunos de los indicadores de resultados y objetivos establecidos en nuestra hoja de ruta de Sostenibilidad se encuentran aún en proceso de estructuración, y su seguimiento operativo se pondrá en marcha en los próximos ejercicios.

Si se desea obtener más información sobre la metodología del informe, se puede consultar la «Nota metodológica» al final del documento.



NUESTRA MISIÓN:

FACILITAR EL ACCESO A PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE MEJOREN LA SALUD VISUAL Y AUDITIVA

Llevar gafas o audífonos no debería ser un problema. Todo el mundo tiene derecho a ver y oír bien. Como distribuidor de productos ópticos y de la audiología y proveedor de servicios (pruebas visuales y auditivas), nuestro objetivo es ofrecer sistemáticamente la mejor solución al mejor precio y satisfacer las distintas necesidades de nuestros clientes. Creemos que, con independencia de cuál sea tu problema de vista o audición, todo el mundo merece vivir su vida con total libertad. Por eso, nuestra misión es facilitar el acceso a productos y servicios que mejoren la salud visual y auditiva de la gente.

MÁS DE 50 AÑOS DE EXPERIENCIA

Alain Afflelou, fundador de nuestro Grupo

La historia de nuestro Grupo se encuentra profundamente ligada 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 trasladarse a Francia. Tras un primer año de colegio en Marsella, se trasladó a Burdeos en donde finalizó el bachillerato en 1967. Luego, en 1971 con 23 años de edad obtuvo un doble diploma de óptico y de audiólogo.

Alain Afflelou abrió su primera óptica en 1972 en Le Bouscat, un barrio de Burdeos. Pronto se dio cuenta de que las gafas eran consideradas una carga por los franceses. A principios de los años 70, las gafas se consideraban demasiado caras y daban pocas ganancias.

En 1978, 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 lentillas. Ese mismo año, Alain Afflelou 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 uno de los empresarios favoritos 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». En 2021, Alain Afflelou también fue elegido por la revista Forbes como el tercer líder empresarial más admirado por los franceses. Según la encuesta realizada, Alain Afflelou simboliza el éxito y antepone las necesidades de sus clientes.¹

En junio de 2022, comienza un nuevo capítulo para el Grupo Afflelou con el nombramiento de Anthony Afflelou como Director General. La gran experiencia y el aprendizaje de Anthony Afflelou en las distintas entidades y departamentos del Grupo (jefe de proyecto de comunicación interna, director de desarrollo internacional, director de transformación digital, director de marketing, director general de marketing y comunicación) le confieren una visión estratégica de los mercados de la óptica y de la audiología, esencial para comprender y analizar las necesidades de los clientes.

¹ Fuente: Encuesta Forbes publicada en la revista Forbes n° 14 - 2021.

ON EST FOU D'AFFLELOU



ALAIN AFFLELOU : L'OPTICIEN NOUVELLE GÉNÉRATION

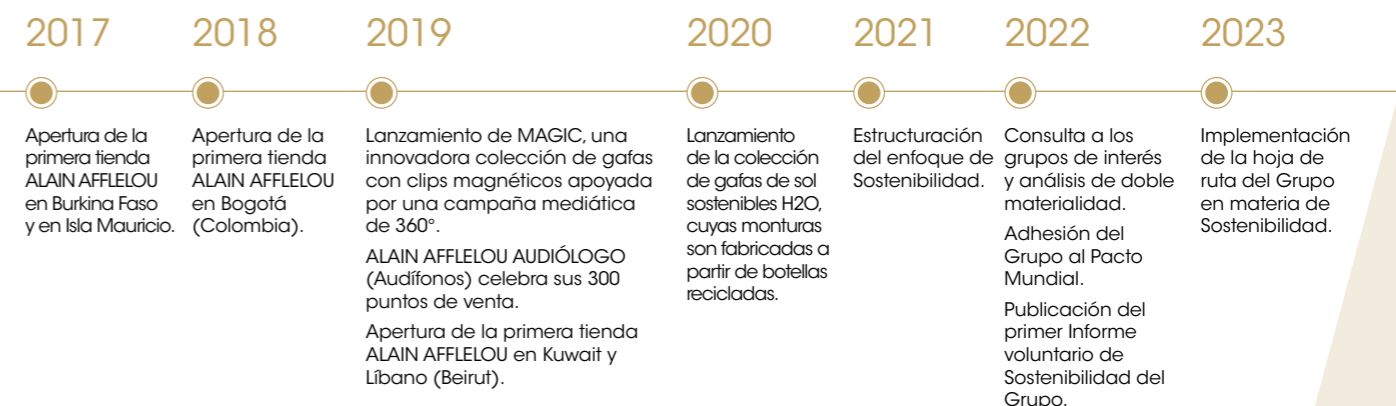
QUAND ON A LA CLASSE, ON Y TIENT.



ON EST FOU D'AFFLELOU.



PRINCIPALES HITOS DEL GRUPO AFFLELOU



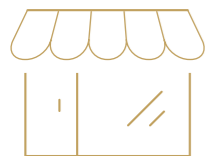
NUESTRA IDENTIDAD

En ALAIN AFFLELOU, nuestra razón de ser es construir un mundo sin barreras en el que las personas se sientan bien y se vean bien. Con esta promesa llevamos 50 años revolucionando el mundo de la óptica. Desde entonces, hemos defendido dos ideas en las que creemos firmemente: que llevar gafas o audífonos no debería ser un problema y que todo el mundo merece la libertad de disfrutar de su vida cotidiana.

Fundado en Francia en 1972 por el Sr. Alain Afflelou, el Grupo AFFLELOU es hoy en día uno de los principales franquiciadores europeos en el sector óptico y de la audiolología. Con presencia en 20 países, nuestra red cuenta con 1.461 tiendas en todo el mundo. El personal del Grupo AFFLELOU se compone de unos 1.200 hombres y mujeres cualificados (oficinas centrales y tiendas propias), que trabajan junto a más de 800 propietarios de franquicias.



20 PAISES



1.461 TIENDAS
(PROPIAS Y FRANQUICIADAS)
CASI 800

PROPIETARIOS DE TIENDAS
FRANQUICIADAS QUE REPRESENTAN,
CON NUESTRO GRUPO,

CERCA DE
5.000 PERSONAS EMPLEADAS
EN TODA LA RED



APROX.
1 BILLÓN DE € DE VENTAS TOTALES
(IVA INCL) DE LA RED



+
350
EMPLEADOS PERMANENTES
EN NUESTRAS OFICINAS CENTRALES

+
800
EMPLEADOS
EN TIENDAS PROPIAS

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

Cada innovación -producto, oferta o diseño- se diseña para responder a las necesidades y los problemas de nuestros clientes finales. Centramos nuestra investigación en la búsqueda de la combinación óptima entre nuevas tecnologías, calidad y durabilidad de los materiales, comodidad, diseño y precios asequibles. Por ello, observar y recoger información sobre las necesidades de las personas ha sido siempre el elemento central de nuestro planteamiento.

NUESTRA VISIÓN Y NUESTROS VALORES



NUESTRA VISIÓN

«Contribuir a un mundo sin barreras para disfrutar de cada momento de la vida»

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).



NUESTROS VALORES

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

Innovación: avanzar y reinventarse para ofrecer a nuestros clientes las mejores soluciones del mercado.

Dinamismo: reforzar nuestra experiencia y ser ágiles en un mundo cambiante.

Liderazgo: consolidar nuestra posición dando lo mejor de nosotros mismos, con el apoyo de equipos unidos, realizados y orientados al cliente.

Compromiso: implicarse a diario, cuidar de nuestros clientes, respetar a nuestros socios y velar por el desarrollo de nuestros colaboradores.

Confianza: ser un socio fiable y seguro.



NUESTRAS ACTITUDES

A partir de nuestros valores, hemos identificado las principales conductas que fomentamos de manera activa a nivel interno y que compartimos con nuestros socios comerciales:

- Estamos plenamente comprometidos con las prioridades de la compañía.
- Actuamos con ética, integridad y respeto, compromiso y mejora diaria, todo lo cual refuerza nuestra imagen pública y nuestra reputación.
- Creamos un entorno basado en la colaboración y la confianza; el modo de organización de franquicias se basa en la confianza entre dos empresarios, el franquiciador y el franquiciado
- Nos gusta hablar, compartir y escuchar.
- Buscamos soluciones fáciles, originales y de calidad para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- Donde otros ven problemas, nosotros vemos oportunidades para innovar, aplicando nuevas tecnologías y formas de trabajar.
- Nos adaptamos rápidamente a los cambios y exigencias de nuestro entorno empresarial
- Somos coherentes: decimos lo que hacemos o vamos a hacer, y lo hacemos.

MISIÓN

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

PILARES

«Todo el mundo tiene derecho a ver y oír bien»

«No se trata de ser el mejor, sino de hacerlo lo mejor posible»

«Tan importante es saber hacerlo como hacerlo saber»

VISIÓN

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



UNA RED BIEN ESTABLECIDA CON PRESENCIA MUNDIAL

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 20 países. A 31 de julio de 2022, el 66% de las tiendas (franquiciadas y propias) estaban ubicadas en Francia y el 24% en España, el segundo país en el mundo en el que el Grupo tiene el mayor número de tiendas. En el resto del mundo las tiendas (propias y franquiciadas) ascienden a un 10%. Las tiendas propias se encuentran únicamente en Francia, en España y en Portugal a finales de julio de 2022.

NÚMERO DE TIENDAS ²	FRANCIA ³	ESPAÑA	OTROS PAÍSES EUROPEOS	OTROS PAÍSES FUERA NO EUROPEOS	TOTAL
TIENDAS FRANQUICIADAS	867	270	100	41	1.278
TIENDAS PROPIAS	93	84	6	-	183
TOTAL	960	354	106	41	1.461

En Europa el Grupo AFFLELOU opera en los siguientes países: Francia, España, Andorra, 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: África (Argelia, Burkina Faso, Costa de Marfil, Isla Mauricio, Marruecos, Senegal, Togo, Túnez), Oriente Medio (Georgia, Kuwait, Líbano), Sudamérica (Colombia) y Asia (Vietnam).



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

- La primera red de franquicias de productos de óptica en Francia (en número de tiendas y cifra de negocios)
- La primera marca franquiciadora de ópticas y de audiolología en España (en número de tiendas)
- La primera óptica en Francia y la segunda en España en términos de notoriedad de la marca.



20 PAÍSES



1.461 TIENDAS (propias y franquiciadas)

de las cuales el **87%** son tiendas franquiciadas y el **13%** son tiendas propias.

NUESTRAS ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Cuidar la salud de las personas gracias a la doble oferta de productos ópticos y de audiolología

ALAIN AFFLELOU

El Grupo AFFLELOU ofrece sus servicios a más de 2 millones de usuarios de gafas cada año, a través de su filial ALAIN AFFLELOU OPTICIEN. 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 sobre su salud y confort visual, así como una amplia gama de servicios relacionados (si deseas más información, consulta la sección «Facilitar el acceso a productos y servicios innovadores al mayor número posible de personas» y «Limitar el impacto medioambiental de nuestros productos y envases a lo largo de todo su ciclo de vida»).



² Incluido ALAIN AFFLELOU ÓPTICO, ALAIN AFFLELOU AUDIÓLOGO y OPTICAL DISCOUNT.

³ Incluidas las tiendas de los departamentos y territorios franceses de ultramar.

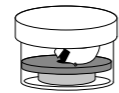


Desde 2011, el Grupo AFFLELOU también ayuda a las personas a cuidar su audición equipándoles de audífonos, realizándoles pruebas auditivas, seguimiento de la adaptación, limpieza del material, ajustes y renovación de los audífonos. Nuestros clientes pueden concertar una cita con nuestros profesionales cualificados en uno de los centros ALAIN AFFLELOU AUDIÓLOGO para revisar su audición de forma gratuita (si deseas más información, consulta la sección «Ofrecer productos y servicios innovadores y accesibles para el mayor número posible de personas»).

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 (si deseas más información, consulta la sección «Ofrecer productos y servicios innovadores y accesibles para el mayor número posible de personas»).



Audífonos



Soluciones de mantenimiento



Servicios y asesoramiento relacionado



NUESTROS EQUIPOS ESTÁN COMPUESTOS DE PROFESIONALES DE LA SALUD, EXPERTOS EN EL CUIDADO VISUAL Y AUDITIVO, QUE AYUDAN A LAS PERSONAS A TRATAR LA PÉRDIDA DE VISIÓN Y DE AUDICIÓN. NOS COMPROMETEMOS A MEJORAR EL CONFORT VISUAL Y AUDITIVO DE NUESTROS CLIENTES. PARA ELLO LES ACOMPAÑAMOS EN SU RECORRIDO PARA CONSEGUIR UNA MEJOR VISIÓN Y/O UNA MEJOR AUDICIÓN.

Nuestro modelo de franquicia y tiendas propias

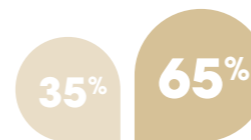
Para ofrecer productos, servicios y asesoramiento profesional a sus clientes, el Grupo AFFLELOU ha desarrollado una doble organización de su red, que comprende tanto tiendas en propiedad directa gestionadas por los equipos de AFFLELOU como tiendas franquiciadas gestionadas por franquiciados independientes. El personal de las tiendas tiene 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 (comerciantes independientes), combinando el know-how del franquiciador con la profesionalidad y el dinamismo local de cada franquiciado, quien responde de su propio negocio. En julio de 2022 las tiendas franquiciadas representan alrededor del 90% del número total de tiendas, que se traduce en unos 800 franquiciados que emplean a unas 5.000 personas.

Productos de marca ALAIN AFFLELOU y contratos de homologación

Los productos ofrecidos por el Grupo pueden dividirse en dos grandes categorías: los productos exclusivos del Grupo AFFLELOU, comercializados generalmente bajo la marca propia ALAIN AFFLELOU (y en pequeña medida bajo licencia) y los productos de terceras marcas. Los productos con la marca ALAIN AFFLELOU se distribuyen en las tiendas AFFLELOU (monturas, gafas de sol, lentillas, audífonos), en los territorios donde está implantado el Grupo.

En el ejercicio 2022, los productos de la marca ALAIN AFFLELOU representaron el 35% de las compras realizadas por las tiendas de la red. En el mismo periodo, se vendieron aproximadamente 2,8 millones de monturas y gafas de sol de la marca ALAIN AFFLELOU, aproximadamente unas 250 referencias en tiendas.



EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE AGOSTO DE 2021 Y JULIO DE 2022: LOS PRODUCTOS DE LA MARCA ALAIN AFFLELOU REPRESENTAN EL 35% DE LAS COMPRAS DE LAS TIENDAS DENTRO DEL GRUPO, Y LOS PRODUCTOS DE MARCA (EXCLUIDA LA MARCA ALAIN AFFLELOU) EL 65%.



OFRECER PRODUCTOS Y SERVICIOS INNOVADORES Y ACCESIBLES PARA EL MAYOR NÚMERO POSIBLE DE PERSONAS

Para facilitar el acceso a productos y servicios que mejoren la salud y el confort visual y auditivo de las personas, nuestros equipos se reinventan cada día y buscan constantemente nuevas formas de mejorar aún más su bienestar y confort, al mismo tiempo que hacen que estos servicios y productos sean económicamente accesibles.



Precios asequibles y fórmulas para facilitar el pago



Un programa de multipropiedad con ofertas comerciales específicas



Concienciación y asesoramiento profesional

PRODUCTOS Y SERVICIOS ASEQUIBLES

Amplia gama de ofertas

En primer lugar, el Grupo AFFLELOU facilita el acceso a los productos y servicios que comercializa diseñando ofertas asequibles económicamente. En 2022, continuamos con nuestra oferta más emblemática Tchín Tchín, que sigue ampliándose con diferentes productos, y la oferta de financiación NEXTYEAR®, con la que los clientes se van de la óptica o del audiólogo «sin pagar» y abonan sus compras en varios plazos durante un periodo de hasta dos años sin intereses ni comisiones. Nuestro objetivo es hacer las gafas y los audífonos más accesibles al mayor número de personas posible.

MODELO DE MULTIPROPIEDAD

Tchín Tchín

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 un euro adicional, los clientes tienen acceso a 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 puede utilizarse para varios fines, y ahora está disponible para gafas graduadas, gafas de sol y audífonos. Por ejemplo, disponer de un par de gafas de repuesto 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. En 2022 más de 1,4 millones de clientes de óptica se beneficiaron de la oferta TCHIN TCHIN.



MÁS DE 1,4 MILLONES DE CLIENTES SE BENEFICIARON DE LA OFERTA TCHIN TCHIN EN 2022.

PRECIOS ASEQUIBLES

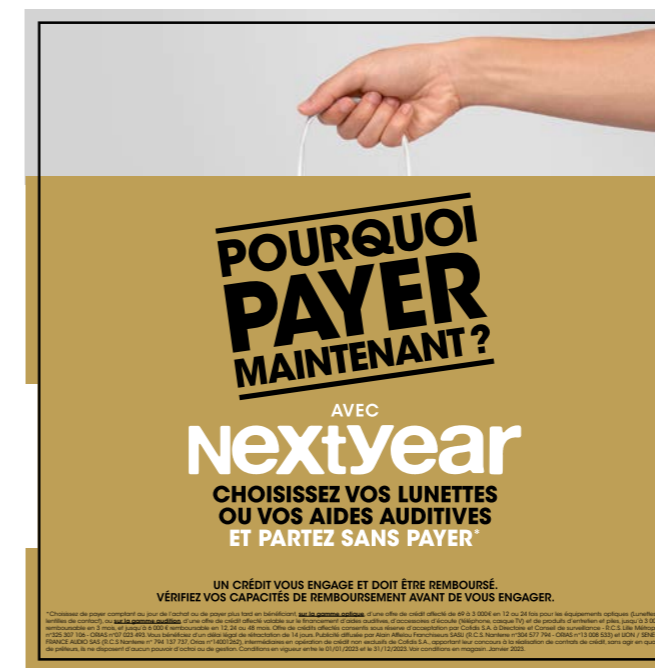
Nextyear®

D'AFFLELOU

Sabemos que el coste de las gafas y los audífonos puede seguir siendo un impedimento para su renovación. Así pues, el Grupo AFFLELOU desea facilitar la compra de productos ópticos y de audiolgía mediante el uso de sistemas de pago adaptados a través de su oferta NEXTYEAR®.

Desde 2009 NEXTYEAR® hace posible que todos los usuarios puedan pagar nuestras gafas al año de la compra, o en 12 mensualidades durante un 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 y todas las soluciones de mantenimiento. En el caso de los audífonos, se puede pagar en 24 plazos sin gastos.

Como pioneros en este tipo de ofertas de productos ópticos y de audiolgía, hemos observado que la cesta media de equipos ópticos con NEXTYEAR® ha superado casi un 50 % a la cesta media histórica.



MÁS DE 400.000 CLIENTES DE ÓPTICA SE HAN BENEFICIADO DE LA OFERTA NEXTYEAR® EN FRANCIA EN 2022.

MÁS DE 18 MILLONES DE € DE PRODUCTOS DE ÓPTICA VENDIDOS CON LA OFERTA NEXTYEAR® EN FRANCIA EN 2022.

1/5 DE LAS VENTAS DE 2022 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 de la compra. En España el Grupo se compromete a cambiar las lentes de los niños menores de 14 años tantas veces como sea necesario, de forma gratuita, por cambios de graduación durante los 12 meses siguientes a la compra.



COMPROMISOS Y GARANTÍAS DE LOS PRODUCTOS AUDITIVOS

En lo que se refiere a los productos auditivos, la oferta de ALAIN AFFLELOU AUDIÓLOGO incluye una prueba gratuita de 30 días 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 e ilimitada durante el periodo de garantía de sus audífonos. Los audífonos tienen una garantía de tres años que se podrá ampliar un año más para la gama de audífonos INCÓGNITO. Durante periodo, el audiólogo estará a disposición del cliente, previa cita, para cualquier ajuste o limpieza de los audífonos.



Expansión geográfica

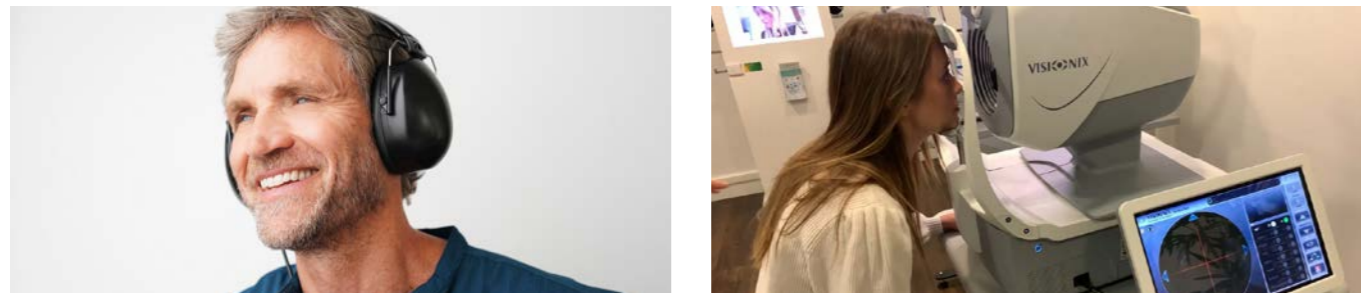
El Grupo AFFLELOU intensifica su programa de expansión en Francia y en España. El objetivo es hacer accesible a nivel geográfico la marca en estos territorios para que los ciudadanos puedan beneficiarse de las ofertas del Grupo y mejorar su salud, confort y calidad de vida.

Pruebas y exámenes gratuitos

En la línea de nuestro objetivo, queremos generalizar el acceso a las pruebas ópticas y auditivas. A modo de ejemplo, en Francia 10 millones de personas de todas las edades padecen algún 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 la mayoría de 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.

En Francia, tras 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 de la vista directamente en la tienda.



Concienciación y asesoramiento profesional

Además de facilitar aparatos de salud a nuestros clientes, también nos esforzamos por concienciar -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.

