

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

Informe de responsabilidad social corporativa.



AFFLELOU

www.afflelou.com

ÍNDICE



P.05 Carta del Presidente del Grupo AFFLELOU
P.07 Materializar los compromisos

P.08 Nuestra misión

P.08 MÁS DE 50 AÑOS DE EXPERIENCIA
P.10 NUESTRA IDENTIDAD
P.16 GOBIERNO CORPORATIVO

P.19 #1 Gobernanza y Ética

P.21 INTEGRAR LA SOSTENIBILIDAD EN EL GOBIERNO CORPORATIVO
P.32 INTEGRAR LA ÉTICA EN NUESTRAS PRÁCTICAS Y RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

P.37 #2 Empleados

P.39 ATRAER Y FIDELIZAR EL TALENTO
P.42 IMPULSAR EL DESARROLLO DE NUESTROS EMPLEADOS
P.45 LUCHAR CONTRA LA DISCRIMINACIÓN Y FOMENTAR LA DIVERSIDAD Y LA INCLUSIÓN
P.49 PROMOVER UN ENTORNO DE TRABAJO DE CALIDAD Y EL BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS

P.55 #3 Franquiciados

P.57 PROMOVER EL DESARROLLO RESPONSABLE DE NUESTRA RED DE FRANQUICIAS

P.64 #4 Clientes y sociedad

P.67 ACTUAR A DIARIO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN Y LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE
P.69 OFRECER PRODUCTOS Y SERVICIOS INNOVADORES Y ACCESIBLES PARA EL MAYOR NÚMERO POSIBLE DE PERSONAS
P.76 SENSIBILIZAR A NUESTROS CLIENTES Y A LA SOCIEDAD EN MATERIA DE SALUD VISUAL Y AUDITIVA

P.86 #5 Medioambiente

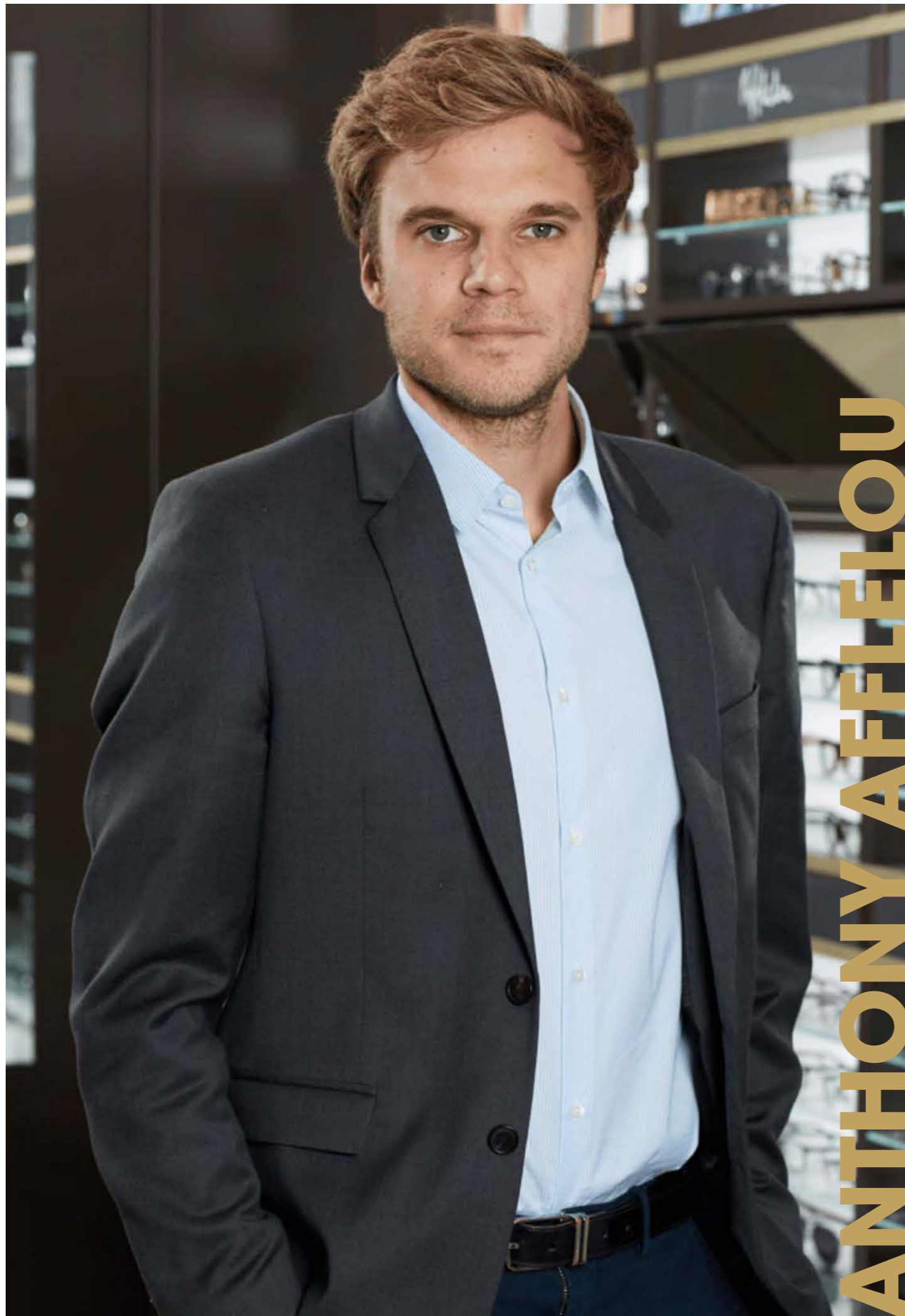
P.89 LIMITAR EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL DE NUESTROS PRODUCTOS Y EMBALAJES A LO LARGO DE SU CICLO DE VIDA
P.95 REDUCIR LA HUELLA DE CARBONO DE NUESTRAS ACTIVIDADES Y NUESTRA CADENA DE VALOR

P.98 #6 Proveedores y productos

P.101 DESARROLLAR RELACIONES RESPONSABLES CON NUESTROS PROVEEDORES
P.104 GARANTIZAR LA CALIDAD Y SEGURIDAD DE NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

P.106 Nota metodológica

P.108 Anexos



PRÓLOGO

En un mundo que cambia e innova constantemente para dar respuesta a los problemas medioambientales y las desigualdades sociales, se espera que las empresas sean más comprometidas, más responsables, más éticas y más sociales.

Como actores del sector de la salud tenemos una misión al servicio del bien común: facilitar el acceso a productos y servicios que mejoren la salud y el confort visual y auditivo de todas las personas. Como especialistas en óptica y audiolgía, desarrollamos soluciones para construir un mundo más responsable.

Estamos convencidos de que la digitalización es una fuente de oportunidades y progreso. En Francia, nuestras 150 tiendas equipadas con el sistema de teleoftalmología facilitan el acceso al cuidado de la salud visual en las zonas donde hay desiertos médicos.

Nuestra responsabilidad no es solo equipar a las personas, también nos comprometemos a sensibilizar sobre los problemas ópticos y auditivos. Desde hace varios años, nuestra Fundación trabaja para prevenir y diagnosticar trastornos visuales y auditivos en personas desfavorecidas, especialmente niños, en España y Marruecos.

Además de esta dimensión social fundamental, nuestra estrategia de sostenibilidad abarca otras cuestiones clave para nuestro Grupo, y hemos decidido acelerar su implementación operativa en 2023. Para fomentar esta dinámica, hemos identificado referentes internos de sostenibilidad en cada departamento, así como los proyectos prioritarios que se llevarán a cabo colectivamente a corto y medio plazo.

Entre nuestros proyectos emblemáticos, hemos realizado el primer cálculo de la huella de carbono del Grupo y, actualmente, estamos fijando objetivos e identificando acciones para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero vinculadas a nuestras actividades, para lo que movilizaremos a nuestros distintos socios.

Con un espíritu de innovación y progreso constantes, en los próximos años seguiremos desarrollando una economía circular incorporando a nuestros productos materiales con un menor impacto medioambiental y dándoles una segunda vida.

Juntos, estamos trazando un futuro en el que la salud visual y auditiva sean accesibles para todos. Con nuestras acciones, estamos dando forma a un mundo en el que la responsabilidad y la innovación se unen para crear un impacto duradero. Comprometidos hoy, estamos construyendo el mundo de mañana, un mundo en el que la vista y la audición sean pilares de igualdad y plenitud.





MATERIALIZAR LOS COMPROMISOS del Grupo AFFLELOU

Llevamos más de 50 años facilitando 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 vida. Nos comprometemos a llevar a cabo nuestro negocio cuidando a nuestros equipos y a nuestros socios comerciales (franquiciados, proveedores y clientes finales), respetando el entorno en el que operamos y cumpliendo con prácticas y comportamientos éticos.

Esta Memoria de Sostenibilidad describe la integración de la sostenibilidad en la estrategia global del Grupo AFFLELOU, los principales proyectos e iniciativas en este ámbito llevados a cabo en 2023 por las distintas entidades y equipos, y los resultados obtenidos.

Su objetivo es proporcionar información sobre nuestras acciones y progresos en materia de sostenibilidad a todos nuestros grupos de interés. Nuestra intención es ser transparentes, no solo sobre cómo perseguimos nuestros objetivos, sino también sobre los retos a los que nos enfrentamos para alcanzarlos.

En 2023, seguimos implementando la estrategia de sostenibilidad del Grupo, que consta de 6 pilares y 14 compromisos en torno a los cuales se estructura esta Memoria de Sostenibilidad.

Como parte de una dinámica de mejora continua, este documento se actualizará y ampliará anualmente. También constituye la base de nuestros compromisos y objetivos futuros en relación con las cuestiones medioambientales, sociales y de gobernanza prioritarias. Algunos de los indicadores de resultados y objetivos de nuestra estrategia de sostenibilidad se están definiendo actualmente y su seguimiento operativo se pondrá en marcha en los próximos ejercicios.

Para más detalles sobre la metodología empleada en la Memoria de Sostenibilidad, consulta la «Nota metodológica» al final del documento.



NUESTRA MISIÓN

Todo el mundo tiene derecho a ver y oír bien, y llevar gafas o audífonos no debe ser un obstáculo. Como distribuidores de productos ópticos y de audiolología y proveedores de servicios (revisiones visuales y auditivas), nuestro objetivo es ofrecer sistemáticamente la mejor solución al mejor precio y satisfacer las diversas necesidades de nuestros clientes.

Creemos que, sea cual sea tu problema visual o auditivo, todo el mundo debe poder disfrutar de su vida cotidiana con total libertad.

PARA ELLO, NUESTRA MISIÓN ES FACILITAR EL ACCESO A PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE MEJOREN LA SALUD VISUAL Y AUDITIVA DE LAS PERSONAS.

MÁS DE 50 AÑOS DE EXPERIENCIA

Alain Afflelou, fundador de nuestro Grupo

La historia de nuestro Grupo está profundamente ligada a la trayectoria profesional de su fundador, Alain Afflelou. En junio de 1962, Alain Afflelou abandonó su Argelia natal para trasladarse a Francia con tan solo 14 años. Tras un primer año de estudios en Marsella, se trasladó a Burdeos, donde obtuvo el bachillerato en 1967. Después, en 1971, a los 23 años, obtuvo una doble titulación en óptica y audiolología.

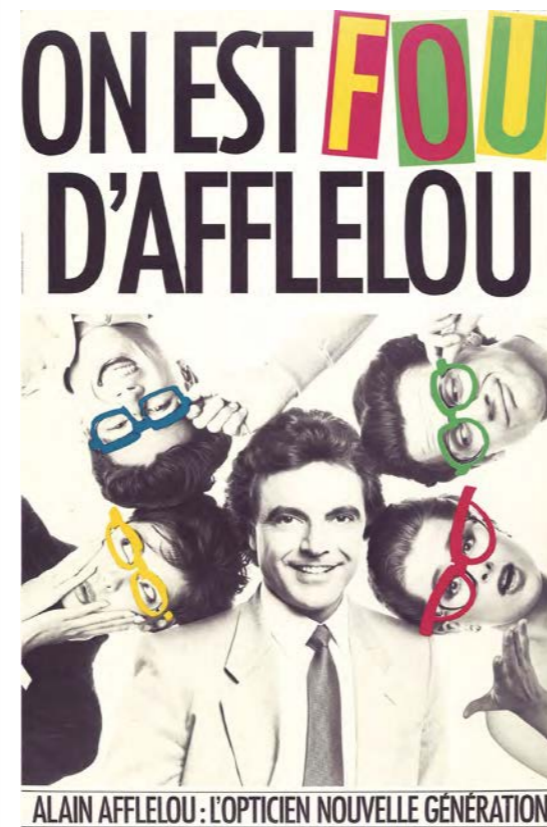
Alain Afflelou abrió su primera óptica en 1972 en Le Bouscat, un barrio de las afueras de Burdeos. Rápidamente se dio cuenta de que las gafas eran consideradas una carga por los franceses. A principios de los años 70, las gafas ya se consideraban demasiado caras.

En 1978, lanzó su primera oferta comercial revolucionaria: monturas a mitad de precio en todas las marcas, con el mismo precio para los cristales graduados y las lentillas. Ese mismo año, Alain Afflelou lanzó su desarrollo en franquicia, con la apertura de las tres primeras tiendas.

50 años después de la fundación de la empresa, Alain Afflelou sigue siendo uno de los grandes empresarios de Francia. En 2018, el Grupo fue elegido como «La marca más importante en la vida de los franceses y la más fiable del sector óptico». En 2021, Alain Afflelou también fue elegido por la revista Forbes como el tercer líder empresarial favorito de los franceses. Según la encuesta, Alain Afflelou simboliza el éxito y antepone las necesidades de sus clientes¹.

En 2022 el Grupo AFFLELOU inició un nuevo capítulo con el nombramiento de Anthony Afflelou como Presidente. La gran experiencia y aprendizaje de Anthony Afflelou en diversas entidades y departamentos del Grupo (director de proyectos de comunicación interna, director de expansión internacional, director de transformación digital, director de marketing, director general de marketing y comunicación) le han proporcionado una visión estratégica de los mercados de la óptica y la audición, esencial para comprender y analizar las necesidades de los clientes.

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



ETAPAS CLAVE DEL GRUPO AFFLELOU



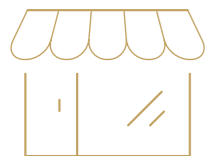
NUESTRA IDENTIDAD

En ALAIN AFFLELOU, nuestra auténtica vocación es construir un mundo sin barreras en el que las personas se vean y se sientan bien. Con esta promesa llevamos 50 años innovando en el mundo de la óptica. Creemos firmemente en dos cosas: que llevar gafas o audífonos no debe ser un problema y que todo el mundo merece disfrutar de su vida con libertad.

Fundado en Francia en 1972 por Alain Afflelou, el Grupo AFFLELOU es hoy el primer grupo europeo de franquicias de óptica y audición. Presentes en 19 países, nuestra red cuenta con 1.440 tiendas en todo el mundo. Los equipos del Grupo AFFLELOU están formados por más de 1.400 hombres y mujeres cualificados (oficinas centrales y tiendas propias), que trabajan codo con codo con más de 800 propietarios de tiendas franquiciadas.



19 PAÍSES



1.440 TIENDAS
(TIENDAS PROPIAS Y
FRANQUICIADAS)
MÁS DE 800

PROPIETARIOS DE TIENDAS
FRANQUICIADAS QUE REPRESENTAN,
CON NUESTRO GRUPO

MÁS DE
5.500 EMPLEADOS
EN TODA LA RED



APROXIMADAMENTE
100 EN VENTAS TOTALES
DE LA RED (TIENDAS PROPIAS
Y FRANQUICIADAS)
MILLONES DE EUROS



ALREDEDOR DE
370
EMPLEADOS
FIJOS EN NUESTRAS OFICINAS

MÁS DE
1000
EMPLEADOS
EN NUESTRAS TIENDAS PROPIAS

La innovación siempre ha ocupado un lugar destacado en la identidad del Grupo AFFLELOU. Inspirados por nuestro fundador, nos apasiona desafiar a nosotros mismos y explorar nuevas formas de hacer las cosas para mejorar a todos los niveles. Como el espíritu empresarial forma parte de nuestro ADN, también hacemos todo lo posible por atraer nuevos talentos que se convertirán en nuestros futuros empleados y/o franquiciados.

Cada innovación –producto, oferta o concepto– se diseña para satisfacer las necesidades y los problemas de nuestros clientes finales. Investigamos con ahínco para lograr la combinación óptima de nuevas tecnologías, calidad y durabilidad de los materiales, comodidad, diseño y asequibilidad. Observar y recopilar información sobre las necesidades de las personas siempre ha estado en el centro de nuestro planteamiento.

■ VISIÓN Y VALORES

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

Nos esforzamos en construir un mundo sin barreras para que las personas puedan disfrutar de cada momento de su vida y sentirse bien consigo mismas. Un mundo en el que nuestros clientes estén plenamente integrados y libres de prejuicios y complicaciones. También queremos ser una empresa a la vanguardia de la innovación en visión y audición. Todo lo que hacemos en AFFLELOU tiene como objetivo apoyar a nuestro equipo y mejorar el bienestar de nuestros clientes.

Queremos que se nos reconozca como una marca inspiradora y útil que aporta una diferencia real a la vida cotidiana de nuestros clientes. El Grupo AFFLELOU está firmemente arraigado en la sociedad y desempeña un papel importante en términos de beneficios personales (salud, bienestar, ocio, etc.) y colectivos (economía, bienestar laboral).

NUESTROS VALORES

Los valores que impulsan a diario a los equipos del Grupo AFFLELOU son la innovación (avanzar y reinventarnos para ofrecer a nuestros clientes las mejores soluciones del mercado), el dinamismo (reforzar nuestros conocimientos y ser ágiles en un mundo que cambia rápidamente), el liderazgo (consolidar nuestra posición, dar lo mejor de nosotros mismos, apoyarnos en equipos compenetrados y centrados en el servicio de atención al cliente), el compromiso (implicarnos a diario, estar pendientes de nuestros clientes, respetar a nuestros socios y garantizar el desarrollo de nuestros empleados) y la confianza (ser merecedores de confianza y generar confianza).



COMPORTAMIENTOS FUNDAMENTALES

Basándonos en nuestros valores, hemos identificado modelos de conducta que promovemos activamente a nivel interno y que compartimos con nuestros socios comerciales:

- Nos implicamos al máximo con las prioridades de la empresa
- Demostramos ética, integridad y respeto, compromiso y mejora diaria: valores que refuerzan nuestra imagen y reputación ante la opinión pública.
- Generamos entornos de colaboración y confianza; la organización de la franquicia se basa en una relación de confianza entre dos empresarios: el franquiciador y el franquiciado.
- Nos gusta hablar, compartir y escuchar.
- Buscamos soluciones ágiles, originales y de calidad para resolver las necesidades de nuestros clientes.
- Donde otros ven problemas, nosotros vemos oportunidades para innovar, desarrollando nuevas tecnologías y métodos de trabajo.
- Nos adaptamos rápidamente a los cambios y demandas de nuestro entorno profesional.
- Somos coherentes: hacemos lo que decimos que 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 a oír bien»

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

«Tan importante es saberlo hacer, como hacerlo saber»



VISIÓN

Un mundo sin barrera, 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

Desde su base inicial en Francia, el Grupo AFFLELOU se ha convertido en una red líder de franquicias de óptica y audiología en Europa, con 1.440 tiendas de óptica y audiología en 19 países. A 31 de julio de 2023, el 64 % de las tiendas (propias y franquiciadas) estaban situadas en Francia y el 26 % en España, segundo país en el que el Grupo tiene el mayor número de tiendas. La proporción de tiendas (propias y franquiciadas) en el resto del mundo es del 10 %. A finales de julio de 2023, solo existen tiendas propias en Francia, España y Portugal.

NÚMERO DE TIENDAS (ÓPTICO Y AUDIÓLOGO) ²	FRANCIA ³	ESPAÑA	OTROS PAÍSES EUROPEOS	OTROS PAÍSES NO EUROPEOS	TOTAL
TIENDAS FRANQUICIADAS	844	275	103	41	1.263
TIENDAS PROPIAS	83	88	6	-	177
TOTAL	927	363	109	41	1.440

En Europa, el Grupo AFFLELOU está presente en los siguientes países: Francia, España, Andorra, Bélgica, Luxemburgo, Suiza, Portugal, Georgia, Armenia. El Grupo AFFLELOU también ha ampliado su presencia internacional a los cinco continentes y opera en las siguientes regiones: África (Argelia, Burkina Faso, Costa de Marfil, Marruecos, Mauricio, Senegal, Mayotte, Reunión), Oriente Medio (Emiratos Árabes Unidos, Kuwait, Líbano), Sudamérica (Colombia, Guayana Francesa), Oceanía (Nueva Caledonia, Polinesia Francesa) y Antillas (Martinica, Guadalupe).



Con una larga presencia en Francia y España, el Grupo AFFLELOU es reconocido por ser:

- La primera red de franquicias de productos ópticos en Francia (por número de tiendas y ventas)
- El primer franquiciador de óptica y audiología en España (por número de tiendas)
- Óptica n.º 1 en Francia y n.º 2 en España en notoriedad de marca



19 PAÍSES



1.440 TIENDAS (propias y franquiciadas),

de las que el **87%** son franquicias y el **13%** sucursales

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

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

ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Cuidar la salud de las personas con una doble oferta óptica y auditiva

ALAIN AFFLELOU

El Grupo AFFLELOU ofrece sus servicios a más de 2 millones de usuarios de gafas cada año, a través de su marca ALAIN AFFLELOU ÓPTICO. Ofrecemos colecciones utilizando nuestros conocimientos y experiencia como ópticos. Nuestro principal objetivo es crear productos que satisfagan las necesidades de salud de las personas y proporcionen la máxima comodidad a los usuarios de gafas, gracias a la calidad de los materiales que utilizamos y a nuestros procesos innovadores.

Nuestra gama de productos incluye monturas, cristales, gafas de sol, lentillas y productos para el cuidado de la vista. También proporcionamos a nuestros clientes asesoramiento profesional sobre salud visual, así como una amplia gama de servicios relacionados (para más detalles, consulta «Ofrecer productos y servicios innovadores y accesibles al mayor número posible de personas» y «Limitar el impacto medioambiental de nuestros productos y envases a lo largo de su ciclo de vida»).



Monturas



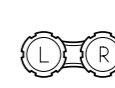
Cristales graduados



Gafas de sol



Lentillas



Soluciones de mantenimiento



Servicios y asesoramiento



Audífonos

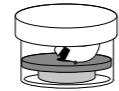


Desde 2011, el Grupo AFFLELOU también ayuda a las personas a cuidar su audición proporcionándoles audífonos, ofreciendo pruebas, ofreciendo asistencia posventa y ayudando a ajustar y renovar sus audífonos. Nuestros clientes pueden concertar una cita con nuestros audiólogos en uno de los centros ALAIN AFFLELOU AUDIÓLOGO para que les hagan una prueba de audición gratuita (para más detalles, consulta la sección «Ofrecer productos y servicios innovadores y accesibles al mayor número posible de personas»).

Nuestra gama de productos incluye audífonos y productos de cuidado relacionados. También proporcionamos a nuestros clientes asesoramiento profesional sobre su salud auditiva, así como una amplia gama de servicios (para más detalles, consulta la sección «Ofrecer productos y servicios innovadores y accesibles al mayor número posible de personas»).



Audífonos



Soluciones de mantenimiento



Servicios relacionados y asesoramiento



NUESTROS EQUIPOS ESTÁN FORMADOS POR PROFESIONALES SANITARIOS EXPERTOS EN EL CUIDADO DE LA VISIÓN Y LA AUDICIÓN, QUE AYUDAN A LAS PERSONAS A TRATAR SUS PROBLEMAS VISUALES Y AUDITIVOS. NOS COMPROMETEMOS A MEJORAR EL CONFORT VISUAL Y AUDITIVO DE NUESTROS CLIENTES. PARA ELLO, LES APOYAMOS EN SU VIAJE HACIA UNA MEJOR VISIÓN Y AUDICIÓN.

Modelo de franquicias y sucursales

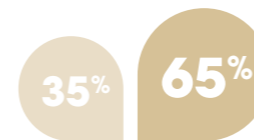
Para ofrecer productos, servicios y asesoramiento profesionales a sus clientes, el Grupo AFFLELOU ha desarrollado dos estructuras dentro de su red, que comprenden tanto tiendas propias gestionadas por equipos AFFLELOU (sucursales) como tiendas franquiciadas gestionadas por franquiciados independientes. Los equipos de tienda están en contacto directo con los clientes finales.

Creado en 1978, el modelo de franquicia AFFLELOU se basa en una asociación entre el Grupo (como franquiciador) y los franquiciados (minoristas independientes), combinando la experiencia del franquiciador con la profesionalidad y el dinamismo local de cada franquiciado, que es responsable de su propio negocio. En julio de 2023, las tiendas franquiciadas representan el 87 % del número total de tiendas, es decir, más de 800 franquiciados y más de 5.500 personas empleadas en la red (tiendas propias y franquiciadas).

Productos de marca propia ALAIN AFFLELOU y acuerdos de licencia

Los productos ofrecidos por el Grupo pueden dividirse en dos categorías principales: los productos exclusivos del Grupo AFFLELOU, comercializados generalmente bajo la marca propia ALAIN AFFLELOU (y de manera excepcional bajo licencia) y los productos de marcas de terceros. Los productos de la marca ALAIN AFFLELOU se distribuyen en las tiendas AFFLELOU (monturas, gafas de sol, lentillas, audífonos), en los territorios en los que está presente el grupo.

En el ejercicio 2023, los productos de la marca ALAIN AFFLELOU (óptico) representaron el 35 % de las compras realizadas por las tiendas de la red. Durante el mismo periodo, se vendieron unos 2,5 millones de monturas y gafas de sol de la marca ALAIN AFFLELOU, en más de 250 referencias de tiendas.



LOS PRODUCTOS DE LA MARCA ALAIN AFFLELOU REPRESENTAN EL 35 % DE LAS COMPRAS DE LAS TIENDAS DEL GRUPO, Y LOS DE OTRAS MARCAS, EL 65 % (PARA LA CATEGORÍA ÓPTICA).



GOBIERNO CORPORATIVO

ESTRUCTURA ACCIONARIAL DEL GRUPO



PRINCIPALES ÓRGANOS DE GOBIERNO

En la actualidad, el Comité Ejecutivo del Grupo (COMEX) está compuesto por los 7 miembros



El Grupo AFFLELOU también cuenta con un equipo de dirección ampliado (o Comité de Dirección – CODIR), formado por todos los directores de departamento del Grupo:



AFFLELOU está dirigida por un Consejo de Administración, que determina la dirección de los negocios del Grupo y supervisa su ejecución. Sin perjuicio de las facultades expresamente atribuidas a los Miembros y Altos Directivos, y dentro de los límites del objeto social de la Sociedad, se ocupa de todas las cuestiones relativas al buen funcionamiento de la Sociedad y del Grupo. El Consejo de Administración realiza los controles y verificaciones que considera oportunos.

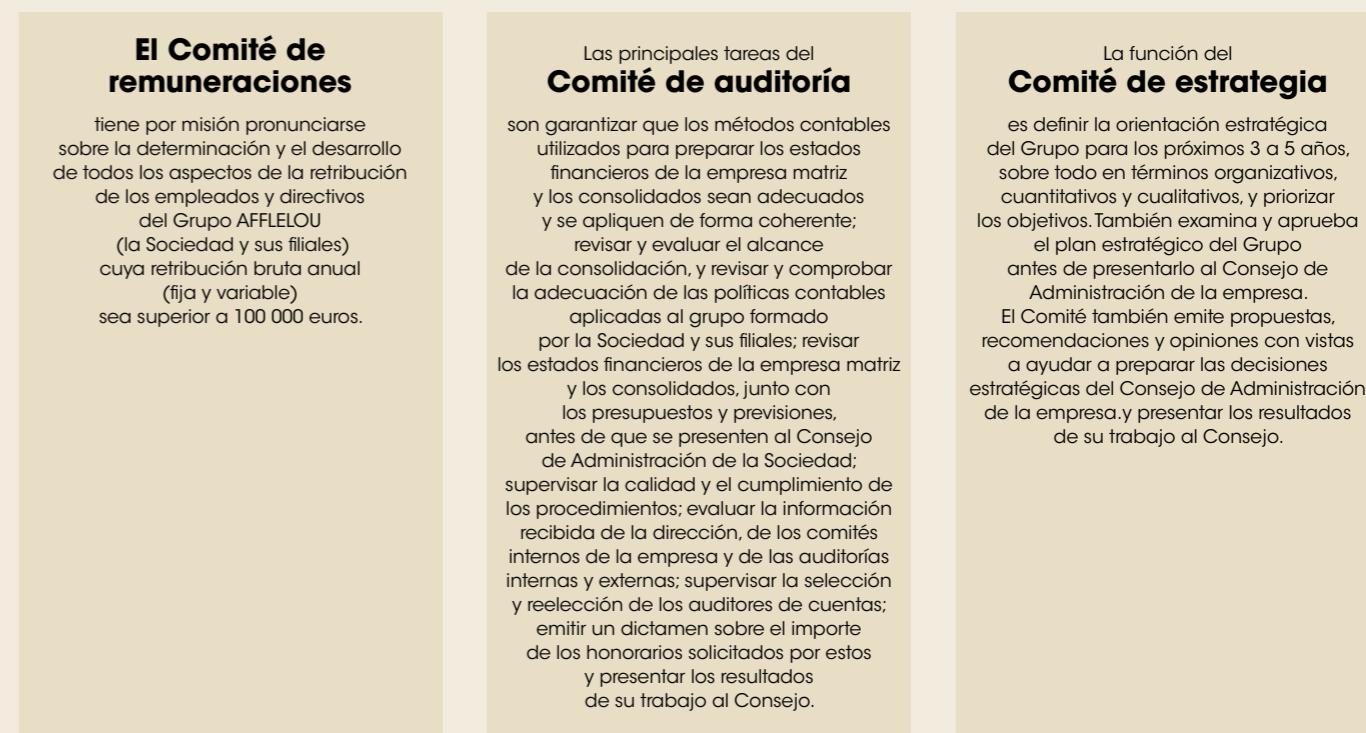
A 31 de julio de 2023, el Consejo de Administración del Grupo estaba compuesto por los siguientes miembros, incluidos tres consejeros independientes:



Los miembros del Consejo de Administración son nombrados por los accionistas del Grupo por un periodo de seis años, renovable con la aprobación de los accionistas.

OTROS COMITÉS

El Grupo AFFLELOU también ha creado los siguientes comités:



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD
2023

#1

Gobernanza
y Ética



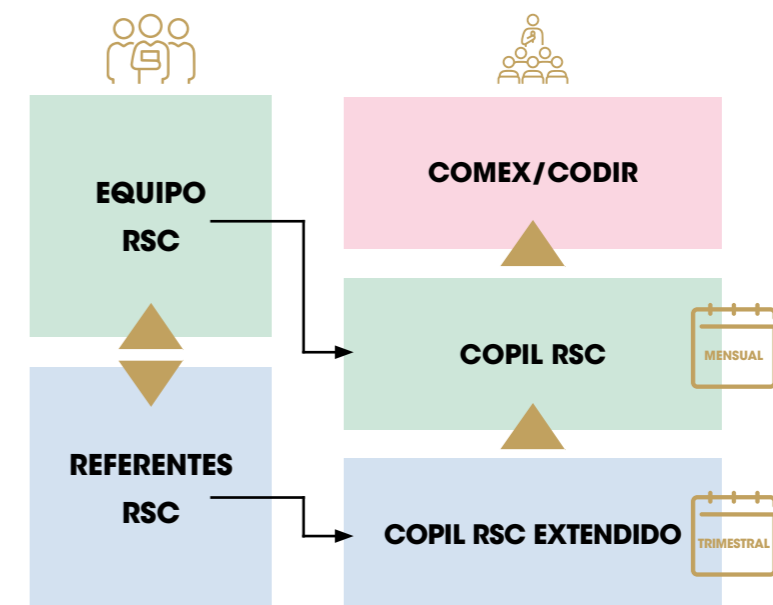
GOBERNANZA Y ÉTICA

Consideramos que la sostenibilidad es parte integrante de la estrategia global de la compañía y transversal a las distintas actividades y entidades del Grupo AFFLELOU. En este contexto, los distintos temas materiales de sostenibilidad se gestionan a diario por cada una de las áreas y/o entidades clave del Grupo (Recursos Humanos, Producto, Marketing y Comunicación, etc.).

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

INTEGRAR LA SOSTENIBILIDAD EN EL GOBIERNO CORPORATIVO

GOBERNANZA DE LA SOSTENIBILIDAD



EL COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD SE REÚNE TODOS LOS MESES Y EL COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD EXTENDIDO SE REÚNE TRIMESTRALMENTE

El Grupo AFFLELOU ha seguido estructurando su enfoque estratégico de sostenibilidad en 2023, en particular desarrollando su gobernanza y su organización interna.

El Comité de Sostenibilidad (COPIL RSC) del Grupo, creado inicialmente en 2021, cuenta con cuatro miembros: la Consejera Delegada de la filial española del Grupo (también miembro del Comité Ejecutivo del Grupo), el Director de Operaciones Financieras del Grupo, la Responsable de Sostenibilidad de Francia e Internacional y la Responsable de Sostenibilidad de España. El papel principal del Comité de Sostenibilidad es diseñar la estrategia de sostenibilidad del Grupo, dirigir su implementación y garantizar su ejecución, así como supervisarla mediante informes consolidados de sostenibilidad e informar a los órganos internos (COMEX y CODIR) y a los grupos de interés externos. En el seno de este Comité se han definido otras funciones y áreas de especialización específicas para garantizar la coordinación del trabajo y la dirección del enfoque de la sostenibilidad.

El Equipo de Sostenibilidad (Equipo RSC) dirige la implantación de la estrategia de sostenibilidad del Grupo y todas las iniciativas relacionadas, junto con los demás departamentos del Grupo. El Equipo de Sostenibilidad también coordina y consolida los informes de sostenibilidad de todo el Grupo.

Además, se han identificado Referentes en Sostenibilidad (Referentes RSC) en Francia y España, dentro de cada uno de los departamentos clave del Grupo, para garantizar la implementación operativa de los planes de acción resultantes de la estrategia de sostenibilidad del Grupo y para alcanzar los objetivos fijados. Como primer punto de contacto del Equipo de Sostenibilidad, desempeñan un papel activo en los grupos de trabajo temáticos de sostenibilidad para impulsar los distintos proyectos prioritarios y contribuir a la elaboración de informes no financieros. Los Referentes en Sostenibilidad también participan trimestralmente en el Comité de Sostenibilidad Extendido (COPIL RSC Extendido).





DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
Identificación de los grupos de interés

Los grupos de interés desempeñan un papel fundamental en el desarrollo de una mayor sostenibilidad de nuestra gama de productos y servicios, en la mejora de nuestros procesos de toma de decisiones y en la aplicación de prácticas más eficaces. Identificar a los grupos de interés implicados en nuestras actividades y en nuestra esfera de influencia, comprender sus intereses y expectativas y mantener un diálogo activo con ellos es esencial para llevar a cabo nuestra actividad y seguir reforzando nuestros esfuerzos para desarrollar un modelo más sostenible.

En este contexto, hemos identificado las principales categorías de grupos de interés internos y externos, en función de las distintas actividades del Grupo AFFLELOU, de los tipos de relaciones establecidas con ellas y de acuerdo con los criterios de dependencia e influencia.

Los principales grupos de interés del Grupo AFFLELOU



Tipo de grupo de interés



Análisis de doble materialidad

Para identificar los temas materiales de sostenibilidad de ALAIN AFFLELOU y determinar con precisión la relación de la compañía con la sociedad y el entorno en el que opera, el Grupo llevó a cabo un doble análisis de materialidad. Este estudio sirvió para definir la estrategia de sostenibilidad del Grupo, 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.

Siguiendo los principios establecidos por las normas GRI e ISO 26000 sobre responsabilidad social, se han analizado los impactos y las 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 las cuestiones clave;
- Evaluar y priorizar estas cuestiones a través de pruebas del impacto social y ambiental, y del impacto en el valor de la empresa;
- Compromiso con las partes interesadas, incluida su percepción de los problemas identificados y evaluados;
- Supervisión y validación del proceso de materialidad por parte del Comité ejecutivo.



PARA DESARROLLAR ESTE ANÁLISIS SE HAN TOMADO LAS SIGUIENTES MEDIDAS:

ETAPA 1

Identificación de los grupos de interés

identificación de los grupos de interés del Grupo y clasificación según su nivel de influencia o dependencia de la empresa.

ETAPA 2

Identificación de los temas de sostenibilidad relevantes

identificación de las cuestiones pertinentes que deben evaluarse a partir de la documentación interna de la empresa, las referencias y guías del sector, los informes de empresas homólogas, los competidores y los referentes en sostenibilidad, así como las tendencias sociales

ETAPA 3

Consulta a los grupos de interés y priorización de las expectativas

selección del panel de grupos de interés a consultar, envío de una encuesta y realización de entrevistas sobre los temas relevantes preseleccionados, pidiéndoles que midan el grado de importancia que conceden a cada una de ellos. Casi 6 000 personas respondieron a la consulta, incluidos empleados, franquiciados, clientes y proveedores.

ETAPA 4

Evaluación de los niveles de riesgo asociados a los temas relevantes

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

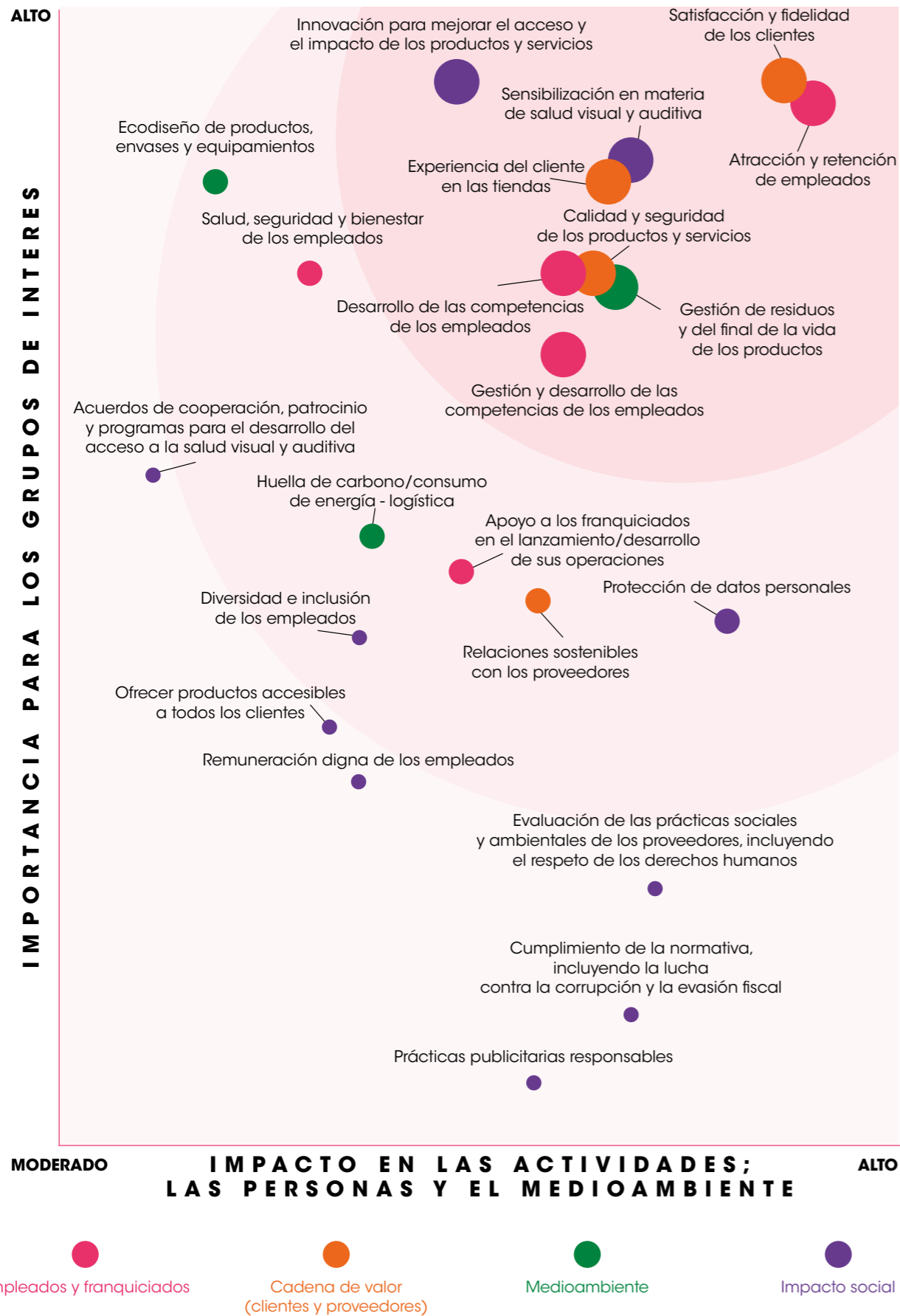
ETAPA 5

Elaboración de la matriz de materialidad

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



Matriz de materialidad



Basada en un doble análisis de 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 de impacto, y 7 temas materiales adicionales que representan impactos críticos en la compañía, las personas y el medioambiente.

LA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD DEL GRUPO AFFLELOU

Basándose en los resultados del análisis de materialidad y en nuestro modelo de negocio, el Grupo AFFLELOU ha definido su estrategia de sostenibilidad en 2022, priorizando y seleccionando temas materiales y planes de acción específicos para alcanzar los objetivos fijados. El Comité de Dirección del Grupo lo ha aprobado y ha delegado su aplicación y supervisión en el Comité de Sostenibilidad y en los Referentes de Sostenibilidad.

La estrategia de sostenibilidad del Grupo abarca sus retos prioritarios, agrupados en 6 pilares estratégicos cuya base es la misión del Grupo. Estos pilares, que pueden asimilarse a las principales áreas de trabajo, se desglosan en 14 compromisos y contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU (parte integrante de la Agenda 2030):

6 PILARES ESTRATÉGICOS	14 COMPROMISOS	PRINCIPAL CONTRIBUCIÓN A LOS ODS
GOBERNANZA & ÉTICA	Integrar la RSC en el gobierno corporativo	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
	Integrar la ética en nuestras prácticas y relaciones con los grupos de interés	
EMPLEADOS	Atraer y fidelizar el talento	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
	Impulsar el desarrollo de nuestros empleados	
	Luchar contra la discriminación y fomentar la diversidad y la inclusión	
	Promover un entorno de trabajo de calidad y el bienestar de los empleados	
FRANQUICIADOS	Promover el desarrollo responsable de nuestra red de franquicias	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
CLIENTES & SOCIEDAD	Actuar a diario para mejorar la satisfacción y la experiencia del cliente	3 SALUD Y BIENESTAR
	Ofrecer productos y servicios innovadores y accesibles para el mayor número posible de personas	
MEDIOAMBIENTE	Sensibilizar a nuestros clientes y a la sociedad en materia de salud visual y auditiva	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
	Limitar el impacto medioambiental de nuestros productos y embalajes a lo largo de su ciclo de vida	
PROVEEDORES Y PRODUCTOS	Reducir la huella de carbono de nuestras actividades y nuestra cadena de valor	13 ACCIÓN POR EL CLIMA
	Desarrollar relaciones responsables con nuestros proveedores	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
	Garantizar la calidad y seguridad de nuestros productos y servicios	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

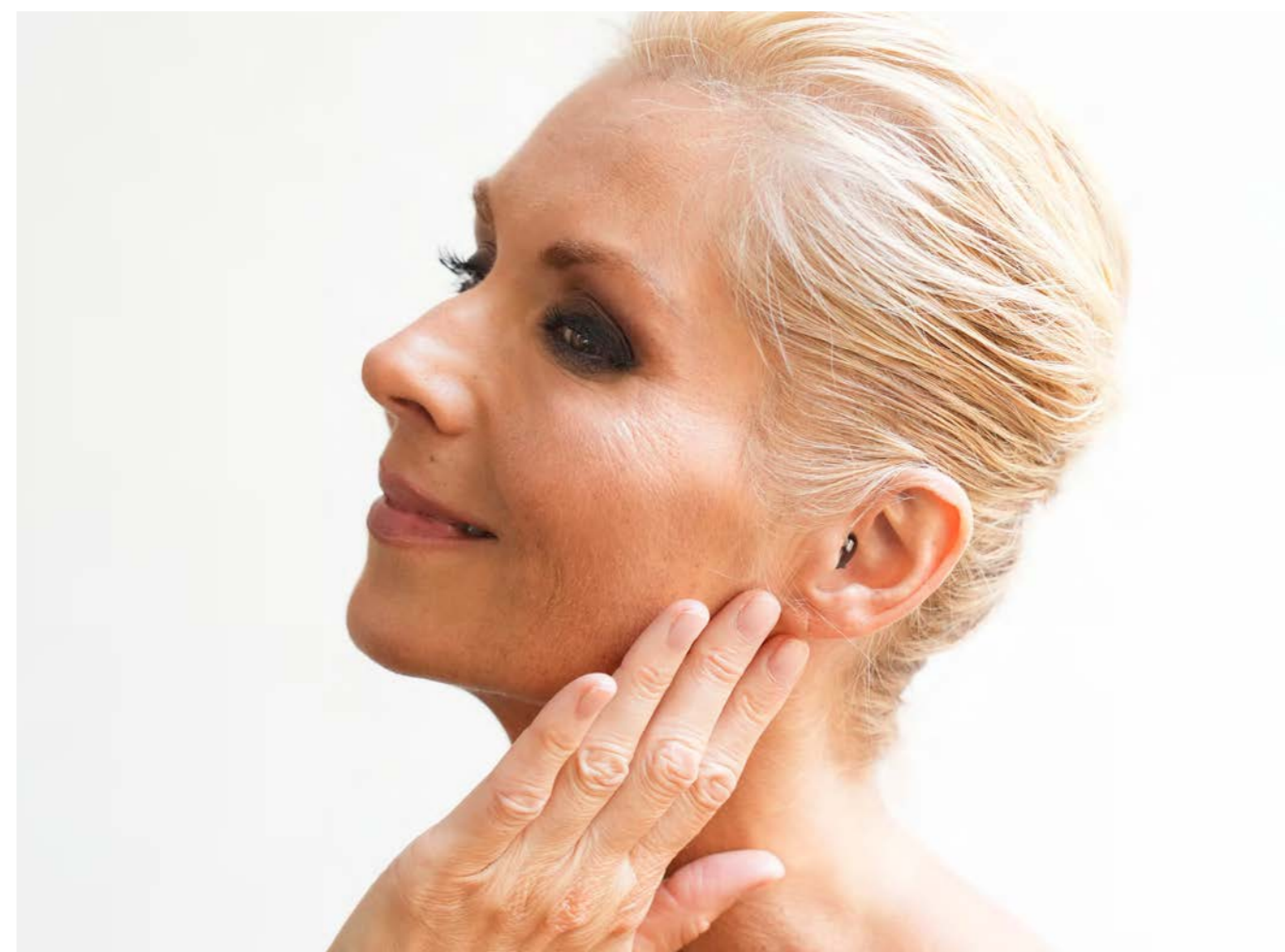




Se han identificado 5 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) prioritarios a los que el Grupo puede contribuir en mayor medida a través de sus actividades en toda su cadena de valor:

- ODS n.º3** | Salud y bienestar
- ODS n.º8** | Trabajo decente y crecimiento económico
- ODS n.º12** | Producción y consumo responsables
- ODS n.º13** | Acción por el clima
- ODS n.º16** | Paz, justicia e instituciones sólidas

Esta estrategia demuestra 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 compañía, necesitamos adaptar y transformar nuestro negocio para mitigar nuestro impacto ambiental y social, y centrar nuestros recursos y esfuerzos en la creación de valor, ayudando así a superar los retos a los que nos enfrentamos.



DÍA DE LA SOSTENIBILIDAD

En marzo de 2023, se organizó una jornada dedicada a la sostenibilidad para que los miembros del CODIR del Grupo y algunos directivos clave reflexionaran sobre los planes de acción prioritarios de la estrategia de sostenibilidad del Grupo, a través de talleres participativos y temáticos.

La jornada también estuvo marcada por la presentación de un representante del Pacto Mundial, destinada en particular a proporcionar una mejor comprensión de la contribución del Grupo a los ODS.



Los compromisos de la estrategia de sostenibilidad del Grupo se desglosan en objetivos prioritarios para 2026, cuyo progreso se mide anualmente a nivel de las dos principales filiales (Francia y España):

GOBERNANZA & ÉTICA		
COMPROMISOS	OBJETIVOS PRIORITARIOS A 31/07/2026 (FY26)	RESULTADOS A 31/07/2023 (FY23)
INTEGRAR LA RSC EN EL GOBIERNO CORPORATIVO	El 100 % de los miembros del CODIR están sensibilizados en materia de sostenibilidad	100%
	El 100 % de los miembros del CODIR reciben una remuneración variable sujeta a criterios/objetivos de sostenibilidad	En curso
	El 100 % de los Referentes de Sostenibilidad tienen objetivos anuales individuales de sostenibilidad	En curso
INTEGRAR LA ÉTICA EN NUESTRAS PRÁCTICAS Y RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	El 100 % de los empleados se han adherido al Código de Conducta del Grupo AFFLELOU	En curso a nivel del Grupo <i>El 100 % de los empleados se han adherido al Código de conducta para empleados en España</i> <i>El 100 % de los empleados aprobó el reglamento interno (incluido el capítulo sobre ética)</i>
	El 100 % de los empleados recibe formación sobre cuestiones éticas y protección de datos personales	100%
	Porcentaje de franquiciados con cláusulas éticas en sus contratos (<i>objetivo por definir</i>)	En curso
	El 100 % de los franquiciados está sensibilizados en materia de protección de datos personales	100%

EMPLEADOS

COMPROMISOS	OBJETIVOS PRIORITARIOS A 31/07/2026 (FY26)	RESULTADOS A 31/07/2023 (FY23)
ATRAER Y FIDELIZAR EL TALENTO	Tasa de rotación del personal (<i>objetivo por definir</i>)	Tasa de rotación Francia: 9 % Tasa de rotación España: 17 %
	Tasa de participación de los empleados en la encuesta anual de clima (<i>objetivo por definir</i>)	En curso en Francia 57 % en España
IMPULSAR EL DESARROLLO DE NUESTROS EMPLEADOS	<i>Objetivo(s) e indicador(es) clave bajo definición</i>	35 620 horas de formación 2132 sesiones de formación
LUCHAR CONTRA LA DISCRIMINACIÓN Y FOMENTAR LA DIVERSIDAD Y LA INCLUSIÓN	Índice de igualdad de género: ≥ 80/100 (Francia)	Índice de igualdad profesional (para las entidades francesas): • Grupo AFFLELOU: 88/100 • ALAIN AFFLELOU Franchiseur: 75/100 • L'OPTICIEN AFFLELOU (LOA): 78/100
	Brecha salarial entre hombres y mujeres: < 20 % (España) (en todas las categorías de igual valor)	Brecha salarial (España): • La mayor diferencia por categoría es del 16 % • La media es del 3 %
PROMOVER UN ENTORNO DE TRABAJO DE CALIDAD Y EL BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS	Tasa de absentismo laboral (<i>objetivo por definir</i>)	Tasa de absentismo Francia: 7 % Tasa de absentismo España: 5 %

FRANQUICIADOS

COMPROMISOS	OBJETIVOS PRIORITARIOS A 31/07/2026 (FY26)	RESULTADOS A 31/07/2023 (FY23)
PROMOVER EL DESARROLLO RESPONSABLE DE NUESTRA RED DE FRANQUICIADOS	> 80 % de franquiciados formados por AFFLELOU	En curso
	Puntuación NPS de los franquiciados > 60 (evaluación realizada a los franquiciados)	En curso
	Tasa de participación de los franquiciados en la encuesta NPS de franquiciados (<i>objetivo por definir</i>)	En curso

CLIENTES & SOCIEDAD

COMPROMISOS	OBJETIVOS PRIORITARIOS A 31/07/2026 (FY26)	RESULTADOS A 31/07/2023 (FY23)
ACTUAR A DIARIO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN Y LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE	Puntuación NPS de los clientes ≥ 80/100	Francia - Óptica: 78/100 Francia - Audiología: 83/100 España - Óptica: 86/100 España - Audiología: 91/100
	Puntuación media de las reseñas de tiendas en Google ≥ 4,5/5 (Óptica y Audio)	4,6/5 en Francia 4,8/5 en España
OFRECER PRODUCTOS Y SERVICIOS INNOVADORES Y ACCESIBLES PARA EL MAYOR NÚMERO POSIBLE DE PERSONAS	200 tiendas en Francia que ofrecen el servicio de teleoftalmología	100 tiendas en Francia
SENSIBILIZAR A NUESTROS CLIENTES Y A LA SOCIEDAD EN MATERIA DE SALUD VISUAL Y AUDITIVA	Al menos una campaña por país y año (campaña Escolar en Favor de la Salud Visual)	+ 11 000 revisiones visuales + 5000 gafas entregadas
	Al menos una acción solidaria por país y año	1150 revisiones visuales realizadas y 922 gafas graduadas entregadas en la iniciativa El Desierto de los Niños +152 000 gafas revalorizadas gracias a la colaboración con Lions International (125 000 en Francia y 27 000 en España) +1200 personas beneficiadas en la iniciativa Volviendo a ver

MEDIOAMBIENTE

COMPROMISOS	OBJETIVOS PRIORITARIOS A 31/07/2026 (FY26)	RESULTADOS A 31/07/2023 (FY23)
LIMITAR EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL DE NUESTROS PRODUCTOS Y EMBALAJES A LO LARGO DE SU CICLO DE VIDA	Porcentaje de productos no vendidos revalorizados (donados, reutilizados, reciclados, etc.) (<i>objetivo por definir</i>)	En curso
	Porcentaje de productos de marca propia «ecodiseñados» (<i>objetivo por definir</i>)	El 35 % de las monturas MAGIC y el 87 % de los clips MAGIC están fabricados con bioplástico (G850) (<i>porcentaje de las compras totales</i>)
REDUCIR LA HUELLA DE CARBONO DE NUESTRAS ACTIVIDADES Y NUESTRA CADENA DE VALOR	<i>Objetivo(s) e indicador(es) clave bajo definición</i>	En curso