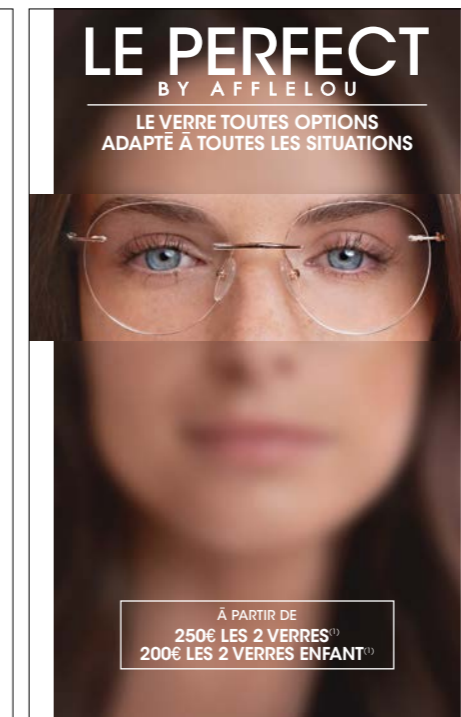
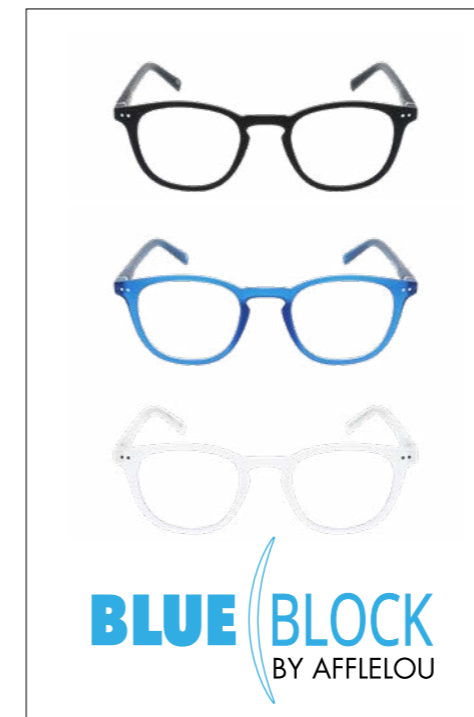
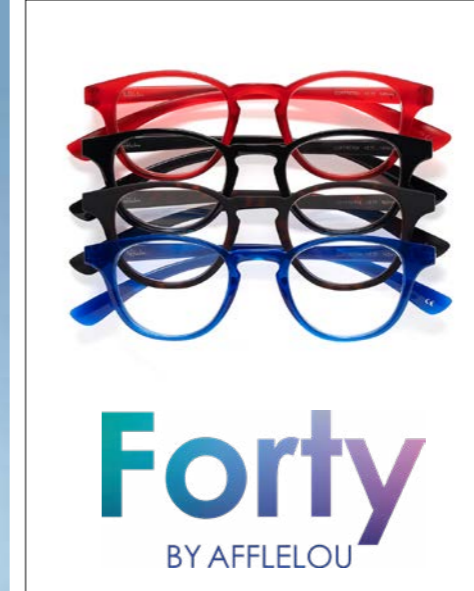
Todo nuestro personal se compone de profesionales sanitarios cualificados, especializados en dispositivos ópticos y audífonos, que trabajan para tratar los problemas de pérdida de visión y/o audición de los clientes. Nos comprometemos a ayudar a las personas a recuperar su bienestar y a acompañarlas 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 prestará 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 y en nuestras redes sociales. 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.). En la página web del Grupo también se encuentran disponibles 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 desarrolla campañas específicas de concienciación y prevención sobre el terreno de un año para otro (para más detalles, véase la sección «Concienciar a nuestros clientes y a la sociedad sobre los problemas de salud visual y auditiva»).

Accesibilidad de las tiendas para personas con movilidad reducida

El Grupo AFFLELOU vela por que todas sus tiendas dispongan de fácil acceso para las personas con movilidad reducida (PMR) respetando las normas de PMR si la tienda lo permite, o bien mediante la instalación de rampas de acceso en particular.



■ INNOVACIÓN EN AFFLELOU

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.

Cada innovación (producto, oferta y/o diseño) está diseñada para responder a las necesidades y a los problemas que afrontan 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.

Situada en Ginebra (Suiza), la división de diseño y desarrollo del Grupo AFFLELOU se encarga del desarrollo de todos los productos de la marca ALAIN AFFLELOU.

En 2022, el Grupo AFFLELOU creó un servicio de Innovación que dirige Comités de Innovación cada dos meses. Estos comités reúnen a los directores del Grupo para debatir las tendencias de innovación, así como las necesidades y los obstáculos para desarrollar nuevos proyectos. En 2022 se abordaron temas como la innovación en la reserva de citas. Este servicio está detrás del desarrollo de la teleoftalmología en el Grupo AFFLELOU en 2022 (véase la sección «Servicio de teleoftalmología» para más información).



Asociaciones con los ámbitos académicos y de investigación

Nuestra relación con centros de formación y universidades nos permite participar en el desarrollo de proyectos de investigación en el campo de la salud visual y auditiva, en los que colaboramos activamente con la recogida de datos para estudios y con la difusión de los resultados. Participamos en la investigación porque forma parte del compromiso de ALAIN AFFLELOU con la salud visual y auditiva y porque se encuentra directamente relacionada con nuestra visión de construir un mundo sin barreras en el que las personas se sientan y se vean bien. Entre estas colaboraciones se pueden mencionar los siguientes proyectos:

PROYECTO EUROPEO YOUNG EYE (EYE)

Nuestro compromiso de mejorar la salud de la gente nos ha llevado a participar por primera vez en un proyecto de investigación financiado por la Unión Europea. Se trata del proyecto europeo de investigación Young Eye que es el programa de investigación e innovación más ambicioso de la Unión Europea en el marco de Horizonte Europa y de las iniciativas Marie Skłodowska Curie con un presupuesto de 1,3 millones de euros. Este proyecto internacional se ha llevado a cabo con aportaciones conjuntas de España, Reino Unido y Portugal.

Participamos en este proyecto junto con Mark'envoy y el grupo de investigación clínica y experimental de la Universidad Complutense de Madrid (dirigido por el profesor David Madrid Costa). Es la primera vez que una compañía de óptica participa en un proyecto de esta naturaleza, en el que cinco investigadores trabajan en nuevas soluciones para el tratamiento de la presbicia con lentes de contacto como parte de su tesis doctoral. Juntos, podemos encontrar nuevas alternativas terapéuticas para la presbicia.

Nuestro objetivo es formar una nueva generación de investigadores más creativos e innovadores, capaces de transformar ideas en productos y servicios con beneficios sociales y económicos para la sociedad. El proyecto también pretende reforzar el impacto y la visibilidad internacional de la investigación europea, mediante la difusión, comunicación y divulgación integradas, y fomentar las sinergias entre los sectores privado y universitario.

BARÓMETRO DE MIOPIA INFANTIL

Colaboramos con la Universidad Europea de Madrid en el desarrollo del estudio sobre la prevalencia de la miopía infantil en España, aportando los datos registrados entre 2016 y 2020 durante la campaña escolar de salud visual promovida por la Fundación ALAIN AFFLELOU. Los resultados obtenidos dieron lugar en septiembre de 2021 al informe sobre la prevalencia de la miopía infantil, a partir del cual se elaboró un año después el Barómetro de Miopía, publicado en septiembre de 2022.

El Barómetro de Miopía Infantil (2016-2021) ha sido diseñado como un estudio evolutivo que se basa en datos actualizados y renovados todos los años en el marco de la citada campaña de la Fundación. Su objetivo es analizar la evolución de la miopía en la población infantil española, un problema cada vez más presente en los grupos de edad más jóvenes.

El estudio es intenso y revelador, ya que entre los 5 y los 7 años los niños no tienen retrospectiva para valorar sus capacidades visuales, lo que dificulta la detección de deficiencias visuales como la miopía. A lo largo de los 6 años que ha durado el estudio, se ha recogido información de 15.672 niños participantes en la campaña en toda España. En el análisis de la información participaron 4 investigadores del grupo de investigación en Visión de la Universidad Europea de Madrid y 330 ópticos ALAIN AFFLELOU de toda España.

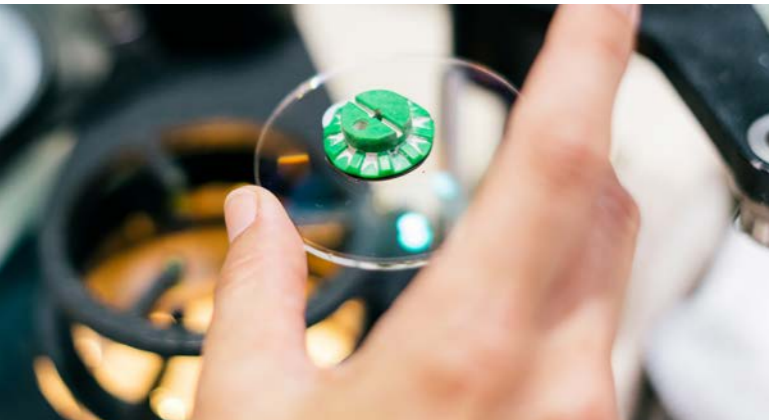
De este estudio se pueden extraer las siguientes conclusiones:

La prevalencia de la miopía en España ha aumentado un 17% entre 2016 y 2021.

En 2020 y 2021 se ha estabilizado la prevalencia de la miopía. Hay que tener en cuenta que el confinamiento sanitario ligado a la crisis de la Covid puede haber influido en la concienciación en cuestión de salud.

Los problemas de sueño son más frecuentes entre los niños miopes.

Como conclusión general, cabe señalar que el estilo de vida de los niños influye mucho en la aparición y el desarrollo de la miopía. Un estilo de vida que incluya más actividades al aire libre reduce el riesgo de aparición y desarrollo de la miopía.



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 para la compra de productos "tal cual", es decir, para las gafas de sol, las gafas de lectura, las lentillas y otros productos que no requieren prescripción médica ni transformación en el proceso de compra. La digitalización de los procesos administrativos, como el uso de la firma electrónica y la digitalización de documentos de papel, se ha puesto en marcha en España y en Francia.

DIGITALIZACIÓN DEL RECORRIDO DEL CLIENTE

Todas nuestras tiendas disponen de un sistema en línea para concertar citas con nuestros profesionales de la visión y la audición.

Los clientes también 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 existen en las tiendas.



SERVICIO DE TELEOFTELMOLOGÍA

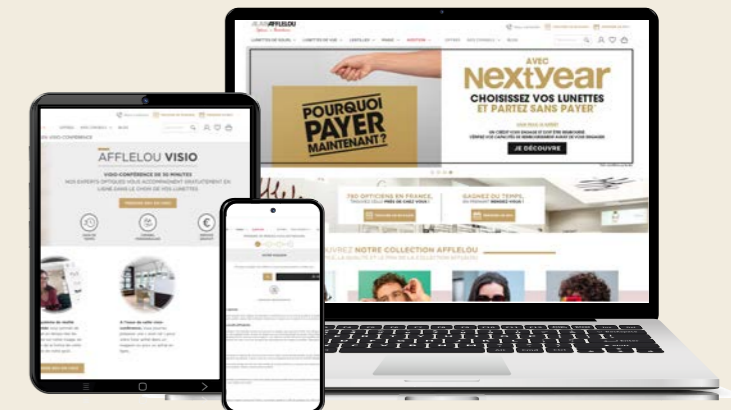
En cuanto a la innovación, el año 2022 se dedicó principalmente al lanzamiento del servicio de teleconsulta en las tiendas del Grupo en Francia con el objetivo de facilitar la atención oftalmológica en las zonas en donde no hay médicos. Así pues, ALAIN AFFLELOU ofrece un servicio de teleconsulta sin cita previa, que permite a los pacientes obtener una consulta a distancia en una de las tiendas de la marca, a menudo sin tiempo de espera y en función de la disponibilidad de los oftalmólogos.

La prevención es un aspecto muy importante en las ópticas ALAIN AFFLELOU. Por ejemplo, la sala de exploración está equipada sistemáticamente con equipos de cribado que permiten al oftalmólogo detectar posibles patologías (cataratas, por ejemplo) y, en caso necesario, derivar al paciente a una consulta presencial.

En colaboración con su proveedor de equipos y líder de la telemedicina en Francia, ALAIN AFFLELOU también ha desarrollado un dispositivo tecnológico innovador que cumple la normativa médica vigente para garantizar la total independencia entre ambas profesiones.

200 puntos de venta ALAIN AFFLELOU se encuentran ubicados en zonas sin médicos. Gracias al éxito de las primeras pruebas realizadas en 5 tiendas durante el año 2021, la marca confirma su intención de desplegar su sistema de teleoftalmología en todo el territorio nacional, y tiene por objetivo unas 150 tiendas comprometidas con este sistema al término del ejercicio 2023.

Además de la contribución de este proyecto a la Misión del Grupo AFFLELOU, también demuestra la capacidad de innovación de nuestra red y de nuestros equipos.



GOBIERNO CORPORATIVO

ESTRUCTURA ACCIONARIAL DEL GRUPO



A 31/07/2022, el Comité Ejecutivo del Grupo (COMEX) se componía de los 7 miembros siguientes:



El Grupo AFFLELOU también cuenta con un Equipo de Dirección ampliado, compuesto por los siguientes miembros (Comité de Dirección):



Por último, el Grupo AFFLELOU se encuentra dirigido por un Consejo de Administración que gobierna la Sociedad, determina la orientación de su actividad y vela por su ejecución. Sin perjuicio de las facultades expresamente atribuidas a los Accionistas y a los Altos Directivos, y dentro de los límites del objeto social de la Sociedad, el Consejo se ocupa de todas las cuestiones relativas a la buena marcha de la Sociedad y resuelve en sus deliberaciones los asuntos que le conciernen. El Consejo de Administración realiza los controles y verificaciones que considera oportunos.

El Consejo de Administración del Grupo está compuesto por los siguientes miembros, entre ellos tres consejeros independientes:



Los miembros del Consejo de Administración son nombrados por los accionistas del Grupo por un período de seis años y podrán renovarse con la aprobación de los accionistas.

EL GRUPO AFFLELOU TAMBIÉN HA CREADO UN COMITÉ DE REMUNERACIONES.



A photograph of four diverse individuals in conversation. On the left, a man with grey hair and a beard wears a white jacket with a yellow hood. Behind him, a Black man with a beard wears a blue denim jacket. On the right, a Black woman with long grey braids wears a blue and black plaid vest over a red top. Behind her, a white woman with short grey hair is partially visible. They are all looking towards the right side of the frame.

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD
2022

#1

Gobernanza y Ética

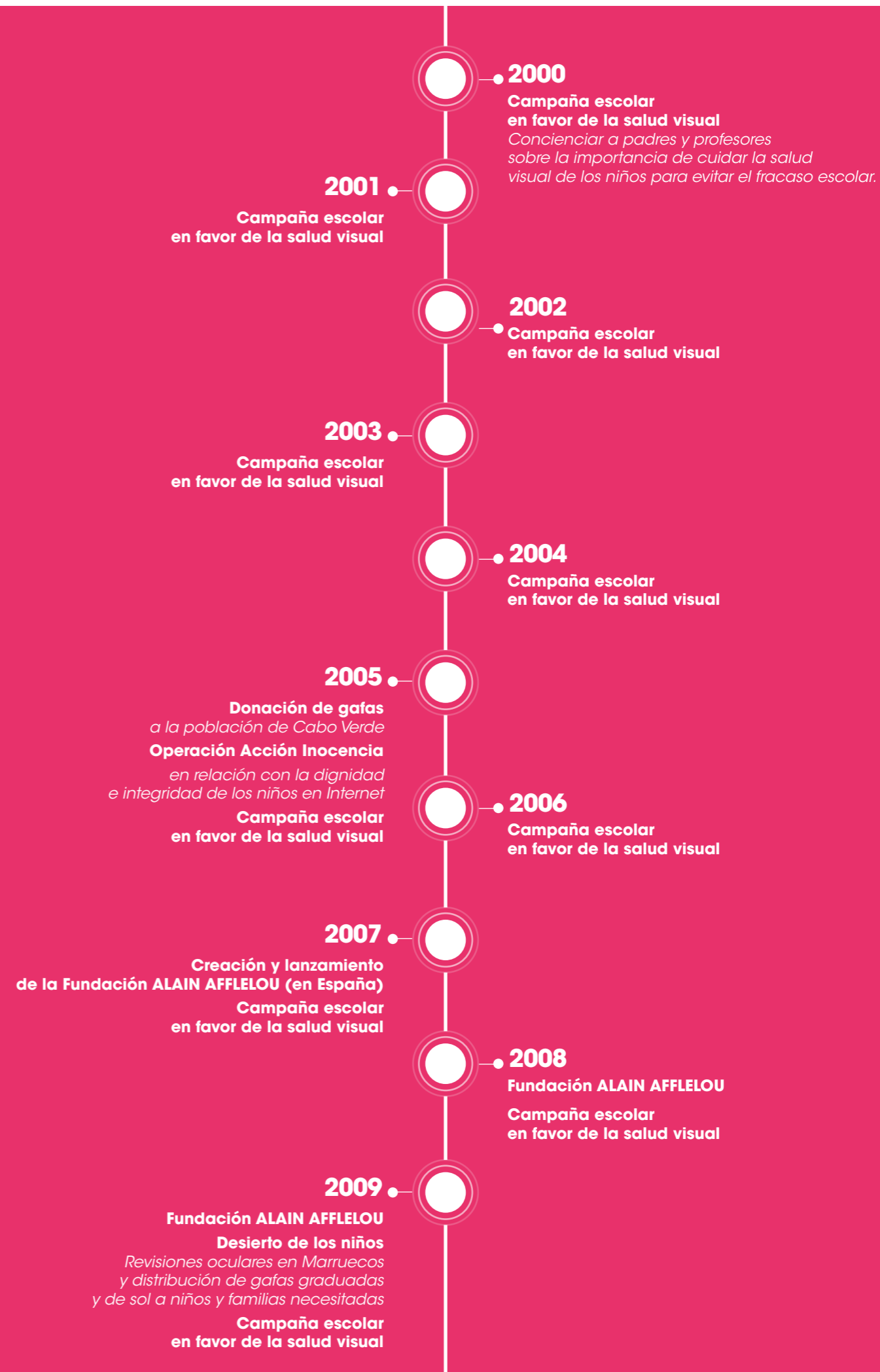
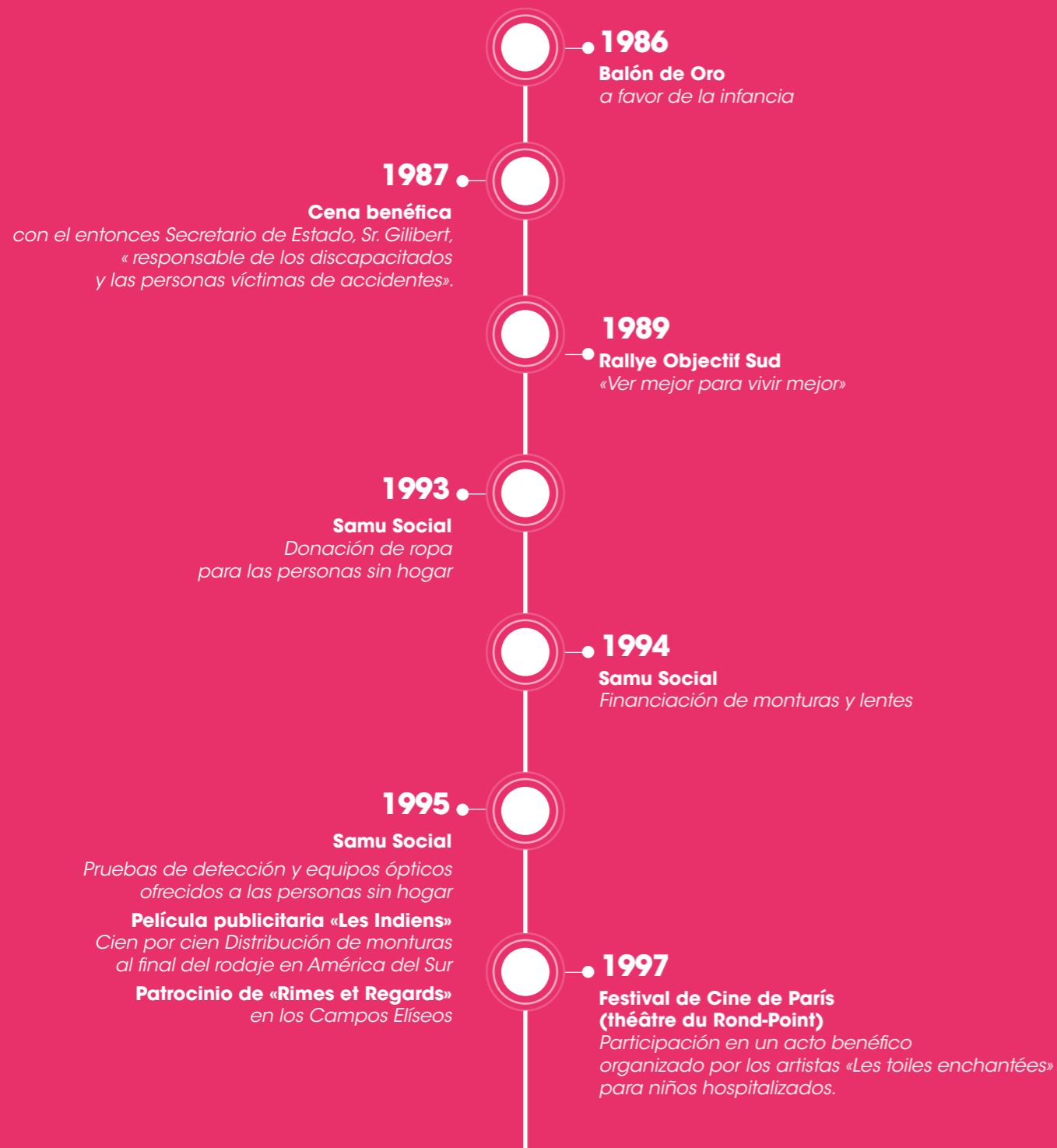


GOBIERNANZA Y ÉTICA

Consideramos la RSC como parte integrante de la estrategia global de la compañía y como un enfoque transversal a las distintas actividades y entidades del Grupo AFFLELOU. En este contexto, los distintos temas de RSC son gestionados a diario para cada una de las funciones y/o entidades clave del Grupo (Recursos Humanos, Productos, Marketing y Comunicación, etc.).

Para el Grupo AFFLELOU es una cuestión de honor garantizar la ética de sus prácticas internas y comerciales en cualquier circunstancia. Con este fin, hemos establecido un programa de gestión del cumplimiento para prevenir, gestionar y controlar los riesgos operativos y jurídicos.

Histórico de nuestras iniciativas solidarias



2010

Fundación ALAIN AFFLELOU
Desierto de los niños
Campaña escolar en favor de la salud visual

Partenariado
Sophie Vouzelaud para la defensa de la accesibilidad para las personas sordas y con problemas de audición. 500 audífonos entregados gratuitamente al año para personas vulnerables

2012

Fundación ALAIN AFFLELOU
Campaña Down "Los peces no se mojan"
Gafas ALAIN AFFLELOU adaptadas y ofrecidas a niños con síndrome de Down menores de 15 años.

Campaña escolar en favor de la salud visual

Operación en Malawi
Inauguración de una unidad oftalmológica y compromiso con la educación infantil con Tasha de Vasconcelos, embajadora de la Unión Europea para causas humanitarias y fundadora de la asociación Amor

2014

Fundación ALAIN AFFLELOU
Desierto de los niños
Campaña escolar en favor de la salud visual

Operación de prevención
Club de salud, debate con Michel Cymes.

Apadrinamiento de niños por los franquiciados
Donación de material escolar y óptico

2016

Fundación ALAIN AFFLELOU
Campaña escolar en favor de la salud visual
Reciclaje de gafas y donación a colectivos desfavorecidos en colaboración con Lions Club (España)

2018

Fundación ALAIN AFFLELOU
Campaña escolar en favor de la salud visual
Reciclaje de gafas y donación a colectivos desfavorecidos en colaboración con Lions Club (España)
Volviendo a Ver en colaboración con la Cruz Roja
Revisiones oculares y suministro de gafas a personas desfavorecidas

2011

Fundación ALAIN AFFLELOU
Desierto de los niños
Campaña escolar en favor de la salud visual

Apoyo a Enzo
para su operación en los EE.UU. Asociación «Les Etoiles du Bonheur»

2013

Fundación ALAIN AFFLELOU
Desierto de los niños
Campaña escolar en favor de la salud visual

2015

Fundación ALAIN AFFLELOU
Desierto de los niños
Campaña escolar en favor de la salud visual
Reciclaje de gafas y donación a colectivos desfavorecidos en colaboración con Lions Club (España)
Campaña de protección de la infancia con la Fundación Española de Pediatría

2017

Fundación ALAIN AFFLELOU
Campaña escolar en favor de la salud visual
Reciclaje de gafas y donación a colectivos desfavorecidos en colaboración con Lions Club (España)

2019

Fundación ALAIN AFFLELOU
Campaña escolar en favor de la salud visual
Reciclaje de gafas y donación a colectivos desfavorecidos en colaboración con Lions Club (España)

Volviendo a Ver en colaboración con la Cruz Roja
Revisiones oculares y entrega de gafas a personas desfavorecidas

Les Bouchons de L'espoir
Recogida de tapones de plástico
Asociación Langage & Intégration
Donación de 1.000 productos de audio

Association Odyssea / carrera
Donación de las cuotas de inscripción de los colaboradores inscritos (2017 y 2018)

Les Chiens Guides de l'Ouest
Financiación para dos perros guía y la compra de dos bastones electrónicos

2021

Fundación ALAIN AFFLELOU
Campaña escolar en favor de la salud visual
Reciclaje de gafas y donación a colectivos desfavorecidos en colaboración con Lions Club (España)

Volviendo a Ver en colaboración con la Cruz Roja
Revisiones oculares y entrega de gafas a personas desfavorecidas

Las Tres Reglas de AFFLELOU
Sensibilizar sobre las consecuencias del uso de pantallas y prevenir la miopía

Les Bouchons de L'espoir
Lanzamiento de una operación anual de recogida en tienda de envases de lentillas, gafas (Medico Lions Club) y pilas de audífonos (Corepile).

La Forty du Cœur (Ehpad)

2020

Fundación ALAIN AFFLELOU
Campaña escolar en favor de la salud visual
Reciclaje de gafas y donación a colectivos desfavorecidos en colaboración con Lions Club (España)

Volviendo a Ver en colaboración con la Cruz Roja
Revisiones oculares y entrega de gafas a personas desfavorecidas

Las Tres Reglas de AFFLELOU
Sensibilizar sobre las consecuencias del uso de pantallas y prevenir la miopía

Les Bouchons de L'espoir
Asociación Téléthon / carrera
Donación de las cuotas de inscripción de los colaboradores inscritos

Revisión ocular en Bangkok
a 150 personas desfavorecidas

Donación de material óptico a los albinos de Malí
en colaboración con la Asociación AMPA

Covid-19
500.000 mascarillas FFP2 donadas al personal sanitario (Francia)

Donaciones a asociaciones
Todos contra el cáncer
Vencer la fibrosis quística / apoyo a Arthur Desplaces, franquiciado de Alain Afflelou

2022

Fundación ALAIN AFFLELOU
Campaña escolar en favor de la salud visual
(23ª edición: donación de gafas a todos los niños de 5 a 7 años que las necesiten)

Reciclaje de gafas y donación a poblaciones desfavorecidas en colaboración con el Lions Club (España) y con Medico (Francia).

Desierto de los Niños
Volviendo a Ver en colaboración con la Cruz Roja
Revisiones oculares y suministro de gafas a personas desfavorecidas

Teleoftalmología
Servicio de teleconsulta en tienda para facilitar el acceso a la atención oftalmológica en zonas sin médicos - Lanzamiento en 5 tiendas de prueba en junio de 2022



INCORPORAR LA SOSTENIBILIDAD EN EL GOBIERNO CORPORATIVO

GOBERNANZA EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD



EL GRUPO AFFLELOU HA CONTINUADO EN 2022 ESTRUCTURANDO SU ENFOQUE DE LA RSC.

El Comité de RSC, creado en 2021, se compone de cuatro miembros: la Directora General de la filial española del Grupo (también miembro del Comité Ejecutivo del Grupo), el Director de Operaciones Financieras del Grupo, la Responsable de RSC de Francia e Internacional y la Responsable de RSC de España. En el seno de este comité se han definido funciones y ámbitos de competencia específicos para garantizar la coordinación de los trabajos y la dirección del planteamiento de la RSC.

El Comité de RSC se encarga de definir la hoja de ruta del Grupo en materia de RSC, aplicarla, supervisarla mediante indicadores clave de rendimiento e informar al respecto a los órganos internos y a los grupos de interés externos.





DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
Mapa de los 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



Tipo de grupo de interés



Análisis de doble materialidad

Con el fin de identificar los temas prioritarios de ALAIN AFFLELOU en materia de sostenibilidad y determinar con precisión la relación de la empresa con la sociedad y el medioambiente en donde opera, el Grupo emprendió un análisis de doble materialidad durante el ejercicio 2022. Este estudio permitió definir la hoja de ruta del Grupo en materia de RSC, teniendo en cuenta las expectativas internas y externas, las prácticas del sector y las tendencias emergentes del mercado, así como el impacto recíproco de nuestras actividades en la sociedad y el medioambiente, de acuerdo con el principio de doble materialidad.

En conformidad con los principios establecidos por las normas GRI e ISO 26000 sobre responsabilidad social, se han analizado los impactos y oportunidades del Grupo y, más concretamente, los temas prioritarios de la actividad del Grupo AFFLELOU.

El proceso de determinación de la doble materialidad requiere:

- Identificación de temas clave;
- Evaluación y jerarquización de estos temas mediante pruebas que muestren el impacto en la sociedad y el medioambiente, y el impacto en el valor de la empresa;
- Compromiso con los grupos de interés, incluida su percepción de los temas identificados y evaluados;
- Supervisión y validación del proceso de materialidad por el Comité Ejecutivo.



PARA DESARROLLAR ESTE ANÁLISIS SE HAN TOMADO LAS SIGUIENTES MEDIDAS:

ETAPA 1

Mapeo de los grupos de interés:

realización del mapeo de los grupos de interés del Grupo y jerarquización de estos grupos en función de su nivel de influencia y de dependencia de la empresa.

ETAPA 2

Identificación de los temas relevantes de sostenibilidad:

identificación de los asuntos relevantes a evaluar sobre la base de la documentación interna de la empresa, referencias y guías sectoriales, informes de empresas homólogas, la competencia y referentes en materia de sostenibilidad, así como las tendencias sociales y medioambientales.

ETAPA 3

Consulta a los grupos de interés y priorización de las expectativas:

selección del panel de grupos de interés para ser consultados, envío de una encuesta y realización de entrevistas sobre los temas relevantes preseleccionados, pidiéndoles que midan el grado de importancia concedido a cada uno de ellos. Cerca de 6.000 personas respondieron a la consulta, entre empleados, franquiciados, clientes y proveedores.

ETAPA 4

Evaluación de los niveles de riesgo asociados a los temas relevantes:

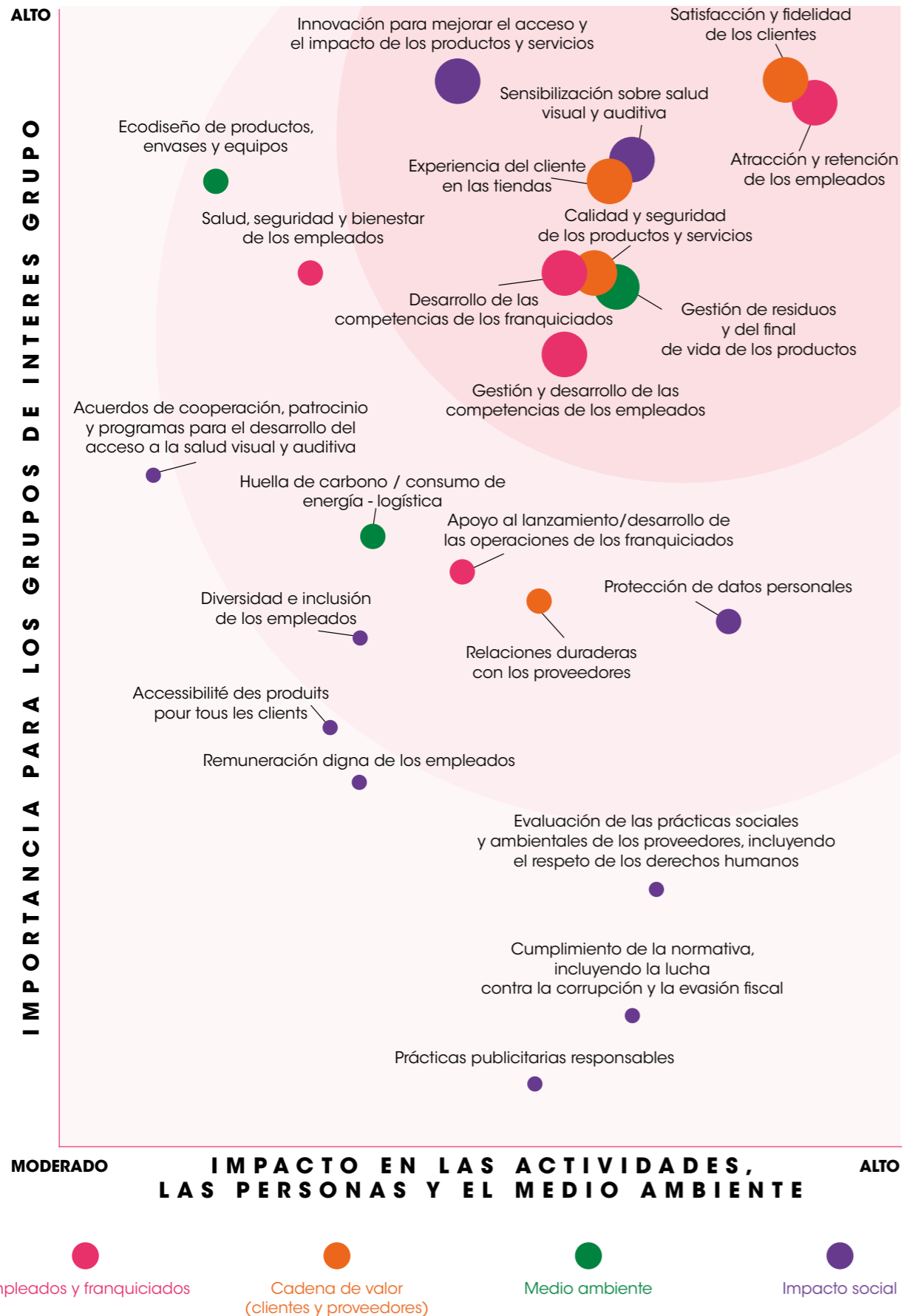
evaluación del impacto de los temas materiales en las actividades de la empresa, la sociedad y el medioambiente, basada en un análisis de los riesgos asociados a cada tema, realizado en talleres con miembros del Comité de Dirección del Grupo y las direcciones operativas clave.

ETAPA 5

Elaboración de la matriz de doble materialidad:

elaboración de dos matrices de doble materialidad para las actividades en Francia y España, y de una matriz global consolidada para el Grupo, jerarquizando los temas materiales de sostenibilidad según el nivel de prioridad concedido por los grupos de interés y la importancia del impacto asociado.





Según el análisis de doble materialidad, la matriz de materialidad del Grupo AFFLELOU identifica 9 temas materiales prioritarios que representan las expectativas de los grupos de interés y su análisis del impacto, y 7 temas materiales adicionales que representan impactos críticos sobre la empresa, las personas y el medioambiente.

NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Partiendo de los resultados del análisis de materialidad y de nuestro modelo de negocio, el Grupo AFFLELOU ha definido su estrategia de Sostenibilidad (o también denominada estrategia de RSC), que incluye planes de acción específicos para alcanzar los objetivos establecidos. Ha sido validada por el Comité de Dirección del Grupo, que delegará su aplicación y supervisión en el Comité de RSC a partir del ejercicio 2023.

La estrategia de Sostenibilidad abarca los temas prioritarios del Grupo, agrupados en 6 pilares estratégicos cuyo eje central es la misión del Grupo. Estos pilares, que pueden asimilarse a las principales áreas de trabajo, se desglosan en 14 compromisos y contribuyen en paralelo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU que forman parte integrante de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible:

6 PILARES ESTRATÉGICOS DE RSC	14 COMPROMISOS	CONTRIBUCIÓN A LOS ODS
GOBIERNAZA Y ÉTICA	<ul style="list-style-type: none"> Integrar la RSC en el gobierno corporativo Integrar la ética en nuestras prácticas y relaciones con los grupos de interés 	
EMPLEADOS	<ul style="list-style-type: none"> Atraer y fidelizar el talento Impulsar el desarrollo de todos los empleados Luchar contra la discriminación y fomentar la diversidad y la inclusión Promover un entorno de trabajo de calidad y el bienestar de los empleados 	
FRANQUICIADOS	<ul style="list-style-type: none"> Promover el desarrollo responsable de nuestra red de franquicias 	
CLIENTES Y SOCIEDAD	<ul style="list-style-type: none"> Actuar a diario para mejorar la satisfacción y la experiencia del cliente Ofrecer productos y servicios innovadores y accesibles para el mayor número de personas Sensibilizar a nuestros clientes y a la sociedad sobre los problemas de salud visual y auditiva 	
MEDIOAMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> Limitar el impacto medioambiental de nuestros productos y embalajes a lo largo de su ciclo de vida Reducir la huella de carbono de nuestras actividades y nuestra cadena de valor 	
PROVEEDORES Y PRODUCTOS	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar relaciones responsables con nuestros proveedores Garantizar la calidad y la seguridad de nuestros productos y servicios 	





NUESTRA MISIÓN

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



Así, se han identificado 5 ODS prioritarios a los que el Grupo contribuye en mayor medida a través de sus actividades en toda su cadena de valor:

- ODS 3** | Salud y bienestar
- ODS 8** | Trabajo decente y crecimiento económico
- ODS 12** | Producción y consumo responsables
- ODS 13** | Acción por el clima
- ODS 16** | Paz, justicia e instituciones sólidas

Esta estrategia muestra nuestra determinación de seguir evolucionando como marca responsable y de tener un impacto positivo en todos los países en los que operamos. Reconocemos que, como empresa, debemos adaptar y transformar nuestro negocio para reducir nuestro impacto en el medioambiente y la sociedad, y centrar nuestros recursos y esfuerzos en la creación de valor, ayudando a superar los retos a los que nos enfrentamos.

COMPROMISO CON EL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

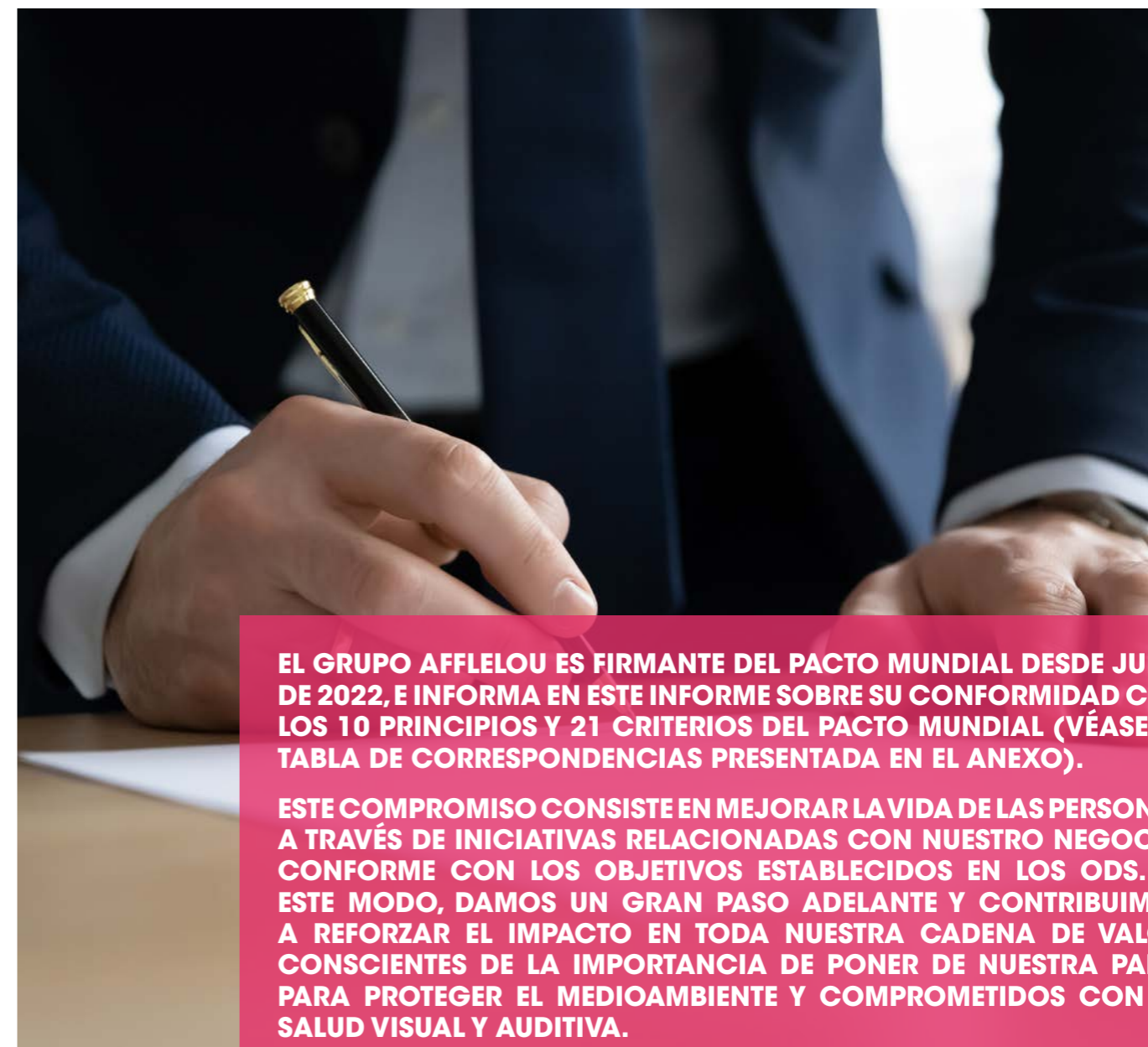
El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa voluntaria que anima a las empresas de todo el mundo a adoptar políticas y prácticas más sostenibles y socialmente responsables, y a informar sobre su aplicación mediante un informe anual de Comunicación sobre el Progreso (COP).



El Pacto Mundial es un marco de diez principios para las empresas en los ámbitos de los derechos humanos, el trabajo, la lucha contra la corrupción y el medioambiente.

Los diez principios derivan de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, la Declaración de Río sobre el Medioambiente 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 asumen sus responsabilidades para con las personas y el planeta con una visión a largo plazo y se esfuerzan por crear alianzas para apoyar los objetivos de la ONU.



EL GRUPO AFFLELOU ES FIRMANTE DEL PACTO MUNDIAL DESDE JULIO DE 2022, E INFORMA EN ESTE INFORME SOBRE SU CONFORMIDAD CON LOS 10 PRINCIPIOS Y 21 CRITERIOS DEL PACTO MUNDIAL (VÉASE LA TABLA DE CORRESPONDENCIAS PRESENTADA EN EL ANEXO).

ESTE COMPROMISO CONSISTE EN MEJORAR LA VIDA DE LAS PERSONAS A TRAVÉS DE INICIATIVAS RELACIONADAS CON NUESTRO NEGOCIO, CONFORME CON LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS EN LOS ODS. DE ESTE MODO, DAMOS UN GRAN PASO ADELANTE Y CONTRIBUIMOS A REFORZAR EL IMPACTO EN TODA NUESTRA CADENA DE VALOR, CONSCIENTES DE LA IMPORTANCIA DE PONER DE NUESTRA PARTE PARA PROTEGER EL MEDIOAMBIENTE Y COMPROMETIDOS CON LA SALUD VISUAL Y AUDITIVA.



INTEGRAR LA ÉTICA EN NUESTRAS PRÁCTICAS Y RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



■ GESTIÓN DEL CUMPLIMIENTO

En el Grupo AFFLELOU se ha implantado un programa de gestión del cumplimiento que comprende una serie de procedimientos y prácticas para:

- Identificar y clasificar los riesgos operativos y jurídicos;
- Establecer mecanismos internos de prevención, gestión y control de estos riesgos, así como la respuesta a ellos;
- Establecer medidas que vengán a garantizar la conducta ética y legal del Grupo por parte de sus órganos ejecutivos y de todos sus empleados.

Sistema destinado al cumplimiento penal y legal (España)

En 2020 se implantó un sistema destinado al cumplimiento penal y legal y se designó un Comité de Cumplimiento en ALAIN AFFLELOU España.

Con el fin de poner en práctica el sistema de cumplimiento, el personal de ALAIN AFFLELOU España aplica diversos instrumentos normativos internos que responden a la necesidad de contar con sistemas de gestión adecuados que garanticen la transparencia y la legalidad de nuestras relaciones comerciales. A día de hoy, se han aprobado y se encuentran en vigor las siguientes políticas e instrumentos de gestión:

- Política de compliance
- Código de conducta para los colaboradores
- Código de conducta para proveedores
- Canal de comunicación
- Política anticorrupción
- Política sobre regalos, invitaciones y actividades de ocio
- Política de gestión de conflictos de intereses
- Régimen disciplinario (incluido en el convenio colectivo)
- Protocolo de prevención y lucha contra el acoso en el trabajo (incluido en el convenio colectivo)



■ ÉTICA EMPRESARIAL

Los posibles riesgos éticos asociados a la ley sobre la transparencia, la lucha contra la corrupción y la modernización de la vida económica, la "ley Sapin II", se evaluaron y definieron de nuevo en 2022 teniendo en cuenta todas las actividades y transacciones operativas existentes en Francia.

Se han identificado las profesiones y funciones que podrían presentar mayor riesgo en términos de ética, tanto a nivel de la empresa como de la red.

Se ha distribuido entre todos los empleados una carta interna sobre la ley Sapin II, se ha dado formación y sesiones específicas de concienciación. En este sentido, se informa al colaborador de los procedimientos de denuncia. Se realiza una presentación sistemática de la normativa Sapin II y de sus aplicaciones operativas dentro del Grupo para todos los empleados nuevos que entren a formar parte del personal del franquiciador. En el reglamento interno que se entrega a cada colaborador nuevo se incluye un apartado destinado a este sistema. Además, cada responsable nuevo de personal participa igualmente en una sesión adicional de concienciación más profunda. El Director Jurídico y el Director de Recursos Humanos del Grupo Affelou han sido identificados como los principales interlocutores para estas cuestiones.



■ REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS (RGPD)

De acuerdo con los requisitos del RGPD, se han designado varios Responsables de Protección de Datos (RPD) que se encargarán de la protección de datos personales en todos los países en los que opera el Grupo.

En el Grupo AFFLELOU la gestión de la protección de datos personales corre a cargo esencialmente de los Delegados de Protección de Datos (DPD) y de un despacho de abogados especializado en este ámbito que dispondrá a tiempo completo de un abogado asesor dedicado a la protección de datos personales en el Grupo. Todos los meses se organizarán reuniones para la gestión de la protección de datos a la que asistirán las personas antes mencionadas y determinadas personas del Departamento Jurídico y del Departamento de Sistemas de Información (DSI) en caso necesario. El Departamento Jurídico también ha adquirido un software de cumplimiento de datos personales para ayudar al Departamento Jurídico en la gestión del cumplimiento del Grupo. Este programa también se utiliza para centralizar y llevar a cabo registros de actividades de tratamiento y las correspondientes evaluaciones de impacto en la protección de datos personales (EIPD).

A fin de garantizar que se cumple el RGPD el Departamento Jurídico también interviene en la fase previa de los proyectos del Grupo en la que se manejan datos personales.

En 2022 el Grupo AFFLELOU decidió cambiar su herramienta de gestión del consentimiento de cookies,

conocida como «CMP», en las páginas web del Grupo para garantizar así una mayor transparencia y mejor información del uso de cookies a los usuarios de la página web.

Se imparte de manera sistemática una presentación sobre la normativa del RGPD y de sus aplicaciones operativas en el Grupo a todo el personal que se incorpora a la sede central y/o a las tiendas propias. Se ha implementado una Carta informática sobre el uso de las herramientas informáticas, así como una lista completa de preguntas frecuentes (FAQ) sobre temas relacionados con el RGPD (por ejemplo, transferencia interna de ficheros de clientes, etc.). Esta carta se revisa regularmente y, desde su última actualización, incluye las disposiciones de Sapin II.