PROVEEDORES Y PRODUCTOS

COMPROMISOS	OBJETIVOS PRIORITARIOS A 31/07/2026 (FY26)	RESULTADOS A 31/07/2023 (FY23)
DESARROLLAR RELACIONES RESPONSABLES CON NUESTROS PROVEEDORES	> El 90 % de los proveedores han firmado el Código de compras responsables del Grupo AFFLELOU	En curso a nivel del Grupo El 99 % de los proveedores de Francia han firmado la carta ética
GARANTIZAR LA CALIDAD Y SEGURIDAD DE NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Porcentaje de reclamaciones sobre productos de marca propia comunicadas al servicio posventa (<i>objetivo por definir</i>)	< 4%



COMPROMISO CON EL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

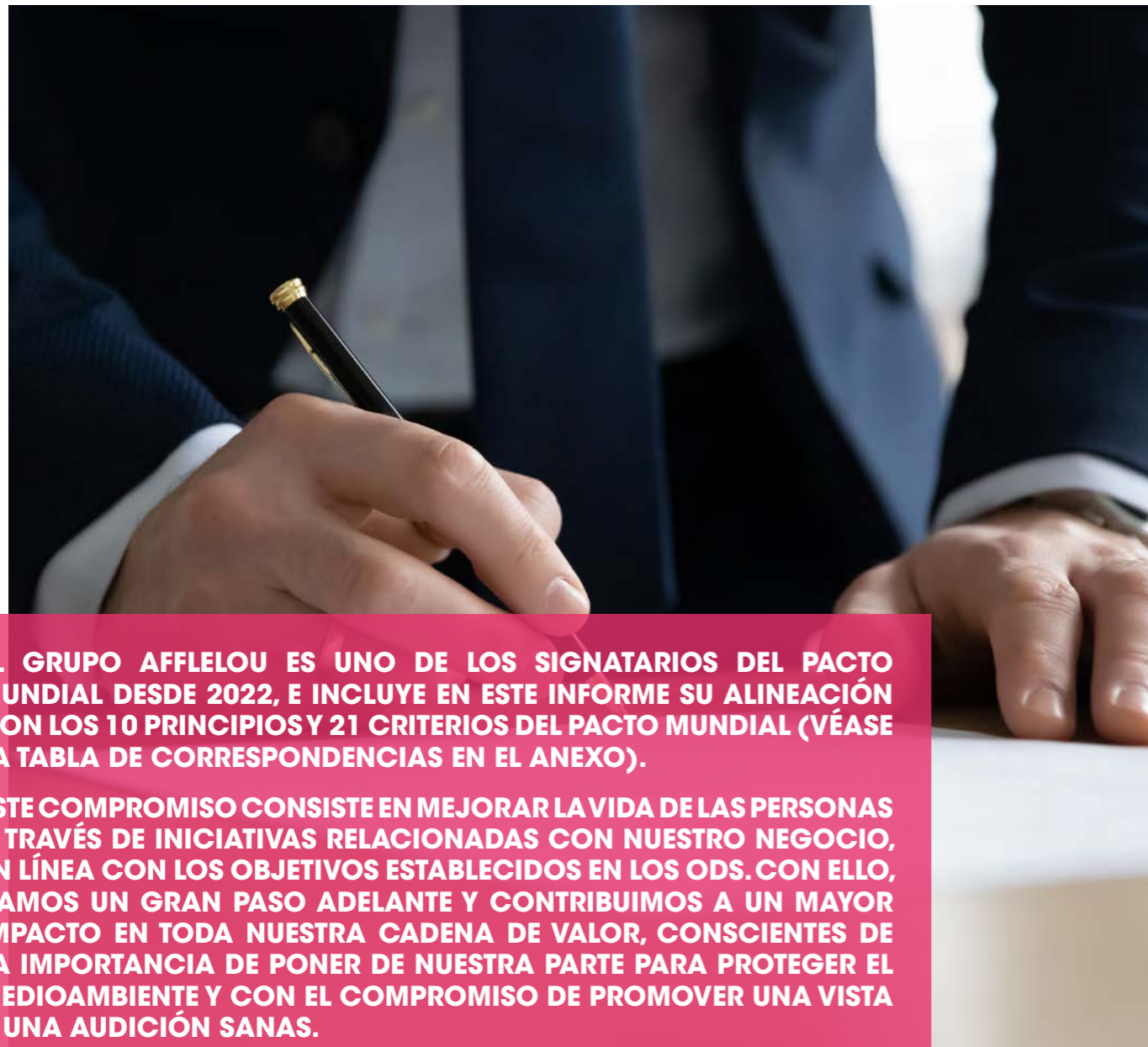
El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa voluntaria que anima a las empresas de todo el mundo a adoptar políticas y prácticas más sostenibles y socialmente responsables, así como a informar sobre su aplicación a través de un documento anual de Informe de progreso (COP).



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 se 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 en sus estrategias, políticas y procedimientos, y al establecer una cultura de integridad, las empresas firmantes están adoptando una visión a largo plazo de sus responsabilidades para con las personas y el planeta, y se esfuerzan por crear alianzas en apoyo de los objetivos de la ONU.



EL GRUPO AFFLELOU ES UNO DE LOS SIGNATARIOS DEL PACTO MUNDIAL DESDE 2022, E INCLUYE EN ESTE INFORME SU ALINEACIÓN CON LOS 10 PRINCIPIOS Y 21 CRITERIOS DEL PACTO MUNDIAL (VÉASE LA TABLA DE CORRESPONDENCIAS EN EL ANEXO).

ESTE COMPROMISO CONSISTE EN MEJORAR LA VIDA DE LAS PERSONAS A TRAVÉS DE INICIATIVAS RELACIONADAS CON NUESTRO NEGOCIO, EN LÍNEA CON LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS EN LOS ODS. CON ELLO, DAMOS UN GRAN PASO ADELANTE Y CONTRIBUIMOS A UN MAYOR IMPACTO EN TODA NUESTRA CADENA DE VALOR, CONSCIENTES DE LA IMPORTANCIA DE PONER DE NUESTRA PARTE PARA PROTEGER EL MEDIOAMBIENTE Y CON EL COMPROMISO DE PROMOVER UNA VISTA Y UNA AUDICIÓN SANAS.

PROGRAMA PARIS LA DÉFENSE CAN B (PLD+B)



En julio de 2023, Paris La Défense se convirtió en el primer territorio francés en adherirse a Cities+ B, un movimiento mundial que reúne a actores públicos y privados con el objetivo de reflexionar y llevar a cabo una transición ecológica y social a escala territorial. Basada en la dinámica empresa B, la red internacional Cities+ B moviliza y federa a todos los actores locales (públicos, privados, voluntarios, ciudadanía, etc.) en un enfoque de progreso que contribuye a los 17 objetivos de desarrollo sostenible de la ONU.

El objetivo del programa Paris La Défense Can B es crear una comunidad local de actores comprometidos con la transformación del área. Su objetivo es difundir una cultura de responsabilidad social y medioambiental y fomentar la aparición de nuevas formas de colaboración, asociación e innovación para ayudar a construir una región más resistente y sostenible.

En el marco de su enfoque de sostenibilidad y dada su ubicación en el barrio de La Défense, el Grupo AFFLELOU se sumó naturalmente a la primera promoción del programa Paris La Défense Can B, junto con otras empresas, con los objetivos principales de compartir experiencias y buenas prácticas en materia de sostenibilidad, evaluar y desarrollar su enfoque de sostenibilidad y contribuir a un impacto territorial positivo.



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



GESTIÓN DEL CUMPLIMIENTO

El Grupo AFFLELOU cuenta con un programa de gestión del cumplimiento. Comprende un conjunto de procedimientos y prácticas que permiten:

- Identificar y clasificar los riesgos operativos y jurídicos;
- Establecer mecanismos internos para prevenir, gestionar y controlar estos riesgos, y para responder a ellos;
- Establecer medidas para garantizar la conducta ética y legal del Grupo por parte de sus órganos ejecutivos y de todos sus empleados.

Sistema dedicado al cumplimiento penal y legal (España)

En 2020, se creó un sistema dedicado al cumplimiento penal y legal y se nombró un Comité de Compliance en ALAIN AFFLELOU España.

Para poner en práctica el sistema de conformidad, los equipos de ALAIN AFFLELOU España utilizan una serie de instrumentos reglamentarios internos que responden a la necesidad de disponer de sistemas de gestión adecuados para garantizar la transparencia y la legalidad de nuestras relaciones comerciales. Las siguientes políticas y herramientas de gestión están actualmente aprobadas y en vigor:

- Política de compliance penal
- Código de conducta
- Código de conducta para proveedores
- Canal de comunicación
- Política del sistema interno de información
- Política de anticorrupción
- Política de regalos, obsequios e invitaciones
- Política de gestión de conflictos de interés
- Sistema disciplinario (incluido en el convenio colectivo)
- Protocolo de acoso (incluido en el convenio colectivo)
- Protocolo de acoso sexual y por razón de sexo



ÉTICA EMPRESARIAL

Se han evaluado de nuevo en 2022 y 2023 los riesgos éticos potenciales en relación con la ley sobre la transparencia, la lucha contra la corrupción y la modernización de la vida económica, la «ley Sapin II», y se han identificado, teniendo en cuenta todas las actividades y transacciones operativas existentes para el ámbito de Francia.

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

Se ha incorporado un código interno de conducta al reglamento interno y se ha distribuido entre los empleados. A cada nuevo empleado contratado en los equipos del franquiciador se le hace una presentación sistemática de la normativa Sapin II y de sus aplicaciones operativas dentro del Grupo. Cada nuevo responsable de equipo participa además en una sesión adicional de sensibilización más profunda. Los Directores Jurídico y de Recursos Humanos del Grupo AFFLELOU están identificados como los principales contactos para estas cuestiones.

El Grupo AFFLELOU se compromete a denunciar cualquier práctica que califique o pueda calificar de corrupción y/o tráfico de influencias, y ha formalizado un código de conducta anticorrupción que incluye un sistema de denuncia de las infracciones del código, al tiempo que garantiza la protección de los denunciantes.



RREGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS (RGPD)

De acuerdo con los requisitos del RGPD, se han nombrado varios Delegados de protección de datos (DPD) encargados de la protección de datos personales para cubrir todos los países en los que está presente el Grupo.

Para el Grupo AFFLELOU, la gestión de la protección de los datos personales corre a cargo esencialmente de los delegados de la protección de datos (DPD), así como de bufetes de abogados especializados en este ámbito en los distintos países en los que trabaja el Grupo. En Francia, este asunto lo trata a tiempo completo un abogado consultor dedicado a la protección de datos personales. El Departamento jurídico también ha adquirido un software de cumplimiento de datos personales para ayudarle en la gestión del cumplimiento del Grupo. El software también se utiliza para centralizar y llevar a cabo registros de las actividades de tratamiento y las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales (DPIA) asociadas.

El Departamento jurídico también participa en la fase previa de los proyectos del Grupo que implican datos personales para garantizar que cumplen el RGPD.

Para las páginas web del Grupo, el Grupo AFFLELOU ha optado por limitar el uso de cookies de Google y cambiar su herramienta de gestión del consentimiento de cookies, conocida como «CMP», con el fin de garantizar el cumplimiento del RGPD y proporcionar una

mejor información a los visitantes del sitio sobre el uso de cookies.

A nivel interno, se realiza una presentación sistemática del reglamento RGPD y de sus aplicaciones operativas en el seno del Grupo a todos los recién llegados a la sede central y/o a los equipos de las tiendas propias. Se ha implementado una Carta de TI dedicada al uso de herramientas informáticas, así como una completa sección de preguntas frecuentes (FAQ) sobre temas relacionados con el RGPD (por ejemplo, transferencia interna de archivos de clientes, etc.).

Se proporciona a los departamentos internos implicados una caja de herramientas específica y una hoja de reflexiones jurídicas que permiten a los equipos identificar su exposición y las áreas de riesgo asociadas con respecto a la recogida y el tratamiento de datos personales.

Además, desde 2018 se está llevando a cabo una importante campaña de información y concienciación sobre la protección de datos personales en todos los equipos internos y de la red. También se ha impartido formación específica (presencial y en línea) en todo el Grupo, y se han destinado varios módulos adicionales a los equipos y departamentos identificados como potencialmente más afectados. El equipo del Departamento de Sistemas de Información recibió formación sobre el proceso de privacidad desde el



diseño (tener en cuenta la protección de la privacidad de los usuarios incluso antes del diseño de un sistema que implique el tratamiento de datos personales) y privacidad por defecto (tener en cuenta la protección de la privacidad de los usuarios una vez que el producto o servicio se ha hecho público). La formación en línea en la Academia Afflelou también está disponible y es obligatoria para las tiendas, y pronto estará disponible y será obligatoria para todos los empleados del Grupo en Francia.

En cuanto a las relaciones con los clientes, desde que se mejoró el modelo de contrato de franquicia en

2021 para cumplir los requisitos del RGPD, se solicita sistemáticamente el consentimiento de todos los clientes para la recopilación y el uso de sus datos personales en las tiendas.

En el caso de los proveedores y prestadores de servicios que tratan datos personales, se incluye una cláusula específica relativa a los datos personales en los contratos a los que también se adjunta una carta RGPD.



■ RIESGOS DE CIBERSEGURIDAD

Dada la creciente digitalización de sus procesos y servicios, el Grupo AFFLELOU puede verse expuesto a ciberataques dirigidos a sus sistemas e información internos, así como a los datos de sus clientes. Desde hace varios años, el departamento informático del Grupo refuerza sus sistemas informáticos internos y trabaja con consultores y expertos externos especializados para reforzar sus protecciones y garantías (por ejemplo, auditorías de seguridad, procedimientos antifraude, etc.).

Se distribuyen notas informativas sobre ciberataques y phishing entre los empleados para mejorar la prevención interna en estos temas. También se organizan sesiones periódicas de sensibilización para tratar temas específicos con mayor detalle a nivel interno.





MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD
2023

#2

Empleados



EMPLEADOS

Los hombres y las mujeres que componen el Grupo AFFLELOU son nuestro activo más valioso. Nuestro enfoque pretende garantizar su seguridad y protección, mejorar su bienestar en el trabajo, desarrollar sus competencias y trayectorias profesionales, así como promover la diversidad como un punto fuerte para nuestras ambiciones y objetivos colectivos.

Estamos profundamente convencidos de que el éxito colectivo va de la mano de un entorno laboral sostenible. Por eso, nos esforzamos en ayudar a nuestros equipos (oficina central, tiendas propias y red) a alcanzar su pleno potencial y rendir al máximo.

ATRAER Y FIDELIZAR EL TALENTO

Los profesionales cualificados que componen nuestros equipos son esenciales para nuestra experiencia y conocimientos, por lo que es crucial para el Grupo AFFLELOU reclutar talentos y apoyarlos en su desarrollo profesional y personal. Nos comprometemos a ofrecer a nuestros empleados trayectorias profesionales justas y gratificantes en todos los territorios en los que opera el Grupo.

EFFECTIFS DU GROUPE AFFLELOU

A 31 de julio de 2023, nuestros equipos contaban con **1.414 empleados** (oficinas centrales y tiendas propias). El **55 %** de la plantilla tiene su sede en Francia y el **41 %**, en España. El **86 %** de la plantilla total en Francia tiene contratos indefinidos y el **95 %**, en España.

EMPLEADOS	FRANCIA	ESPAÑA	PORTUGAL	SUIZA, BÉLGICA Y LUXEMBURGO	TOTAL
OFICINA CENTRAL	243	101	6	17	367
TIENDAS PROPIAS	540	478	29	-	1.047
TOTAL	783	579	35	17	1.414



177
TIENDAS PROPIAS



MÁS DE **1000**
EMPLEADOS EN TIENDAS PROPIAS

⁴Ces données incluent les contrats à durée déterminée et indéterminée au cours de la période.



NUESTRAS DIFERENTES PROFESIONES Y EXPERIENCIA EN TIENDA

Vendedor

El vendedor es responsable de recibir y vender gafas graduadas a los clientes, al tiempo que proporciona conocimientos técnicos. Montan las gafas en el taller y participan en el funcionamiento diario de la tienda.

Jefe de taller

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

Óptico

Los ópticos se encargan de recibir y vender equipos ópticos a los clientes y de proporcionarles conocimientos técnicos. Montan las gafas en el taller y participan en el funcionamiento diario de la tienda.

Audioprothésiste diplômé

L'audioprothésiste procède, sur ordonnance médicale, à l'équipement des personnes sourdes ou malentendantes. Il adapte des aides auditives sur mesure et vérifie l'efficacité des dispositifs. Il explique, avec pédagogie, leur fonctionnement et leur entretien aux patients.

Directeur du magasin

Le directeur du magasin est responsable de la bonne gestion et du bon développement de son magasin, conformément aux directives du Groupe. Il représente le Groupe dans l'application de sa politique générale, gère le magasin et supervise son équipe. Il est responsable de la qualité du service client.

Directeur adjoint du magasin

Le directeur adjoint du magasin est responsable de la bonne gestion et du bon développement de son magasin, conformément aux directives du directeur du magasin. Il représente le Groupe AFFLELOU dans l'application de sa politique générale, gère le magasin et supervise son équipe. Il est responsable de la qualité du service client.

Los ópticos y audiólogos son los únicos profesionales sanitarios autorizados para vender gafas graduadas y audífonos a los usuarios.

CONTRATACIÓN DE NUEVOS TALENTOS

El Grupo AFFLELOU encuentra a veces dificultades para contratar nuevos talentos, en particular ópticos y audiólogos. El sector se enfrenta a una competencia cada vez mayor, con una gran demanda de ópticos y audiólogos. Se están poniendo en marcha varias iniciativas para atraer talento al Grupo, como horarios de trabajo flexibles y un desarrollo profesional más fácil.

Por ello, es esencial que el Grupo capitalice su marca de empleador y refuerce así su atractivo para los profesionales de la salud. En los últimos años se han identificado y reforzado algunos aspectos para desarrollar nuestra marca de empleador: presencia en redes sociales y bolsas de trabajo específicas, presentaciones en colegios y universidades, creación de una página dedicada a las carreras profesionales en nuestra web corporativa, así como un enfoque formalizado y ampliamente promocionado de la sostenibilidad.

Entre el 1 de agosto de 2022 y el 31 de julio de 2023, el Grupo AFFLELOU contrató a 562 nuevos empleados en Francia y España.

	Unidad	2022		2023	
		Grupo AFFLELOU	Francia	España	Grupo AFFLELOU
CONTRATACIÓN	Número	433	318	244	562
BAJAS	Número	264	304	269	573
TASA DE ROTACIÓN	%	-	9 %	17 %	12 %

Tasa de rotación = Número total de dimisiones/Plantilla media x 100. La tasa de rotación se calcula teniendo en cuenta los contratos indefinidos y de duración determinada, así como los contratos en prácticas (excluyendo a los becarios, artistas-intérpretes, directivos de empresa y modelos publicitarios).

Para reforzar la integración de los nuevos empleados en el Grupo, cada uno de ellos participa en una sesión de iniciación en grupo. El Grupo AFFLELOU también promueve los contratos de trabajo en prácticas dentro de sus equipos, lo que permite integrar a los nuevos talentos en una fase temprana e incorporarlos posteriormente con contratos permanentes. En 2023, se firmaron 97 contratos en prácticas en Francia a través de la red de tiendas propias.

ATRAER NUEVO TALENTO DESDE EL ORIGEN

Afflelou Academy Impulse forma parte de nuestra estrategia de formación, que incluye iniciativas para promover y apoyar a los nuevos talentos del mundo de la óptica, la optometría y la audiolología. Queremos promover la formación en el sector de la salud visual y auditiva y atraer a los futuros profesionales a través de nuestra presencia durante sus primeros pasos en la profesión y también después de que hayan obtenido sus diplomas, ofreciéndoles oportunidades de empleo en ALAIN AFFLELOU adaptadas a sus expectativas y aspiraciones.

Hemos creado asociaciones con varias instituciones que nos permiten contribuir a la creación y mejora de oportunidades de formación relacionadas con la salud visual y auditiva, así como ofrecer las mejores condiciones para que nuestros empleados puedan acceder a ellas. Entre las iniciativas en las que participamos durante el pasado ejercicio, destacamos las siguientes:



PRIMER TÍTULO ONLINE EN ÓPTICA Y OPTOMETRÍA: en 2019, lanzamos el primer título online en óptica y optometría con realidad virtual inmersiva en España en colaboración con el centro de enseñanza superior CUNIMAD. Somos la única cadena óptica que pone sus centros ópticos a disposición de una universidad para realizar prácticas de laboratorio de diplomatura en óptica y optometría, lo que demuestra nuestro compromiso con la excelencia óptica, la innovación y el uso de la tecnología en los métodos de aprendizaje. Los estudiantes de esta diplomatura realizan sus prácticas en las tiendas ALAIN AFFLELOU, donde trabajan con tecnología de última generación y tutores formados. En el ejercicio 2023, acogimos a 64 estudiantes en prácticas en nuestros centros, participaron 43 tutores y se impartieron más de 4100 horas de formación.

En Francia, cuatro escuelas del Institut Supérieur d'Optique están asociadas con la Afflelou Academy para la preparación del título de licenciatura en Gestión Óptica (BMO). Patrocinamos cursos de formación óptica y trabajamos con estas escuelas para ofrecer a los estudiantes la oportunidad de compartir su experiencia, escribir sus memorias sobre temas ópticos y apoyarles durante las entrevistas de trabajo.



EN 2023
59 ESTUDIANTES
DE PARÍS, LYON Y NANTES
RECIBIERON AYUDA
DEL GRUPO



IMPULSAR EL DESARROLLO DE NUESTROS EMPLEADOS

DESARROLLO DE COMPETENCIAS Y GESTIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL

El Grupo AFFLELOU se esfuerza por mantener una política activa de formación con el fin de garantizar y desarrollar competencias que respondan a nuestras exigencias profesionales, especialmente en términos de calidad y seguridad, innovación y satisfacción del cliente.

En este contexto, el Grupo ha puesto en marcha un sistema de gestión del empleo y de las competencias con visión de futuro. Sus objetivos incluyen identificar, organizar y optimizar las competencias de los empleados para satisfacer las necesidades estratégicas del Grupo, así como anticipar y gestionar los cambios sectoriales para evaluar el capital de competencias del Grupo. Entre agosto de 2022 y julio de 2023, 1049 empleados de Francia y España recibieron una evaluación anual, lo que representa el 76 % 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 a los equipos de la oficina central, las tiendas propias, los franquiciados y sus equipos en el desarrollo de sus competencias y habilidades. La Afflelou Academy cuenta con la certificación QUALIOP1 desde 2022.

AFFLELOU ACADEMY

Afflelou Academy les apoya en su desarrollo profesional, para que puedan responder mejor a las exigencias de nuestras líneas de negocio, a las necesidades específicas de los empleados de la oficina central y optimizar la satisfacción de nuestros clientes y empleados. Las necesidades formativas se identifican durante las entrevistas anuales y la respuesta del Grupo AFFLELOU a las expectativas de los empleados se supervisa mediante el SIRH (Sistema de Información de Recursos Humanos). Las necesidades de formación de los franquiciados, así como sus comentarios y opiniones sobre los cursos de formación, se evalúan a través de las respuestas a las encuestas comunicadas a través de la intranet del Grupo.

Objetivos de la Afflelou Academy

Esta escuela tiene por objetivos

- Introducir a los empleados en las profesiones de óptica y audiolología como parte de su programa de iniciación, para ayudarles a comprender mejor los retos a los que se enfrenta nuestra empresa;
- Aumentar y perfeccionar las competencias comerciales, de gestión y técnicas de nuestros equipos;
- Transferir nuestro saber hacer único y garantizar la coherencia y la uniformidad de las prácticas y del servicio al cliente en todo el Grupo;

Se ofrecen cursos de formación en línea, mediante clases virtuales y presenciales sobre una gran variedad de 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 franquiciadas (por ejemplo, técnicas de venta, eficacia operativa, gestión, derechos laborales, aspectos reglamentarios, etc.) y otras competencias específicas o transversales (como idiomas, informática, etc.).



EMPLEADOS DE AFFLELOU (OFICINA CENTRAL Y TIENDAS PROPIAS)	Unidad	2022	2023
NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN	Horas	43.717	35.620

PERSONAL DE TIENDAS FRANQUIADAS	Unidad	2023
NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN	Horas	33.049

Afflelou Academy también permite a las personas que no están cualificadas en el campo de la óptica y/o que siguen un programa de perfeccionamiento iniciarse en los fundamentos de nuestras profesiones a través de un curso de formación inicial, antes de incorporarse al equipo de una tienda y comenzar una nueva carrera dentro del Grupo. Se ha creado un programa de formación similar para las actividades relacionadas con la audición. Esta iniciación también se da a los nuevos empleados que se incorporan a la oficina central.

Además de los cursos de formación empresarial, el Grupo AFFLELOU ofrece a sus empleados cursos de formación para apoyarles en la política de ventas del Grupo

Expertos al servicio de la red

Los formadores expertos de la Afflelou Academy imparten formación presencial en la oficina central del Grupo o en las propias instalaciones en toda Francia y España. También pueden adaptarse a peticiones específicas ofreciendo formación a medida para afrontar los retos y mejorar el rendimiento de los socios franquiciados.

En Francia, varios formadores internos de la oficina central o de los equipos de las tiendas propias participan también en la formación impartida por la Afflelou Academy y/o en la formación en el puesto de trabajo impartida a los equipos de la oficina central, de las tiendas propias y de las franquiciadas. A los franquiciados con varias tiendas también se les puede ofrecer formación en la empresa adaptada a su contexto y a su negocio.

En Francia, el equipo de la Afflelou Academy incluye dos formadores internos, un responsable de formación y el director de la academia, que ayuda a los socios en la organización administrativa y logística de los cursos de formación. La formación de los equipos de la oficina central y de las tiendas propias está dirigida específicamente por un responsable de formación.





El contenido de los cursos de formación técnica lo preparan conjuntamente expertos técnicos (en particular, optometristas o psicólogos) y formadores profesionales. A veces se pide a estos expertos técnicos que dirijan cursos de formación. Un diseñador digital y un ingeniero pedagógico elaboran el aprendizaje virtual. Como resultado, el Grupo AFFLELOU ha obtenido la marca de certificación Qualiopi, que certifica la calidad del proceso de desarrollo de competencias implementado por el Grupo y la claridad de la formación ofrecida a los empleados y franquiciados. Ahora los programas de formación se revisan cada 18 meses y se auditan periódicamente.

El equipo de Recursos Humanos apoya el desarrollo de las competencias de los empleados y franquiciados y organiza la gestión de la carrera profesional. El SIRH también puede utilizarse para crear trayectorias profesionales por línea de negocio y trayectorias de iniciación estándar para los nuevos empleados. Para los franquiciados, la herramienta CRM les da acceso a todo el catálogo formativo y les permite inscribirse directamente en línea.

El Grupo también ofrece apoyo al personal de las tiendas propias y franquiciadas para obtener soluciones de financiación de la formación.