Se facilita un conjunto de herramientas específico a los departamentos internos pertinentes que permite al personal identificar su exposición y las áreas de riesgo asociadas en lo relativo a la recopilación y el tratamiento de datos personales. Así mismo, ese conjunto de herramientas incluye las buenas prácticas relacionadas con los requisitos del RGPD, con la confidencialidad, con la protección de datos y con la seguridad informática. El Grupo AFFLELOU se compromete a denunciar cualquier práctica que califique o pueda calificar como corrupción y/o tráfico de influencias, por lo que ha introducido un código de conducta anticorrupción que incluye un sistema de denuncia de incumplimientos del código,



al tiempo que garantiza la protección de los denunciantes. Las denuncias pueden hacerse verbalmente o por escrito. El Grupo se compromete a tratar estas denuncias con seriedad y con diligencia en función de la gravedad de la acusación y de la naturaleza específica de la información recogida, así como a adoptar las medidas adecuadas contra las infracciones denunciadas.

Desde 2018 se ha llevado a cabo una importante campaña de información y concienciación para todo el personal interno y de la red. También se ha impartido formación específica (presencial y en línea) en todo el Grupo, así como distintos módulos adicionales para los equipos y departamentos identificados como potencialmente más afectados. Así pues, se impartió en

2022 al personal DSI formación sobre el proceso Privacy by Design (incorpora la protección de la privacidad de los usuarios incluso antes del diseño de un sistema que implique el tratamiento de datos personales) y Privacy by Default (incorpora la protección de la privacidad de los usuarios una vez que el producto o servicio se hace público).

Desde que la adaptación del contrato de franquicia en 2021 a los requisitos del RGPD, se viene solicitando sistemáticamente a todos los clientes su consentimiento para el tratamiento y uso de datos personales en la tienda.

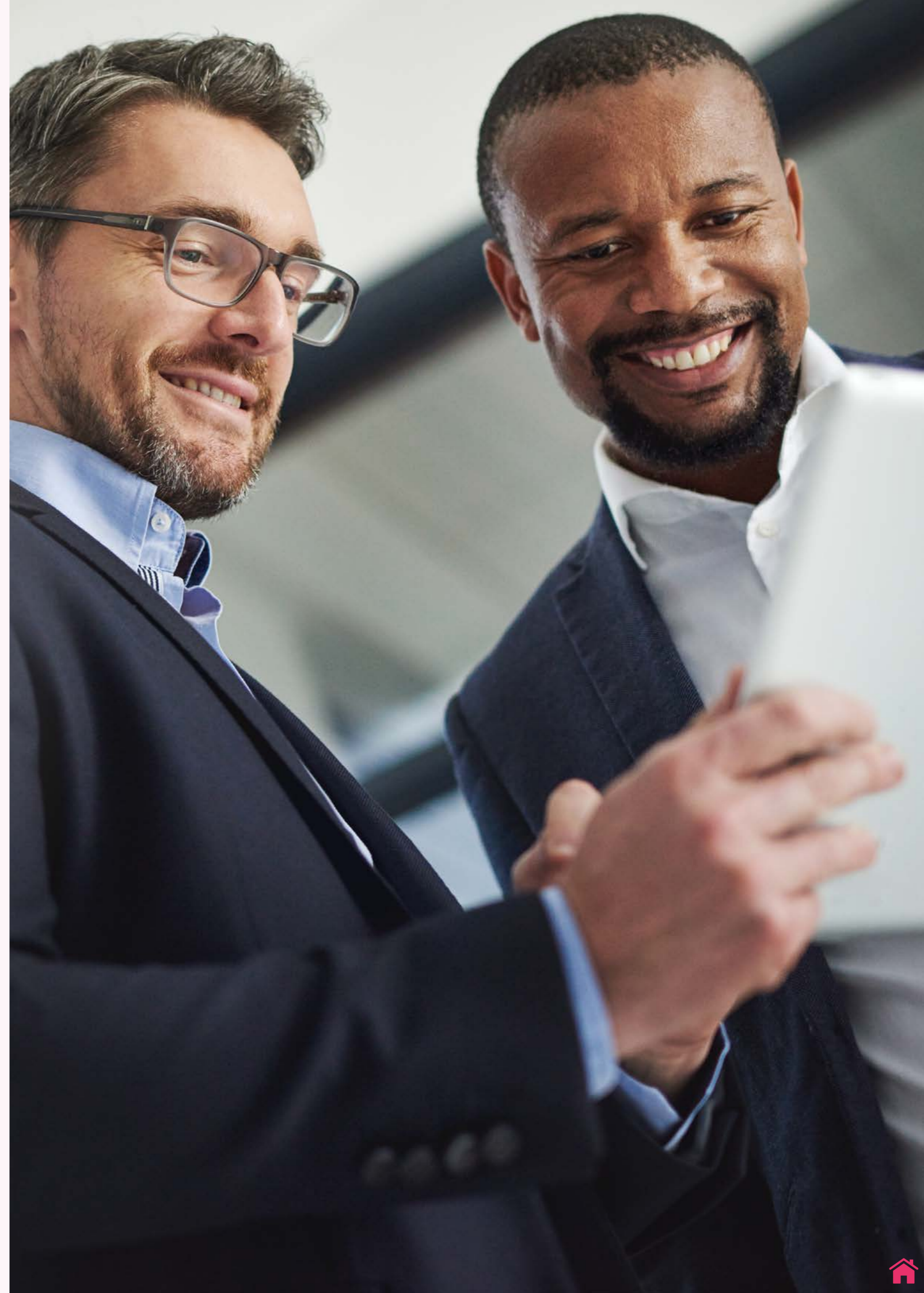
En cuanto a los proveedores, se incluye una cláusula específica sobre datos personales en los contratos, a los que también se adjunta la política de privacidad.



■ RIESGOS DE CIBERSEGURIDAD

Debido a la creciente digitalización de sus procesos y servicios, el Grupo AFFLELOU puede ser objeto de ataques informáticos contra sus sistemas de información internos, así como contra los datos de sus clientes. Desde hace varios años, la DSI del Grupo refuerza sus sistemas informáticos internos y trabaja con consultores y expertos externos para reforzar la protección y las garantías (por ejemplo, auditorías de seguridad, procedimientos de lucha contra el fraude, etc.).

Se distribuyen a los empleados notas informativas sobre ciberataques y phishing para mejorar la prevención interna sobre estos temas y de manera periódica también se organizan sesiones de concienciación para tratar en detalle estos temas a nivel interno.



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD
2022

#2

Empleados



EMPLEADOS

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 aspiraciones 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.

ATRAER Y FIDELIZAR EL TALENTO

Los profesionales cualificados que componen nuestros equipos son parte esencial de nuestra experiencia y nuestro know-how, por lo que es crucial que el Grupo AFFLELOU contrate a personas con talento y les apoye tanto en su desarrollo profesional como personal. Asumimos el compromiso de ofrecer un recorrido profesional justo y gratificante a nuestros colaboradores en todos los territorios en los que opera el Grupo.

PLANTILLA DEL GRUPO AFFLELOU

A 31 de julio de 2022 nuestra plantilla constaba de **1.160 colaboradores** (oficinas centrales y tiendas propias). El **54%** de la plantilla se encuentra en Francia y el 41% en España. El **100%** del total de la plantilla tiene contrato indefinido en Francia y el **93%** en España.

PLANTILLA TOTAL	FRANCIA ⁴	ESPAÑA	PORTUGAL	BÉLGICA Y LUXEMBURGO	TOTAL
OFICINAS CENTRALES	227	105	6	17	355
TIENDAS PROPIAS	405	371	29	-	805
TOTAL	632	476	35	17	1.160



183
TIENDAS PROPIAS



MÁS DE **800**
EMPLEADOS EN TIENDAS PROPIAS

⁴Estas cifras incluyen los contratos temporales e indefinidos durante el período.



NUESTRAS DIFERENTES PROFESIONES Y ESPECIALIZACIONES EN LAS TIENDAS

Montador-vendedor

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

Jefe de venta

El jefe de venta se encarga de recibir a clientes y venderles monturas 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.

Óptico Diplomado

El óptico se encarga de recibir a clientes y venderles equipos ópticos al tiempo que les facilita asesoramiento técnico. Monta las gafas en el taller y participa en la gestión diaria de la tienda.

Audiólogo diplomado

El audiólogo se encarga, por prescripción médica, del equipamiento de las personas sordas o con problemas de audición. Diseña y adapta los hechos a medida y comprueba su eficacia. Explica el funcionamiento y el mantenimiento de los audífonos a los clientes.

Responsable de tienda

El responsable de tienda es responsable del buen funcionamiento y desarrollo de su tienda de acuerdo con las directrices 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.

Responsable adjunto de tienda

El responsable adjunto de tienda es responsable del buen funcionamiento y desarrollo de su tienda, de acuerdo con las directrices del Director de 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.

Los ópticos y audiólogos cualificados son los únicos profesionales de la salud autorizados para vender gafas correctoras y audífonos a los usuarios.

CONTRATACIÓN DE NUEVOS TALENTOS

El Grupo AFFLELOU se encuentra a veces con dificultades para contratar nuevos talentos, en concreto a ópticos y audiólogos, ya que hay gran demanda de ellos en un sector cada vez mayor competencia. Por ello se están poniendo en práctica distintas iniciativas para atraer talentos al Grupo, tales como horarios de trabajo flexibles y fomento de un desarrollo profesional más fácil.

Así pues, es esencial que el Grupo capitalice su marca de empleador y refuerce así su atractivo de cara a los profesionales de la salud. En los últimos años se han identificado y reforzado varios aspectos para desarrollar nuestra marca de empleador: presencia en redes sociales y bolsas de trabajo específicas, intervenciones en colegios y universidades, creación de una página dedicada a la carrera profesional en nuestro sitio web corporativo, así como un enfoque de la RSC formalizado y ampliamente promovido.

Entre el 01/08/2021 y el 31/07/2022 el Grupo AFFLELOU contrató a 433 colaboradores nuevos, de los cuales el 33% en las tiendas propias francesas y el 45% en las tiendas propias españolas.

	Unidad	2020*	2022**
CONTRATACIONES	Número	395	433
BAJAS	Número	362	264
ROTACIÓN DEL PERSONAL***	%	30	30

Para reforzar la integración de los recién incorporados al Grupo, todo empleado nuevo participa en una sesión colectiva de incorporación. El Grupo AFFLELOU también promueve los contratos de formación dentro de su equipo, lo que permite incorporar a nuevos talentos en una fase temprana y contratarlos posteriormente con contratos permanentes. Cada año se formalizan unos 70 contratos de formación en Francia a través de la red de tiendas propias.

* Datos a 31 de diciembre
 ** Datos a 31 de julio
 *** Índice de rotación = $100 \times ((\text{total de contrataciones, incluido el crecimiento externo} + \text{total de bajas}) / 2) / \text{plantilla total durante el período considerado}$.

CAPTACIÓN DE NUEVOS TALENTOS DESDE EL INICIO

Affelou Academy Impulse forma parte de nuestra estrategia de formación con iniciativas que promueven y apoyan a nuevos talentos del sector de la óptica, la optometría y la audiolología. Queremos promover la formación en el sector de la salud visual y auditiva y atraer a futuros profesionales estando a su lado desde sus inicios en la profesión hasta la obtención de sus diplomas, ofreciéndoles oportunidades de empleo en ALAIN AFFLELOU que se adapten a sus expectativas y aspiraciones.

Cooperamos con diversas instituciones que nos permiten contribuir a la creación y mejora de ofertas de formación relacionadas con la salud visual y auditiva, y así ofrecer las mejores condiciones para que nuestros colaboradores puedan acceder a ellas. Entre las iniciativas en las que hemos participado durante el año pasado, destacamos las siguientes:



PRIMER GRADO ONLINE EN ÓPTICA Y OPTOMETRÍA: en el año 2019 lanzamos el primer grado online en óptica y optometría con realidad virtual inmersiva en España con el centro de enseñanza superior CUNIMAD. Somos la única cadena de óptica que pone nuestras ópticas a disposición de una universidad para realizar las prácticas de laboratorio del grado de óptica y optometría, demostrando así nuestro compromiso con la excelencia en óptica, la innovación y el uso de la tecnología en los métodos de aprendizaje. Los estudiantes de este grado realizan sus prácticas en las tiendas ALAIN AFFLELOU con la tecnología más avanzada y con el apoyo de tutores formados.

En el periodo 2021-2022, 82 estudiantes y 30 tutores participaron en 4.000 horas de formación práctica.

En Francia, cuatro escuelas del Institut Supérieur d'Optique colaboran con el centro Affelou Academy para la formación del Bachelor in Optical Management (BMO). De este modo, patrocinamos cursos de formación en óptica y trabajamos con estas escuelas a fin de aportar a los estudiantes experiencia compartida, temas para los proyectos en óptica y apoyo durante las entrevistas de trabajo.

**EN 2022
60 ESTUDIANTES
DE PARÍS, LYON Y NANTES
FUERON ACOMPAÑADOS
POR EL GRUPO**

A fin de fomentar los estudios en este campo también se negocian en España subvenciones y becas.



IMPULSAR EL DESARROLLO DE TODOS LOS EMPLEADOS

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, 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 la gestión de los cambios sectoriales para evaluar el capital de competencias del Grupo. Entre agosto de 2021 y julio de 2022 se realizó una evaluación anual de desempeño a 787 colaboradores de Francia y España, lo que representa el 71 % de la plantilla total de estos dos países.

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, de las tiendas propias y de los franquiciados. Desde 2022 Afflelou Academy cuenta con la certificación QUALIOP1 que es la mayor acreditación para un organismo de formación en Francia.

Afflelou Academy acompaña a los empleados en su desarrollo profesional para responder mejor a las exigencias de nuestras profesiones y a las necesidades específicas de los empleados de la sede, así como para optimizar la satisfacción de nuestros clientes y empleados. Las necesidades de formación se identifican durante las entrevistas anuales y la respuesta del Grupo AFFLELOU a las expectativas de los empleados se sigue a través del sistema de administración de recursos humanos (SIRH). Las necesidades de formación de los franquiciados, así como sus

Los objetivos de Afflelou Academy

La misión de esta escuela es:

- Introducir a los colaboradores 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;
- Transmitir 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 imparte formación online y presencial 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.).



	Unidad	2020	2022
NÚMERO DE COLABORADORES FORMADOS	Número	914	1.205 ⁵
NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN	Horas	23.163	43.717
PORCENTAJE DE GASTOS DE FORMACIÓN DEL TOTAL DE LOS COSTES SALARIALES DEL GRUPO	%	2,11	1,5
NÚMERO MEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO	Horas	-	36

Afflelou Academy también permite que aquellas personas que no dispongan de cualificación en el sector de la óptica y/o que deseen reconvertirse puedan comenzar en cualquiera de nuestras profesiones mediante un curso de formación preliminar antes de unirse al equipo de una tienda y de comenzar una nueva carrera dentro del Grupo. Para las actividades relacionadas con la audiolología se ha creado un programa de formación similar. Este inicio será el mismo para los colaboradores nuevos que se incorporen a las oficinas centrales.

Además de los cursos de formación profesional, el Grupo AFFLELOU ofrece a sus colaboradores cursos de formación sobre la política de ventas del Grupo.

Expertos al servicio de la Red

Los formadores expertos de Afflelou Academy pueden impartir 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 para responder a las cuestiones y desarrollar el rendimiento de los socios franquiciados. En Francia varios formadores internos de las oficinas centrales del franquiciador o de los equipos de las tiendas propias 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. A los franquiciados con varias tiendas también se les puede ofrecer formación en la empresa adaptada a su contexto y negocio. El personal de Afflelou Academy en Francia aumenta en 2022 para los franquiciados con dos formadores internos, un formador diseñador digital, un ingeniero pedagógico, un formador parcialmente dedicado a la creación de contenidos y un responsable de formación para apoyar a los socios en la organización administrativa y logística de los cursos de formación. La formación del personal de las oficinas centrales y de las tiendas propias será a cargo de un responsable de formación.

⁵ Estos datos incluyen a los empleados del Grupo AFFLELOU en Francia, España y Portugal durante el período comprendido entre el 1 de agosto de 2021 y el 31 de julio de 2022, por lo tanto incluyen a los nuevos empleados contratados durante el período, así como a los que han dejado la empresa.





El contenido de los cursos de formación técnica será elaborado conjuntamente por expertos técnicos (optometristas, psico-sociólogos en concreto) y formadores profesionales a quienes a veces se les solicita que dirijan los cursos. Los cursos e-learning son desarrollados por un diseñador digital y un ingeniero pedagógico. Como resultado, el Grupo AFFLELOU ha obtenido la certificación Qualiopi, que acredita la calidad del proceso de desarrollo de competencias que el Grupo ha implantado, así como la fácil comprensión de la oferta de formación para empleados y franquiciados. Estos programas de formación se revisan cada 18 meses y se auditan con regularidad.

El personal de Recursos Humanos fomenta el desarrollo de las competencias de los empleados y franquiciados y estructura la gestión de la carrera profesional. El SIRH (sistema de administración de recursos humanos) también permite elaborar trayectorias profesionales por profesión, además de la carrera de incorporación estándar de los nuevos empleados. Los franquiciados podrán acceder a través de la herramienta CRM a todo el catálogo de formación e inscribirse directamente en línea.

Por otro lado, el Grupo contribuye a que los colaboradores de las tiendas propias y de las tiendas franquiciadas puedan obtener financiación para la formación.

AFFLELOU ACADEMY

LUCHAR CONTRA LA DISCRIMINACIÓN Y FOMENTAR LA DIVERSIDAD Y LA INCLUSIÓN



LUCHA CONTRA LA DISCRIMINACIÓN

El Grupo AFFLELOU se compromete día a día con la no discriminación dentro de su plantilla, por lo que promueve la integración de profesionales con independencia de su sexo, orientación sexual, nacionalidad, origen étnico, religión, creencias, edad, discapacidad o cualquier otro criterio personal o social.

El Grupo presta especial atención al cumplimiento de este principio de no discriminación en todas las decisiones relacionadas con el empleo, ya sea para la contratación, la promoción o el despido, y ha contratado a un responsable de contratación que se encargará de velar por la aplicación de estos principios.

El proceso de contratación del Grupo AFFLELOU se ha desarrollado integrando aspectos que eviten cualquier posible discriminación. Así pues, se han incorporado en las etapas de dicho proceso recordatorios formalizados sobre los riesgos de discriminación que deben evitarse.

En España el Grupo ha implantado dos medidas importantes para detectar, prevenir y actuar contra la discriminación y el acoso:

- Incorporar en el convenio colectivo el protocolo de acoso laboral, que recoge el compromiso de prevención y actuación en casos de acoso por razón de sexo.
- Formar e informar al personal sobre la necesidad de prevenir situaciones de acoso sexual y sexista en el trabajo, así como el acoso digital.

Además, Afflelou Academy en España ha creado una escuela de diversidad y felicidad en el trabajo que ofrece cursos sobre igualdad y diversidad, así como establece las directrices para lograr un entorno de trabajo sano y equilibrado, como el lenguaje inclusivo, la eliminación de prejuicios inconscientes y la conciliación. En 2022 en Francia se facilitaron al personal de RRHH de las oficinas centrales medidas para concienciar sobre la no discriminación. Estas medidas estaban relacionadas con el comportamiento sexista (también se facilitaron a los coordinadores de las tiendas) y los sesgos cognitivos. Además, a raíz de una acción de concienciación sobre el acoso moral y sexual se estableció que los coordinadores locales se encargaran de los posibles problemas de acoso que pudieran surgir.



EN 2020 ALAIN AFFLELOU ESPAÑA FIRMÓ LA CARTA EUROPEA DE LA DIVERSIDAD. LAS EMPRESAS QUE SE ADHIEREN VOLUNTARIAMENTE A LA CARTA SE COMPROMETEN PÚBLICAMENTE A PROMOVER LA DIVERSIDAD Y LA INCLUSIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO, ASÍ COMO A RESPETAR LOS SIGUIENTES PRINCIPIOS :

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 un 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, la cual constituye 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.

.....

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 sexo, orientación sexual, raza, nacionalidad, origen étnico, religión, creencias, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social.

.....

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.

.....

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

.....

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

Promoción de la igualdad de género

A 31 de julio de 2022 el Grupo AFFLELOU cuenta con 732 mujeres que representan el 66% del total de la plantilla. En las oficinas centrales, las mujeres representan el 55% de la plantilla total y en las tiendas propias el 71%. La proporción de mujeres en el COMEX aumenta al 29% en 2022.

En Francia las empresas con un mínimo de 50 empleados deben calcular y publicar cada año su índice de igualdad de género. El índice de la compañía AFFLELOU se ha mantenido estable durante el periodo 2020-2022 siendo superior o igual a la media nacional (85/100 en 2020, 86/100 en 2021 y 88/100 en 2022).

ÍNDICE DE IGUALDAD DE GÉNERO-FRANCIA	2020*	2021*	2022*
ÓPTICA AFFLELOU**	87 / 100	98 / 100	78 / 100
FRANQUICIADOR ALAIN AFFLELOU**	80 / 100	79 / 100	75 / 100
AFFLELOU**	88 / 100	85 / 100	88 / 100

Entre los objetivos para progresar el Grupo se ha fijado:

- Reducir las diferencias salariales entre mujeres y hombres en puestos y edades comparables,
- Mejorar el salario de las trabajadoras que se reincorporan tras la baja por maternidad,
- Tender a la paridad hombres - mujeres entre los 10 salarios más altos.

Desde 2019 en Francia existe una comisión sobre la igualdad de género que vela también por el respeto de la igualdad de trato entre hombres y mujeres en materia de acceso al empleo, a la formación, a la movilidad, a la promoción y al salario.

En España en 2016 se elaboró un Plan de Igualdad dirigido a promover el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación entre hombres y mujeres. En 2021 iniciamos el proceso de elaboración de un nuevo Plan de Igualdad, verificando el cumplimiento del anterior y adaptándolo al contexto actual de la sociedad en general y de nuestros equipos en particular.

En 2022 ALAIN AFFLELOU ESPAÑA obtuvo por cuarto año consecutivo la certificación TOP DIVERSITY COMPANY que otorga INTRAMA, lo que nos sitúa en el TOP30 de las empresas españolas con mejores prácticas de diversidad e inclusión.



En marzo de 2022, ALAIN AFFLELOU ESPAÑA se adhirió a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEP) creados y difundidos por ONU Mujeres (la entidad de las Naciones Unidas para la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres) y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que proporcionan una hoja de ruta para que las empresas fomenten la promoción y el empoderamiento de las mujeres.

* Fuente: Resultados del Índice de Igualdad de género 2022, Gobierno francés. 07/03/2022

† Fuente: Resultados del Índice de Igualdad de género 2023, Gobierno francés. 09/03/2023

** Estas cifras se calculan dentro del año natural, del 01/01 al 31/12 de cada año.

*** La Óptica AFFLELOU y Alain AFFLELOU Franquiciador son las dos entidades jurídicas principales francesas del Grupo en términos de personal. AFFLELOU nombra al Grupo AFFLELOU, que incluye todas sus filiales directas e indirectas.



EMPLEO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

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

El Grupo AFFLELOU abre todas las oportunidades de empleo a personas con discapacidad. Así, a finales de 2022, el Grupo emplea a 21 trabajadores con discapacidad en Francia y España. El Grupo se asegura de que el puesto sea compatible con la persona y adopta medidas de adaptación del puesto si fuere necesario.

En Francia, el Grupo participa desde 2019 en la Semana Europea del Empleo de Personas con Discapacidad y aprovecha esta oportunidad para examinar las distintas medidas puestas en marcha para facilitar la integración profesional de las personas discapacitadas. Se trata de un momento de intercambio y de puesta en común en el que todos pueden aprender sobre el trabajo de las personas con discapacidad (audición, visión...). Durante una semana completa, los empleados pueden participar en talleres de concienciación, asistir a conferencias de personas que cuentan su experiencia e incorporarse a asociaciones.

El Grupo AFFLELOU aprovecha este día para concienciar sobre la discapacidad y la calidad de vida en el trabajo. En 2022, esta acción se materializó en una campaña de carteles, concursos y un curso de formación impartido por una asociación de discapacitados visuales que ofrece masajes en posición sentada. En Francia el Grupo cuenta con dos colaboradores responsables de las cuestiones de discapacidad en las oficinas centrales y en las tiendas respectivamente.

PROMOVER UN ENTORNO DE TRABAJO DE CALIDAD Y EL BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS

EVALUACIÓN Y PREVENCIÓN DE LOS ACCIDENTES LABORALES

En Francia se evalúan los riesgos relacionados con la salud y la seguridad en el trabajo del personal de las oficinas centrales y de las tiendas y se registran en un documento de evaluación de riesgos laborales. Los riesgos identificados se jerarquizan según su posible gravedad, 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. Se informa al Comité Económico y Social (CSE) y, en caso necesario, se cumplimenta el Documento Único de Evaluación de Riesgos Laborales (DUERP).

En España, se ponen en marcha planes de prevención de riesgos laborales para evitar accidentes laborales en las oficinas centrales y en las tiendas propias.

A los trabajadores se les dará formación sobre el contenido del plan de prevención. Corresponde a los delegados de prevención y, en su caso, al comité de seguridad y salud, conocer y promover entre los trabajadores el cumplimiento de lo dispuesto en el manual de procedimientos y en las instrucciones operativas.

En las tiendas los mayores riesgos posibles de accidente están relacionados con la zona del taller donde se cortan y moldean las lentes para fabricar las gafas. Cuando un colaborador 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).

	Unidad	2020	2022
ACCIDENTES CON BAJA LABORAL	Número	16	23
ACCIDENTES SIN BAJA LABORAL	Número	6	9
NÚMERO TOTAL DE ACCIDENTES	Número	22	32
ÍNDICE DE GRAVEDAD (CON BAJA)*	Número	0,06	0,29

No se ha identificado ningún riesgo importante de accidente laboral del personal de las oficinas centrales ni del personal administrativo del Grupo AFFLELOU en las oficinas. La mayoría de los accidentes notificados tenían relación con los desplazamientos.

* Índice de gravedad = número total de días de baja por accidente con baja x 1.000 / total de horas trabajadas.



MEDIDAS RELACIONADAS CON LA CRISIS SANITARIA

Con motivo de la crisis sanitaria de la COVID-19 el Grupo AFFLELOU ha adaptado sus prácticas para garantizar la seguridad de su personal. Los protocolos sanitarios desarrollados por el Grupo y ampliamente difundidos entre todos los empleados, tanto de las tiendas propias como franquicias, se han mantenido desde entonces. Estos se refieren principalmente a las buenas prácticas en tienda (por ejemplo, uso de mascarillas, gel hidroalcohólico, etc.) y a la seguridad de los empleados y los clientes (por ejemplo, normas de limpieza, distanciamiento físico, etc.). También se facilita información al personal sobre los distintos aspectos de la crisis sanitaria a través de un canal interno on line

específico. También se autoriza y fomenta el teletrabajo cuando es posible, sobre todo en las oficinas centrales. Los documentos de evaluación de riesgos laborales incluyen ahora los riesgos asociados a la crisis sanitaria COVID-19. Se ha designado a un coordinador de COVID-19 en el seno del equipo de las oficinas centrales para coordinar las iniciativas y los planes de acción en las tiendas, y para supervisar las medidas de seguridad adoptadas in situ.

En colaboración con el organismo francés del seguro se ha creado una línea de ayuda para preservar la salud mental del personal, que incluye apoyo psicológico específico gratuito para todos los empleados.

SALUD Y BIENESTAR DE LOS COLABORADORES

Porque nuestros equipos son nuestro activo más valioso, nos preocupamos cada día por su salud y bienestar en el trabajo. A través de nuestras tiendas y oficinas se llevan a cabo diversas iniciativas para garantizar un entorno de trabajo sostenible y una buena calidad de vida laboral.

Iniciativas de bienestar en el trabajo

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 Normativa sobre el trabajo a distancia en Francia y en España para las oficinas centrales. En Francia se actualizó en 2021 y ahora los trabajadores de las oficinas centrales tienen la posibilidad de disponer de 2 días de teletrabajo a la semana. En España la política de teletrabajo se renovó en 2022 y prevé del mismo modo 2 días de teletrabajo a la semana. Esta normativa y política se entrega al personal nuevo en el momento de su incorporación.

La flexibilidad horaria introducida en un principio en Francia para los empleados de las oficinas centrales se extendió a las tiendas propias en 2022. Tanto en Francia como en España también se permite la adaptación del horario laboral durante los períodos escolares (horarios de trabajo flexibles), así como en caso de enfermedad de hijos. En algunas tiendas propias se ha establecido la semana laboral de 4 días mediante un acuerdo específico (tales como, Champs-Élysées, Les Halles, etc.). No obstante, en cada país en el que opere el Grupo su equipo local de RRHH podrá establecer otras iniciativas que mejoren el bienestar de los empleados en el trabajo. Así pues, en Francia y España se han puesto en marcha las siguientes acciones:

- En caso del cumpleaños de un colaborador, el personal de las oficinas centrales disfrutará de un día libre en Francia y medio día en España;
- En caso de cambio de domicilio, los trabajadores de las tiendas propias y de las oficinas centrales disfrutarán de un día libre;
- Dos días libres en caso de enfermedad de hijo para el personal de las tiendas propias y de las oficinas centrales;
- Revalorización de cheques restaurante;
- Regalo por nacimiento para los trabajadores;
- Dos medias jornadas de trabajo los días 24 y 31 de diciembre para los trabajadores de las oficinas centrales.

Además, desde 2019 se encuentra en vigor una Normativa sobre el derecho a la desconexión digital de todos los empleados. Se entiende por desconexión digital en el ámbito laboral el derecho de los colaboradores 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 períodos de ausencia justificada, así como el equilibrio entre la vida privada y la vida laboral. Con la Normativa 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.

Iniciativas en materia de salud

El personal de las oficinas centrales y de las tiendas propias cuenta con la cobertura de un seguro de enfermedad, que abarca las coberturas complementarias de salud y prevención, sufragado en su totalidad por el Grupo AFFLELOU. Además, se pone a disposición de todos los colaboradores un servicio de asistencia telefónica especializado, creado con la ayuda del proveedor del seguro de enfermedad y de previsión.

Se registran las ausencias de los trabajadores y se adoptan medidas para evitarlas.

	Unidad	2020	2022
AUSENCIAS POR ENFERMEDAD	Días	16.653	16.114
AUSENCIAS POR ACCIDENTE LABORAL	Días	824	557
OTRAS AUSENCIAS	Días	16.822	7.505
TOTAL DE AUSENCIAS	Días	34.299	26.153
ÍNDICE DE ABSENTISMO	%	1,83	1,38

Además, el Grupo AFFLELOU forma cada año a personal de sus tiendas en primeros auxilios y nombra a un responsable de primeros auxilios por tienda. El personal que trabaja en centros comerciales debe recibir de manera obligatoria formación sobre el uso de extintores. Por consiguiente, esta formación se incluye en el programa de formación de los empleados.

Además, en el año 2022 se impartió en Francia una formación sobre riesgos psicosociales para el personal de las oficinas centrales y para los mandos directivos de las tiendas, con el fin de que puedan detectar los riesgos a los que se enfrentan los colaboradores y remitirlos a los contactos internos adecuados. Asimismo, se ha mantenido el servicio de asistencia a la salud psicológica de los colaboradores creada en Francia durante la crisis sanitaria provocada por la COVID-19. Los empleados de las oficinas centrales y de las tiendas propias pueden así beneficiarse ahora de tres sesiones de asesoramiento psicológico al año a cargo de la empresa.



En 2022 se llevaron a cabo varias iniciativas de concienciación como la organización en Francia de una serie de talleres lúdicos sobre la audición y sobre las últimas tecnologías en audífonos, con la oportunidad de hacerse una prueba de audición al final del curso. Esto se ofreció a los empleados de las oficinas centrales con motivo de la semana de la salud auditiva en el trabajo. En España, la Escuela para la Diversidad y la Felicidad en el Trabajo es un espacio diseñado para desarrollar la felicidad y el bienestar de los empleados y franquiciados a través de programas de formación y acciones específicas para cada individuo. La idea es promover la salud física y emocional y fomentar la felicidad de todos, tanto en la central como en las tiendas, proporcionando claves para integrar hábitos saludables de alimentación, mantener un estilo de vida activo y gestionar los niveles de estrés. Para ello, se ponen en marcha distintos tipos de acciones:

- Fundamentos de introspección para identificar áreas de desarrollo.
- Formación en bienestar para gestionar el estrés en situaciones personales y profesionales.
- Fomento del ejercicio físico y de un estilo de vida activo.
- Refuerzo del cuidado de la salud mediante reconocimientos médicos adicionales a los rutinarios.
- Fomento de una alimentación saludable.
- Herramientas y recomendaciones para gestionar las finanzas personales de la mejor manera posible.

En 2021-2022 se han puesto en marcha una serie de iniciativas a través de la Escuela para la Diversidad y la Felicidad en el Trabajo:

<p>Febrero</p> <p>(Mes del Corazón Afflelou, siguiendo el Mes del Corazón en Estados Unidos): se implantó y reforzó una campaña de reconocimientos médicos. En concreto, se ampliaron los parámetros (índice HDL, índice LDL, índice aterogénico y triglicéridos séricos) establecidos por ley para que todos los empleados tuvieran más información sobre su salud cardiaca.</p>	<p>Marzo</p> <p>DÍA INTERNACIONAL DE LA FELICIDAD</p> <p>el 20 de marzo se celebró una conferencia para empleados sobre las endorfinas y su secreción natural. La actividad física ayuda a aumentar los niveles de endorfinas en el cuerpo humano.</p>
<p>Abril</p> <p>DÍA MUNDIAL DE LA SALUD</p> <p>se celebró este día con los empleados facilitándoles herramientas que les ayuden a crear hábitos que fomenten el bienestar físico y emocional. Entre las estrategias empleadas se encuentra una conferencia sobre «Hábitos para cuidar tu salud mental» y un curso de HIIT (entrenamiento de elevada intensidad) impartido por Gympass.</p>	<p>Mayo</p> <p>DÍA MUNDIAL SIN TABACO</p> <p>se informó a los empleados sobre los orígenes del Día Mundial Sin Tabaco. También se habló de los principales problemas relacionados con el tabaquismo. Los empleados de ALAIN AFFLELOU que fuman también recibieron recomendaciones para dejar de fumar.</p>

Además de concienciar sobre los riesgos asociados a un estilo de vida sedentario que se abordan en el Documento Único de Evaluación de Riesgos Laborales, en 2022 se ha incluido la formación sobre riesgos viales para aquellos colaboradores de las oficinas centrales que viajan.

Por iniciativa del Grupo, una treintena de empleados participaron en Odyssey 2022, una carrera contra el cáncer de mama.

DIÁLOGO SOCIAL Y CONVENIOS COLECTIVOS

En Francia y España se eligen representantes de los trabajadores de las oficinas centrales y de las tiendas propias según la legislación nacional y local.

En España, el Grupo AFFLELOU cuenta desde 2021 con un convenio colectivo aplicable a empleados y franquiciados y sus equipos que trata los derechos laborales (retribución, lucha contra la discriminación, conciliación familiar-laboral, etc.).

En Francia, dado que las distintas filiales cuentan con regímenes fiscales diferentes, el Grupo ha adoptado una serie de decisiones unilaterales que se aplican a todos estos regímenes, en particular las relativas al teletrabajo y al derecho a la desconexión. Mediante estas decisiones unilaterales, el Grupo garantiza la transposición de las

prácticas más ventajosas del comité social y económico (CSE) a las entidades que no disponen de CSE. En Francia, el Grupo AFFLELOU también dispone de un acuerdo de participación en los beneficios.

El departamento de Recursos Humanos del Grupo y los distintos equipos locales de RRHH, así como los representantes que hayan sido elegidos, gestionan a diario el diálogo social. Dicho departamento de RRHH se valdrá de una intranet que cuenta con varios canales de debate y comunicación para comunicar y transmitir distinta información a los colaboradores (por ejemplo, asuntos sociales, nuevas oportunidades de empleo, iniciación y promociones, aniversarios, etc.).



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD
2022

#3

Franquiciados





FRANQUICIADOS

El Grupo AFFLELOU opera su red mediante dos modos de organización, por un lado, las tiendas propias que representan alrededor del 13% del total de tiendas y, por otra parte, una gran mayoría de tiendas franquiciadas, propiedad de franquiciados independientes. El personal de las tiendas, ya sean de propiedad directa o de franquiciados, a diario tiene contacto directo con los clientes finales.

El Grupo AFFLELOU presta especial atención a fomentar el desarrollo de sus tiendas ofreciéndoles programas personalizados que les orienten en el desarrollo responsable de sus actividades.

PROMOVER EL DESARROLLO RESPONSABLE DE NUESTRA RED DE FRANQUICIADOS

CASI 50 AÑOS DE FRANQUICIA

Creado en 1978, el modelo de franquicia ALAIN AFFLELOU se basa en acuerdos establecidos en cada contrato de franquicia entre el Grupo (como franquiciador) y cada filial (España, Francia, etc.), que a su vez firman un contrato con los franquiciados (minoristas independientes), combinando el saber hacer del óptico y audiólogo franquiciador con la profesionalidad y el dinamismo local de cada franquiciado, responsable de su propio negocio. A finales de julio de 2022, el desglose geográfico de las tiendas y sucursales franquiciadas es el siguiente:

- 66% en Francia y sus departamentos y regiones de ultramar.
- 24% en España.
- 7% en el resto de Europa.
- 3% en el resto del mundo.



El modelo comercial de franquicia del Grupo se basa en la comunicación con nuestros franquiciados. Es esta escucha activa que mantenemos con nuestros socios lo que nos convierte en el franquiciador líder en los mercados de la óptica y la audiolología. Les apoyamos poniendo a su disposición un equipo multidisciplinar y una política de formación variada y ambiciosa.

Además, existen tres pilares esenciales para nosotros y nuestra red:



LA COMUNICACIÓN

que consideramos uno de los motores clave de nuestros resultados. No solo a nivel de Grupo, sino también para nuestros socios locales, estamos ideando una estrategia de 360°, que nos permita estar lo más cerca posible de nuestros franquiciados y clientes finales a través de diversos canales.



LA INNOVACIÓN

es el sello distintivo de todas las acciones que emprendemos y se trata de acciones de comunicación o de productos. El Grupo AFFLELOU busca constantemente nuevas soluciones para hacer que su red de tiendas sea diferenciadora y competitiva, para fomentar el acceso a sus productos y mejorar la calidad de vida de sus clientes finales. En 2022 esto se ha traducido en el desarrollo continuo de la oferta Tchin Tchin, la oferta de financiación NEXTYEAR y el desarrollo de la teleoftalmología.



LA TECNOLOGÍA

como herramienta para anticipar, comprender y mejorar el día a día de los franquiciados y la experiencia del cliente. En 2018 iniciamos nuestra transformación digital, la cual no solo nos aporta una ventaja competitiva para nosotros, nuestros equipos y nuestra red sino también para la experiencia del cliente. El hecho de ofrecer a los clientes los mejores productos y demostrar una gestión segura y eficaz de sus necesidades hace que dicha transformación venga a perpetuar nuestras tiendas y a consolidar la confianza de nuestros franquiciados y clientes finales.

En este contexto aplicamos el principio de que la tecnología está al servicio de las empresas y los clientes. Es una apuesta clara que estará cada vez más presente en todo el Grupo y en la que nos apoyamos para imaginar el futuro de las ópticas y los audiólogos.



APOYO PERSONALIZADO A LOS FRANQUICIADOS

PRODUCTOS DE LA MARCA ALAIN AFFLELOU



Apoyo desde la apertura hasta el cierre de la tienda

El Grupo AFFLELOU presta apoyo continuo a sus franquiciados a lo largo de todo el ciclo de vida de sus tiendas: desde la apertura (diseño de la tienda, elección del emplazamiento, cofinanciación, etc.), pasando por el apoyo diario (formación, recursos humanos, herramientas digitales, etc.) hasta el apoyo puntual (adhesión a la red, certificaciones, renovación, transición, etc.). En Francia, el equipo de la red, compuesto por 18 personas y tres coordinadores de merchandising locales, acompaña a las tiendas franquiciadas en todas las etapas.

Apoyo a la gestión de la tienda

Además, el personal de las oficinas centrales del franquiciador ofrece apoyo completo a los franquiciados en las áreas de gestión y de recursos humanos. Por ejemplo, un equipo especializado de las oficinas centrales les presta apoyo en su proceso de contratación cuando es necesario y les asesora sobre la gestión de RRHH y cuestiones jurídicas. Durante la crisis de COVID-19, se creó una línea telefónica de asistencia jurídica con abogados especializados para responder a todas las preguntas que los franquiciados pudieran tener sobre los mecanismos que les puedan corresponder (por ejemplo, jornada reducida, vacaciones, etc.). Nuestro personal jurídico también presta apoyo a los franquiciados para garantizar que cumplen las prácticas y reglamentos del Grupo. Se incluyen en los contratos de franquicia cláusulas de honestidad para garantizar el cumplimiento de la política comercial.

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
- Financiación y asesoramiento jurídico
- 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 on-line de citas, etc.)

También se ha desarrollado para los franquiciados una herramienta de gestión de las relaciones con los clientes (CRM, Customer Relationship Management) con las mismas funcionalidades que el SIRH establecido para los empleados. Asimismo, a los franquiciados se les muestra y ofrece generalmente aquellas iniciativas que el Grupo AFFLELOU emprendió para los empleados y el personal de las tiendas propias a fin de que puedan reproducirlas en sus propias tiendas y entre su personal. Por ejemplo, los equipos de los franquiciados pueden beneficiarse de la cobertura sanitaria del Grupo.



Apoyo al desarrollo de competencias

Así pues, Afflelou Academy permite que los franquiciados y su personal se beneficien de la misma formación que el personal de las tiendas propias del Grupo. Los delegados están en contacto diario con los franquiciados para recoger sus comentarios y necesidades de formación, que luego se transmiten al departamento de RRHH de las oficinas centrales que se encargará de elaborar los planes de formación adecuados. A continuación, los formadores se desplazan al lugar para impartir la formación a los equipos de los franquiciados.



RELACIONES CON LOS FRANQUICIADOS Y PROGRAMAS ESPECIALIZADOS

En la red AFFLELOU un franquiciado posee 2 tiendas por término medio. En el sector de la audiología, los audiólogos generalmente tienen una tienda especializada y operan en 2 espacios de audiología en las ópticas. Siempre que sean ópticos o audiólogos los franquiciados pueden proceder de fuera del Grupo (ópticos o audiólogos independientes con otra marca que abandonan) o de dentro del Grupo (empleados de las oficinas centrales central y de la función franquicia, de las tiendas propias, empleados de un franquiciado ya en el Grupo). El Grupo AFFLELOU prestará apoyo y formación a aquellos empleados de las tiendas que desean convertirse en franquiciados.

Proximidad con nuestros socios

Dado que los franquiciados son socios comerciales fundamentales del Grupo AFFLELOU, nos esforzamos por forjar relaciones cercanas y de confianza con ellos desde el comienzo 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.

De este modo, cada franquiciado dispone, con el delegado, de un interlocutor especializado dentro del Grupo. Cada delegado realiza una media de más de 170 visitas a tiendas al año, por lo que es el principal punto de contacto de los franquiciados con el Grupo AFFLELOU. Los franquiciados también pueden hacer preguntas a través del SIRH.

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 originalmente en 2013 para los franquiciados españoles y extendido a Francia en 2017, el programa ADELANTE ofrece ayuda financiera 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 gestionar 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 se han beneficiado de este programa muchos ópticos jóvenes: entre 2013 y 2022 recibieron apoyo 114 proyectos en España y 33 en Francia.

La satisfacción de nuestros franquiciados, aspecto central de nuestra estrategia

Con el objeto de apoyar aún más a los franquiciados en sus actividades, satisfacer sus necesidades y recoger sus comentarios con carácter regular se envían cuestionarios para conocer su opinión sobre las acciones comerciales emprendidas por el Grupo. En España se mide el Grado de Satisfacción (Net Promoter Score (NPS)) específico de los franquiciados, el cual nos permite evaluar su grado de satisfacción en cuanto a su pertenencia a la red y al apoyo del Grupo, así como a mejorar nuestra atención para ofrecerles el mejor servicio posible.



1.278
TIENDAS FRANQUICIADAS



MÁS DE
800
PROPIETARIOS
DE FRANQUICIADAS

Seguimiento de la clientela de los franquiciados

El Grupo AFFLELOU también apoya a los franquiciados proporcionándoles herramientas que les ayuden a llevar a cabo el seguimiento de sus clientes. Así pues se ha instalado una herramienta para el seguimiento de las citas de los clientes, las campañas de CRM y las puntuaciones NPS, a través de la cual los clientes se pueden poner en contacto con la tienda si no están satisfechos y a su vez los franquiciados pueden valerse de dicha herramienta para obtener los índices de respuesta de los clientes a los cuestionarios.

Tras la compra el personal encargado de la relación con el cliente envía un correo electrónico al cliente solicitándole su opinión sobre el asesoramiento recibido y sobre la calidad de la acogida que reciben. De este modo, una vez adquiridos los productos el Grupo AFFLELOU puede enviar a sus tiendas propias y franquiciadas el NPS asociado a dicha compra.

De este modo se concientiza a los franquiciados, así como a los responsables de zona que les apoyan, sobre la satisfacción de los clientes en tienda y sobre la importancia de las valoraciones para la visibilidad de sus tiendas, sobre todo en Internet.

Una red consolidada de franquiciados

En Francia y en España cada vez que se une a la red AFFLELOU un franquiciado nuevo se organizan sesiones de incorporación. Dicho programa de incorporación incluye en particular reuniones con cada departamento con el que el franquiciado tendrá relación con el fin de que pueda comprender mejor sus funciones y establecer un primer contacto con los interlocutores principales.

En España, se imparte una semana de iniciación a los nuevos franquiciados, que incluye información sobre productos, ventas, aspectos legales, sostenibilidad, etc.

El éxito de la incorporación de los franquiciados ha dado lugar a una serie de premios en España y Francia, donde el Grupo AFFLELOU fue nombrado la 1ª marca franquiciadora de óptica y audiología en España (en número de tiendas) y la primera óptica en Francia y segunda en España en términos de notoriedad de la marca.



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD
2022

#4
**Clientes
y sociedad**



CLIENTES Y SOCIEDAD

La contribución socioeconómica del Grupo AFFLELOU, profundamente vinculada con su misión y visión, es el elemento central que complementa nuestra actividad diaria en las tiendas.

Es a través de esta actividad como nos esforzamos por facilitar a los clientes finales productos y servicios en tienda de la mejor manera posible. Escuchamos a nuestros clientes de manera activa y con atención para averiguar cómo podemos ayudarles mejor como expertos en la materia, tanto de óptica como de audiolología. Asumimos el compromiso de ayudar a los clientes a recuperar su bienestar, acompañándoles en dicho recorrido. Nuestra promesa es que puedan ver y oír mejor.