LUCHAR CONTRA LA DISCRIMINACIÓN Y FOMENTAR LA DIVERSIDAD Y LA INCLUSIÓN



LUCHA CONTRA LA DISCRIMINACIÓN

El Grupo AFFLELOU se compromete a diario con la no discriminación dentro de sus equipos, por lo que promueve la integración de los profesionales independientemente de su género, orientación sexual, nacionalidad, etnia, 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 incluido a un responsable de contratación encargado de velar por la aplicación de los mismos.

El proceso de contratación del Grupo AFFLELOU se ha desarrollado de forma no discriminatoria. Por ejemplo, se han incorporado recordatorios formales de los riesgos de discriminación que deben evitarse en las distintas fases del proceso.

En España, Afflelou Academy ha creado una escuela para la diversidad y la felicidad laboral, que incluye cursos sobre igualdad y diversidad, así como directrices para crear un entorno laboral sano y equilibrado, como el lenguaje inclusivo, la eliminación de prejuicios inconscientes y la conciliación. Durante el ejercicio 2022-2023, se impartieron 273 horas de formación a 232 empleados (102 empleados de ALAIN AFFLELOU y 130 franquiciados y empleados de franquiciados) a través de ocho cursos relacionados con temas de igualdad y diversidad.

En Francia, desde 2022 se nombran referentes locales para responder a los problemas de acoso que puedan surgir en el marco de iniciativas de sensibilización sobre el acoso moral y sexual.



DESDE 2020, ALAIN AFFLELOU ESPAÑA ES MIEMBRO SIGNATARIO DE LA CARTA DE LA DIVERSIDAD EUROPEA.

LAS EMPRESAS QUE FIRMAN VOLUNTARIAMENTE LA CARTA SE COMPROMETEN PÚBLICAMENTE A PROMOVER LA DIVERSIDAD Y LA INCLUSIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO Y A RESPETAR LOS SIGUIENTES PRINCIPIOS:

Sensibilizar sobre los principios de igualdad de oportunidades y respeto a la diversidad, integrándolos en los valores de la empresa y comunicándolos al personal.

.....

Ayudar a construir una plantilla diversa, fomentando la integración de profesionales con diferentes perfiles independientemente de su género, orientación sexual, raza, nacionalidad, etnia, religión, creencias, edad, discapacidad o cualquier otro criterio personal o social.

.....

Promover la inclusión, fomentar la integración efectiva, evitar todo tipo de discriminación (directa o indirecta) en el lugar de trabajo.

.....

Trasladar este compromiso a las autoridades públicas, las organizaciones comerciales, los sindicatos y otros agentes sociales.

.....

Reconocer la diversidad de nuestros clientes, que es también fuente de innovación y desarrollo.

.....

Los resultados obtenidos gracias a la aplicación de las políticas de diversidad se incluirán en el informe anual de la empresa.

Tener en cuenta la diversidad en todas las políticas de recursos humanos, gestionando la diversidad de forma transversal como base y principio de todas las decisiones que se tomen en este ámbito.

.....

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

.....

Extender y comunicar el compromiso a su personal, compartiendo y extendiendo por toda la empresa la responsabilidad que la organización adquiere al ser signataria de la Carta de la Diversidad.

.....

Difundir nuestro compromiso entre los proveedores, invitándolos a unirse a la comunidad de empresas en España que se adhieren al compromiso voluntario promovido por la Carta.

Promover la igualdad de género

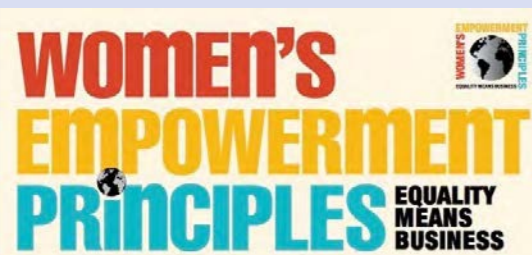
A 31 de julio de 2023, el Grupo AFFLELOU contaba con 953 mujeres en Francia y España, lo que representa el 69 % de la plantilla total (oficina central y tiendas propias). En la oficina central, las mujeres representan el 58 % de la plantilla (Francia y España) y en las tiendas propias, el 73 % (Francia y España).

El 43 % de los miembros del COMEX son mujeres

En Francia, las empresas con, al menos, 50 empleados deben calcular y publicar cada año su índice de igualdad de género («índice Pénicaud»).

ÍNDICE DE IGUALDAD DE GÉNERO EN EL LUGAR DE TRABAJO - FRANCIA	2023*
L'OPTICIEN AFFLELOU**	78/100
FRANCHISEUR ALAIN AFFLELOU**	75/100
AFFLELOU**	88/100

En España, desde 2016 existe un plan de igualdad para promover la igualdad de oportunidades y no discriminación entre hombres y mujeres. Por quinto año consecutivo, la empresa ALAIN AFFLELOU ESPAÑA ha sido reconocida como una de las 40 mejores empresas españolas en materia de diversidad e inclusión en los Premios Intrama («Top Diversity Company»).



En marzo de 2022, ALAIN AFFLELOU ESPAÑA suscribió 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

* Estas cifras se calculan sobre el año natural, del 1 de enero al 31 de diciembre.
 ** L'Opticien AFFLELOU y Alain AFFLELOU Franchiseur son las dos principales entidades jurídicas francesas del Grupo en términos de efectivos. AFFLELOU se refiere 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 y retención de las personas con discapacidad en el mercado laboral.

El Grupo AFFLELOU abre todas las oportunidades de empleo a estas personas. A finales de julio de 2023, el Grupo contrató a 33 personas con discapacidad en Francia y España. Es imprescindible asegurarse de que el puesto es compatible con la persona y adaptarlo en caso necesario.

En Francia, el Grupo participa desde 2019 en la Semana Europea por el Empleo de las Personas con Discapacidad y aprovecha la oportunidad para estudiar las distintas medidas puestas en marcha para facilitar la integración profesional de estas personas. Es un momento para compartir y aprender acerca del trabajo de las personas con discapacidad (auditiva, visual, etc.). Durante toda una semana, los empleados pueden participar en talleres de concienciación, escuchar a las personas hablar de sus experiencias y reunirse con asociaciones. El Grupo AFFLELOU aprovecha este día para poner en marcha una campaña de concienciación sobre la discapacidad y la calidad de vida en el trabajo. En Francia, el Grupo cuenta con dos empleados responsables de las cuestiones de discapacidad, uno en la oficina central y otro en las tiendas.

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

EVALUACIÓN Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES LABORALES

En Francia, se evalúan los riesgos para la salud y la seguridad laboral en la oficina central y los equipos de tienda, y se formalizan en un documento profesional de evaluación de riesgos. Los riesgos identificados se clasifican según su gravedad potencial, la frecuencia de exposición y las medidas de prevención existentes. Los planes de acción se revisan cada año durante la evaluación para reforzar las iniciativas ya puestas en marcha. Se informa al comité social y económico (CSE) y, si es necesario, se cumplimenta el Documento Único de Evaluación de Riesgos Profesionales (DUERP).

En España, existen planes de prevención de riesgos laborales para evitar accidentes laborales en la oficina central y en las sucursales.

Los empleados reciben formación sobre el contenido del plan de prevención. Es responsabilidad de los delegados de prevención y, en su caso, del comité de seguridad y salud, conocer y promover entre los trabajadores el cumplimiento de las disposiciones

del manual de procedimientos y de las instrucciones operativas.

En las tiendas, el mayor riesgo de accidente se encuentra en el taller, donde se cortan y moldean las lentes para fabricar las gafas. La rectificadora puede emitir polvo de vidrio y plástico (policarbonato) cuando un empleado da forma a las lentes y pueden producirse accidentes al utilizar el equipo de trabajo (por ejemplo, destornilladores, alicates, etc.).

Para reducir estos riesgos, la máquina siempre corta automáticamente las lentes, lo que limita su manipulación. La máquina lleva incorporada una cubierta protectora y un sistema específico que capta las emisiones del producto, además de la ventilación activa de las instalaciones. El cristal solo lo corta un empleado formado. Los equipos de las tiendas reciben formación sobre el uso de las pulidoras. El equipo de protección individual (EPI) está siempre disponible en el taller (por ejemplo, gafas, guantes).

	Unidad	2022	2023
ACCIDENTES LABORALES CON BAJA	Número	23	17
ACCIDENTES LABORALES SIN BAJA	Número	9	11
NÚMERO TOTAL DE ACCIDENTES LABORALES	Número	32	28
ÍNDICE DE GRAVEDAD (accidentes CON baja laboral)*	Número	0,29	0,34

No se ha identificado ningún riesgo de accidente laboral importante para el personal de la oficina central ni para los equipos administrativos del Grupo AFFLELOU en las oficinas. La mayoría de los accidentes notificados están relacionados con los desplazamientos.

* Índice de gravedad = número total de días de baja por accidente laboral con baja x 1000/total de horas trabajadas.



SALUD Y BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS

Nuestros equipos son nuestro bien más preciado, por lo que nos preocupamos cada día por su salud y su bienestar en el trabajo. En nuestras tiendas y oficinas se llevan a cabo diversas iniciativas para garantizar un entorno laboral sostenible y una excelente 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 Carta sobre el trabajo a distancia en Francia y España para la oficina central. Los empleados de las sedes francesa y española tienen ahora la posibilidad de teletrabajar hasta 2 días a la semana. Estas cartas y políticas se entregan a los recién llegados como parte de su proceso de integración.

Las horas de trabajo se ajustan durante los periodos de vuelta al cole (horario flexible) en Francia y España y/o si los hijos de los empleados están enfermos. En algunas tiendas propias, se ha establecido una semana laboral de 4 días mediante un acuerdo específico (por ejemplo, Campos Elíseos, Les Halles, etc.).

Desde 2019, existe en el Grupo una Carta sobre el derecho a la desconexión digital, aplicable a todos los empleados. La desconexión digital en el entorno laboral se refiere al derecho de los empleados a que no se les contacte por correo electrónico, mensajería o cualquier otra herramienta que les permita estar localizables a distancia y por teléfono fuera de su horario normal de trabajo (incluidos los festivos y los permisos autorizados). Una excesiva conexión entre el trabajo y la vida privada puede provocar problemas de conciliación entre el trabajo y la vida privada, lo que a su vez puede acarrear problemas personales, de salud física y mental o de bienestar psicológico para los empleados. A través de esta política, el Grupo AFFLELOU reafirma la importancia de hacer un buen uso de las herramientas digitales para garantizar el necesario respeto del tiempo libre, los permisos y días festivos, los periodos de ausencia justificada y la conciliación entre la vida privada y profesional. Junto con la Carta, en 2019 se impartió a todos los empleados un curso de formación específico y una campaña de concienciación. El objetivo es proporcionar información sobre los riesgos, los posibles problemas y las buenas prácticas asociadas al uso de herramientas digitales, así como sobre el uso correcto y razonable de las herramientas digitales y la supervisión de los dispositivos.

El equipo local de RR. HH. de cada país en el que opera el Grupo lleva a cabo otras iniciativas para mejorar el bienestar de los empleados en el entorno laboral. Por ejemplo, en Francia y España se han puesto en marcha las siguientes iniciativas:

- Un día libre en Francia y medio día en España con motivo del cumpleaños del empleado para los equipos de la oficina central;
- Un día libre para el personal de las tiendas propias y de la oficina central por mudanza;
- Dos días de baja por enfermedad para los equipos de las tiendas propias y de la oficina central;
- Revalorización de los cheques restaurante;
- Un regalo de cumpleaños para los empleados;
- Organización anual de una tarde de «Navidad para niños»;
- Se ofrece a los equipos de las oficinas centrales trabajar a media jornada los días 24 y 31 de diciembre.

En julio de 2023, se organizó un «Almuerzo mágico» para el personal de la oficina central en Francia, con una reunión de información general para compartir los resultados del año, los proyectos actuales y los retos para el año próximo. Además, todos los años se organiza una velada en beneficio de los empleados del Grupo, en la que se rinde homenaje a determinados empleados, en particular a los de mayor antigüedad.

Con motivo de la semana de la salud auditiva en el lugar de trabajo, en octubre de 2022 y marzo de 2023 se ha organizado en Francia una serie de talleres lúdicos sobre audición y la última tecnología en audífonos para el personal de las oficinas centrales. Al final de la jornada, los empleados también tuvieron la oportunidad de someterse a una prueba de audición. Además, como parte de la semana de la calidad de vida en el trabajo, nos asociamos con una

empresa especializada en salud y bienestar corporativos, ofreciendo 3 talleres sobre el tema del bienestar laboral para el personal de la oficina central.

En enero de 2023, los equipos de la oficina central francesa se habrán trasladado a la Torre Trinity, en La Défense. En estos nuevos espacios, nuestros empleados se beneficiarán de un entorno laboral enriquecido, funcionando en modalidad flexible y dándoles acceso a nuevos servicios como un gimnasio y sesiones de masaje. También hay productos sanitarios ecológicos a disposición de todos los empleados de la oficina central francesa.

Además, en Francia, en septiembre de 2022 y en marzo de 2023 se organizó una línea telefónica de emergencia de un solo día con Action Logement para poner a los empleados en contacto con esta organización, que facilita viviendas para promover el empleo y ofrece ayuda y servicios para encontrar, financiar o hacer frente a las dificultades de vivienda.



Iniciativas de salud

Los equipos de la oficina central y de las sucursales están cubiertos por un seguro de salud, que incluye un seguro complementario de salud y prevención, sufragado íntegramente por el Grupo AFFLELOU. Además, todos los trabajadores tienen a su disposición una línea de asistencia telefónica creada con la ayuda del proveedor del seguro de salud y prevención.

Se controla el absentismo de los empleados y se ponen en marcha medidas para evitarlo.

	Unidad	2023		
		Francia	España	Grupo AFFLELOU
DÍAS DE BAJA POR ENFERMEDAD	Días	12.604	5.882	18.486
DÍAS DE BAJA POR ACCIDENTE LABORAL	Días	765	-	765
OTROS DÍAS DE BAJA	Días	3.479	2.827	6.306
TOTAL DE DÍAS DE BAJA	Días	16.849	10.105	26.954
TASA DE ABSENTISMO	%	6,5	5	6

Tasa de absentismo = (Número de días de baja/Número de días teóricos trabajados sobre la plantilla en equivalencia a tiempo completo) x 100.

Además, cada año el Grupo AFFLELOU forma a personal de primeros auxilios en sus tiendas, nombrando a un representante para cada una de ellas. El personal que trabaja en los centros comerciales debe estar formado para la manipulación de extintores. Por ello, esta formación se integra en el programa de formación de los empleados.

En cuanto a los riesgos psicosociales, se ha implementado una línea de ayuda dedicada a la salud mental de los empleados, creada en Francia durante la crisis sanitaria asociada al COVID-19. Los empleados de la oficina central y de las sucursales pueden beneficiarse de tres sesiones psicológicas pagadas por la empresa a lo largo del año.



En España, la escuela para la diversidad y la felicidad en el lugar de trabajo es un espacio diseñado para aumentar la felicidad y el bienestar de los empleados y franquiciados a través de programas de formación e iniciativas específicas para cada individuo. La idea es promover la salud física y emocional y fomentar la felicidad de todos, tanto en la oficina central como en las tiendas, proporcionando claves para integrar hábitos alimentarios saludables, mantener un estilo de vida activo y controlar los niveles de estrés.

Además de concienciar sobre los riesgos asociados a un estilo de vida sedentario, que se recogen en el DUERP (Documento Único de Evaluación de Riesgos Profesionales), se ha incluido un componente de formación sobre riesgos viales para los empleados que se desplazan a la oficina central.

Por iniciativa del Grupo, una treintena de empleados participaron en la Odyssea 2023, un evento en forma de retos deportivos para apoyar la investigación sobre el cáncer de mama.



DIÁLOGO SOCIAL Y CONVENIOS COLECTIVOS

En Francia y España se eligen representantes de los empleados para la oficina central y las tiendas propias de acuerdo con la legislación nacional y local.

En España, el Grupo AFFLELOU dispone desde 2021 de un convenio colectivo aplicable a los empleados y franquiciados y a sus equipos, que cubre los derechos laborales (remuneración, antidiscriminación, conciliación, etc.).

En Francia, dado que las distintas filiales están sujetas a regímenes fiscales diferentes, el Grupo ha tomado una serie de decisiones unilaterales que se aplican a todos ellos, en particular en relación con el teletrabajo y el derecho a la desconexión. A través de estas decisiones unilaterales, el Grupo se asegura de que las prácticas

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

El departamento de Recursos Humanos del Grupo y los distintos equipos locales de RR. HH., así como los representantes allí donde han sido elegidos, gestionan diariamente el diálogo social. Asimismo, el departamento de RR. HH. dispone de una intranet con varios canales de debate y comunicación que le permite informar y transmitir información variada a los empleados (por ejemplo, cuestiones sociales, nuevas oportunidades laborales, orientación y promociones, aniversarios, etc.).



A group of five people (three women and two men) are standing side-by-side against a solid yellow background. They are all smiling and dressed in professional business attire. From left to right: a woman in a grey blazer, a man in a light blue blazer, a woman in a light purple blazer, a man in a light beige blazer, and a woman in a bright green blazer. A semi-transparent white box is overlaid on the left side of the image, containing text.

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD
2023

#3
Franquiciados





FRANQUICIADOS

El Grupo AFFLELOU administra toda su red mediante dos métodos de organización: un sistema basado en tiendas propias, que representa alrededor del 12 % del número total de tiendas, y una gran mayoría de tiendas franquiciadas, propiedad de franquiciados independientes y gestionadas por estos. Los equipos de las tiendas, ya sean propias o franquiciadas, están diariamente en contacto directo con los clientes finales.

El Grupo AFFLELOU presta especial atención a apoyar el desarrollo de sus tiendas, ofreciéndoles programas personalizados que les orienten hacia un desarrollo responsable de su negocio.

PROMOVER EL DESARROLLO RESPONSABLE DE NUESTRA RED DE FRANQUICIAS

CASI 50 AÑOS DE FRANQUICIAS

El modelo de franquicia ALAIN AFFLELOU, creado en 1978, 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 los conocimientos técnicos 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 2023, la distribución geográfica de las tiendas franquiciadas es la siguiente:

- 64 % en Francia y en sus departamentos y regiones de ultramar
- 25 % en España
- 8 % en el resto de Europa
- 3 % en el resto del mundo



El modelo de negocio de franquicia del Grupo se basa en la comunicación con nuestros franquiciados. Gracias a la atención activa que prestamos a nuestros socios, somos el franquiciador líder en los mercados de óptica y audiolología. Para apoyarles, ponemos a su disposición un equipo multidisciplinar y una política formativa 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. Estamos planificando una estrategia 360° que nos permita estar lo más cerca posible de nuestros franquiciados y clientes finales a través de diferentes canales, no solo a nivel de Grupo, sino también para nuestros socios locales.



La innovación

es el sello distintivo de todo lo que hacemos, desde las comunicaciones hasta los productos.

El Grupo AFFLELOU busca constantemente nuevas soluciones para hacer que su red de tiendas sea distintiva y competitiva, favorecer el acceso a sus productos y mejorar la calidad de vida de sus clientes finales. En 2023, esto significará seguir desarrollando las ofertas TCHIN TCHIN, NEXTYEAR y MAGIC, así como ampliar el servicio de 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. Esto no solo supone una ventaja competitiva para nosotros, nuestros equipos y nuestra red, sino también para la experiencia del cliente. Al ofrecer a los clientes los mejores productos y demostrar una gestión segura y eficaz según sus necesidades, esta transformación garantizará el futuro a largo plazo de nuestras distintas tiendas y consolidará la confianza de nuestros franquiciados y clientes finales.

En este ámbito, aplicamos el principio de que la tecnología está al servicio de las empresas y los clientes. Se trata de un compromiso claro que estará cada vez más presente en el Grupo y en el que nos apoyamos para imaginar el futuro de los ópticos y audiólogos.



Tienda de ALAIN AFFLELOU en Forum des Halles, PARÍS.



ACOMPañAMIENTO PERSONALIZADO A LOS FRANQUICIADOS

PRODUCTOS DE LA MARCA ALAIN AFFLELOU



Apoyo desde la apertura hasta el cierre de las tiendas

El Grupo AFFLELOU está presente para sus franquiciados a lo largo de todo el ciclo de vida de sus tiendas: desde su 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 (por ejemplo, adhesión a la red, certificaciones, renovación, transición, etc.). En Francia, el equipo de 17 personas de la Red local, que incluye cuatro coordinadores de merchandising locales, apoya a las tiendas franquiciadas en todas las fases.

Apoyo en la gestión de tiendas

Además, los equipos de la oficina central del franquiciador ofrecen un apoyo completo a los franquiciados en las áreas de gestión social y recursos humanos. Por ejemplo, un equipo especializado de la sede central les apoya en sus procesos de contratación cuando es necesario y les asesora sobre gestión de RR. HH. y cuestiones jurídicas. Nuestros equipos jurídicos también prestan apoyo a los franquiciados para garantizar que cumplen las prácticas y normativas del Grupo. Las cláusulas de probidad se adjuntan a los contratos de franquicia para garantizar el cumplimiento de la política comercial.

Los equipos pertenecientes a la división de franquicias (oficina central del Grupo) proporcionan apoyo integral a los franquiciados en las siguientes áreas, entre otras:

- Diseño de tiendas y merchandising
- Fuerza de ventas y apoyo
- Financiación y asesoramiento jurídico
- Conocimiento de la marca, comunicación y estrategia de marketing (a nivel nacional y local)
- Contratación y formación continua de los equipos
- Apoyo a las relaciones institucionales
- Sistema central de referencia y pago para las compras
- Herramientas digitales (por ejemplo, sistema de citas en línea)

También se ha desarrollado para los franquiciados una herramienta de gestión de las relaciones con los clientes (CRM) con las mismas funcionalidades que el SIRH creado para los empleados.

Generalmente, las iniciativas emprendidas para los empleados y los equipos de las tiendas propias del Grupo AFFLELOU, también se presentan y se proponen a los franquiciados para que las reproduzcan en sus propias tiendas y equipos. Por ejemplo, los equipos de los franquiciados pueden beneficiarse de la cobertura sanitaria del Grupo.



Franquiciados de ALAIN AFFLELOU.

Apoyo al desarrollo de competencias

La Afflelou Academy también permite a los franquiciados y a sus equipos beneficiarse de la misma formación que los equipos de las tiendas propias del Grupo. Los delegados están en contacto diario con los franquiciados para recabar sus opiniones y necesidades de formación, que luego se transmiten al departamento de RR. HH. de la oficina central, responsable de elaborar los planes de formación adecuados. A continuación, los formadores visitan el lugar para enseñar a los equipos de los franquiciados.



RELACIONES CON LOS FRANQUICIADOS Y PROGRAMAS ESPECIALIZADOS

En la red AFFLELOU, un franquiciado posee una media de 2 tiendas. En el ámbito de audición, los audiólogos suelen disponer de una tienda propia y trabajan en 2 espacios auditivos en las ópticas. Siempre que sean ópticos o audiólogos, los franquiciados pueden proceder de fuera del Grupo (ópticos o audiólogos independientes, bajo otra marca que hayan abandonado) o de dentro del Grupo (empleados de la oficina central y de la franquiciadora, tiendas propias, empleados de un franquiciado que ya formen parte del Grupo). Los empleados de las tiendas que desean convertirse en franquiciados reciben apoyo y formación del Grupo AFFLELOU.

Cerca de nuestros socios

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

Los equipos operativos especializados en cada país donde opera la red de franquicias gestionan a diario las relaciones con los franquiciados. En cada país, un director de la red de tiendas franquiciadas y propias se encarga de la gestión nacional. En Francia, un equipo de 17 personas (entre ellas, 13 delegados supervisados por 4 responsables de zona, un responsable de trabajo antes de la apertura y un responsable de trabajo y mantenimiento para las tiendas propias) se encarga de abrir, cerrar y renovar las tiendas y de supervisar a los franquiciados. Gracias a los delegados, cada franquiciado tiene un contacto asignado dentro del Grupo. Cada delegado realiza una media de más de 170 visitas a tiendas al año, lo que les convierte en 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 hemos encontrado con excelentes profesionales que adoran la marca AFFLELOU y conocen los productos al dedillo, pero que, a veces, por razones económicas, no pueden montar su propia estructura. Por ello, el Grupo ha optado por ayudarles a desarrollar su actividad.

Creado originalmente en 2013 para los franquiciados españoles y ampliado en 2017 a Francia, el programa ADELANTE ofrece ayuda financiera a los futuros jóvenes franquiciados (sin garantías iniciales ni costes de procedimiento). Además de esta ayuda financiera, el franquiciado se beneficia de un programa de apoyo a medida para ayudar a los jóvenes empresarios a gestionar su negocio con tranquilidad. El programa Adelante también se utiliza para los traspasos de tiendas propias y las transferencias entre franquiciados.

Con este programa, el Grupo AFFLELOU pretende eliminar el obstáculo de la financiación y capitalizar el talento de las nuevas generaciones. Un gran número de ópticos y audiólogos se han beneficiado de este programa desde su creación: se han financiado 160 operaciones en todo el Grupo (Francia y España).

La satisfacción de nuestros franquiciados es nuestro principal objetivo

Para apoyar aún más a los franquiciados en sus actividades y atender sus necesidades y comentarios, se envían regularmente cuestionarios para recoger sus percepciones sobre las acciones comerciales emprendidas por el Grupo. En España, también se mide un Net Promoter Score (NPS) específico para los franquiciados, que nos permite evaluar su satisfacción con la integración en la red y el apoyo integral del Grupo, así como mejorar nuestra asistencia para ofrecerles el mejor servicio posible. El NPS específico para franquiciados se extenderá también a la red francesa en los próximos años.

Seguimiento de los clientes de los franquiciados



1.263
TIENDAS
FRANQUICIADAS

MÁS DE
800
PROPIETARIOS
DE FRANQUICIAS

El Grupo AFFLELOU también apoya a los franquiciados proporcionándoles herramientas para hacer seguimiento a los clientes. Como resultado, se ha creado una herramienta para monitorizar las citas con los clientes, las campañas de CRM y las puntuaciones de NPS. Los clientes también pueden ponerse en contacto con la tienda si no están satisfechos. De este modo, los franquiciados pueden obtener índices de respuesta de los clientes a los cuestionarios.

Los equipos encargados de las relaciones con los clientes envían un correo electrónico pidiéndoles su opinión sobre los consejos que han recibido en tienda y sobre cómo se les ha recibido. De este modo, una vez adquiridos los productos, el Grupo AFFLELOU puede repercutir el NPS asociado a la compra en sus tiendas propias y franquiciadas.

También se concientiza a los franquiciados y a los responsables de zona que trabajan con ellos de la importancia de la satisfacción de los clientes en las tiendas y de la importancia de sus valoraciones para darles visibilidad, sobre todo en Internet.

Una red establecida de franquiciados

Se organizan jornadas de integración en Francia y España para cada nuevo franquiciado que se une a la red AFFLELOU. En particular, el proceso de iniciación incluye reuniones con cada uno de los departamentos con los que el franquiciado tendrá relación para conocer mejor sus funciones y establecer un primer contacto con sus interlocutores clave.