Además de los clientes finales del Grupo AFFLELOU, estamos trabajando para ofrecer apoyo a las personas necesitadas y a las poblaciones desfavorecidas o en riesgo de exclusión, con el fin de contribuir a mejorar su vida y su integración en la sociedad.



ACTUAR A DIARIO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN Y LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

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 entablar siempre una relación de proximidad con cada uno de nuestros clientes para dar respuesta a sus necesidades. En las distintas filiales existe un servicio de atención al cliente especializado, compuesto en Francia por cinco asesores, un óptico profesional y un asesor de audiolología, encargados de gestionar la relación con el cliente final fuera de la tienda tras la venta (por ejemplo, información, servicio posventa, reclamaciones, comercio electrónico, etc.).

Tras la compra de cualquier producto en tienda, se envía un correo electrónico al cliente final con el objeto de obtener su opinión sobre el asesoramiento prestado y sobre la tienda y así determinar el Net Promoter Score (NPS). El NPS nos permite medir la experiencia de compra y el porcentaje de clientes que recomendarían la marca AFFLELOU, y en Francia y en España se hace un seguimiento tanto a nivel de la tienda como del personal de las oficinas centrales.

NET PROMOTER SCORE (NPS) Cliente final - Productos de óptica		Unidad	2020	2021	2022
FRANCIA	Puntos		65	75	77
ESPAÑA	Puntos		77.0	80	84



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

Como apoyo de las tiendas (propias y franquiciadas) de la red, el servicio de atención al cliente garantiza el seguimiento y la resolución de cualquier queja, reclamación o conflicto y, en caso necesario, actuará como mediador para resolver los problemas planteados por los clientes. Con el objeto de 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. En 2022 el Grupo ha puesto en marcha una herramienta de seguimiento de la relación con el cliente (CRM para la gestión de las relaciones con los clientes) para los franquiciados que les permitirá gestionar las citas, ponerse en contacto con el Grupo en caso de insatisfacción, responder a las campañas de

satisfacción y calcular las puntuaciones NPS. 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 a través de estudios especializados o improvisados. La marca ALAIN AFFLELOU se sitúa en los niveles más altos en sus principales zonas geográficas.

La red del Grupo AFFLELOU, y en particular sus empleados de tienda, reciben formación sobre satisfacción del cliente. Esta formación tiene por objetivo principal que los franquiciados y a los empleados de las tiendas propias y franquiciadas conciencien a sus clientes para que valoren su experiencia en tienda (tienda, contacto, producto, etc.).

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 son la tasa de respuesta y la calidad de los comentarios facilitados por el departamento de atención al cliente. A finales de 2022 el Grupo AFFLELOU ha sido galardonado por séptimo año consecutivo con el premio de «Servicio de Atención al Cliente del Año» en la categoría de «Óptica» con la nota total de 18,41/40.



SENSIBILIZAR A NUESTROS CLIENTES Y A LA SOCIEDAD SOBRE LOS PROBLEMAS DE SALUD VISUAL Y AUDITIVA

LA FUNDACIÓN ALAIN AFFLELOU

Nuestro compromiso con la sociedad se materializó de manera patente en 2007 con la creación de la Fundación ALAIN AFFLELOU, cuya misión principal es promover proyectos de concienciación, prevención y diagnóstico de problemas visuales y auditivos, tanto en España como en el extranjero. El principal objetivo de la Fundación ALAIN AFFLELOU es mejorar la calidad de vida de los sectores de población más desfavorecidos, ayudándoles a mejorar y cuidar la vista y el oído.

Asimismo, la Fundación se esfuerza por concienciar a la población sobre la importancia de una buena vista y una buena audición. Para ello, es fundamental efectuar revisiones periódicas para detectar cualquier posible problema y corregirlo con el tratamiento adecuado. Una mala visión limita nuestra vida y, sobre todo, la de los niños, que a menudo no pueden cumplir las expectativas escolares debido a problemas de visión. Por eso insistimos en la importancia de examinar a los niños desde pequeños para detectar cualquier problema de visión.

Desde su creación, los principales objetivos de actuación de la Fundación son:

- Combatir el fracaso escolar y concienciar a padres y profesores de la importancia de las revisiones oftalmológicas periódicas, ya que los problemas visuales repercuten directamente en los resultados escolares.
- Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas desfavorecidas que no tienen acceso a una corrección óptica adecuada, previniendo y corrigiendo problemas de visión.
- Proteger los ojos de los niños de los efectos del sol y concienciar sobre la importancia de llevar gafas de sol.
- Garantizar la salud ocular de los niños más desfavorecidos de África, expuestos a los rayos UV sin protección desde una edad temprana.

ABORDAMOS ESTAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN DESARROLLANDO DISTINTOS PROYECTOS QUE, SEGÚN NUESTRA INTERVENCIÓN, PUEDEN AGRUPARSE EN: INCLUSIÓN, REUTILIZACIÓN Y EDUCACIÓN.



Fundación
ALAIN AFFLELOU

- **Inclusión:** Queremos cuidar la salud visual y auditiva de la sociedad.
- **Reutilización:** Somos conscientes de que formamos parte del problema y asumimos nuestra responsabilidad buscando soluciones para reciclar nuestros productos.
- **Educación:** Nuestra determinación es concienciar a adultos y niños sobre la salud visual y auditiva.

Las iniciativas de la Fundación ALAIN AFFLELOU implican al personal de nuestras oficinas centrales, de las tiendas propias y 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. Y es a través de estas acciones cómo lideramos y vamos avanzando en el objetivo de mejorar la salud y el bienestar de la sociedad, de acuerdo con el ODS 3 en el marco de la Agenda 2030.



INCLUSIÓN: trabajamos para mejorar la salud visual y auditiva de la sociedad.

EL DESIERTO DE LOS NIÑOS

Desde 2012 formamos parte de la Asociación El Desierto de los Niños, una iniciativa solidaria que recorre en caravana el desierto marroquí en la que cada año un grupo de voluntarios viaja al lugar para emprender acciones solidarias o humanitarias. Tras dos años de inactividad con motivo de la pandemia de la Covid-19, volvimos a retomar esta acción del 18 al 26 de agosto de 2022 en la que participaron seis ópticos y optometristas de ALAIN AFFLELOU realizando revisiones de la vista y entregando gafas a las personas que habitan en las zonas más remotas del desierto marroquí.

Una vez realizado el diagnóstico, las gafas se fabrican en España y se envían a las ciudades afectadas para su entrega en mano junto con gafas de sol. La fuerte radiación solar a la que se ven expuestas estas regiones provoca problemas de visión que junto con los escasos recursos de los que disponen estas poblaciones, la dificultad de acceso a las revisiones y la imposibilidad en muchas ocasiones de adquirir gafas conlleva un deterioro de su salud visual.

Con esta acción contribuimos para eliminar las barreras visuales en estas comunidades y mejorar su calidad de vida.

DESDE 2012:

+ DE 60 ÓPTICOS
HAN PARTICIPADO
EN LA INICIATIVA

+ DE 6.400 REVISIONES
DE LA VISTA REALIZADAS

+ DE 3.700 GAFAS
GRADUADAS
SUMINISTRADAS

+ DE 4.680 GAFAS
DE SOL SUMINISTRADAS

VOLVIENDO A VER

Nuestro trabajo en la Fundación ALAIN AFFLELOU es poner a disposición todos los recursos técnicos y humanos que tenemos para que las personas con menos recursos puedan gozar de buena salud visual.

En 2022 celebramos la cuarta edición de Volviendo a Ver, en colaboración con HOYA y Cruz Roja Española, para proporcionar atención óptica y gafas gratuitas a personas en riesgo de exclusión social y colectivos vulnerables. Nuestro objetivo es ayudar a las personas que más lo necesitan y que no pueden permitirse comprar unas gafas, lo que va en detrimento de su calidad de vida y bienestar.

El proyecto se coordina en todas las ópticas de ALAIN AFFLELOU de España. Acogemos a personas con problemas visuales que Cruz Roja Española identifique como los beneficiarios más vulnerables de sus acciones. Se presta una atención personalizada y se ofrecen gafas a las personas que lo necesiten. Durante la campaña 2021 (de julio de 2021 a diciembre de 2022), se distribuyeron un total de 1.552 gafas. De las 1.500 personas beneficiarias de la campaña, el 67% se encuentran en situación de extrema vulnerabilidad, el 13% son migrantes y refugiados y el 9,5% son mujeres y niños.



EN 2022

1.500 BENEFICIARIOS

9,5% DE MUJERES
Y NIÑOS

13 % DE MIGRANTES
Y REFUGIADOS

67 % EN SITUACIÓN DE
EXTREMA VULNERABILIDAD



REUTILIZAR: buscamos soluciones porque sabemos que somos parte del problema y queremos ser parte de la solución.

SEGUNDA VIDA PARA LAS GAFAS

Millones de personas en todo el mundo carecen de recursos económicos para cuidar bien de su vista. Así pues, un 90% de las patologías visuales se concentran en los países de renta baja. Las patologías detectadas podrían corregirse o evitarse si se tomaran las medidas necesarias. Desde 2015 hemos unido fuerzas con la ONG Lions Club International en la lucha contra la ceguera evitable a través de su proyecto de reacondicionamiento de gafas, con el fin de proporcionar este producto sanitario esencial a las personas necesitadas.

Encuestas recientes muestran que existe gran cantidad de gafas que no se utilizan, por lo que es importante promover el reciclaje de gafas para que puedan ser reutilizadas por personas sin recursos. Lions Club International tiene una gran experiencia en este campo y es, por tanto, nuestro socio ideal.

Así pues, en nuestras tiendas hemos instalado buzones de recogida en los que los clientes pueden depositar las gafas que ya no usan: gafas graduadas, gafas de lectura para ver de cerca y gafas de sol. Las gafas recogidas se envían a Lions Club International en España y a Medico Lions Club en Francia. Así pues, en nuestras tiendas hemos instalado buzones de recogida en los que los clientes pueden depositar las gafas que ya no usan: gafas graduadas, gafas de lectura para ver de cerca y gafas de sol. Las gafas recogidas se envían a Lions Club International en España y a Medico Lions Club en Francia desde donde se gestionan y o bien se reciclan o bien se envían a equipos locales para que las distribuyan a personas sin recursos de todo el mundo: Guinea-Bissau, Filipinas, Liberia, Mozambique, Paraguay, Ruanda, República del Congo, Venezuela y Sierra Leona, entre otros. Todos los productos recogidos se distribuyen de manera gratuita y se reciclan.

Desde el inicio de nuestra colaboración han participado en esta iniciativa 354 tiendas españolas y 780 tiendas francesas y nuestros clientes han donado más de 460.000 pares de gafas. En 2022 enviamos más de 237.000 pares de gafas recicladas por el Lions Club (220.000 en Francia y 17.000 en España) a miles de personas de más de 35 países de África, Asia, Sudamérica y Europa.



® La Fundación AFFLELOU en España ha firmado un contrato con Lions Club International. En Francia el Grupo AFFLELOU ha firmado un contrato con Medico Lions Club.



EDUCACIÓN: deseamos concienciar a jóvenes y menos jóvenes sobre la salud visual y auditiva.

CAMPAÑA DE SALUD VISUAL EN LOS COLEGIOS



En el marco de la Fundación ALAIN AFFLELOU, la campaña escolar de salud visual es nuestra acción social más importante. Así pues, todos los años entre septiembre y octubre los estudiantes pueden acudir a nuestras ópticas para realizarse una revisión gratuita de la vista, y los niños de entre 5 y 7 años con algún problema visual reciben unas gafas gratuitas.

La 22ª edición de esta campaña mantiene los mismos objetivos: concienciar al mayor número posible de familias sobre la importancia de la salud visual de los niños mediante revisiones, y educar y concienciar a los más pequeños sobre prácticas visuales saludables.

Sabemos que el 30% del fracaso escolar en niños está relacionado con la visión. Por eso queremos ayudar a concienciar a los padres de la importancia de revisar la vista de sus hijos al menos una vez al año.

En los meses de septiembre y octubre de 2021 se realizaron más de 12.000 revisiones de la vista y se distribuyeron gratuitamente más de 5.000 gafas. Queremos agradecer a nuestros proveedores Shamir, HOYA, BBGR e Indo su participación e implicación en esta campaña, sin los cuales no hubieran logrado dichas cifras.

LAS 3 REGLAS DE AFFLELOU

Distancia, tiempo y luz para prevenir la miopía

Según nuestros expertos, los ojos de los niños no están adaptados para su exposición a las pantallas. Por eso es necesario proteger la vista de los niños y retrasar la edad de uso de los dispositivos electrónicos. A través de las tres reglas Afflelou, la Fundación ALAIN AFFLELOU concientiza sobre las consecuencias del uso de pantallas. Aplicadas durante el confinamiento, estas reglas permiten inculcar

las claves para prevenir la miopía desde una edad temprana:

MANTENER LA DISTANCIA ADECUADA



la distancia es un factor clave. En efecto, cuanto más cerca utilizamos las pantallas, más esfuerzo tienen que hacer nuestros ojos para ver bien. La distancia recomendada depende del dispositivo que se utilice. Es conveniente hacer pausas breves y regulares para mirar a un objeto alejado.

MANTENER UNA BUENA ILUMINACIÓN AMBIENTAL



el control de contrastes en la luz ambiental reduce el desarrollo de la miopía. Los dispositivos digitales se deben utilizar en un entorno bien iluminado, evitando el deslumbramiento. Se recomienda que los niños realicen actividades al aire libre como mínimo dos horas al día.

REDUCIR EL TIEMPO DE EXPOSICIÓN



se aconseja hacer pausas para descansar los ojos. Cuantas más horas se pase trabajando de cerca, mayor será la probabilidad de desarrollar miopía.

Esta campaña pretende concienciar sobre el riesgo del uso abusivo de las pantallas, el cual ha incrementado en los últimos años. En el marco de esta iniciativa, hemos colaborado con una start-up del equipo del profesor Norberto López Gil de la Universidad de Murcia. Esta colaboración se llevó a cabo durante el lanzamiento de la aplicación móvil Miopía.app, diseñada por científicos y optometristas para proteger la vista de los niños con consejos que ayudan a los usuarios a desarrollar hábitos saludables.

Otras acciones e iniciativas relacionadas con el apoyo y la implicación hacia las comunidades.

PARTICIPACIÓN EN ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES DE NUESTRO ENTORNO

Las colaboraciones, patrocinios y asociaciones del Grupo AFFLELOU con instituciones y entidades de nuestro ecosistema son un pilar esencial para cumplir con nuestros compromisos de desarrollo de un modelo sostenible para las comunidades en las que operamos y para continuar desarrollando nuestro negocio.

Las iniciativas que apoyamos tienen como objetivo resaltar la importancia de la salud visual y auditiva, así como promover la igualdad de oportunidades y la integración social.

PATROCINIOS

En ALAIN AFFLELOU compartimos valores del deporte como son el dinamismo y el afán de superación y mejora. Por ello, en los últimos años hemos patrocinado el club de eSports «Movistar Riders», un club creado para contribuir al desarrollo de deportes electrónicos como canal directo de comunicación con los segmentos más jóvenes de la sociedad.

A través de algunos de los miembros más populares del equipo profesional de videojuegos, ayudamos a concienciar a los jugadores de la importancia de cuidar su vista cuando pasan varias horas delante de pantallas, como es el caso de muchos niños y adolescentes en la actualidad. Por ello, la campaña «Los héroes llevan gafas» del equipo Movistar Riders pretende concienciar a los más jóvenes sobre la salud visual.



An aerial photograph of a lush green forest. A winding river flows through the center of the forest, creating a dark blue path. The trees are dense and vibrant green. In the lower-left corner, there is a semi-transparent white box containing text.

**MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD
2022**

#5
Medioambiente



MEDIOAMBIENTE

Para reducir su influencia en el medioambiente el Grupo AFFLELOU trabaja en dos temas relacionados con el uso racional de los recursos naturales y con la medición y reducción de la huella de carbono del Grupo.

Así pues, para reducir la huella medioambiental de sus productos y embalajes, el Grupo AFFLELOU se compromete a incorporar la sostenibilidad en todo el ciclo de vida del producto: desde la fabricación hasta el final de la vida útil del producto. Junto con sus socios el Grupo AFFLELOU se esfuerza por mejorar el diseño ecológico de los productos (utilizando materiales de origen biológico o reciclados, o anticipando su fin de vida), así como de los envases y otros equipamientos.

La gestión de los residuos y el final de la vida útil de los productos se ha convertido en una cuestión material con un fuerte impacto en el entorno del Grupo AFFLELOU. Aunque en cantidades reducidas, las actividades del Grupo generan residuos en sus centros y edificios, así como en sus tiendas (propias y franquicias), sobre todo por las existencias no vendidas.

Además de la repercusión de los productos y servicios, el impacto de las actividades del Grupo AFFLELOU también es significativo y afecta al funcionamiento de la red de tiendas (propias y franquicias).

El Grupo AFFLELOU también influye en los recursos naturales, en especial en el agua. Esta cuestión ha sido considerada importante por la Dirección del Grupo AFFLELOU a la vista de las expectativas internas y externas.

Finalmente el Grupo AFFLELOU se compromete a medir y reducir la huella de carbono de sus actividades y de su cadena de valor, en particular reduciendo su consumo de energía. En una segunda fase, el Grupo AFFLELOU tiene previsto evaluar sus impactos indirectos realizando una evaluación del carbono. La dirección del Grupo AFFLELOU también considera que se trata de una cuestión importante.

Para ayudar en todas estas iniciativas, el equipo jurídico realiza un seguimiento de la normativa medioambiental que luego transmite al personal interno pertinente.

LIMITAR EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL DE NUESTROS PRODUCTOS Y EMBALAJES A LO LARGO DE SU CICLO DE VIDA

INTEGRACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD DURANTE EL CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO

Como parte de nuestra estrategia de transformación sostenible, una de las principales áreas en las que nos estamos centrando es el diseño ecológico de nuestros productos. Nos hemos propuesto crear nuevas colecciones más responsables utilizando las mejores materias primas.

Hemos lanzado nuevas gamas de productos fabricados con materiales alternativos más respetuosos con el medio ambiente, a través de los cuales se reduce la contaminación y el uso de recursos naturales, estimulando la economía circular y contribuyendo al cumplimiento de nuestros compromisos medioambientales.

Los productos más ecológicos que hemos sacado al mercado responden a criterios de calidad y sostenibilidad muy exigentes. En concreto, se han diseñado utilizando materias primas seleccionadas para ser más respetuosas con el medio ambiente y, al mismo tiempo, ofrecer el máximo confort a los clientes.

Nº 1

MATERIALES RECICLADOS

El PET reciclado (rPET) es una materia prima fabricada a partir de botellas de plástico recicladas que proceden de los residuos domésticos y/o marinos recuperados por empresas especializadas. Lanzada en agosto de 2020, la colección H2O by AFFLELOU fue la primera colección de gafas de sol del Grupo con monturas fabricadas a partir de botellas de plástico recicladas, equipadas con lentes biodegradables y estuches también fabricados con materiales reciclados. Para la fabricación de un par de gafas se necesitan 5 botellas de plástico recicladas.

El proceso de reciclado de las botellas de agua está certificado por la norma Global Recycled Standard (GRS) 4.0.



MÁS DE 40.500 BOTELLAS RECICLADAS TRANSFORMADAS EN MONTURAS DESDE EL COMIENZO DE LA INICIATIVA

56.000 BOTELLAS RECICLADAS TRANSFORMADAS EN ESTUCHES RÍGIDOS DESDE EL COMIENZO DE LA INICIATIVA

MÁS DE 1,2 MILLONES DE BOTELLAS TRANSFORMADAS EN FUNDAS DE GAFAS DESDE EL COMIENZO DE LA INICIATIVA



Materias primas más sostenibles

Por consiguiente, el Grupo AFFLELOU se esfuerza por incorporar materias primas más sostenibles en sus colecciones, a lo largo de tres líneas principales:

**Nº 2
MATERIALES BIODEGRADABLES**



El BD8 es una materia prima de plástico biodegradable. Todas las lentes de demostración y de exposición que se exhiben en las tiendas están fabricadas con este material biodegradable.

Además, todas las gafas de marca propia se empaquetan en bolsas de plástico protectoras biodegradables.



**Nº 3
MATERIALES NATURALES**

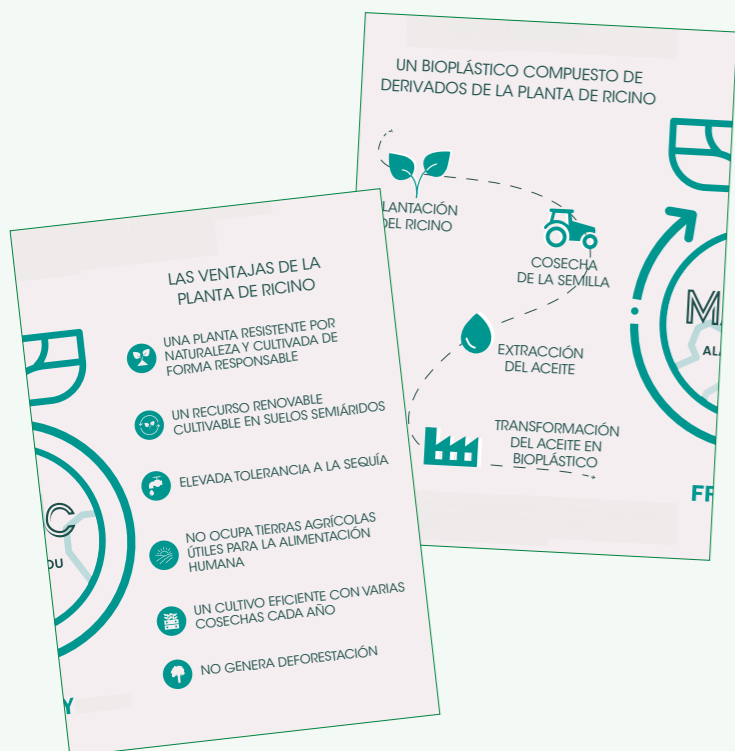
El G850 es una materia prima vegetal obtenida del aceite de ricino.

Las colecciones Eco-Friendly Magic junior y adulto, lanzadas en noviembre de 2020, incorporan la materia prima G850 en sus monturas y vienen con lentes biodegradables. Desde entonces, el uso de esta materia prima se ha extendido a casi todas las colecciones Tchín Tchín optique y Magic.

Con un contenido de carbono renovable del 45%, la colección Magic está fabricada con un material derivado de materias primas renovables, que no crece de los cultivos de alimentos. El diseño ecológico de esta colección se basa en un contenido de carbono renovable del 45% en comparación al plástico de origen fósil.



MÁS DE 4 MILLONES DE MONTURAS COMERCIALIZADAS PARA LA COLECCIÓN MAGIC ECO FRIENDLY DESDE EL COMIENZO DE LA INICIATIVA UNA REDUCCIÓN DEL 45% EN LA DEPENDENCIA DE LA COLECCIÓN MAGIC DE LOS COMBUSTIBLES FÓSILES.



ESTAS COLECCIONES REPRESENTAN LA MAYOR PARTE DE PRODUCTOS VENDIDOS DE LA MARCA ALAIN AFFLELOU.

En España el Grupo AFFLELOU ofrece su propia marca de lentillas diarias sin plástico (Éphémère Aqua 1 Day y Éphémère Comfort 1 Day), gracias a una asociación con Plastic Bank. Recogemos de los océanos una cantidad de plástico equivalente a la necesaria para fabricar estas lentes de contacto. Los residuos plásticos recogidos se procesan y se reintroducen en la cadena de suministro como materia prima.