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 integración de los franquiciados se ha traducido en una serie de premios en España y Francia, donde el Grupo AFFLELOU fue nombrado franquiciador número uno de óptica y audífonos en España (en número de tiendas) y óptico número uno en Francia y número dos en España en notoriedad de marca.

Campaña de contratación

Desde abril de 2023, el Grupo AFFLELOU ha puesto en marcha una innovadora campaña de contratación para invitar a los profesionales a unirse a su red de franquicias de productos ópticos y audífonos en Francia. En el núcleo de esta campaña innovadora, intervinieron varios franquiciados de nuestra red. Como auténticos embajadores, dan testimonio de los puntos fuertes de la franquicia ALAIN AFFLELOU a través de su propia experiencia, recordándonos que la proximidad, la reputación, la innovación y el éxito económico están en el corazón de nuestro modelo. El objetivo es reclutar nuevos franquiciados para reforzar la cobertura territorial de la marca ALAIN AFFLELOU. Esta campaña es un recordatorio de que los futuros franquiciados se benefician del apoyo continuo. Un equipo multidisciplinar presta asistencia a cada futuro franquiciado desde el inicio de su proyecto y a lo largo de toda su trayectoria. También se beneficia del mayor reconocimiento de marca en el sector, de un programa exclusivo de apoyo operativo y financiero, de un modelo de franquicia de alto rendimiento, de la innovación permanente y de la dimensión familiar internacional del Grupo.

OUVREZ UN MAGASIN ET DEVEZ PARTENAIRE FRANCHISÉ

NOUS INVESTISSONS À VOS CÔTÉS GRÂCE À UN PROGRAMME DE FINANCEMENT UNIQUE

ALAINAFFLELOU
Opticien et Acousticien

“ J'ai pu ouvrir mon magasin avec tout l'accompagnement dont j'avais besoin en me consacrant entièrement à mon métier ! ”

Partenaire franchisé | ALAIN AFFLELOU & Anthony (FR)

VOUS ÊTES OPTICIEN ? DÉCOUVREZ TOUTES LES OPPORTUNITÉS D'OUVERTURE SUR mafranchise.afflelou.com





MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD
2023

#4
**Clientes
y Sociedad**



CLIENTES Y SOCIEDAD

Profundamente ligada a su visión y a su misión, la contribución socioeconómica del Grupo AFFLELOU ocupa un lugar destacado y complementa nuestras actividades cotidianas en las tiendas.

A través de nuestras actividades, nos esforzamos en servir de la mejor manera posible a los clientes finales de los productos y servicios de las tiendas. Escuchamos atenta y activamente a nuestros clientes para averiguar cómo podemos ayudarles mejor, como ópticos y especialistas en audición, y como expertos del sector. Nos comprometemos a ayudar a los clientes a recuperar su bienestar, acompañándolos en su viaje hacia una mejor salud. Nuestra promesa es permitirles ver y oír mejor.

Además de los clientes finales del Grupo AFFLELOU, trabajamos para prestar apoyo a las personas necesitadas y a las poblaciones desfavorecidas o en riesgo de exclusión, con el fin de contribuir a mejorar sus vidas 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 es nuestra máxima prioridad. El compromiso del Grupo de mejorar constantemente la experiencia del cliente es fundamental y refuerza a diario nuestra experiencia y nuestros conocimientos técnicos. La principal motivación de la marca es ante todo el bienestar de sus clientes, sobre todo teniendo en cuenta que nuestra principal área de especialización es la salud visual y auditiva. Es esencial saber establecer siempre una estrecha relación con cada uno de nuestros clientes para satisfacer sus necesidades y expectativas.

Un departamento especializado en las relaciones con los clientes –con base en la oficina central francesa e implantado en las distintas filiales– se encarga de gestionar las relaciones con los clientes finales fuera de las tiendas después de la venta (por ejemplo, información, servicio posventa, reclamaciones, comercio electrónico, etc.). Incluye empleados de todas las edades y procedencias, tanto ópticos como personal de atención al cliente. Como responsables de la imagen de la marca, respondemos a todas las preguntas e inquietudes de nuestros clientes, tanto antes como después de la venta. En particular, favorecemos los canales de comunicación instantánea como el chat y las redes sociales, que también se gestionan internamente. Para ir un paso más allá, el formulario de contacto de nuestra página web facilita el acceso a las personas sordas o con dificultades auditivas gracias a nuestra colaboración con DEAFI, una empresa francesa.

Tras la compra de productos en las tiendas, se envía un correo electrónico a los clientes finales para recabar su opinión sobre el asesoramiento prestado y la tienda, y determinar el Net Promoter Score (NPS). El NPS mide la experiencia de compra y la proporción de clientes que recomendarían la marca AFFLELOU, y es objeto de seguimiento en Francia y España, tanto a nivel de tienda como por parte de los equipos de la oficina central.



NET PROMOTER SCORE (NPS) Clientes finales: productos ópticos		Unidad	2021	2022	2023
FRANCIA	Puntos		75	77	78
ESPAÑA	Puntos		80	84	86

NET PROMOTER SCORE (NPS) Clientes finales: productos auditivos		Unidad	2022	2023
FRANCIA	Puntos		84	83
ESPAÑA	Puntos		84	91

En Francia y España, se organizan dos veces al año visitas de inspección en las tiendas franquiciadas y propias, a cargo de una consultora externa, para comprobar los estándares del Grupo en términos de servicio al cliente y gestión de las relaciones.

Para apoyar a las tiendas de la red (propias y franquiciadas), el Servicio de Atención al Cliente supervisa y resuelve todas las quejas y reclamaciones. En caso necesario, el departamento también actúa como mediador para resolver los problemas planteados por los clientes. Un community manager específico del departamento de comunicación ayuda al Servicio de Atención al Cliente a recopilar y gestionar todos los comentarios de las redes sociales en las que está presente el Grupo.

La satisfacción del cliente está en el centro de nuestro modelo de negocio y es esencial para los retos futuros a los que se enfrenta nuestra profesión. Desde 2022, el Grupo ha implementado una herramienta de gestión de las relaciones con los clientes (CRM, siglas de Customer Relationship Manager) para los franquiciados, que les permite gestionar las citas, ponerse en contacto con el Grupo en caso de insatisfacción, responder a las campañas de satisfacción y calcular las puntuaciones NPS. Para evaluar la satisfacción del cliente final, el Grupo AFFLELOU también se basa en varios barómetros externos para medir la calidad del servicio. Evaluamos

periódicamente el conocimiento y la imagen de nuestra marca, mediante encuestas específicas o improvisadas. La marca ALAIN AFFLELOU ocupa los primeros puestos en sus principales regiones geográficas.

El Grupo AFFLELOU ofrece a su red, y más concretamente a los empleados de sus tiendas, formación para la satisfacción del cliente. Uno de los objetivos de esta formación es que los franquiciados y los empleados de las tiendas propias y franquiciadas conciencien a los clientes para que valoren su experiencia en la tienda (tienda, contacto, producto, etc.).

En Francia, el estudio anual «Servicio de atención al cliente del año» (galardonado por el BVA) evalúa la calidad global del servicio de atención al cliente, teniendo en cuenta varios parámetros como la tasa de respuesta y la calidad de las respuestas proporcionadas por el servicio de atención al cliente. En 2023, el Grupo AFFLELOU ganó por octavo año consecutivo el premio «Servicio de Atención al Cliente del Año» en la categoría «Óptica», con una puntuación global de 18,89/20, lo que supone un aumento del 2,57 % respecto al año anterior. Este crecimiento refleja la ambición de la marca de ofrecer a sus clientes productos asequibles y de alta calidad, así como servicios innovadores y personalizados para que su experiencia en el cuidado de la salud visual sea lo más fluida posible.



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 día a día y buscan constantemente nuevas formas de mejorar aún más su bienestar y confort, a la vez que hacen económicamente accesibles estos servicios y productos:



Precios asequibles y opciones de pago sencillas



Un programa de tiempo compartido con ofertas comerciales específicas



Sensibilización y asesoramiento profesional

PRODUCTOS Y SERVICIOS ACCESIBLES

Una gran variedad de ofertas

El Grupo AFFLELOU facilita el acceso a los productos y servicios que comercializa diseñando ofertas asequibles. En 2023, continuamos con nuestra oferta más emblemática, TCHIN TCHIN, que sigue ampliándose con diferentes productos, y la oferta de financiación NEXTYEAR®, con la que los clientes salen de la óptica o el centro auditivo «sin pagar», ya que abonan sus compras a plazos durante un máximo de dos años sin intereses ni comisiones. Nuestro objetivo es hacer que las gafas y los audífonos sean más accesibles para el mayor número de personas posible.

MODELO MULTIPROPIEDAD

Tchin Tchin

A principios de 1990, las tendencias mostraban que muchas personas deseaban un segundo par de gafas, pero el precio seguía siendo un obstáculo importante para la mayoría. En su misión de facilitar el acceso a los productos ópticos, el Grupo AFFLELOU lanzó en 1999 la innovadora oferta TCHIN TCHIN.

Por 1 € más, los clientes se llevan un segundo par de gafas de la marca ALAIN AFFLELOU (colección MAGIC). Disponer de un segundo par es muy útil para todos nuestros clientes y crucial para las personas con problemas graves de visión.

Esta oferta, disponible ahora para gafas graduadas, de sol y audífonos, permite responder a distintas necesidades. Por ejemplo, contar con un repuesto a un precio asequible supone una gran seguridad para nuestros clientes, garantizando su tranquilidad y mejorando su bienestar diario.

Apoiada por numerosas campañas publicitarias de amplia difusión, esta opción está disponible para todos nuestros clientes en todas las tiendas AFFLELOU. En 2023, más de 1,4 millones de clientes ópticos se habían beneficiado de la oferta TCHIN TCHIN en Francia y más de 230 000 en España.



MÁS DE 1,6 MILLONES DE CLIENTES ÓPTICOS SE HAN BENEFICIADO DE LA OFERTA TCHIN TCHIN EN 2023

PRECIO ASEQUIBLE

Nextyear[®]
D'AFFLELOU

Sabemos que el coste de las gafas y los audífonos puede seguir siendo un obstáculo para su renovación. Con su oferta NEXTYEAR[®], el Grupo AFFLELOU quiere facilitar la compra de productos ópticos y de audiología gracias a sistemas de pago adaptados.

Desde 2009, la oferta NEXTYEAR[®] permite a todos los consumidores pagar sus gafas un año después de la compra, o en 12 pagos a lo largo de 1 año, mediante un sistema simplificado de crédito al consumo sin intereses ni gastos. Este sistema de pago está disponible para gafas graduadas, gafas de sol, lentillas y todas las soluciones de mantenimiento. En el caso de los audífonos, los clientes pueden pagar en 24 plazos a lo largo de 2 años de forma gratuita.

Como pioneros en este tipo de oferta óptica y de audiología, hemos observado que la cesta media de equipos ópticos con NEXTYEAR[®] es casi un 50 % superior a la cesta media histórica.

POURQUOI PAYER MAINTENANT?

AVEC **Nextyear**

CHOISISSEZ VOS LUNETTES OU VOS AIDES AUDITIVES ET PARTEZ SANS PAYER*

UN CRÉDIT VOUS ENGAGE ET DOIT ÊTRE REMBOURSÉ. VÉRIFIEZ VOS CAPACITÉS DE REMBOURSEMENT AVANT DE VOUS ENGAGER.

CASI 100 000 CLIENTES DEL SECTOR ÓPTICO SE BENEFICIARON DE LA OFERTA NEXTYEAR[®] EN FRANCIA Y ESPAÑA EN 2023

MÁS DE 45 MILLONES DE EUROS EN PRODUCTOS ÓPTICOS VENDIDOS CON NEXTYEAR[®] EN FRANCIA Y ESPAÑA EN 2023

RENOVACIÓN Y SUSTITUCIÓN

KID COOL
BY AFFLELOU

Gracias a su oferta KID COOL, el Grupo AFFLELOU también ofrece a los padres gafas de sustitución gratuitas para sus hijos (menores de 12 años) en caso de rotura, pérdida o robo en el plazo de un año desde la compra. En España, el Grupo se compromete a cambiar las gafas de los niños menores de 14 años tantas veces como sea necesario, de forma gratuita, para los cambios de graduación durante los 12 meses siguientes a la compra.



COMPROMISOS Y GARANTÍAS DE LOS PRODUCTOS AUDITIVOS

En el sector de la audición, la oferta de ALAIN AFFLELOU AUDIÓLOGO incluye una prueba gratuita de 30 días — de acuerdo con la normativa vigente— para que las personas puedan probar los audífonos en su entorno cotidiano antes de comprarlos, y para ayudarles a encontrar el modelo que mejor se adapte a sus necesidades. Durante el periodo de prueba, el cliente puede reunirse varias veces con el audiólogo para recibir asesoramiento y ajustar el audífono en caso necesario.

También seguiremos ofreciéndole nuestros servicios de forma gratuita durante el periodo de garantía de sus audífonos y por tiempo ilimitado. Durante este periodo, el audiólogo está disponible previa cita para el uso, mantenimiento, ajuste y control de sus audífonos.

Densificación geográfica

El Grupo AFFLELOU intensifica su programa para aumentar la presencia de la marca en Francia y España. El objetivo es hacer que la marca sea accesible geográficamente en estas zonas, para que las personas puedan beneficiarse de las ofertas del Grupo y mejorar su salud, su comodidad y su calidad de vida.

Pruebas y exámenes gratuitos

En línea con nuestra misión, aspiramos a generalizar las pruebas ópticas y auditivas. Por ejemplo, 10 millones de personas de todas las edades sufren problemas de audición en Francia. El diagnóstico es el primer paso hacia el tratamiento. Por ello, nuestros clientes pueden beneficiarse de una prueba gratuita de visión y/o audición en la mayoría de las tiendas del Grupo AFFLELOU.

Como parte del compromiso del Grupo con la prevención de los problemas auditivos, nuestros equipos de médicos especializados en audífonos ofrecen pruebas de audición y revisiones gratuitas, que pueden realizarse en cualquier tienda ALAIN AFFLELOU AUDIÓLOGO o en una tienda ALAIN AFFLELOU ÓPTICO con un área dedicada a la audición.

En Francia, una vez realizada la prueba, si se detecta un problema de visión y/o audición, se recomienda a las personas que se pongan en contacto con su médico y acudan a un centro médico para un diagnóstico más profundo. En España, cualquier persona puede hacerse un diagnóstico de la vista en la propia tienda.



Concienciación y asesoramiento profesional

Además de proporcionar dispositivos sanitarios a nuestros clientes, también nos esforzamos por concienciar, sobre todo a las generaciones más jóvenes, de la importancia de la salud y el bienestar visual y auditivo. Creemos que la prevención es un paso clave para los clientes que quieren cuidar su vista y su oído.

Nuestros equipos están formados por profesionales sanitarios cualificados con experiencia en productos ópticos y de audiología, que trabajan para tratar los problemas de pérdida de visión y/o audición del cliente. Nos comprometemos a ayudar a las personas a redescubrir su bienestar, acompañándolas en su viaje hacia un mayor confort. Escuchamos a nuestros clientes, les asesoramos y nos ponemos a su disposición en todas nuestras tiendas. En este contexto, nuestros equipos ofrecerán siempre asesoramiento gratuito a petición de los clientes en todas nuestras tiendas.

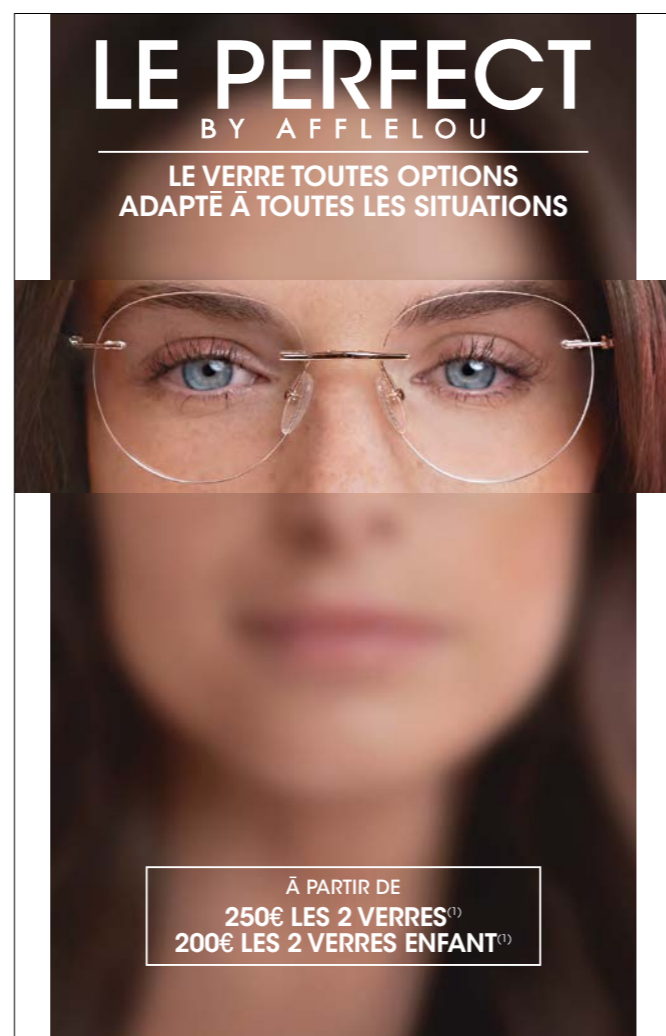
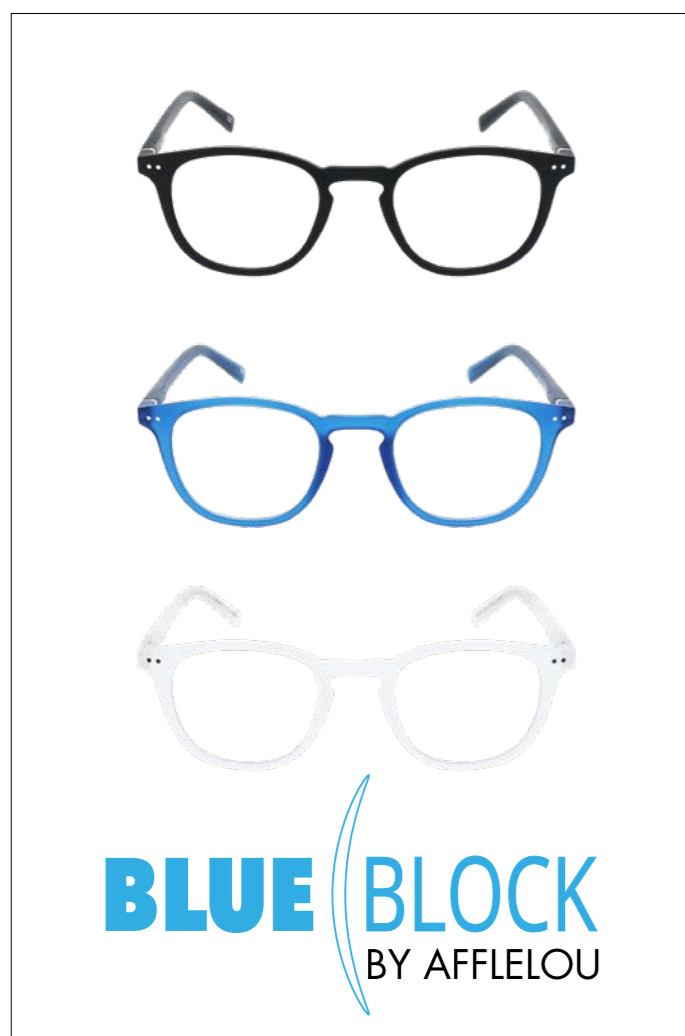
Concienciar sobre la visión y la audición es crucial para afrontar los retos sanitarios de la sociedad, por lo que publicamos abundante información y consejos en nuestra página web y redes sociales. Te ofrecemos recomendaciones sobre cómo cuidar tu vista y proteger tu audición, así como explicaciones sencillas sobre los problemas de vista más comunes (miopía, astigmatismo, hipermetropía, presbicia) y los problemas auditivos (por ejemplo, presbiacusia, hiperacusia e hipoacusia, acúfenos, etc.). En la página web del Grupo también están disponibles los informes de audio grabados por ALAIN AFFLELOU y una serie de preguntas frecuentes (FAQ). Queremos utilizar nuestra experiencia para democratizar aún más estos temas y ayudar a los clientes a cuidar de su salud.

El Grupo AFFLELOU también lleva a cabo campañas específicas de sensibilización y prevención sobre el terreno de un año para otro (para más detalles, consulte la sección «Sensibilizar a nuestros clientes y a la sociedad sobre los problemas de salud visual y auditiva»).

Accesibilidad de la tienda para personas con movilidad reducida

El Grupo AFFLELOU vela por que todas sus tiendas sean accesibles a las personas con movilidad reducida (PMR) cumpliendo las normas PMR si la tienda lo permite o por otros medios, como la instalación de rampas de acceso.





■ INNOVACIÓN EN AFFLELOU

La innovación siempre ha sido la seña de identidad del Grupo. Inspirados por nuestro fundador, nos apasiona desafiarnos a nosotros mismos y explorar nuevas formas de mejorar a todos los niveles.

Cada innovación (producto, oferta y/o concepto) está diseñada para satisfacer las necesidades y los problemas a los que se enfrentan nuestros clientes. Nuestra labor de investigación tiene como objetivo lograr una combinación óptima de nuevas tecnologías, materiales de calidad, confort, diseño y precios asequibles. Observar y recopilar datos sobre las necesidades de las personas siempre ha estado en el ADN del Grupo.

La división de diseño y desarrollo del Grupo AFFLELOU es responsable de la creación de todos los productos de la marca ALAIN AFFLELOU.

El Grupo AFFLELOU ha creado un departamento de Innovación que dirige Comités de Innovación cada dos meses. Estos comités reúnen a los directores del Grupo para debatir las tendencias de innovación, tanto en el sector óptico como en otros mercados. El objetivo no es solo destacar estas tendencias, sino también poner de manifiesto los problemas a los que se enfrenta nuestra marca, lo que podría llevarnos a desarrollar nuevos proyectos.

En 2023 se debatieron temas como la innovación en la programación de citas y la desmaterialización de las tarjetas regalo. Este servicio está detrás del desarrollo de la teleoftalmología dentro del Grupo AFFLELOU, que se identificó en 2020, se probó durante 2021 y se lanzó oficialmente en 2022 (para más detalles, consulte la sección «Servicio de teleoftalmología»).

MAGIC
EXCLUSIVITÉ
ALAIN AFFLELOU

Gracias a los clips magnéticos con diversas funciones, la colección MAGIC permite a los clientes utilizar una única montura para todos sus usos y necesidades posibles (por ejemplo, lectura, conducción nocturna, protección solar, etc.).

Se trata de un concepto innovador exclusivo de la marca ALAIN AFFLELOU. Las gafas de sol MAGIC permiten disfrutar de una montura con clips intercambiables que se adapta a cualquier situación, combinando así varios pares de gafas en uno.



Asociación con la investigación y el mundo académico

Nuestros vínculos con centros de formación y universidades nos permiten participar en el desarrollo de proyectos de investigación en el campo de la salud visual y auditiva, en los que colaboramos activamente en la recogida de datos para los estudios y en la difusión de los resultados. Participamos en la investigación porque forma parte del compromiso de ALAIN AFFLELOU con la salud visual y auditiva y está directamente relacionada con nuestra visión de construir un mundo sin barreras en el que las personas se encuentren bien y se sientan bien. Estas colaboraciones incluyen los siguientes proyectos:

PROYECTO EUROPEO YOUNG EYE (EYE)

Nuestro compromiso con la mejora de la salud de las personas nos ha llevado a participar por primera vez en un proyecto de investigación financiado por la Unión Europea. Se trata del proyecto de investigación europeo Young Eye, el programa de investigación e innovación más ambicioso lanzado por 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 llevó a cabo con contribuciones conjuntas de España, el 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 empresa de óptica participa en un proyecto de esta naturaleza, con cinco investigadores que trabajan en nuevas soluciones para el tratamiento de la presbicia con lentillas como parte de su tesis doctoral. Juntos, podemos encontrar nuevas alternativas terapéuticas para la presbicia.

Nuestro objetivo es formar a una nueva generación de investigadores más creativos e innovadores, capaces de transformar las ideas en productos y servicios de beneficio social y económico para la sociedad. El proyecto también pretende aumentar el impacto y la visibilidad internacional de la investigación europea a través de la difusión, la comunicación y la divulgación integradas, y promover las sinergias entre los sectores privado y académico.

BARÓMETRO DE LA MIOPIA INFANTIL

Colaboramos con la Universidad Europea de Madrid para desarrollar el 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. En septiembre de 2021, los resultados de los exámenes dieron lugar al informe sobre la prevalencia de la miopía en la infancia, a partir del cual se elaboró un año más tarde el Barómetro de la Miopía, publicado en septiembre de 2022.

El Barómetro de la Miopía Infantil (2016-2021) se ha diseñado como un estudio evolutivo, basado en datos actualizados y renovados cada año como parte de la campaña de dicha Fundación. Su objetivo es analizar el desarrollo de la miopía en la población infantil española, un problema cada vez más frecuente en los grupos de edad más jóvenes.

El estudio es rico y revelador, porque entre los 5 y los 7 años, los niños no tienen la retrospectiva necesaria para evaluar sus capacidades visuales, por lo que es difícil detectar deficiencias visuales como la miopía. A lo largo de los 6 años que duró el estudio, recogimos información de 15 672 niños que participaron en la campaña en toda España. Para analizar todos los datos, participaron 4 investigadores del grupo de investigación de la visión de la Universidad Europea de Madrid y 330 ópticos de ALAIN AFFLELOU de toda España.

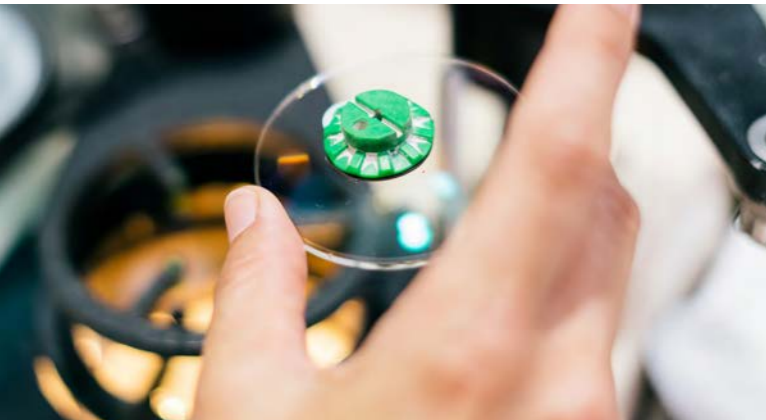
Las conclusiones que pueden extraerse de este estudio son las siguientes:

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

En 2020 y 2021, la prevalencia de la miopía se ha estabilizado. Es importante tener en cuenta que el confinamiento sanitario asociado a la crisis del COVID puede haber influido en la concienciación sanitaria.

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

A modo de conclusión general, señalamos 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 lanzó un plan de transformación digital para sus propias operaciones, procesos en tienda y experiencia del cliente final. La digitalización de los servicios profesionales y de asesoramiento está facilitando el acceso a los mismos y es un paso más hacia su democratización.