Mejora continua de la huella medioambiental de los productos

El Grupo AFFLELOU ha ampliado recientemente su compromiso con la sostenibilidad mejorando el impacto medioambiental de las cajas de lentillas fabricadas con materiales totalmente reciclables:

EL Grupo AFFLELOU invita a los clientes a traer sus antiguas gafas, y en Francia además, les invita a traer sus cajas y envases de lentillas (cartones, blísteres, tapas, lentillas usadas) para depositarlos en cajas de recogida biodegradables grabadas con tinta vegetal. El Grupo ha puesto en marcha dos canales de recuperación: el reciclaje de los envases de lentillas y la recogida de gafas para darles una segunda vida en colaboración con Medico Lions Club (para más información, véase la sección «La Fundación ALAIN AFFLELOU»).



Control del fin de vida de los productos

Los productos y stocks de óptica no vendidos se envían prioritariamente para su donación a la Fundación ALAIN AFFLELOU. De este modo, los dispositivos se reutilizarán por medio de iniciativas de apoyo a las comunidades y/o personas necesitadas (para mayor información, se puede consultar la sección «Fundación ALAIN AFFLELOU»). Las pilas de los audífonos también se reciclan a través de la red. Los eco-organismos Ecopilas en España y COREPILE en Francia ponen a disposición contenedores de recogida gratuita de pilas usadas de audífonos en las tiendas ALAIN AFFLELOU.





■ 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, más allá de los artículos no vendidos.

Recortes de lentes

Las lentes son suministradas en forma de discos a las tiendas.

A continuación, el personal de la tienda corta y da forma a estos discos en el taller con una rectificadora. El moldeado 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 cristal que se recogen en unos contenedores de retención específicos que se encuentran debajo de la cortadora. El Grupo AFFLELOU se encuentra en la actualidad desarrollando un sistema para reutilizar y reciclar estos recortes recogidos, así como para limitar el consumo de agua utilizada para refrigerar la máquina cortadora (para más detalles, véase la sección «Gestión del agua»).

Iniciativas de reducción de residuos

En las oficinas centrales de Francia todos los vasos de plástico se han sustituido por vasos de papel y además a todos los empleados se les ha entregado una botella de agua individual con su nombre para animarles a no utilizar un vaso solo para un uso. En España se ha distribuido una taza y una botella de agua individuales a cada empleado.

Tanto en España como en Francia se han sustituido las máquinas de café en cápsulas por máquinas de café en grano. Además, en las oficinas centrales de Francia y en España se han sustituido las papeleras individuales por varias papeleras de clasificación de residuos.

Gestión de residuos electrónicos

Los equipos electrónicos, tanto los utilizados por la empresa y su personal administrativo como los equipos de las tiendas, son recogidos y clasificados por empresas externas especializadas.

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 RGPD, contrato, seguro médico, factura, etc.), así pues, para reducir el consumo de papel en las tiendas se han implantado el sistema de firma electrónica y de digitalización de los documentos en papel. Este sistema se ha implantado en las oficinas centrales, en todas las tiendas propias y en la mayoría de las tiendas franquiciadas de Francia y España.

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

Los residuos de papel procedentes de actividades administrativas en las instalaciones de la empresa se reciclaron en su totalidad durante el periodo comprendido entre agosto de 2021 y julio de 2022.



LA PUESTA EN MARCHA DE ESTAS INICIATIVAS HA PERMITIDO SALVAR 91 ÁRBOLES EN 2022 Y HA GENERADO UN AHORRO DE MÁS DE 2,2 MILLONES DE LITROS DE AGUA Y MÁS DE 11 MW DE ELECTRICIDAD.





GESTIÓN DEL AGUA

Consumo de agua de las máquinas cortadoras

El consumo de agua en las tiendas es bajo, pero se ha identificado como un problema importante con un alto impacto en el medio ambiente. Por eso nos hemos centrado en reducir el consumo de agua de las máquinas cortadoras que se utilizan para adaptar las lentes a las monturas.

En realidad un ciclo de montaje en la máquina correspondiente al moldeado de 2 vasos consume actualmente 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 moldeado 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 moldeado. El 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 y así reducir el consumo anual de agua de una tienda a una media de 200 litros. Actualmente se está implantando en Francia en unas 75 tiendas propias

Además de reducir el consumo de agua, este sistema también elimina la necesidad de un contenedor para recoger la materia orgánica. Como resultado, se mejora la calidad de vida en el trabajo, ya que con el nuevo sistema se reduce el número de cargas pesadas que hay que transportar y se ahorra una cantidad significativa de tiempo en el vaciado y limpieza de las máquinas cortadoras.

APERTURA, RENOVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS TIENDAS

Cuando se trata de reformas, suelen ofrecerse dos tipos de servicios a las tiendas: reformas integrales, que pueden incluir medidas de eficiencia energética, y reformas ligeras, que consisten en reducir la cantidad de residuos sustituyendo el mobiliario y reutilizándolo después.

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. Para estas obras, el Grupo AFFLELOU prefiere trabajar con socios locales en la medida de lo posible, o al menos con socios que operen en el país donde se presta el servicio.

Los materiales de construcción y el mobiliario representan ¼ del precio total de apertura y distribución de una tienda. Dicho mobiliario de las tiendas se compone principalmente de madera aglomerada y metal. También animamos a nuestra red de franquicias a conservar la mayor parte posible de su mobiliario. No obstante, si es necesario un cambio, nos comprometemos a recuperar el mobiliario y reciclarlo internamente, ya sea en otra tienda o en las oficinas centrales del Grupo.

Al abrir o renovar una futura tienda, los posibles residuos de demolición siempre se clasifican de acuerdo con la

normativa local. Cuando los muebles de la tienda llegan en palés (ya montados o en forma de kit) se generan muy pocos residuos en la tienda. La tienda reutiliza o recicla sistemáticamente los residuos de cartón procedentes de la construcción o el mobiliario.

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.

Cuando una tienda cierra, el mobiliario de madera se envía siempre al área de reciclaje de madera.



REDUCIR LA HUELLA DE CARBONO DE NUESTRAS ACTIVIDADES Y NUESTRA CADENA DE VALOR

A fin de reducir su huella de carbono el Grupo AFFLELOU se esfuerza por disminuir su consumo de energía, la huella vinculada al transporte y a la logística de los productos, los viajes de negocios, así como por optimizar sus volúmenes de producción y sus existencias de productos.

El Grupo AFFLELOU trabajará en reforzar la información ambiental en los próximos años. Las emisiones medidas constituirán la base de futuros compromisos e iniciativas desarrolladas para reducir la huella del Grupo. En concreto el Grupo va a realizar su Contabilidad de Carbono global en 2023 que comprenderá las 6 categorías de emisiones (anteriormente alcances 1, 2 y 3) en las tiendas propias y franquiciadas.

CONSUMO DE ENERGÍA

Consumo de electricidad en las tiendas propias

CONSUMO DE ELECTRICIDAD Tiendas propias	Unidad	2020			Agosto 2021 - Julio 2022		
		ALAIN AFFLELOU Francia	ALAIN AFFLELOU España	TOTAL	ALAIN AFFLELOU Francia ⁹	ALAIN AFFLELOU España ¹	TOTAL
TIENDAS PROPIAS	MWh	2.942	1.501	4.443	2.640	1.621	4.261

Tanto en las tiendas propias como franquiciadas se ha disminuido el consumo de electricidad desde 2014 debido a la sustitución sistemática de iluminación tradicional por iluminación LED. A finales de julio de 2022 contaban con iluminación LED entorno al 60 % de las tiendas propias en Francia y al 98 % en España, sobre todo las tiendas más grandes, alcanzando el 100% en un plazo de 5 años. En España, el Grupo AFFLELOU se ha comprometido a sustituir la iluminación por equipos LED en todas las tiendas propias hasta el 2024.

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 el cierre obligatorio. Por este motivo se ha implantado en el sistema informático de nuestras tiendas una herramienta de asistencia remota para ahorrar energía, la cual puede controlar la información relativa a la apertura y cierre y puede apagar a distancia las luces si la electricidad sigue funcionando cuando la tienda está cerrada. En España, la ley obliga a apagar la iluminación de los escaparates de las tiendas a las 22.00 horas.

⁹ Perímetro LOA para el período del 1 al 31 de diciembre de 2022.

También se programan automáticamente para que se enciendan justo antes de la apertura y se apaguen justo después del cierre las tabletas que se utilizan en las tiendas para facilitar la adaptación virtual de las gafas a los clientes. Este sistema automático permite suplir los posibles olvidos del 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. En 2022 se trabajará con algunos proveedores del Grupo para reducir el consumo energético de los sistemas de climatización, en particular limitando la superficie a climatizar mediante la instalación de falsos techos.

En España, el Grupo AFFLELOU ha firmado un contrato que entró en vigor el 1 de agosto de 2022 para adquirir electricidad renovable certificada para las oficinas centrales y tiendas propias. Igualmente, en Francia el Grupo AFFLELOU tiene contratos de electricidad renovable certificada para para las oficinas centrales y tiendas propias.



Reducción de la huella de carbono del consumo energético

Los indicadores ambientales, incluidos el consumo y las emisiones de energía, se está implantando en el seno del Grupo AFFLELOU y sus distintas filiales. Así pues, el Grupo tiene previsto medir su huella de carbono en 2023.

EMISIONES DE CATEGORÍA 2 Tiendas propias	Unité	2020			Agosto 2021 - Julio 2022		
		ALAIN AFFLELOU Francia	ALAIN AFFLELOU España ¹	TOTAL	ALAIN AFFLELOU Francia ¹⁰	ALAIN AFFLELOU España ¹¹	TOTAL
EMISIONES DE CATEGORÍA 2	toneladas de CO ₂ equivalente	176,2	357,2	533,4	137,3	446,1	583,4

En 2022 el equipo jurídico recibió formación de Citeo sobre las nuevas disposiciones derivadas del decreto del sector terciario. En Francia el decreto del sector terciario obliga a las entidades sujetas al mismo a controlar el consumo eléctrico de los edificios del sector terciario y a ahorrar energía hasta 2050:

- 40% hasta 2030
- 50% hasta 2040
- 60% hasta 2050

El traslado de las oficinas centrales del Grupo a una torre de alto rendimiento medioambiental a principios de 2023, con fachadas bioclimáticas y cinéticas que optimizan la luz, forma parte de este esfuerzo por ahorrar energía. La torre cumple la normativa internacional sobre medioambiente con dos certificaciones: Haute Qualité Environnementale (HQE) «Excepcional» y BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) «Excelente».



¹⁰ Perímetro LOA para el período de 1 de enero a 31 de diciembre de 2022.

¹¹ Perímetro de las oficinas centrales y tiendas propias para el período de 1 de agosto de 2021 a 31 de julio de 2022

TRANSPORTE Y LOGÍSTICA DE PRODUCTOS

En el caso de los productos de la propia marca, el transporte de los productos desde los centros de fabricación hasta las tiendas AFFLELOU se subcontrata en su totalidad a terceros externos. Antes, las monturas y las lentes se entregaban a diario por separado. En lugar de dos envíos separados, se ha puesto en marcha un mecanismo de envío agrupado con los proveedores para reducir el impacto medioambiental y de carbono.

VIAJES DE TRABAJO Y DESPLAZAMIENTOS DE CASA AL TRABAJO

Para los empleados de las oficinas centrales en Francia existe un contrato de alquiler de cinco bicicletas eléctricas. Los colaboradores pueden utilizarlas para sus desplazamientos de trabajo por la ciudad, para los trayectos de casa al trabajo o durante el fin de semana.

En España el Grupo AFFLELOU dispone de una flota de vehículos híbridos (18 coches híbridos de una flota de 24 vehículos) a disposición de los responsables regionales y de los representantes de los franquiciados.

Además, el Grupo promueve el teletrabajo proporcionando herramientas eficaces para trabajar a distancia y fomenta esta práctica entre sus empleados (para más información, véase la sección "Salud y bienestar de los empleados").

A fin de limitar los viajes de trabajo, el Grupo cuenta con una amplia red regional que cuenta con directores de zona y comerciales por toda la región.

Además, el Grupo AFFLELOU ha iniciado un proyecto para crear una plataforma de viajes de trabajo, en la que fomenta el uso de medios de transporte menos contaminantes entre los empleados. Como parte de este proyecto, se está actualizando la política de viajes para que los empleados puedan reservar sus viajes con toda autonomía dentro de un marco predefinido diseñado para reducir la huella de carbono de sus desplazamientos.

REDUCCIÓN DE LOS VOLÚMENES DE PRODUCCIÓN Y DE EXISTENCIAS DE PRODUCTOS

La prueba virtual, tanto desde casa como en la tienda, permite que los clientes puedan probarse modelos de productos que no estén todavía disponibles en su tienda más cercana. 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 los posibles volúmenes de productos sin vender dentro de la red AFFLELOU.

Además, el Grupo AFFLELOU pone en marcha con regularidad iniciativas para reducir las existencias de productos. Un proyecto de este tipo se llevó a cabo en el caso de las lentillas para las que inicialmente se disponía de dos existencias en dos almacenes distintos. Las existencias se agruparon para reducir los costes de transporte de los franquiciados y así compartir el transporte necesario para hacerlas llegar a las tiendas. Esto contribuye a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero del Grupo AFFLELOU procedentes del transporte de mercancías.



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD
2022

#6

**Proveedores
y productos**





PROVEEDORES Y 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 sus métodos de suministro.

A través de sus relaciones contractuales con sus proveedores y fabricantes, el Grupo AFFLELOU ha desarrollado un modelo de central de compras que permite abastecer a sus tiendas propias y franquiciadas de productos vendidos en tienda. Para las compras destinadas a las necesidades de los equipos de la empresa y de la red (por ejemplo, papel, consumibles, etc.), el Grupo AFFLELOU recurre a proveedores históricos.

El Grupo establece relaciones de confianza con sus distintos socios y vela por el respeto de los principios éticos en toda su cadena de suministro. Esta relación también contribuye a la fiabilidad de los productos comercializados por el Grupo AFFLELOU, especialmente en términos de seguridad y calidad, características esenciales para garantizar la salud y la seguridad de los clientes finales. El Grupo AFFLELOU ha establecido un sistema específico de gestión de la seguridad y la calidad que comprende varios requisitos y prácticas y garantiza la conformidad de sus productos con el marco reglamentario europeo y, por tanto, la calidad de los productos sanitarios vendidos por el Grupo.

DESARROLLAR RELACIONES RESPONSABLES CON NUESTROS PROVEEDORES

INTRODUCCIÓN DE NUESTRO MODELO DE COMPRAS CENTRALIZADO

Con el fin de facilitar el suministro y compras en sus tiendas propias y franquiciadas, el Grupo AFFLELOU ha desarrollado un circuito interno de catalogación de proveedores y de pago. Los proveedores son catalogados a través de un contrato específico con el franquiciador que gestiona la herramienta central de catalogación de AFFLELOU. Un departamento dedicado a las compras y a la catalogación de los proveedores del Grupo se encarga de catalogar a los proveedores, establecer las condiciones de suministro y negociar los contratos de suministro.

Las tiendas propias y franquiciadas solo deben trabajar y pedir productos a los proveedores y prestadores de servicios que figuran en la lista y solo harán sus pedidos de productos directamente al proveedor que figura en el sistema central de catalogación quien entregará los productos y la factura al 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.) de su red actuando como intermediario. Este sistema de catalogación central se utiliza tanto para los productos que no son de la marca, los cuales son mayoritarios, como para los productos de la marca ALAIN AFFLELOU.



■ FUNCIÓN DE MAYORISTA PARA LOS PRODUCTOS DE LA PROPIA MARCA

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 franquiciadas. Los productos se almacenan en un almacén central antes de ser distribuidos a las distintas tiendas del Grupo.

■ ÉTICA DE LOS PROVEEDORES A LO LARGO DE LA CADENA DE SUMINISTRO

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 compras. Desde 2021 existe en Francia una Carta Ética de los proveedores, que incluye principios y compromisos en materia de ética y comportamiento responsable (por ejemplo, lucha contra la corrupción, respeto de las normas éticas, comportamiento competitivo leal), respeto de los derechos humanos (por ejemplo, lucha contra el trabajo forzoso, el trabajo infantil, la discriminación, el acoso y los abusos; respeto de la salud y la seguridad), y establecimiento de condiciones de trabajo adecuadas (por ejemplo, horarios, salarios y condiciones de trabajo): lucha contra el trabajo forzoso, el trabajo infantil, la discriminación, el acoso y los abusos; respeto de la salud y la seguridad), y el establecimiento de condiciones de trabajo adecuadas (por ejemplo, jornada laboral, salarios y prestaciones, libertad de asociación), así como el respeto del

medio ambiente (por ejemplo, reducción, gestión y tratamiento de residuos). Al adherirse a la Carta, el proveedor se compromete a respetar los principios de ética, conducta profesional, cumplimiento y honestidad establecidos en las leyes y reglamentos aplicables por la Carta. También se comprometen a aplicar estos valores y principios dentro de su propia cadena de suministro. La Carta se adjunta a todos los nuevos contratos con proveedores y está destinada a aplicarse a cualquier relación contractual entre un proveedor y el Grupo (y/o una empresa afiliada al Grupo). En España, también se ha puesto en marcha un código de conducta para los proveedores españoles que se implantará en los próximos años. El objetivo de este código de conducta es difundir y promover los principios de conducta y los valores del Grupo AFFLELOU en su cadena de suministro y garantizar que los proveedores actúen de acuerdo con estos principios. El Grupo AFFLELOU espera que sus proveedores respeten los nueve principios siguientes:

 <p>Cumplimiento de las normativas y leyes aplicables en los países en los que operan</p>	 <p>Integridad y transparencia de las actividades empresariales</p>	 <p>Cumplimiento de las normas de calidad y seguridad de los productos</p>
 <p>Protección de la información confidencial derivada de la relación comercial</p>	 <p>Respeto de los derechos laborales de acuerdo con las normas nacionales e internacionales</p>	 <p>Respeto de los derechos humanos internacionalmente reconocidos y evitar formar parte de cualquier violación de los mismos</p>
 <p>Respeto del medioambiente minimizando los efectos negativos de sus actividades y protegiendo la biodiversidad</p>	 <p>Lucha activa y coherente contra la corrupción, el soborno y cualquier forma de influencia indebida</p>	 <p>Comportamiento ético y honesto en la prestación de sus servicios y en sus relaciones con terceros y empleados</p>

El Grupo AFFLELOU está desarrollando un programa informático para evaluar las prácticas éticas de los proveedores catalogados y de comunicación (productos de la marca ALAIN AFFLELOU y compras en general), en particular en el contexto de la diligencia debida. Cerca de 250 proveedores fueron evaluados en 2022 durante una fase piloto y el objetivo es ampliar dicha evaluación al resto de proveedores en 2023.

Además, el Grupo realiza visitas para asegurarse de que no se utiliza mano de obra encubierta durante la construcción, renovación y demolición de las tiendas.

Las oficinas centrales disponen de normas generales de compra diferentes de las que se aplican a las compras de las tiendas. Las compras y servicios de las oficinas centrales son suministrados por proveedores de servicios autorizados. En el momento de la catalogación se comprueban varios aspectos de la RSC y luego se consulta periódicamente a los proveedores de servicios para que actualicen los documentos justificativos. Entre los aspectos que se comprueban, el Grupo concede especial importancia a la composición de los productos comprados y utilizados para determinados servicios, la Calidad de Vida en el Trabajo, la formación y el seguimiento de los proveedores de servicios, y sus condiciones de trabajo.



GARANTIZAR LA CALIDAD Y LA SEGURIDAD DE NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Todos los productos y procesos nuevos se aprueban mediante el proceso de marcado CE antes de su comercialización. En función del tipo de riesgo del producto, un organismo independiente autorizado participa en el proceso de marcado CE para evaluar su cumplimiento. Los pedidos también son comprobados por equipos en las tiendas para garantizar la calidad de los productos recibidos antes de ofrecerlos a los clientes.

PRODUCTOS DE LA MARCA ALAIN AFFLELOU (AA)

Entre agosto de 2021 y julio de 2022 los productos de la marca ALAIN AFFLELOU representan el 35% de las compras realizadas por las tiendas franquiciadas y propias del Grupo.

Impacto medioambiental y social de la fabricación de productos de la marca AA

La fabricación de los productos de la marca AA se subcontrata en su totalidad a fabricantes situados principalmente en Asia con los que el Grupo trabaja desde hace mucho tiempo. Los dos principales proveedores se encuentran en China (para monturas y lentes) y Japón (para lentes) y representan la gran mayoría de la producción anual de la marca AA. En 2022 la red de fabricación contaba con 30 fábricas. El proveedor de Japón subcontrata la fabricación de lentes a un fabricante de Tailandia.

La fabricación de productos de la marca AA se rige por requisitos y especificaciones de producción, aplicados por el Grupo en el marco de contratos comerciales. En los contratos firmados con el Grupo se incluyen cláusulas relativas a la contratación de empleados en las instalaciones del proveedor. Nuestro principal fabricante chino también tiene su propio código de conducta que incluye principios y compromisos relativos al comportamiento ético y responsable, el respeto de los derechos humanos (por ejemplo, el trabajo forzado, el trabajo infantil, la discriminación, el acoso y el abuso, la seguridad y la salud), el establecimiento de condiciones de trabajo adecuadas (por ejemplo, la jornada laboral, los salarios y las prestaciones, la libertad de asociación) y el respeto del medioambiente.

Este fabricante también exige que sus fábricas y socios sean auditados de manera regular por los siguientes organismos:

- International Sustainability & Carbon certificate (ISCC) que exige materias primas de origen vegetal o derivadas del reciclado.
- Global Recycled Standard (GRS) que evalúa el contenido reciclado de un producto, así como el respeto de los criterios medioambientales y sociales.
- Sedex Members Ethical Trade Audit (SMETA) que utiliza los 4 pilares SMETA para evaluar las prácticas empresariales responsables, incluidas las normas laborales, la seguridad y salud, la evaluación medioambiental y la ética empresarial.
- Aluminium Stewardship Initiative (ASI) que establece requisitos para la producción, el abastecimiento y la gestión responsables del aluminio.

Asimismo, el Grupo colabora en el diseño de productos con sus proveedores cuando éstos disponen de un departamento interno de diseño. La creación de prototipos, las pruebas de muestras y el control de calidad corren siempre a cargo de los fabricantes.

PRODUCTOS DE OTRAS MARCAS

En 2022 los productos ópticos y auditivos de marcas distintas de la marca AA representan el 65% de las compras realizadas por las tiendas franquiciadas y propias del Grupo.

El número de proveedores catalogados para los productos ópticos y auditivos es bastante limitado (aprox. 240 proveedores catalogados a finales de 2022, incluidas las principales zonas geográficas).

Los fabricantes de lentes, monturas, gafas de sol y lentillas son empresas importantes con presencia internacional, la mayoría de las cuales están comprometidas con la estrategia de RSC. En el marco de estos planteamientos 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.

Evaluación periódica de materias primas y productos comercializados

Asimismo, el Grupo AFFLELOU mantiene estrecha relación con sus proveedores y colabora con ellos en proyectos para reducir el impacto de los procesos de producción y de los productos. A fin de contribuir a estos proyectos, el Grupo AFFLELOU organiza una reunión mensual dedicada a la innovación, así como talleres de innovación dos veces al año con los proveedores más importantes de la red. Durante estas sesiones, el Grupo presenta un informe al que los proveedores deben responder proponiendo soluciones innovadoras.

Al término de estas sesiones, pueden surgir proyectos de desarrollo entre el Grupo AFFLELOU y sus proveedores. Por ejemplo, el Grupo trabaja actualmente con uno de sus proveedores en la búsqueda de nuevas soluciones para incorporar metal reciclado a sus monturas, sin comprometer su calidad ni su comodidad.