DESMATERIALIZACIÓN DEL PUNTO DE VENTA

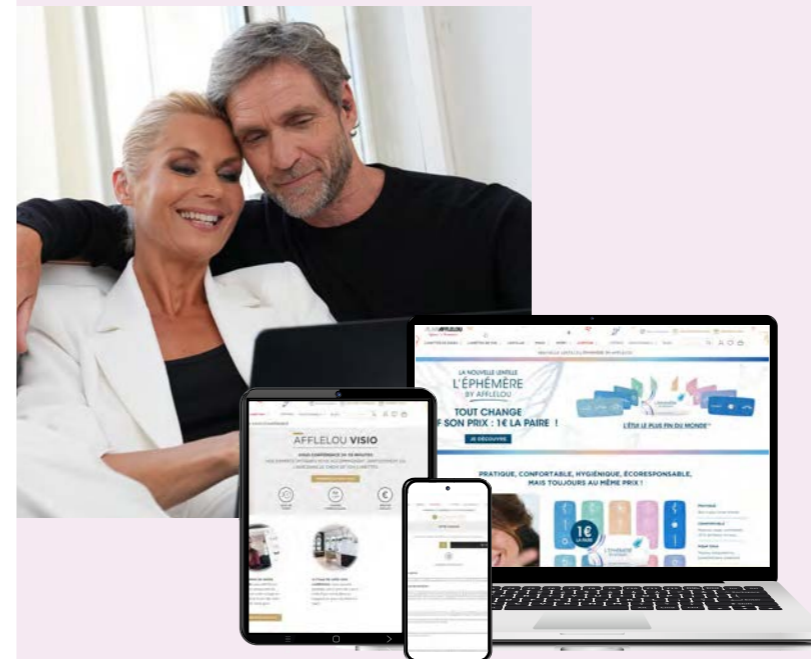
La página web de AFFLELOU está disponible en cuatro idiomas con acceso ininterrumpido las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Nuestros clientes finales utilizan el comercio electrónico sobre todo para comprar productos directamente, es decir, gafas de sol, gafas de lectura, lentillas y otros productos que no requieren receta médica ni tratamiento como parte del proceso de compra.

La desmaterialización de los procesos administrativos, como la firma electrónica y la digitalización de los documentos en papel, ya está en marcha en España y Francia.

DIGITALIZACIÓN DE LA TRAYECTORIA DEL CLIENTE

En todas nuestras tiendas también está disponible un sistema de reserva de citas en línea con nuestros profesionales de la visión y la audición.

Los clientes también pueden acceder a una prueba virtual de gafas, lo que les permite probarse su selección directamente en casa, pedir opinión a amigos y familiares, encontrar modelos que quizá no encuentren en su tienda habitual y ahorrar tiempo en su próxima visita a la tienda. Las pruebas virtuales pueden realizarse en línea a través del sitio web del Grupo AFFLELOU, pero también utilizando pantallas digitales específicas en las tiendas.



SERVICIO DE TELEOFTELMOLOGÍA

En términos de innovación, en 2022 se puso en marcha un servicio de teleconsulta en las tiendas del Grupo en Francia para facilitar el acceso a la atención oftalmológica en los desiertos médicos. A través de este nuevo servicio, ALAIN AFFLELOU permite a los pacientes que suelen tener tiempos de espera extremadamente largos para concertar una cita con un oftalmólogo en persona, debido principalmente a la escasez de oftalmólogos en muchas partes del país («desiertos médicos»), reducir este tiempo de espera ofreciendo al paciente acceso a una teleconsulta desde una sala específica en una de las tiendas de la marca que ofrecen este servicio. Se ha creado un auténtico servicio de salud pública y el año 2023 se ha dedicado a desarrollar este servicio dando prioridad a las zonas más críticas en términos de tiempos de espera para garantizar el acceso de todos a la atención sanitaria. En 2023 ya se habrán instalado 100 de las 200 tiendas identificadas, lo que permitirá realizar más de 10 000 teleconsultas.

La prevención es muy importante en las ópticas ALAIN AFFLELOU, y el sistema establecido para permitir la teleconsulta incluye sistemáticamente dos tipos de equipos, uno de los cuales es un dispositivo de cribado que permite al oftalmólogo no solo realizar una prueba convencional a distancia, sino también detectar posibles patologías (cataratas o DMAE, por ejemplo) y, en caso necesario, derivar al paciente a una consulta presencial. Este sistema permite promover un recorrido asistencial completo con un óptico ALAIN AFFLELOU en el centro de la prevención.

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

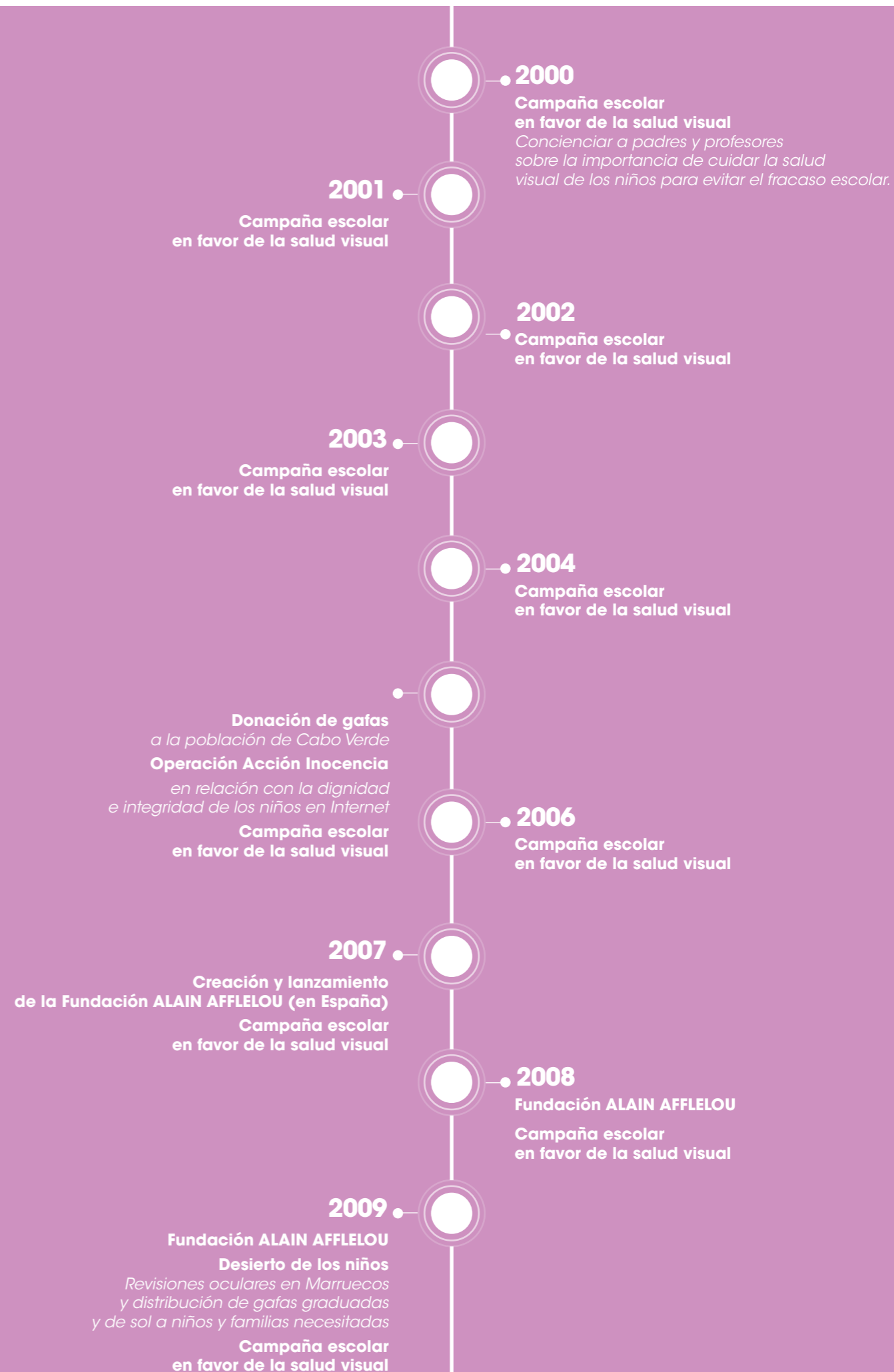
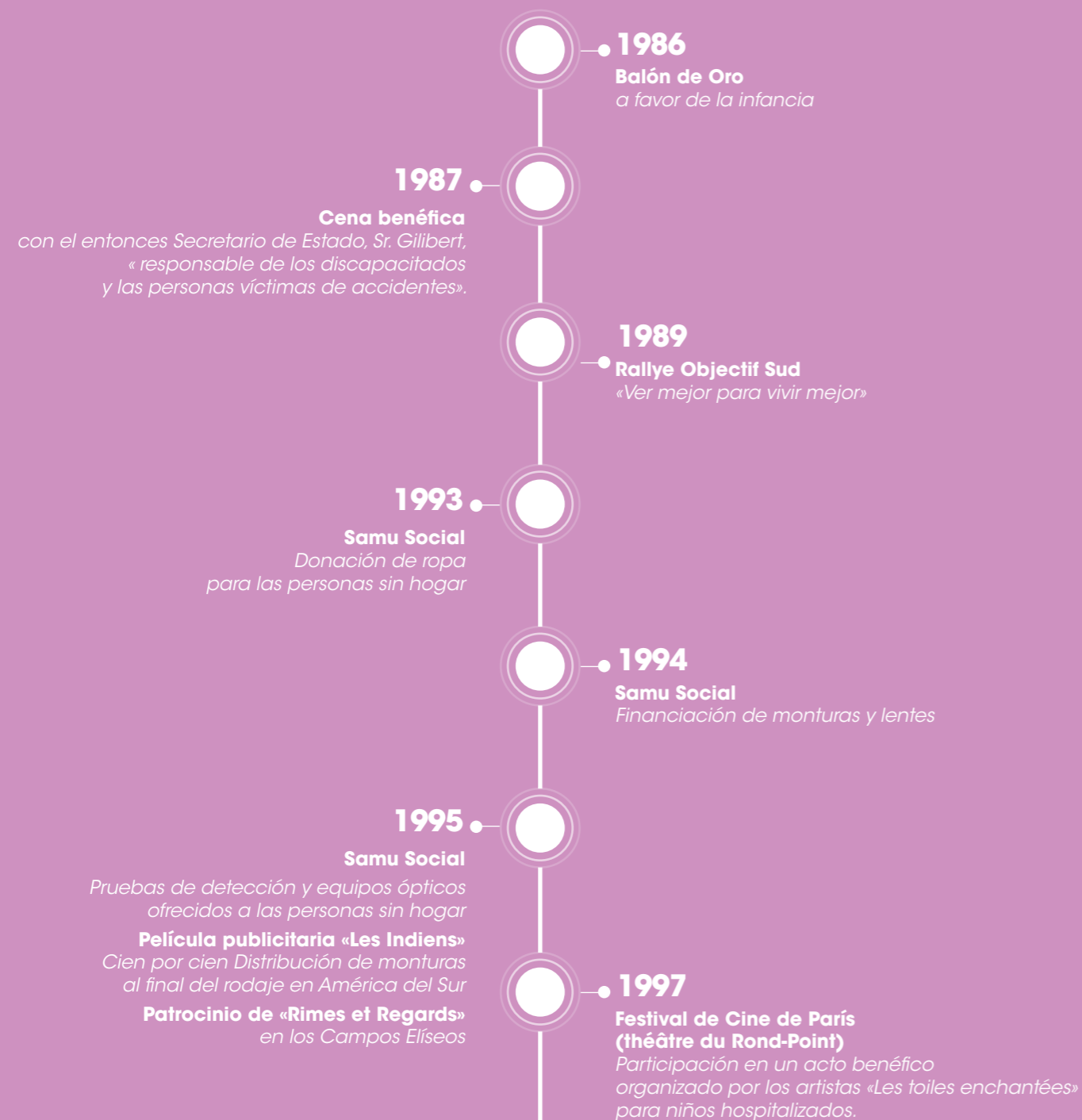
Además de la contribución de este proyecto a la Misión del Grupo AFFLELOU, también refleja la capacidad de innovación de nuestra red y de nuestros equipos, porque podemos decir que somos los pioneros de este servicio y los únicos hasta la fecha que hemos invertido tanto.



SENSIBILIZAR A NUESTROS CLIENTES Y A LA SOCIEDAD EN MATERIA DE SALUD VISUAL Y AUDITIVA

Las colaboraciones, patrocinios y asociaciones del Grupo AFFLELOU con instituciones y entidades de nuestro ecosistema son un pilar fundamental para cumplir nuestros compromisos de desarrollo de un modelo sostenible para las comunidades en las que operamos y para seguir desarrollando nuestro negocio. Las iniciativas que apoyamos pretenden destacar la importancia de la salud visual y auditiva, así como promover la igualdad de oportunidades y la integración social.

Historia 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

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»

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

2013
Fundación ALAIN AFFLELOU
Desierto de los niños
Campaña escolar en favor de la salud visual

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

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

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)

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)

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

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

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 AFFLEOU
Sensibilizar sobre las consecuencias del uso de pantallas y prevenir la miopía
Les Bouchons de L'espoir
Asociación Téléthron / 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

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 AFFLEOU
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)

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

2023
Fundación ALAIN AFFLELOU
Campaña escolar en favor de la salud visual
(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 Lions Club International (España) y Médico Lions Clubs (Francia)
Desierto de los Niños
Volviendo a Ver en colaboración con la Cruz Roja
revisión visual y entrega de gafas a personas desfavorecidas



LA FUNDACIÓN ALAIN AFFLELOU

Nuestro compromiso con la sociedad nos llevó en 2007 a la creación de la Fundación ALAIN AFFLELOU, cuya misión principal es promover proyectos de sensibilización, 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 más desfavorecidos de la población ayudándoles a mejorar y cuidar su vista y su oído.

La Fundación también trabaja para concienciar sobre la importancia de una buena visión y audición. Para ello, es esencial realizar revisiones periódicas para detectar cualquier problema y corregirlo con el tratamiento adecuado. Una mala visión limita nuestras vidas y, en particular, la de los niños, que a menudo son incapaces de cumplir las expectativas escolares debido a problemas de visión. Por eso insistimos en la importancia de realizar pruebas de detección de problemas visuales a los niños pequeños.

Desde su creación, la Fundación se ha centrado en los siguientes ámbitos principales de actuación:

- Combatir el fracaso escolar y concienciar a padres y profesores de la importancia de las revisiones oculares periódicas, ya que los problemas visuales repercuten directamente en los resultados escolares.
- Ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas desfavorecidas que no tienen acceso a una corrección óptica adecuada, previniendo y corrigiendo los 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, que están expuestos a los rayos UV sin protección desde una edad temprana.

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



- **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 añadir valor a nuestros productos.
- **Educación:** Nos comprometemos a sensibilizar a adultos y niños sobre la salud visual y auditiva.

Las iniciativas de la Fundación ALAIN AFFLELOU implican a equipos de la oficina central, las tiendas propias y las franquiciadas, así como a numerosas organizaciones e instituciones asociadas. A nivel local, animamos activamente a los equipos y a la red AFFLELOU a participar en las iniciativas de la Fundación. A través de estas acciones, estamos impulsando y avanzando hacia el objetivo de mejorar la salud y el bienestar de la sociedad, en línea con el ODS 3 como parte de la Agenda 2030.

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

EL DESIERTO DE LOS NIÑOS

Desde 2012, colaboramos con la Asociación El Desierto de los Niños, una iniciativa solidaria que recorre en caravana el desierto marroquí. Gracias a nuestra colaboración anual con la Asociación y a la participación de nuestros voluntarios, podemos mejorar la salud visual de la población que vive en las zonas más remotas del desierto marroquí. Esta iniciativa solidaria permite a un grupo de ópticos y optometristas voluntarios viajar en caravana al desierto para realizar revisiones visuales a la población local.

Una vez realizado el diagnóstico, se les entregan las gafas graduadas que necesitan, junto con gafas de sol. Dado el enorme impacto del sol en estas regiones, los altos niveles de exposición a los rayos solares provocan una serie de problemas de vista. Los limitados recursos de que disponen estos grupos, la dificultad de acceder a las revisiones y el hecho de que a menudo no pueden comprar gafas, provocan un deterioro de su salud visual. A través de esta acción, estamos trabajando para eliminar las barreras visuales en estas comunidades y ayudar a mejorar su calidad de vida.

#VOLVIENDO A VER

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

En 2023 celebramos la quinta edición de #VolviendoAVer, en colaboración con HOYA y Cruz Roja Española, para proporcionar atención visual y gafas graduadas 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 gafas, lo que va en detrimento de su calidad de vida y su bienestar.

El proyecto se coordina en todos los centros ópticos de ALAIN AFFLELOU en España. Acogemos a las personas con problemas visuales que la Cruz Roja Española identifica como los beneficiarios más vulnerables de sus acciones. Se proporcionan cuidados personalizados y se ofrecen gafas graduadas si las personas las necesitan.

Desde el lanzamiento de esta iniciativa en 2018, hemos revisado la vista y entregado gafas a más de 5110 personas, mejorando su calidad de vida y contribuyendo a su integración social y profesional.

DESDE 2012:



+ 70 ÓPTICOS HAN PARTICIPADO EN LA INICIATIVA



+ 6.850 REVISIONES VISUALES REALIZADAS



+ 4 000 GAFAS GRADUADAS ENTREGADAS



+ 4 800 GAFAS DE SOL ENTREGADAS



EN 2023



+ 1.200 BENEFICIARIOS

45% MUJERES Y NIÑOS

21 % INMIGRANTES Y REFUGIADOS

34 % EN SITUACIONES DE EXTREMA VULNERABILIDAD



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

UNA SEGUNDA VIDA PARA LAS GAFAS



Encuestas recientes muestran que hay un gran número de gafas que los usuarios ya no utilizan. Por ello es importante promover la segunda vida de las gafas.

Millones de personas en todo el mundo no disponen de recursos económicos suficientes para cuidar bien de su vista, por lo que alrededor del 90 % de las patologías visuales se concentran en los países de renta baja. Desde 2015, nos hemos asociado con Médico Lions Clubs de Francia y Lions Club Internacional de España (Lions International) en la lucha contra la ceguera evitable a través de un proyecto de reacondicionamiento de gafas, con el fin de proporcionar este producto sanitario esencial a las personas necesitadas.

En nuestras tiendas de Francia y España, hemos puesto a disposición de nuestros clientes y de todos los usuarios de gafas unas urnas de recogida en las que pueden depositar las gafas que ya no utilicen (graduadas, de lectura y de sol). Las gafas recogidas se envían al taller y nuestro socio las clasifica y reacondiciona. A continuación, se donan a nuevos beneficiarios a través de misiones humanitarias llevadas a cabo en todo el mundo por voluntarios y equipos locales, o se reciclan.

En 2023, se recogieron **más de 152 000 pares de gafas en nuestras tiendas** (125 000 en Francia y 27 000 en España) y se enviaron a nuestro socio, que las entregó a miles de personas en una decena de países de África y Asia.



EDUCACIÓN: queremos concienciar a jóvenes y mayores sobre la salud visual y auditiva

CAMPAÑA ESCOLAR EN FAVOR DE LA SALUD VISUAL

Como parte de la Fundación ALAIN AFFLELOU, la campaña escolar por la salud visual es nuestra acción social más importante. Todos los años, entre septiembre y octubre, los niños pueden acudir a nuestras ópticas para que les revisen gratuitamente la vista, y los niños de entre 5 y 7 años que tengan algún problema visual recibirán un par de gafas graduadas gratis.

La 23.ª edición de esta campaña mantiene los mismos objetivos: sensibilizar al mayor número posible de familias sobre la importancia de la salud visual de los niños mediante el diagnóstico precoz, y educar a los niños y concienciarlos sobre las buenas prácticas visuales.



Sabemos que el 30 % de los fracasos escolares de los niños se deben a problemas de 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 2022, realizamos más de 11 000 revisiones visuales y entregamos más de 5000 gafas gratuitas.

A lo largo de las 23 ediciones de esta campaña, hemos realizado más de 196 000 revisiones visuales y entregado más de 124 000 gafas graduadas.



LAS 3 REGLAS DE AFFLELOU

Distancia, tiempo y luz para prevenir la miopía

Según nuestros expertos, los ojos de los niños no están adaptados a la exposición a las pantallas. Por lo tanto, es necesario proteger su vista y retrasar la edad a la que pueden utilizar dispositivos electrónicos. La Fundación ALAIN AFFLELOU, a través de las tres reglas de AFFLELOU, sensibiliza sobre las consecuencias del uso de las pantallas. Aplicadas durante el periodo de confinamiento, estas reglas ayudan a inculcar las claves para prevenir la miopía desde una edad temprana

MANTENER LA DISTANCIA ADECUADA



la distancia es un factor clave. Cuanto más usamos las pantallas, más trabajan nuestros ojos. La distancia recomendada depende del dispositivo utilizado. Es una buena idea hacer pequeñas pausas con regularidad y aprovechar el tiempo para mirar un objeto lejano.

MANTENER UNA BUENA ILUMINACIÓN AMBIENTAL



el control del contraste en la luz ambiental reduce el desarrollo de la miopía. Debemos utilizar nuestros dispositivos digitales en un entorno bien iluminado, evitando los reflejos. Se recomienda que los niños participen en actividades al aire libre durante al menos dos horas al día.

REDUCIR EL TIEMPO DE EXPOSICIÓN



es aconsejable hacer pausas para que los ojos descansen. Cuantas más horas pasen trabajando a corta distancia, mayor será la probabilidad de desarrollar miopía.

Esta campaña está diseñada para concienciar sobre los riesgos que plantea el uso excesivo de pantallas, que ha aumentado en los últimos años. Como parte de esta iniciativa, colaboramos con una start-up del equipo del profesor Norberto López Gil de la Universidad de Murcia. Esta colaboración se ha visto impulsada por el lanzamiento de la aplicación móvil «myopia.app», diseñada por científicos y optometristas para proteger la vista de los niños con consejos que ayuden a los usuarios a desarrollar hábitos saludables.

PATROCINIOS

En ALAIN AFFLELOU compartimos valores con la cultura del deporte, como el espíritu de superación, la importancia del trabajo en equipo y la promoción de hábitos saludables.

Por eso, en los últimos años, hemos patrocinado el club de eSports «Movistar Riders», un club creado para contribuir al desarrollo de los deportes electrónicos, como canal directo de comunicación con los segmentos más jóvenes de la sociedad.

A través de algunos de los miembros más populares de equipos profesionales, difundimos entre los jugadores la importancia de cuidar su vista cuando pasan varias horas delante de las pantallas, como es el caso de muchos niños y adolescentes de hoy en día. Por eso, la campaña «Los héroes llevan gafas» del equipo Movistar Riders pretende concienciar a los jóvenes sobre la salud visual.





MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD
2023

#5
Medioambiente



MEDIOAMBIENTE

Para limitar su impacto ambiental, el Grupo AFFLELOU trabaja principalmente en el uso racional de los recursos naturales y en la medición y reducción de su huella de carbono.

El Grupo se compromete a integrar la sostenibilidad a lo largo de todo el ciclo de vida de sus productos, desde la fabricación hasta el final de su vida útil. Trabajamos con nuestros socios para mejorar el diseño ecológico de nuestros productos –utilizando materiales de origen biológico o reciclados o anticipando su fin de vida, por ejemplo–, así como de los envases y otros materiales.

Aunque el Grupo AFFLELOU no fabrica directamente gafas, se generan residuos en sus centros y edificios, así como en la red de tiendas (propias y franquiciadas), sobre todo a través de los productos no vendidos. Dentro de la red de tiendas, el consumo de agua también se ha identificado como un problema importante en relación con nuestras operaciones cotidianas.

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

INTEGRACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD EN TODO EL CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO

Como parte de nuestro enfoque de transformación sostenible, una de las principales áreas en las que estamos trabajando es el diseño ecológico de nuestros productos. Nos hemos comprometido a crear nuevas colecciones más responsables optimizando el uso de materias primas y utilizando nuevos materiales.

Por ejemplo, hemos lanzado nuevas gamas de productos fabricados con materiales alternativos, que nos permiten reducir el uso de recursos naturales, reducir la contaminación y contribuir al cumplimiento de nuestros compromisos medioambientales (por ejemplo, la colección H2O, MAGIC «Eco-Friendly», etc.).

Los productos que hemos comercializado y que se han beneficiado de nuestro enfoque de diseño ecológico cumplen siempre los criterios de calidad y durabilidad más estrictos. Se han fabricado con materias primas seleccionadas por su bajo impacto ambiental, al tiempo que ofrecen el máximo confort al cliente.

Materias primas más sostenibles en nuestros productos

En los últimos años, hemos optado por utilizar materiales con un menor impacto ambiental. De este modo, contribuimos a reducir los residuos contaminantes que repercuten en el cambio climático y dañan los ecosistemas. El Grupo ha promovido colecciones elaboradas con materias primas más sostenibles:

MAGIC «ECO-FRIENDLY»

en 2020 lanzamos monturas fabricadas con bioplástico (G850) obtenido a partir de una materia prima derivada del aceite de ricino. El ricino se cultiva en zonas semiáridas y no contribuye a la deforestación.

El uso de esta materia prima se ha extendido a casi todas las colecciones TCHIN TCHIN óptica y MAGIC. Hasta la fecha, se han comercializado más de un millón de monturas y se han fabricado dos millones de clips con este nuevo material.



EL 35 % DE NUESTRAS MONTURAS DE MARCA PROPIA Y EL 87 % DE NUESTROS CLIPS MAGIC ESTÁN FABRICADOS CON G850, UN BIOPLÁSTICO DERIVADO DEL ACEITE DE RICINO. Y EL 100 % DE LAS MONTURAS DE PLÁSTICO DE LA COLECCIÓN MAGIC Y TCHIN TCHIN ESTÁN FABRICADAS CON ESTE BIOPLÁSTICO.



LAS NUEVAS LENTILLAS L'ÉPHÉMÈRE DE AFFLELOU

LA NOUVELLE LENTILLE
L'ÉPHÉMÈRE
BY AFFLELOU

nuestras lentillas diarias l'Éphémère vienen en un envase con casi un 80 % menos de plástico (en comparación con los envases tradicionales). El envase está fabricado con plástico 100 % reciclado y casi el 99 % del plástico utilizado en el proceso de fabricación también lo es.



EL GRUPO AFFLELOU TAMBIÉN HA TRABAJADO EN EL DESARROLLO DE OTRAS COLECCIONES MÁS SOSTENIBLES, COMO LA GAMA DE GAFAS H₂O. LA COLECCIÓN H₂O DE AFFLELOU, LANZADA EN AGOSTO DE 2020, FUE LA PRIMERA COLECCIÓN DE GAFAS DE SOL DEL GRUPO CON MONTURAS FABRICADAS A PARTIR DE BOTELLAS DE PLÁSTICO RECICLADAS, CON LENTES BIODEGRADABLES Y ESTUCHES TAMBIÉN FABRICADOS CON MATERIALES RECICLADOS.

Más accesorios sostenibles en nuestra oferta

También utilizamos materias primas más sostenibles para los accesorios que acompañan a las gafas

FUNDAS Y ESTUCHES DE rPET

en los puntos de venta, las fundas de nuestros productos de marca propia están fabricadas íntegramente con plástico reciclado (rPET) procedente de botellas y envases. También ofrecemos estuches protectores en rPET para nuestros productos de marca propia. Desde que empezamos a trabajar con este material se han producido más de 5 millones de fundas y estuches.



LENTES DE PRESENTACIÓN Y BOLSAS PROTECTORAS INDIVIDUALES FABRICADAS CON BD8



los talcos de nuestras monturas de marca propia están fabricados con BD8, un plástico que puede descomponerse al cabo de 5 años. Hasta la fecha, se han fabricado más de 5 millones de unidades con BD8. Con BD8 también se fabrican millones de bolsas individuales para proteger productos como las gafas y sus varillas.

Gestión del final de la vida útil de los productos

Se da prioridad al envío de productos no vendidos y de stocks ópticos para su donación a través de las asociaciones establecidas por la Fundación ALAIN AFFLELOU. A continuación, el material se utiliza a través de iniciativas de apoyo a comunidades y/o personas necesitadas (para más detalles, consulte la sección «La Fundación ALAIN AFFLELOU»).

Las pilas y los audífonos también se reciclan en toda la red. Las organizaciones ecológicas *Ecopilas* en España y *Corepile* en Francia ponen a su disposición contenedores de recogida gratuita de pilas de audífonos usadas en todas las tiendas ALAIN AFFLELOU.



EN NUESTRAS TIENDAS DE FRANCIA Y ESPAÑA, HEMOS PUESTO A DISPOSICIÓN DE NUESTROS CLIENTES Y DE TODOS LOS USUARIOS DE GAFAS UNAS URNAS DE RECOGIDA EN LAS QUE PUEDEN DEPOSITAR LAS GAFAS QUE YA NO UTILICEN (GRADUADAS, DE LECTURA Y DE SOL). LAS GAFAS RECOGIDAS SE ENVÍAN AL TALLER Y NUESTRO SOCIO LAS CLASIFICA Y REACONDICIONA. A CONTINUACIÓN, SE ENTREGAN A NUEVOS BENEFICIARIOS A TRAVÉS DE MISIONES HUMANITARIAS LLEVADAS A CABO EN TODO EL MUNDO POR VOLUNTARIOS Y EQUIPOS LOCALES (PARA MÁS DETALLES, CONSULTE LA SECCIÓN «LA FUNDACIÓN ALAIN AFFLELOU») O SE RECICLAN.





■ GESTIÓN DE RESIDUOS

Dado que no existe una actividad de fabricación directa dentro del Grupo, las actividades de las tiendas no generan una cantidad significativa de residuos, aparte de las posibles existencias no vendidas (véase la sección «Gestión de stock de productos»).

Residuos procedentes del corte de vidrio

En las tiendas, las lentes se reciben en forma de discos por parte de los proveedores. A continuación, el personal de cada tienda corta y da forma a estos discos en el taller con una máquina biseladora. Las lentes se cortan para adaptarlas a la montura y a las necesidades del cliente.

El proceso de corte del vidrio genera pequeños fragmentos que forman un polvo. Como las máquinas pulidoras generan calor durante el proceso, se atemperan continuamente con agua, que se mezcla con el polvo de vidrio. En las tiendas, estas máquinas se limpian todos los días.

Está en marcha un proyecto para desarrollar un sistema de filtración que permita separar mejor esta agua y el material generado (residuos de polvo de vidrio), con el fin de recuperar y reutilizar mejor estos dos recursos en un circuito cerrado. Además de optimizar el uso de los recursos, este sistema ahorrará mucho trabajo a los equipos al limitar el número de cargas pesadas que tienen que transportar, así como una importante cantidad de tiempo en el vaciado y la limpieza diarios de las pulidoras.

Iniciativas de reducción de residuos en las oficinas

En la oficina central francesa, todos los vasos de plástico se han sustituido por vasos de papel. Todos los empleados de la oficina central han recibido también una botella de agua individual con su nombre, para animarlos a reducir el uso de vasos de un solo uso. En España, se distribuyeron una taza y una botella de agua reutilizable a cada empleado. Las máquinas de café en cápsulas también se han sustituido por máquinas de café en grano en España y en la oficina central francesa. Además, en la oficina central francesa y en España, los cubos de basura individuales se han sustituido por varios cubos de clasificación de residuos.

Gestión de residuos electrónicos

Contratistas externos especializados recogen y clasifican los equipos electrónicos utilizados por la empresa y sus equipos administrativos, así como los equipos de las tiendas.

Política de desmaterialización

Por lo general, se necesitan entre 4 y 6 hojas de papel para cada pedido de gafas en tienda (por ejemplo, presupuesto, verificación RGPD, acuerdo, seguro médico, factura, etc.). Se ha puesto en marcha la herramienta de firma electrónica y escaneado de documentos en papel para reducir el consumo de papel en las tiendas. Este sistema está implementado en las oficinas centrales, así como en todas las tiendas propias y en la mayoría de las franquiciadas de Francia y España.

Actualmente se está estudiando la eliminación de otros soportes en papel utilizados en los establecimientos (por ejemplo, folletos, avisos, carteles, etc.) y/o su sustitución por otras soluciones con un impacto ambiental reducido.



EN 2023, EL USO DE LA FIRMA ELECTRÓNICA SALVÓ 101 ÁRBOLES, AHORRÓ MÁS DE 20 MILLONES DE LITROS DE AGUA Y MÁS DE 12 MW DE ENERGÍA, EL EQUIVALENTE A MÁS DE 9000 KG DE CO₂⁴.

⁴Fuente: SIGNATURIT





■ GESTIÓN DEL AGUA

Consumo de agua de las pulidoras

El consumo de agua en las tiendas se ha identificado como un problema importante, por lo que es prioritario reducir el consumo de agua de las máquinas pulidoras utilizadas para cortar las lentes a la forma de las monturas.

Un ciclo de montaje en la máquina consume actualmente entre 6 y 8 litros de agua. Teniendo en cuenta que una tienda media realiza entre 50 y 60 ciclos de montaje por jornada laboral, el consumo anual de agua para el proceso de corte de la tienda puede estimarse, por tanto, entre 72 000 y 115 000 litros al año (entre 72 y 115 m³ al año).

Está en marcha un proyecto para desarrollar un sistema de filtración que permita separar mejor el agua de proceso y el material generado (residuos), con el fin de mejorar la reutilización del agua en un circuito cerrado. Este nuevo sistema permitirá a las tiendas reducir significativamente su consumo anual de agua en los próximos años.

■ APERTURA, RENOVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE TIENDAS

Cuando se trata de reformas, se suelen ofrecer dos tipos de servicios a los comercios: 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 y el mantenimiento de las tiendas se subcontratan a empresas externas, tanto para las tiendas propias como para las franquiciadas. Para todo este trabajo, 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 suponen alrededor de ¼ del coste total de apertura y acondicionamiento de una tienda. Los muebles de las tiendas están hechos principalmente de aglomerado y metal. También animamos a nuestra red de franquicias a conservar la mayor parte posible de su mobiliario. Sin embargo, si es necesario un cambio, nos comprometemos a recuperar el mobiliario y a reciclarlo internamente, ya sea en otra tienda o en la oficina central del Grupo.

Al abrir y/o renovar una futura tienda, los posibles

residuos de demolición se clasifican siempre 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. Los residuos de cartón procedentes de las obras y/o del mobiliario son sistemáticamente reutilizados por la tienda y/o reciclados.

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

Si una tienda cierra, los muebles de madera se envían siempre a la rama de reciclaje de madera.

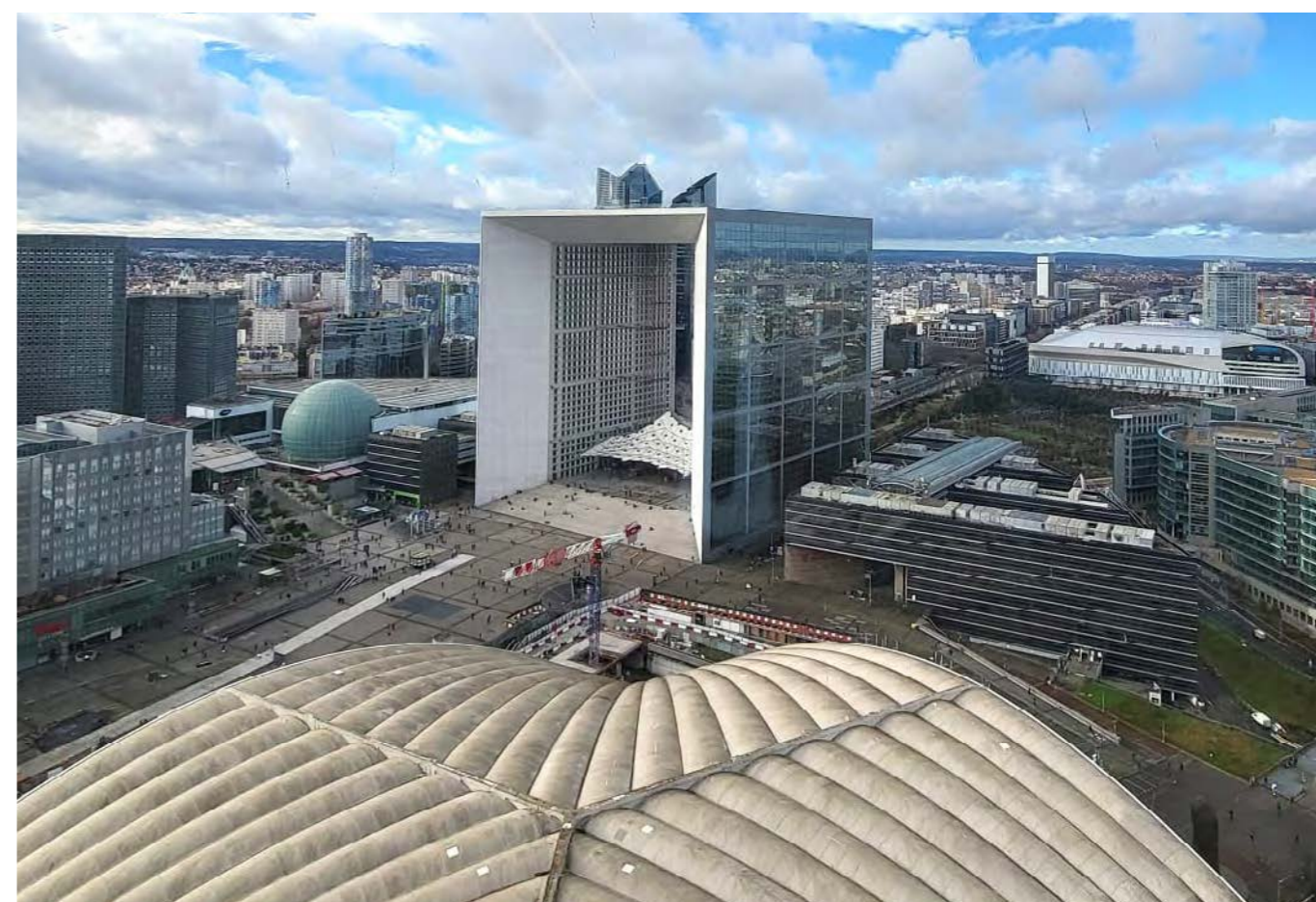


REDUCIR LA HUELLA DE CARBONO DE NUESTRAS ACTIVIDADES Y NUESTRA CADENA DE VALOR

Con el fin de limitar su huella de carbono, el Grupo AFFLELOU trabaja para reducir su consumo de energía, su huella vinculada al transporte y a la logística de los productos, a los viajes de negocios, así como a la gestión de los stocks de productos.

■ HUELLA DE CARBONO

En 2023, el Grupo AFFLELOU calculó por primera vez su huella de carbono utilizando la metodología Bilan Carbone® de la ADEME para las 6 categorías de emisiones (antes ámbitos 1, 2 y 3). La huella abarca tanto las oficinas centrales como las tiendas propias y franquiciadas francesas y españolas. Los resultados detallados se compartirán en el próximo Informe y en futuras publicaciones del Grupo.



Al medir su huella de carbono, el Grupo podrá formalizar su estrategia climática para los próximos años y, en particular, sus objetivos de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero. Los planes de acción se centrarán principalmente en la cadena de valor (emisiones de categoría 3), donde las actividades del Grupo tienen un mayor impacto.

La sensibilización del equipo desempeña un papel fundamental en el éxito de la implementación del enfoque de reducción de la huella de carbono. Por ejemplo, en 2023 se organizaron talleres del Mural del Clima para unos cuarenta empleados de las sedes francesa y española implicados en el cálculo de la huella de carbono y su estrategia de mitigación.



CONSUMO DE ENERGÍA

El Grupo consume electricidad para la iluminación, la climatización y la alimentación de los equipos informáticos en sus propias tiendas y en su oficina central.

CONSUMO DE ELECTRICIDAD - Tiendas propias	Unidad	Agosto 2021 - Julio 2022			Agosto 2021 - Julio 2022		
		ALAIN AFFLELOU Francia	ALAIN AFFLELOU España	TOTAL	ALAIN AFFLELOU Francia	ALAIN AFFLELOU España	TOTAL
CONSUMO DE ELECTRICIDAD	MWh	2.640	1.621	4 261	2.333	2.010	4 343

El consumo de electricidad en las tiendas se ha reducido sustituyendo sistemáticamente las lámparas por iluminación LED desde 2014, en tiendas propias y franquiciadas. Más del 60 % de las tiendas sucursales en Francia y el 98 % en España estarán equipadas con iluminación LED a finales de julio de 2023, en particular las tiendas más grandes. El 100 % de las sucursales deben estar equipadas en un plazo de 5 años. En España, el Grupo AFFLELOU se ha comprometido a sustituir la iluminación por equipos LED en todas las sucursales de aquí a 2024.

Se puede perder energía cuando los ordenadores y otros equipos informáticos de las tiendas (por ejemplo, televisores, paneles luminosos, etc.) no se apagan al final de la jornada y/o durante los cierres obligatorios. Actualmente se está implementando una herramienta de teleasistencia en el sistema informático de nuestras tiendas en Francia para ahorrar energía. La información de apertura y cierre está controlada por la herramienta que puede apagar a distancia la iluminación si la electricidad sigue funcionando cuando la tienda está cerrada.

Las tablets utilizadas en las tiendas para la adaptación virtual de las gafas también se programan automáticamente para que se activen justo antes de abrir y se desactiven justo después de cerrar. Este sistema automático compensa cualquier fallo en la parada del equipo.

Los sistemas de aire acondicionado de las tiendas (sucursales y franquiciadas) se programan en línea, lo que ofrece una mayor eficacia y reduce el consumo de electricidad. Desde 2022, se trabaja 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, efectivo a partir del 1 de agosto de 2022, para adquirir electricidad renovable certificada para sus oficinas centrales y sucursales. Del mismo modo, en Francia, el Grupo AFFLELOU tiene contratos de electricidad renovable certificada para su oficina central y sus sucursales.

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 (en comparación con un periodo de referencia elegido entre 2010 y 2019):

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

Se ha lanzado una campaña de auditoría energética en varias sucursales de Francia que dará lugar a planes de acción para reducir el consumo, en línea con los objetivos del decreto del sector terciario.

El traslado de la oficina central 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 las normas medioambientales internacionales, con la certificación HQE «Excepcional» y BREEAM «Excelente».



TRANSPORTE Y LOGÍSTICA DE PRODUCTOS

Para los productos de marca propia, el transporte de los productos desde los centros de fabricación hasta las tiendas AFFLELOU se subcontrata íntegramente a terceros externos. Antes, las monturas y las lentes se entregaban diariamente por separado. En lugar de realizar dos envíos por separado, se ha establecido un mecanismo de envío agrupado con los proveedores para reducir el impacto ambiental.

VIAJES DE NEGOCIOS Y DESPLAZAMIENTOS

En Francia, se ha establecido un contrato de alquiler de bicicletas eléctricas para los empleados de la oficina central. Los empleados pueden utilizarlos para viajes de negocios por la ciudad, para ir y volver del trabajo o los fines de semana.

En España, el Grupo AFFLELOU dispone de una flota de vehículos híbridos (20 coches híbridos de una flota de 25 vehículos) puestos a disposición de los directores regionales y de los representantes de los franquiciados.

Además, el Grupo promueve el teletrabajo proporcionando herramientas eficaces para trabajar a distancia y anima a sus empleados a hacerlo (para más detalles, consulte la sección «Salud y bienestar de los empleados»).

Para limitar los viajes de negocios, el Grupo dispone de una densa red de oficinas en todo el país. Los directores de zona y los representantes de ventas están asignados a una región para limitar los viajes de negocios.

Además, el Grupo AFFLELOU ha iniciado un proyecto para crear una plataforma dedicada a los viajes de negocios, donde se pueda animar a los empleados a utilizar medios de transporte menos contaminantes. Como parte de ello, se está actualizando la política de viajes para que los empleados puedan reservar sus propios viajes, dentro de un marco predefinido diseñado para reducir la huella de carbono asociada a los desplazamientos.

GESTIÓN DE STOCKS DE PRODUCTOS

El Grupo AFFLELOU está trabajando para desarrollar formas de añadir valor a los stocks de productos de marca propia no vendidos. Por ejemplo, parte de la mercancía no vendida se dona a Lions International.

Además, las pruebas virtuales en línea (desde casa o en la tienda) permiten a los clientes probarse productos que quizá aún no estén disponibles en su tienda más cercana, lo que permite adaptar mejor los volúmenes de producción a la demanda de los clientes.



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD
2023

#6

**Proveedores
y productos**



PROVEEDORES Y PRODUCTOS

El Grupo AFFLELOU se esfuerza por gestionar su cadena de suministro de forma ética y social y por reducir el impacto ambiental de sus prácticas de abastecimiento.

En el marco de sus relaciones contractuales con sus proveedores y fabricantes, el Grupo AFFLELOU ha desarrollado un modelo de central de compras para abastecer las tiendas propias y franquiciadas de los productos que venden. Para las compras destinadas a las necesidades de los equipos y de la red de la empresa (por ejemplo, papel, consumibles, etc.), el Grupo AFFLELOU recurre a proveedores de larga tradición.

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 puesto en marcha un sistema de gestión de la seguridad y la calidad específico, compuesto por una serie de requisitos y prácticas que garantiza la conformidad de sus productos con el marco reglamentario europeo y, por tanto, la calidad de los productos sanitarios comercializados por el Grupo.

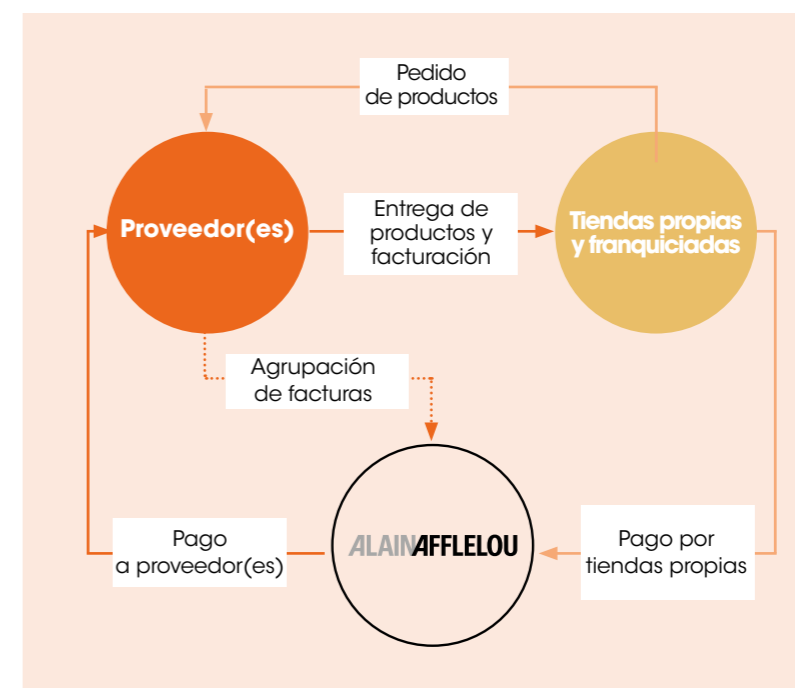
DESARROLLAR RELACIONES RESPONSABLES CON NUESTROS PROVEEDORES

■ NUESTRO MODELO CENTRAL DE COMPRAS Y PAGOS

Para facilitar los suministros y las compras de sus tiendas propias y franquiciadas, el Grupo AFFLELOU ha desarrollado un circuito interno de referencias y pagos. Los proveedores se referencian a través de un contrato específico con el franquiciador, que gestiona la herramienta central de referencias de AFFLELOU. Un departamento dedicado a las compras y al listado de los proveedores del Grupo se encarga de confeccionar la lista de proveedores, establecer las condiciones de suministro y negociar los contratos.

Las tiendas propias y franquiciadas solo pueden trabajar y pedir productos a proveedores autorizados. Las tiendas propias y franquiciadas realizan sus pedidos directamente al proveedor que figura en el sistema central de referencias.

El proveedor entrega los productos y emite la factura al franquiciado. Cada mes, el proveedor presenta un extracto de todas las facturas al Grupo AFFLELOU, que paga a los proveedores en nombre de los franquiciados. Este sistema simplifica el proceso tanto para los franquiciados como para los proveedores. Mediante esta relación tripartita y este marco global, el Grupo AFFLELOU garantiza la calidad de los productos y las condiciones de suministro (por ejemplo, el servicio posventa, las condiciones financieras, etc.) de su red como intermediario. El sistema central de referencias se establece tanto para los productos que no son de marca del Grupo, que son la mayoría, como para los productos de marca ALAIN AFFLELOU.



NUESTROS PRODUCTOS DE MARCA PROPIA

Los productos de la marca ALAIN AFFLELOU son elaborados por fabricantes asociados desde hace muchos años. El Grupo AFFLELOU compra los productos directamente a estos fabricantes por cuenta de sus tiendas propias y franquiciadas, actuando así, como mayorista. Los productos se guardan en un almacén central antes de ser distribuidos a las distintas tiendas del Grupo.

ÉTICA DE LOS PROVEEDORES EN TODA LA CADENA DE SUMINISTRO

El Grupo AFFLELOU se esfuerza por gestionar su cadena de suministro a nivel ético y social, así como por reducir el impacto ambiental de sus prácticas de compra.

Desde 2021, existe en Francia una Carta ética de proveedores que incluye principios y compromisos en materia de ética y comportamiento responsable (por ejemplo, lucha contra la corrupción, cumplimiento de las normas éticas, competencia leal), respeto de los derechos humanos (por ejemplo, lucha contra el trabajo forzado, el trabajo infantil, la discriminación, el acoso y los abusos; respeto de la salud y la seguridad) y condiciones de trabajo adecuadas (por ejemplo, horarios laborales, salarios y prestaciones, libertad de asociación), así como de respeto por el medioambiente (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 probidad establecidos en las leyes y reglamentos aplicables a la Carta. También se compromete a aplicar estos valores y principios dentro de su propia cadena de suministro. Adjunta a todos los nuevos contratos con proveedores, la Carta 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 establecido un código de conducta para los proveedores, que se aplica a todos los proveedores, contratistas y subcontratistas de ALAIN AFFLELOU España. La finalidad de este documento es difundir y promover los principios de conducta y valores del Grupo AFFLELOU en la contratación de terceros y proveedores.

El Grupo AFFLELOU está desarrollando un programa informático para evaluar las prácticas éticas de los proveedores de referencias y comunicación (productos de la marca ALAIN AFFLELOU y compras en general), especialmente en el contexto del deber de diligencia. En 2022, se ha evaluado a cerca de 250 proveedores durante una fase piloto. El objetivo es ampliar esta evaluación al resto de proveedores en 2023 y 2024.

Los equipos de Compras y Suministros son conscientes de qué proveedores tienen un enfoque de sostenibilidad avalado por diferentes certificaciones, de acuerdo con la norma ISO 26000, en particular a nivel confirmado.

Además, el Grupo lleva a cabo inspecciones para asegurarse de que no se utiliza mano de obra no declarada durante la construcción, renovación y demolición de las tiendas.

Las compras generales en la oficina central tienen normas distintas de las que se aplican a las compras en las tiendas. Las compras y los servicios de la oficina central son suministrados por proveedores autorizados. En el momento de recibir referencias, se comprueban varios aspectos de sostenibilidad y luego se consulta regularmente a los proveedores para que actualicen sus documentos justificativos. Entre los aspectos que se comprueban, el Grupo concede especial importancia a la composición de los productos adquiridos y utilizados para determinados servicios, a la Calidad de Vida en el Trabajo, a la formación y al seguimiento de los proveedores de servicios y a sus condiciones de trabajo.



GARANTIZAR LA CALIDAD Y SEGURIDAD DE NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Todos los productos y procesos nuevos se aprueban siguiendo el proceso de marcado de la Comunidad Europea antes de su comercialización. Dependiendo de la clase de riesgo del producto, un organismo independiente autorizado interviene en el proceso de marcado CE para evaluar la conformidad. Los equipos de las tiendas también comprueban los pedidos para garantizar la calidad de los productos recibidos antes de ofrecérselos a los clientes.

PRODUCTOS DE LA MARCA ALAIN AFFLELOU (AA)

Entre agosto de 2022 y julio de 2023, los productos de la marca ALAIN AFFLELOU (óptica) representaron el 35 % de las compras realizadas por las tiendas propias y franquiciadas.

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

La fabricación de los productos de la marca AA se subcontrata íntegramente a fabricantes situados principalmente en Asia, con los que el Grupo trabaja desde hace mucho tiempo. Los dos principales proveedores son chinos (para monturas y lentes) y japoneses (para lentes), que representan la gran mayoría de la producción anual de la marca AA. La fabricación de los productos de la marca AA se rige por los requisitos y especificaciones de producción aplicados por el Grupo según los 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, horario laboral, salarios y prestaciones, libertad de asociación), así como el respeto por el medioambiente.

El fabricante también exige que sus fábricas y socios se sometan a auditorías periódicas por parte de los siguientes organismos:

- El certificado International Sustainability & Carbon certificate (ISCC), que exige que las materias primas sean de origen vegetal o recicladas.
- El Global Recycled Standard (GRS), que evalúa el contenido reciclado de un producto y el cumplimiento de criterios medioambientales y sociales.
- La Sedex Members Ethical Trade Audit (SMETA), que evalúa las prácticas empresariales responsables a través de los 4 pilares de SMETA, incluidas normas laborales, salud y seguridad, medioambiente y ética empresarial.
- La Aluminium Stewardship Initiative (ASI), que establece los requisitos para la producción, el abastecimiento y la gestión responsables del aluminio.

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

PRODUCTOS QUE NO SON DE LA MARCA AA

En 2023, los productos ópticos no pertenecientes a AA representarán el 65 % de las compras de las tiendas propias y franquiciadas.

El número de proveedores que figuran en la lista de productos ópticos y auditivos es bastante limitado (unos 230 proveedores inscritos en 2023, incluidas las principales zonas geográficas).

Los fabricantes de lentes, monturas, gafas de sol y lentillas son grandes empresas con presencia internacional, la mayoría de las cuales están comprometidas con un enfoque de sostenibilidad. Como parte de este enfoque, se asumen compromisos e iniciativas para abordar el impacto ambiental y social de la fabricación de productos. Cuando un proveedor dispone de su propio Código de Conducta y/o Código Deontológico, se adjunta sistemáticamente al contrato de suministro firmado con el Grupo AFFLELOU.