NOTA METODOLÓGICA

SEGUNDO INFORME VOLUNTARIO DE SOSTENIBILIDAD

La Memoria de Sostenibilidad 2022 («el Informe») es el segundo informe voluntario publicado por el Grupo AFFLELOU sobre su enfoque de la sostenibilidad. Dicho Informe nace como resultado de la estrategia de transparencia ante los distintos grupos de interés y de la voluntad de dar a conocer las ambiciones y compromisos del Grupo. Dicho Informe describe pues los distintos proyectos e iniciativas relacionados con la RSC llevados a cabo por nuestras diferentes entidades y equipos, así como los principales resultados en términos de rendimiento alcanzados por el Grupo.

Tras la transposición de la Directiva Europea 2014/95/UE relativa a la publicación de información no financiera por las empresas, el Grupo AFFLELOU tiene la obligación de publicar el estado de información no financiera de su filial española. Así pues, desde el año 2021 el Grupo publica un Informe anual de sus resultados no financieros en España. En Francia, el Grupo no tiene dicha obligación de publicación por el momento.

Para la elaboración de su Informe el Grupo AFFLELOU se basa en las normas internacionales más reconocidas en materia de información no financiera, es decir, las de la Global Reporting Initiative (GRI), los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

PERÍODO DE REPORTING

La información cualitativa y cuantitativa facilitada en el presente Informe se refiere al ejercicio 2022 (del 1 de agosto de 2021 al 31 de julio de 2022) del Grupo AFFLELOU. Se facilitará más información particular en caso de que los datos presentes del Informe se refieran al año natural 2022, a ejercicios anteriores y/o a futuras iniciativas que se vayan a poner en marcha. En los casos en que determinados datos se sigan a lo largo de un periodo de información distinto del ejercicio financiero, debajo de dichas cifras se indicará el periodo correspondiente.

También se incluye información sobre iniciativas emprendidas en años anteriores pero aún aplicables en 2022, así como sobre acontecimientos de especial interés para 2023 ya conocidos en la fecha de finalización del presente Informe.

Asimismo es importante señalar que algunos de los datos del anterior Informe de RSC 2021 se correspondían con el año natural y, por tanto, abarcaban el periodo comprendido entre el 01/01/2021 y el 31/12/2021.

ALCANCE DE REPORTING

El Informe abarca las principales tiendas propias y entidades pertenecientes al Grupo AFFLELOU a 31 de julio de 2022, en especial en Francia y España. Los demás países en los que opera el Grupo y que en conjunto representan menos del 10% de la actividad total de las redes, aún se incluyen en el alcance del presente Informe, salvo que se indique lo contrario.

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 de los datos relacionados con los aspectos corporativos (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.) tan solo se refiere a los centros, oficinas y las tiendas que son explotados directamente por el Grupo (tiendas propias). Siempre que las cifras incluyan la aportación de los franquiciados, se mencionará en una nota.

ORGANIZACIÓN DEL REPORTING Y EL PROCESO DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Dentro del Grupo se han venido recopilando durante varios años datos no financieros de las siguientes entidades y filiales: ALAIN AFFLELOU FRANCHISEUR (Francia), tiendas propias de ALAIN AFFLELOU Francia, ALAIN AFFLELOU España, tiendas propias de ALAIN AFFLELOU España, ALAIN AFFLELOU Bélgica, ALAIN AFFLELOU Portugal, marcas de ALAIN AFFLELOU Brands (Suiza) y ALAIN AFFLELOU International (Luxemburgo).

La comunicación de la información no financiera es el resultado de una estrecha colaboración entre los distintos departamentos y entidades contribuyentes del Grupo AFFLELOU que se encuentra dirigida por la Dirección de RSC.

El Grupo AFFLELOU contará con una herramienta de información no financiera para los próximos ejercicios, con el fin de facilitar este seguimiento y medir mejor sus resultados en materia de RSC.

En los próximos años se reforzará la información de las iniciativas de RSC, así como la información cuantitativa no financiera. Actualmente se está mejorando la información sobre datos y prácticas de RSC dentro del Grupo AFFLELOU.

TEMAS EXCLUIDOS

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

- Compromisos e iniciativas a favor de la lucha contra el desperdicio 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 de Sostenibilidad 2022 fue elaborado y validado por el Comité de Sostenibilidad del Grupo AFFLELOU, y posteriormente lo aprobó el Presidente Director General. La información contenida en este Informe no se presentó a auditoría externa.



ANEXOS TÉCNICOS

RESUMEN DE LOS PRINCIPALES INDICADORES NO FINANCIEROS

La siguiente tabla muestra los principales indicadores de resultados no financieros para cada uno de los pilares y compromisos de la hoja de ruta de RSC del Grupo AFFLELOU.

Pilar	Compromiso	INDICADOR NO FINANCIERO	Unidad	Grupo AFFLELOU	De los cuales: Francia	De los cuales: España	Período
FACILITAR EL ACCESO A PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE MEJOREN LA SALUD VISUAL Y AUDITIVA DE LAS PERSONAS		Número total de pares de gafas vendidas (incluidas las gafas de sol)	Millones de pares	2,6	-	-	Agosto 2021-Julio 2022
		Número de tiendas propias	Número	183	93	84	A 31/07/2022
		Número de tiendas franquiciadas	Número	1.278	867	270	A 31/07/2022
EMPLEADOS	Atraer y fidelizar el talento	Número de colaboradores de AFFLELOU - Oficinas centrales	Colaboradores	355	227	105	A 31/07/2022
		Número de colaboradores AFFLELOU - Tiendas propias	Colaboradores	805	405	371	A 31/07/2022
		Número total de colaboradores de AFFLELOU	Colaboradores	1.160	632	476	A 31/07/2022
		Número total de colaboradores de AFFLELOU (equivalente a tiempo completo)	ETP	1.122,09	639,41	450,03	A 31/07/2022
		Porcentaje de colaboradores permanentes de AFFLELOU	%	97%	100%	93%	A 31/07/2022
		Número total de nuevas contrataciones - Colaboradores AFFLELOU	Número	433	178	255	Agosto 2021-Julio 2022
		Número total de bajas - Colaboradores AFFLELOU	Número	264	167	97	Agosto 2021-Julio 2022
		Tasa de renovación (tasa de rotación) - Colaboradores de AFFLELOU	%	30%	-	-	Agosto 2021-Julio 2022
	Impulsar el desarrollo de todos los empleados	Número de colaboradores promocionados en filiales y tiendas propias	Número	54	27	27	Agosto 2021-Julio 2022
		Porcentaje de colaboradores de AFFLELOU que hayan realizado una evaluación anual	%	71%	97%	37%	A 31/07/2022
		Número total de colaboradores de AFFLELOU formados	Número	1.205	533	642	Agosto 2021-Julio 2022
		Número total de horas de formación recibidas por los colaboradores de AFFLELOU	Hora	43.717	6.113	37.604	Agosto 2021-Julio 2022
		Promedio de horas de formación por colaborador formado al año	Hora /Colaborador	36	11	59	Agosto 2021-Julio 2022
		Porcentaje de gastos de formación de toda la plantilla	%	1,5%	-	-	Agosto 2021-Julio 2022
		Luchar contra la discriminación y fomentar la diversidad y la inclusión	Porcentaje de mujeres en la plantilla de AFFLELOU	%	66%	-	-
Porcentaje de mujeres en las oficinas centrales - Colaboradores de AFFLELOU	%		55%	-	-	A 31/07/2022	
Porcentaje de mujeres en tiendas propias - Colaboradores de AFFLELOU	%		71%	-	-	A 31/07/2022	
Porcentaje de mujeres en el Comité Ejecutivo (COMEX)	%		29%	-	-	A 31/07/2022	
Índice de igualdad de género La óptica AFFLELOU	x / 100		-	78/100	-	Agosto 2021-Julio 2022	
Índice de igualdad de género ALAIN AFFLELOU FRANCHISES	x / 100		-	75/100	-	Agosto 2021-Julio 2022	
Índice de igualdad de género AFFLELOU	x / 100		-	88/100	-	Agosto 2021-Julio 2022	
Número de colaboradores discapacitados	Número		21	8	13	A 31/07/2022	

Pilar	Compromiso	INDICADOR NO FINANCIERO	Unidad	Grupo AFFLELOU	De los cuales: Francia	De los cuales: España	Período		
EMPLEADOS	Promover un entorno de trabajo de calidad y el bienestar de los trabajadores	Número total de accidentes con baja laboral - colaboradores de AFFLELOU	Número	23	14	9	Agosto 2021-Julio 2022		
		Número total de accidentes sin baja laboral - colaboradores de AFFLELOU	Número	9	7	2	Agosto 2021-Julio 2022		
		Índice de gravedad (de accidentes con baja laboral) - colaboradores de AFFLELOU	Número	0,29	-	-	Agosto 2021-Julio 2022		
		Número de días de baja por enfermedad - colaboradores de AFFLELOU	Días	161.14	9.387	6.727	Agosto 2021-Julio 2022		
		Número de días de baja por accidente laboral - colaboradores de AFFLELOU	Días	557	420	137	Agosto 2021-Julio 2022		
		Número de otros días de baja laboral - colaboradores de AFFLELOU	Días	7.505	3.960	3.545	Agosto 2021-Julio 2022		
		Número total de días de ausencia - colaboradores de AFFLELOU	Días	26.153	15.744	10.409	Agosto 2021-Julio 2022		
		Índice de absentismo laboral - colaboradores de AFFLELOU	%	1,38%	-	-	Agosto 2021-Julio 2022		
FRANQUICIAS	Promover el desarrollo responsable de nuestra red de franquicias	Número de franquiciados	Número	788	624	176	A 31/07/2022		
		Número de proyectos en el marco del programa de iniciativa empresarial ADELANTE	Número	147	33	114	Desde el inicio de la iniciativa		
CLIENTES Y SOCIEDAD	Actuar a diario para mejorar la satisfacción y la experiencia del cliente	Net Promoter Score (NPS) - Cliente final - Productos ópticos	Puntos	-	77	84	A 31/07/2022		
		«VOLVIENDO A VER» - Número total de personas en situación de vulnerabilidad que se han beneficiado de las campañas de la iniciativa	Número	1.500	-	-	Julio 2021 - Diciembre 2022		
	Sensibilizar a nuestros clientes y a la sociedad sobre los problemas de salud visual y auditiva	«EL DESIERTO DE LOS NIÑOS» - Número de ópticos que participan en la iniciativa	Número	60	-	-	Desde el inicio de la asociación		
		«EL DESIERTO DE LOS NIÑOS» - Número de revisiones oculares realizadas	Número	6.400	-	-	Desde el inicio de la asociación		
		«EL DESIERTO DE LOS NIÑOS» - Número de pares de gafas donadas	Número	3.700	-	-	Desde el inicio de la asociación		
		«EL DESIERTO DE LOS NIÑOS» - Número de pares de gafas de sol donadas	Número	4.680	-	-	Desde el inicio de la asociación		
		Lions Clubs International - Número de tiendas AFFLELOU que participan en el proyecto de reciclaje de las gafas	Número	1.134	780	354	Desde el inicio de la asociación		
		Lions Clubs International - Número de pares de gafas recogidas en el marco del proyecto de reciclaje de gafas	Número	466.308	320 000	146 308	Desde el inicio de la asociación		
		MEDIO-AMBIENTE	Limitar el impacto medioambiental de nuestros productos y embalajes a lo largo de su ciclo de vida	Colección H2O - Número de monturas de gafas vendidas	Número	8.115	-	-	Desde el inicio de la iniciativa
				Colección H2O - Número de botellas recicladas transformadas en monturas	Número	40.575	-	-	Desde el inicio de la iniciativa
Número de estuches fabricados con materiales reciclados	Número			70.000	-	-	Desde el inicio de la iniciativa		
Número de botellas recicladas transformadas en estuches	Número			1 230 445	-	-	Desde el inicio de la iniciativa		
Número de bolsas de plástico biodegradables utilizadas para el envasado de productos	Número			5 529 730	-	-	Desde el inicio de la iniciativa		
Porcentaje de monturas de la marca AA que utilizan bolsas de plástico biodegradables	%			100	-	-	A 31/07/2022		
Número de monturas vendidas de la colección ecológica MAGIC	Número			4 069 689	-	-	Desde el inicio de la iniciativa		



Pilar	Compromiso	INDICADOR NO FINANCIERO	Unidad	Grupo AFFLELOU	De los cuales: Francia	De los cuales: España	Período
MEDIO-AMBIENTE	Reducir la huella de carbono de nuestras actividades y nuestra cadena de valor	Consumo total de electricidad de las tiendas propias	MWh	4.261	2.640	1.621	Agosto 2021-Julio 2022
		Emisiones de alcance 2 de las tiendas propias	tCO ₂ eq	583	137	446	Agosto 2021-Julio 2022
		Número de tiendas propias equipadas con luces LED	Número	128	45	83	Agosto 2021-Julio 2022
		Número de bicicletas eléctricas utilizadas por el personal - Oficinas centrales	Número	5	5	0	A 31/07/2022
		Número de coches híbridos utilizados por el personal - Oficinas centrales	Número	18	0	18	A 31/07/2022
PROVEEDORES Y PRODUCTOS	Desarrollar relaciones responsables con nuestros proveedores	Número total de proveedores referenciados (óptica y audiolología)	Número	240	-	-	A 31/07/2022
	Garantizar la calidad y seguridad de nuestros productos y servicios	Porcentaje de productos de la marca AA en el total de las compras (tiendas propias y franquiciadas) (óptica y audiolología)	%	35	-	-	Agosto 2021-Julio 2022
		Porcentaje de productos con licencia en el total de las compras (tiendas propias y franquiciadas) (óptica y audiolología)	%	65	-	-	Agosto 2021-Julio 2022
		Número total de fábricas de la red de fabricación de productos de AA	Número	30	-	-	A 31/07/2022

TABLA DE CORRESPONDENCIA CON LAS NORMAS GRI

La Global Reporting Initiative (GRI) es una organización independiente sin ánimo de lucro cuya misión es promover la información no financiera. En concreto, la organización ha desarrollado un marco para la información no financiera que incluye directrices para que las empresas informen sobre sus resultados económicos, medioambientales y sociales.

En la actualidad, el Grupo AFFLELOU se inspira en las normas GRI para sus informes de RSC. Por lo tanto, este Informe hace referencia («en referencia») a las directrices de las normas GRI vigentes. Este Informe utiliza ciertas normas GRI, o partes de su contenido, para facilitar información sobre cuestiones específicas relacionadas con el enfoque de RSC del Grupo.

Finalmente, el objetivo del Grupo AFFLELOU es elaborar un informe de conformidad con las normas GRI, para ofrecer una imagen completa de sus impactos más significativos en la economía, en el medioambiente y en las personas, y de cómo el Grupo gestiona estos impactos.

Correspondencia de las normas GRI	Título del Informe de RSC RSE 2022	Número de página	
GRI 100 : NORMAS UNIVERSALES			
102	INFORMACIÓN GENERAL	Nuestra identidad	10
		Integrar la RSC en el gobierno corporativo	22
		Integrar la RSC en el gobierno corporativo	30
103	ENFOQUE DE GESTIÓN	Integrar la RSC en el gobierno corporativo	22
		Integrar la RSC en el gobierno corporativo	30
GRI 200 : NORMA ECONÓMICA			
201	RENDIMIENTO ECONÓMICO	Nuestra identidad	10
		Ofrecer productos y servicios innovadores y accesibles para el mayor número posible de personas	16
202	PRESENCIA EN EL MERCADO	Nuestra identidad	10
		Ofrecer productos y servicios innovadores y accesibles para el mayor número posible de personas	16
		Apoyar el desarrollo responsable de nuestra red de franquicias	63
203	IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	Sensibilizar a nuestros clientes y a la sociedad sobre los problemas de salud visual y auditiva	75
204	PRÁCTICAS DE COMPRAS	Desarrollar relaciones responsables con nuestros proveedores	95
205	ANTICORRUPCIÓN	Integrar la ética en nuestras prácticas y relaciones con los grupos de interés	38
206	COMPORTAMIENTO ANTICOMPETITIVO	Integrar la ética en nuestras prácticas y relaciones con los grupos de interés	38
207	FISCALIDAD	Integrar la ética en nuestras prácticas y relaciones con los grupos de interés	38
GRI 300 : NORMA MEDIOAMBIENTAL			
301	MATERIALES	Limitar el impacto medioambiental de nuestros productos y embalajes a lo largo de su ciclo de vida	83
302	ENERGÍA	Reducir la huella de carbono de nuestras actividades y nuestra cadena de valor	89
303	AGUAS Y VERTIDOS	Limitar el impacto medioambiental de nuestros productos y embalajes a lo largo de su ciclo de vida	83
304	BIODIVERSIDAD	NA	-



Correspondencia de las normas GRI	Título del Informe de RSC RSE 2022	Número de página
305	EMISIONES Reducir la huella de carbono de nuestras actividades y nuestra cadena de valor	89
306	RESIDUOS Limitar el impacto medioambiental de nuestros productos y embalajes a lo largo de su ciclo de vida	83
307	CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA MEDIOAMBIENTAL Integrar la ética en nuestras prácticas y relaciones con los grupos de interés	38
308	EVALUACIÓN MEDIOAMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES Desarrollar relaciones responsables con nuestros proveedores	95
GRI 400 : NORMA SOCIAL		
401	EMPLEO Atraer y fidelizar el talento	45
402	RELACIONES EMPLEADOS/DIRECTIVOS Promover un entorno de trabajo de alta calidad y el bienestar de los empleados	55
403	SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO Promover un entorno de trabajo de alta calidad y el bienestar de los empleados	55
404	FORMACIÓN Y EDUCACIÓN Impulsar el desarrollo de nuestros empleados	48
405	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Luchar contra la discriminación y fomentar la diversidad y la inclusión	51
406	LUCHA CONTRA LA DISCRIMINACIÓN Luchar contra la discriminación y fomentar la diversidad y la inclusión	51
407	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA Promover un entorno de trabajo de calidad y el bienestar de los empleados	55
408	TRABAJO INFANTIL Integrar la ética en nuestras prácticas y relaciones con los grupos de interés Desarrollar relaciones responsables con nuestros proveedores	38 95
409	TRABAJO FORZOSO O REALIZADO BAJO COACCIÓN Integrar la ética en nuestras prácticas y relaciones con los grupos de interés Desarrollar relaciones responsables con nuestros proveedores	38 95
410	PRÁCTICAS DE SEGURIDAD Promover un entorno de trabajo de calidad y el bienestar de los empleados	55
411	DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS NA	-
412	EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS Integrar la ética en nuestras prácticas y relaciones con los grupos de interés Desarrollar relaciones responsables con nuestros proveedores	38 95
413	COMUNIDADES LOCALES Sensibilizar a nuestros clientes y a la sociedad sobre los problemas de salud visual y auditiva	75
414	EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES Desarrollar relaciones responsables con nuestros proveedores	95
415	POLITICAS PUBLICAS NA	-
416	SEGURIDAD Y SALUD DE LOS CONSUMIDORES Garantizar la calidad y seguridad de nuestros productos y servicios	98
417	COMERCIALIZACIÓN Y ETIQUETADO Garantizar la calidad y seguridad de nuestros productos y servicios	98
418	CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS DE LOS CLIENTES Integrar la ética en nuestras prácticas y relaciones con los grupos de interés	38
419	CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA SOCIOECONÓMICA Integrar la ética en nuestras prácticas y relaciones con los grupos de interés	38

TABLA DE CORRESPONDENCIA CON LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

4 áreas y 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Preguntas que corresponden con el Informe de Progreso (COP)	Título del Informe de Sostenibilidad 2022	Número de página	
DERECHOS HUMANOS	P1 Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente	Materialidad HR1	Integrar la ética en nuestras prácticas y relaciones con los grupos de interés	38
	P2 Asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos	Compromiso HR2 Rendimiento HR3-HR6 Remediación e información HR7-HR8	Desarrollar relaciones responsables con nuestros proveedores	95
NORMAS LABORALES INTERNACIONALES	P3 Respetar la libertad de asociación y reconocer el derecho a la negociación colectiva	Materialidad HR1	Lucha contra la discriminación & promover la diversidad y la inclusión	51
	P4 Contribuir a la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	Compromiso L1-L1.2	Promover un entorno de trabajo de calidad y el bienestar de los empleados	55
	P5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil	Prevención L2-L5	Desarrollar relaciones responsables con nuestros proveedores	95
	P6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	Rendimiento L6-L10 Remediación e información L11-L12		
MEDIOAMBIENTE	P7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente	Materialidad E12	Limitar el impacto medioambiental de nuestros productos y embalajes a lo largo de su ciclo de vida	83
	P8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	Compromiso E1-E1.1	Reducir la huella de carbono de nuestras actividades y de nuestra cadena de valor	89
	P9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente	Prevención E2-E5 Rendimiento E6, E8-E10, E12-E14, E19-E21 Remediación e información E22	Desarrollar relaciones responsables con nuestros proveedores Garantizar la calidad y seguridad de nuestros productos y servicios	95 98
ANTICORRUPCIÓN	P10 Actuar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno	Compromiso AC1-AC2	Integrar la ética en nuestras prácticas y relaciones con los grupos de interés	38
		Prevención AC3-AC4 Rendimiento AC5 Remediación e información AC6-AC8	Desarrollar relaciones responsables con nuestros proveedores	95

Le Groupe AFFLELOU a rapporté les informations citées dans cet indice de contenu GRI pour la période 01/08/2021 – 31/07/2022 en référence aux normes GRI.



GLOSARIO

AA	Alain Afflelou
ASI	Iniciativa para la gestión responsable del aluminio (Aluminium Stewardship Initiative)
CA	Cifra de negocios
CE	Comunidad Europea
CMP	Plataforma de gestión del consentimiento (consent management platform)
COMEX	Comité Ejecutivo
Copil RSE	Comité de RSC
COP	Comunicación sobre el progreso (communication on progress)
CRM	Gestión de relaciones con clientes (customer relationship management)
CSE	Comité Social y Económico
DPD	Delegado de protección de datos
DPEF	Estado de Información No Financiera (EINF)
DPJA	Evaluación de impacto sobre la protección de datos personales (EIPD)
DPO	Delegado de la protección de datos
DSI	Departamento de Sistemas de Información
DUERP	Documento único de evaluación de riesgos laborales
EPI	Equipos de protección individual
ESG	Medioambiente, asuntos sociales, gobernanza
FAQ	Preguntas frecuentes
GRI	Global Reporting Initiative
GRS	Norma mundial para el reciclado (global recycled standard)
HQE	Alta calidad medioambiental
ISCC	Certificación internacional de desarrollo sostenible y de carbono (International Sustainability & Carbon certificate)
ISMS	Sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI) (information security and management system)
ISO	Organización Internacional de Normalización (international organization for standardization)
LED	Diodo emisor de luz (light-emitting diode)
NA	No aplica
NPS	Net promoter score
ODS	Objetivos de desarrollo sostenible
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PDCA	Planificar, Hacer, Comprobar, Actuar (Plan, Do, Check, Act)
PDG	Presidente-Director General
PET	Tereftalato de polietileno (polyethylene terephthalate)
PMR	Personas con movilidad reducida
QMS	Sistema de gestión de la calidad (quality management system)
RGPD	Reglamento general de protección de datos
RRHH	Recursos Humanos
rPET	Tereftalato de polietileno reciclado (recycled polyethylene terephthalate)
RSC	Responsabilidad Social Corporativa
SIRH	Sistema de información de recursos humanos
SMETA	Auditoría de los miembros de Sedex sobre comercio ético (Sedex Members Ethical Trade Audit)



ALAINAFFLELOU

Óptico y Audiólogo



1 BIS, TOUR TRINITY, ESPLANADE/PLACE DE LA DÉFENSE
92400 COURBEVOIE

afflelou.com