Evaluación periódica de las materias primas y los productos comercializados

El Grupo AFFLELOU también mantiene estrechas relaciones con sus proveedores y trabaja con ellos en proyectos para reducir el impacto de los procesos de producción y de los productos. Para ayudar a que surjan estos proyectos, el Grupo AFFLELOU organiza una reunión mensual dedicada a la innovación, así como talleres de innovación dos veces al año con los mayores proveedores de la red. Durante estas sesiones, el Grupo presenta un documento informativo al que los proveedores deben responder proponiendo soluciones innovadoras.

Al término de estas sesiones, pueden surgir proyectos de desarrollo en colaboración entre el Grupo AFFLELOU y sus proveedores. 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 facilidad de uso.



NOTA METODOLÓGICA

TERCERA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD VOLUNTARIA

La Memoria de Sostenibilidad de 2023 («la Memoria») es el tercer informe voluntario publicado por el Grupo AFFLELOU sobre su enfoque de sostenibilidad. Forma parte de un proceso de transparencia hacia sus distintos grupos de interés y de una voluntad de hacer más claras las ambiciones y los compromisos del Grupo. La Memoria describe los diversos proyectos e iniciativas de sostenibilidad emprendidos por nuestras diferentes entidades y equipos, así como los principales resultados en términos de desempeño obtenidos por el Grupo.

Tras la aplicación de la Directiva europea 2014/95/UE relativa a la publicación de información no financiera de las empresas, el Grupo AFFLELOU está obligado a publicar una memoria anual de resultados no financieros para su filial española. Por ello, el Grupo publica un informe anual sobre sus resultados no financieros en España desde el ejercicio 2022. En Francia, el Grupo no está sujeto actualmente a esta obligación.

Para la elaboración de la Memoria, el Grupo AFFLELOU tiene en cuenta 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 DEL INFORME

La información cualitativa y cuantitativa proporcionada en esta Memoria se refiere al ejercicio 2023 (del 1 de agosto de 2022 al 31 de julio de 2023) del Grupo AFFLELOU. De referirse los datos de esta Memoria al año natural 2023, a ejercicios anteriores y/o a futuras iniciativas que se pongan en marcha, se especificará en aquellos casos que corresponda. Cuando se hace un seguimiento de determinados datos a lo largo de un periodo de notificación distinto del ejercicio financiero, el periodo se indica debajo de las cifras correspondientes. También se incluye información sobre iniciativas emprendidas en años anteriores, pero aún aplicables al ejercicio 2023, así como eventos de especial interés para el ejercicio 2024 ya conocidos en la fecha de finalización de esta Memoria.

ALCANCE DE LA INFORMACIÓN

La Memoria cubre las principales tiendas propias y entidades pertenecientes al Grupo AFFLELOU a 31 de julio de 2023, en particular en Francia y España. Los demás países en los que opera el Grupo, que en conjunto representan menos del 10 % de la actividad total de la red, no se incluyen aún en esta Memoria, salvo que se indique lo contrario.

Además, la contribución de los franquiciados se ha excluido de las cifras presentadas en esta Memoria en la mayoría de los casos. El alcance de la información y los datos relativos a los aspectos sociales (por ejemplo, plantilla, formación, convenios colectivos, etc.) y medioambientales (consumo de energía, emisiones de gases de efecto invernadero, eliminación de residuos, etc.) solo incluye los centros, oficinas y tiendas propias que son propiedad directa del Grupo y están gestionados por este (tiendas propias). En los casos en los que la contribución de los franquiciados se ha incluido en las cifras, se indica sistemáticamente.

ORGANIZACIÓN DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE INFORMES Y RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Desde hace varios años se recopilan datos no financieros dentro del Grupo para las siguientes entidades y filiales: ALAIN AFFLELOU Franchiseur (Francia), tiendas propias ALAIN AFFLELOU Francia, ALAIN AFFLELOU España, tiendas propias ALAIN AFFLELOU España, ALAIN AFFLELOU Bélgica, ALAIN AFFLELOU Portugal, marcas 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 y está supervisada por el Departamento de sostenibilidad.

El Grupo AFFLELOU se dotará de una herramienta de información no financiera para el ejercicio 2024 con el fin de facilitar el seguimiento y medir mejor sus resultados en materia de sostenibilidad.

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

TEMAS EXCLUIDOS

Varias cuestiones de sostenibilidad se consideran irrelevantes e inmateriales para las actividades del Grupo AFFLELOU. Por consiguiente, estas cuestiones no se recogen en la presente Memoria:

- Compromisos e iniciativas para combatir el desperdicio de alimentos
- Compromisos e iniciativas para combatir la inseguridad alimentaria
- Compromisos e iniciativas de bienestar animal
- Compromisos e iniciativas a favor de una alimentación responsable, justa y sostenible

APROBACIÓN

La Memoria de Sostenibilidad de 2023 ha sido elaborada y validada por el Comité de Sostenibilidad del Grupo AFFLELOU y posteriormente aprobada por el Presidente del Grupo. La información contenida en esta Memoria aún no se ha sometido a una auditoría externa.



ANEXOS

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 estrategia de sostenibilidad del Grupo AFFLELOU.

Pilar	Compromiso	Indicador no financiero	Unidad	Grupo AFFLELOU	En: Francia	En: España	Ámbito temporal
FACILITAR EL ACCESO A PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE MEJOREN LA SALUD VISUAL Y AUDITIVA DE LAS PERSONAS		Número de tiendas propias	Número	177	83	88	A 31/07/2023
		Número de tiendas franquiciadas	Número	1.263	844	275	A 31/07/2023
EMPLEADOS	Atraer y fidelizar el talento	Número de empleados de AFFLELOU - Oficina central	Empleados	367	243	101	A 31/07/2023
		Número de empleados de AFFLELOU - Tiendas propias	Empleados	1.047	540	478	A 31/07/2023
		Número total de empleados de AFFLELOU (oficina central y tiendas propias)	Empleados	1.414	783	579	A 31/07/2023
		Porcentaje de empleados permanentes de AFFLELOU	%	89%	85%	95%	A 31/07/2023
		Número total de nuevas contrataciones - Empleados de AFFLELOU	Número	562	318	244	Agosto 2022 - Julio 2023
		Número total de bajas - Empleados de AFFLELOU	Número	573	304	269	Agosto 2022 - Julio 2023
		Tasa de renovación (tasa de rotación) - Empleados de AFFLELOU	%	12%	9%	17%	Agosto 2022 - Julio 2023
	Impulsar el desarrollo de nuestros empleados	Porcentaje de empleados de AFFLELOU que han tenido una revisión anual de su rendimiento	%	76%	82%	69%	A 31/07/2023
		Número total de sesiones de formación recibidas por los empleados de AFFLELOU	Número	2.132	1 499	633	Agosto 2022 - Julio 2023
		Total de horas de formación recibidas por los empleados de AFFLELOU	Horas	35.620	12 338	23 282	Agosto 2022 - Julio 2023
	Luchar contra la discriminación y fomentar la diversidad y la inclusión	Porcentaje de mujeres en la plantilla de AFFLELOU	%	69%	61%	79%	A 31/07/2023
		Porcentaje de mujeres en la oficina central - Empleados de AFFLELOU	%	58%	54%	65%	A 31/07/2023
		Porcentaje de mujeres en las tiendas propias - Empleados de AFFLELOU	%	73%	65%	83%	A 31/07/2023
		Porcentaje de mujeres en el Comité Ejecutivo (COMEX)	%	43%			A 31/07/2023
		Índice de Igualdad de Género AFFLELOU Óptico	x / 100	-	78/100		2023
		Índice de Igualdad de Género FRANQUICIAS ALAIN AFFLELOU	x / 100	-	75/100		2023
		Índice de Igualdad de Género AFFLELOU	x / 100	-	88/100		2023
		Número de empleados con discapacidad	Número	33	14	19	A 31/07/2023
	Promover un entorno de trabajo de calidad y el bienestar de los empleados	Número total de accidentes con baja - Empleados de AFFLELOU	Número	17	17	0	Agosto 2022 - Julio 2023
		Número total de accidentes sin baja - Empleados de AFFLELOU	Número	11	6	5	Agosto 2022 - Julio 2023
		Índice de gravedad (accidentes con baja) - Empleados de AFFLELOU	Número	0,34	0,57	0,01	Agosto 2022 - Julio 2023
Número de días de ausencia por enfermedad - Empleados de AFFLELOU		Días	18.486	12 604	5 882	Agosto 2022 - Julio 2023	
Número de días de baja por accidente laboral - Empleados de AFFLELOU		Días	765	765	0	Agosto 2022 - Julio 2023	

Pilar	Compromiso	Indicador no financiero	Unidad	Grupo AFFLELOU	En: Francia	En: España	Ámbito temporal
EMPLEADOS	Promover un entorno de trabajo de calidad y el bienestar de los empleados	Número de otros días de ausencia - Empleados de AFFLELOU	Días	6.306	3.479	2.827	Agosto 2022 - Julio 2023
		Número total de días de ausencia - Empleados de AFFLELOU	Días	26.954	16.849	10.105	Agosto 2022 - Julio 2023
		Tasa de absentismo - Empleados de AFFLELOU	%	6%	7%	5%	Agosto 2022 - Julio 2023
FRANQUICIADOS	Promover el desarrollo responsable de nuestra red de franquicias	Número de propietarios de franquicias	Número	807	495	233	A 31/07/2023
		Número de proyectos apoyados en el marco del programa de emprendimiento ADELANTE	Número	160	40	120	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 31/07/2023
		Net Promoter Score (NPS) - Cliente final - Productos auditivos	Puntos	-	83	91	A 31/07/2023
	Sensibilizar a nuestros clientes y a la sociedad en material de salud visual y auditiva	«VOLVIENDO A VER» - Número total de beneficiarios	Número	1.281	-	-	Agosto 2022 - Julio 2023
		«VOLVIENDO A VER» - Número total de gafas entregadas	Número	1.359	-	-	Agosto 2022 - Julio 2023
		«VOLVIENDO A VER» - Número total de beneficiarios	Número	5.112	-	-	Desde el inicio de la colaboración (2018)
		VOLVIENDO A VER - Número total de gafas entregadas	Número	5.269	-	-	Desde el inicio de la asociación (2018)
		«EL DESIERTO DE LOS NIÑOS» - Número de ópticas que participan en la iniciativa	Número	13	-	-	Agosto 2022 - Julio 2023
		«EL DESIERTO DE LOS NIÑOS» - Número de revisiones visuales realizadas	Número	1.150	-	-	Agosto 2022 - Julio 2023
		«EL DESIERTO DE LOS NIÑOS» - Número de gafas graduadas entregadas	Número	922	-	-	Agosto 2022 - Julio 2023
		«EL DESIERTO DE LOS NIÑOS» - Número de gafas de sol entregadas	Número	347	-	-	Agosto 2022 - Julio 2023
		«EL DESIERTO DE LOS NIÑOS» - Número de ópticas que participan en la iniciativa	Número	70	-	-	Desde el inicio de la asociación (2012)
		«EL DESIERTO DE LOS NIÑOS» - Número de revisiones visuales realizadas	Número	6.854	-	-	Desde el inicio de la asociación (2012)
		«EL DESIERTO DE LOS NIÑOS» - Número de gafas graduadas entregadas	Número	4.000	-	-	Desde el inicio de la asociación (2012)
		«EL DESIERTO DE LOS NIÑOS» - Número de gafas de sol entregadas	Número	4.847	-	-	Desde el inicio de la asociación (2012)
		Campaña Escolar en Favor de la Salud Visual - Número de revisiones visuales realizadas	Número	11.205	-	-	Agosto 2022 - Julio 2023
		Campaña Escolar en Favor de la Salud Visual - Número de gafas entregadas	Número	5.347	-	-	Agosto 2022 - Julio 2023
		Campaña Escolar en Favor de la Salud Visual - Número de revisiones visuales realizadas	Número	196.932	-	-	Desde el inicio de la iniciativa
		Campaña escolar de salud ocular - Número de gafas entregadas	Número	124.795	-	-	Desde el inicio de la iniciativa
		Lions International - Número de gafas recogidas	Número	152.331	124.763	27.568	Agosto 2022 - Julio 2023
		Lions International - Número de gafas recogidas	Número	618.639	444.763	173.876	Desde el inicio de la asociación (2015)



Pilar	Compromiso	Indicador no financiero	Unidad	Grupo AFFLELOU	En: Francia	En: España	Ámbito temporal
MEDIOAMBIENTE	Limitar el impacto medioambiental de nuestros productos y embalajes a lo largo de su ciclo de vida	MAGIC - Porcentaje de monturas fabricadas con bioplásticos (G850)	%	35%	-	-	Agosto 2022 - Julio 2023
		MAGIC - Porcentaje de clips fabricados con bioplásticos (G850)	%	87%	-	-	Agosto 2022 - Julio 2023
		Porcentaje de fundas de productos de marca propia ALAIN AFFLELOU fabricadas con plástico reciclado (rPET)	%	100%	-	-	Agosto 2022 - Julio 2023
		Número de fundas de plástico reciclado (rPET) para nuestros productos de marca propia ALAIN AFFLELOU	Número	5 millones	-	-	Desde el inicio del proyecto
		Porcentaje de lentes de presentación de gafas graduadas de marca propia ALAIN AFFLELOU fabricadas con bioplásticos BD8	%	100%	-	-	Agosto 2022 - Julio 2023
		Número de lentes de presentación de gafas graduadas de marca propia ALAIN AFFLELOU fabricadas con bioplástico BD8	Número	+ 5 millones	-	-	Desde el inicio del proyecto
		Porcentaje de bolsas utilizadas para transportar y almacenar las gafas de la marca propia ALAIN AFFLELOU fabricadas con bioplástico BD8	%	100%	-	-	Agosto 2022 - Julio 2023
		Número de bolsas utilizadas para transportar y almacenar las gafas de la marca propia ALAIN AFFLELOU fabricadas con bioplásticos BD8	Número	10 millones	-	-	Desde el inicio del proyecto
		Porcentaje de fundas protectoras para varillas de gafas de la marca propia ALAIN AFFLELOU fabricadas con bioplásticos BD8	%	100%	-	-	Agosto 2022 - Julio 2023
		Número de fundas protectoras para varillas de gafas de la marca propia ALAIN AFFLELOU fabricadas con bioplásticos BD8	Número	20 millones	-	-	Desde el inicio del proyecto
Reducir la huella de carbono de nuestras actividades y de nuestra cadena de valor	Consumo total de electricidad de las tiendas propias	MWh	4.343	2.333	2.010	Agosto 2022 - Julio 2023	
	Porcentaje de tiendas propias equipadas con lámparas LED	Número		> 60%	98%	Agosto 2022 - Julio 2023	
PROVEEDORES Y PRODUCTOS	Desarrollar relaciones responsables con nuestros proveedores	Número total de proveedores referenciados (óptica y audición)	Número	230	-	-	A 31/07/2023
	Garantizar la calidad y seguridad de nuestros productos y servicios	Porcentaje de productos de marca AA en las compras totales (óptico) (tiendas propias y franquiciadas)	%	35%	-	-	Agosto 2022 - Julio 2023
		Porcentaje de productos bajo licencia en las compras totales (óptico) (tiendas propias y franquiciadas)	%	65%	-	-	Agosto 2022 - Julio 2023

CORRESPONDENCIA CON LAS NORMAS GRI

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

En la actualidad, los informes de sostenibilidad del Grupo AFFLELOU se basan en las normas GRI. Por lo tanto, esta Memoria hace referencia a las directrices de las normas GRI en vigor. Se utilizan determinadas normas GRI, o partes de su contenido, para proporcionar información sobre cuestiones específicas relacionadas con el enfoque de sostenibilidad del Grupo.

En última instancia, el Grupo AFFLELOU pretende elaborar un Informe conforme a las normas GRI, para ofrecer una imagen completa de sus impactos más significativos en la economía, el medioambiente y las personas, y de cómo el Grupo gestiona estos impactos.

Correspondencia de la GRI	Título de la Memoria de Sostenibilidad 2023	Número de página	
GRI 100: NORMAS UNIVERSALES			
102	INFORMACIÓN GENERAL	Nuestra identidad	10
		Gobierno corporativo	16
		Integrar la RSC en el gobierno corporativo	21
103	ENFOQUE DE GESTIÓN	Gobernanza empresarial	16
		Integrar la RSC en el gobierno corporativo	21
GRI 200: NORMAS SECTORIALES			
201	DESEMPEÑO ECONÓMICO	Nuestra identidad	10
		Ofrecer productos y servicios innovadores y accesibles para el mayor número posible de personas	69
202	PRESENCIA EN EL MERCADO	Nuestra identidad	10
		Ofrecer productos y servicios innovadores y accesibles para el mayor número posible de personas	69
		Apoyar el desarrollo responsable de nuestra red de franquicias	57
203	IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO	Sensibilizar a nuestros clientes y a la sociedad en materia de salud visual y auditiva	76
204	PRÁCTICAS DE COMPRA	Desarrollar relaciones responsables con nuestros proveedores	101
205	ANTICORRUPCIÓN	Integrar la ética en nuestras prácticas y relaciones con los grupos de interés	32
206	COMPETENCIA DESLEAL	Integrar la ética en nuestras prácticas y relaciones con los grupos de interés	32
207	FISCALIDAD	Integrar la ética en nuestras prácticas y relaciones con los grupos de interés	32
GRI 300: NORMAS TEMÁTICAS			
301	MATERIALES	Limitar el impacto medioambiental de nuestros productos y embalajes a lo largo de su ciclo de vida	89
302	ENERGÍA	Reducir la huella de carbono de nuestras actividades y nuestra cadena de valor	95
303	AGUA Y EFLUENTES	Limitar el impacto medioambiental de nuestros productos y embalajes a lo largo de su ciclo de vida	89
304	BIODIVERSIDAD	No aplicable	-



Correspondencia de la GRI		Título de la Memoria de Sostenibilidad 2023	Número de página
305	EMISIONES	Reducir la huella de carbono de nuestras actividades y nuestra cadena de valor	95
306	RESIDUOS	Limitar el impacto medioambiental de nuestros productos y embalajes a lo largo de su ciclo de vida	89
307	CUMPLIMIENTO AMBIENTAL	Integrar la ética en nuestras prácticas y relaciones con los grupos de interés	32
308	EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES	Desarrollar relaciones responsables con nuestros proveedores	101
401	EMPLEO	Atraer y fidelizar el talento	39
402	RELACIONES EMPLEADOS-DIRECCIÓN	Promover un entorno de trabajo de calidad y el bienestar de los empleados	49
403	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	Promover un entorno de trabajo de calidad y el bienestar de los empleados	49
404	FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	Apoyar el desarrollo de nuestro talento	42
405	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	Luchar contra la discriminación y fomentar la diversidad y la inclusión	45
406	NO DISCRIMINACIÓN	Luchar contra la discriminación y fomentar la diversidad y la inclusión	45
407	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA	Promover un entorno de trabajo de calidad y el bienestar de los empleados	49
408	TRABAJO INFANTIL	Integrar la ética en nuestras prácticas y relaciones con los grupos de interés Desarrollar relaciones responsables con nuestros proveedores	32 101
409	TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO	Integrar la ética en nuestras prácticas y relaciones con los grupos de interés Desarrollar relaciones responsables con nuestros proveedores	32 101
410	PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD	Promover un entorno de trabajo de calidad y el bienestar de los empleados	49
411	DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS	No aplicable	-
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	32 101
413	COMUNIDADES LOCALES	Sensibilizar a nuestros clientes y a la sociedad en materia de salud visual y auditiva	76
414	EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES	Desarrollar relaciones responsables con nuestros proveedores	101
415	POLÍTICAS PÚBLICAS	No aplicable	-
416	SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	Garantizar la calidad y seguridad de nuestros productos y servicios	104
417	MARKETING Y ETIQUETADO	Garantizar la calidad y seguridad de nuestros productos y servicios	104
418	PRIVACIDAD DEL CLIENTE	Integrar la ética en nuestras prácticas y relaciones con los grupos de interés	32
419	CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO	Integrar la ética en nuestras prácticas y relaciones con los grupos de interés	32

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

4 temas y 10 principios del Pacto Mundial de la ONU	Preguntas correspondientes en el Informe del COP	Título de la Memoria de Sostenibilidad 2023	Número de página
DERECHOS HUMANOS	P1 Promover y respetar la protección del derecho internacional de los derechos humanos	Materialidad HR1	Integrar la ética en nuestras prácticas y relaciones con los grupos de interés.
	P2 Asegurarse de no ser cómplice de violaciones de los derechos humanos	Compromiso HR2 Prevención HR3-HR6 Revisión y elaboración de informes HR7-HR8	Desarrollar relaciones responsables con nuestros proveedores.
NORMAS INTERNACIONALES DEL TRABAJO	P3 Respetar la libertad de asociación y reconocer el derecho a la negociación colectiva	Materialidad HR1	Luchar contra la discriminación y fomentar la diversidad y la inclusión
	P4 Contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio	Compromiso L1-L1.2	Promover un entorno de trabajo de calidad y el bienestar de los empleados
	P5 Contribuir a la abolición efectiva del trabajo infantil	Prevención L2-L5	Desarrollar relaciones responsables con nuestros proveedores
	P6 Contribuir a la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación	Resultados L6-L10 Revisión y elaboración de informes L11-L12	
MEDIOAMBIENTE	P7 Adoptar un enfoque preventivo frente a los problemas medioambientales	Materialidad E12	Limitar el impacto medioambiental de nuestros productos y embalajes a lo largo de su ciclo de vida
	P8 Fomentar iniciativas para promover una mayor responsabilidad medioambiental	Compromiso E1-E1.1	Reducir la huella de carbono de nuestras actividades y nuestra cadena de valor
	P9 Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente	Prevención E2-E5 Resultados E6, E8-E10, E12-E14, E19-E21 Revisión y elaboración de informes E22	Desarrollar relaciones responsables con nuestros proveedores Garantizar la calidad y seguridad de nuestros productos y servicios
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	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
		Prevención AC3-AC4 Resultados AC5 Revisión y elaboración de informes AC6-AC8	Desarrollar relaciones responsables con nuestros proveedores

El Grupo AFFLELOU ha comunicado la información citada en este índice de contenido GRI para el periodo 01/08/2022 - 31/07/2023 con referencia a las normas GRI.



TABLA DE CORRESPONDENCIAS CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Las Naciones Unidas adoptaron los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en septiembre de 2015. Los 193 Estados miembros de la ONU han adoptado la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Es una agenda para las personas, para el planeta, para la prosperidad, para la paz y para las alianzas. Su visión es transformar nuestro mundo erradicando la pobreza y garantizando su transición hacia un desarrollo sostenible. La Agenda 2030 también se caracteriza por el reconocimiento de los vínculos intrínsecos entre los distintos temas y la necesidad de movilizar a todos los actores, tanto institucionales como de la sociedad civil.

Con respecto a su estrategia de sostenibilidad, que comprende 6 pilares y 14 compromisos, el Grupo AFFLELOU ha identificado 5 ODS prioritarios a los que contribuye en mayor medida a través de sus actividades en toda su cadena de valor.

6 PILARES ESTRATÉGICOS DE SOSTENIBILIDAD	14 COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD	CONTRIBUCIÓN A LOS ODS
GOBERNANZA Y ÉTICA	Integrar la RSC en el gobierno corporativo	 Objetivo n.º 16 Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, garantizar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles
	Integrar la ética en nuestras prácticas y relaciones con los grupos de interés	
EMPLEADOS	Atraer y fidelizar el talento	 Objetivo n.º 8 Promover el crecimiento económico sostenido, compartido y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos
	Impulsar el desarrollo de nuestros empleados	
	Luchar contra la discriminación y fomentar la diversidad y la inclusión	
	Promover un entorno de trabajo de calidad y el bienestar de los empleados	
FRANQUICIADOS	Promover el desarrollo responsable de nuestra red de franquicias	 Objetivo n.º 8 Promover el crecimiento económico sostenido, compartido y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos
CLIENTES Y SOCIEDAD	Actuar a diario para mejorar la satisfacción y la experiencia del cliente	 Objetivo n.º 3 Permitir que todos vivan con buena salud y promover el bienestar a todas las edades
	Ofrecer productos y servicios innovadores y accesibles para el mayor número posible de personas	
	Sensibilizar a nuestros clientes y a la sociedad en materia de salud visual y auditiva	
MEDIOAMBIENTE	Limitar el impacto medioambiental de nuestros productos y embalajes a lo largo de su ciclo de vida	 Objetivo n.º 12 Establecer pautas de consumo y producción sostenibles
	Reducir la huella de carbono de nuestras actividades y nuestra cadena de valor	 Objetivo n.º 13 Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus repercusiones

6 PILARES ESTRATÉGICOS DE SOSTENIBILIDAD	14 COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD	CONTRIBUCIÓN A LOS ODS
PROVEEDORES Y PRODUCTOS	Desarrollar relaciones responsables con nuestros proveedores	 Objetivo n.º 8 Promover el crecimiento económico sostenido, compartido y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos
	Garantizar la calidad y seguridad de nuestros productos y servicios	 Objetivo n.º 12 Establecer pautas de consumo y producción sostenibles



GLOSARIO

AA	Alain Afflelou
ASI	Iniciativa para la gestión responsable del aluminio (Aluminium Stewardship Initiative)
BREEAM	Building Research Establishment Environmental Assessment Method (Método de evaluación medioambiental del Building Research Establishment)
CE	Comunidad Europea
COMEX	Comité Ejecutivo
COPIL RSC	Comité de Sostenibilidad
COP	Comunicación del Pacto Mundial sobre el progreso (Communication On Progress)
CRM	Gestión de las relaciones con los clientes (Customer Relationship Management)
CSE	Comité Social y Económico
DPD	Delegado de Protección de Datos
EINF	Estado de Información no Financiera
DPPIA	Evaluación del Impacto de la Protección de Datos (Data Protection Impact Assessment)s
DSI	Departamento de Sistemas de Información
DUERP	Documento Único de Evaluación de Riesgos Profesionales
EPI	Equipo de Protección Individual
FAQ	Preguntas frecuentes
GRI	Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative)
GRS	Norma mundial de reciclado (Global Recycled Standard)
HQE	Alta calidad medioambiental
ISCC	Certificado internacional de sostenibilidad y carbono (International Sustainability & Carbon certificate)
ISO	Organización Internacional de Normalización (International Organization for Standardization)
LED	Diodo emisor de luz (Light-Emitting Diode)
NPS	Puntuación neta del promotor (Net Promoter Score)
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PET	Tereftalato de polietileno (Polyethylene Terephthalate)
PMR	Personas con movilidad reducida
RGPD	Reglamento General de Protección de Datos
RH. HH.	Recursos Humanos
r-PET	Tereftalato de polietileno reciclado (Recycled Polyethylene Terephthalate)
RSC	Responsabilidad Social Corporativa
SIRH	Sistema de Información de Recursos Humanos
SMETA	Auditoría de comercio ético de miembros de Sedex (Sedex Members Ethical Trade Audit)



ALAINAFFLELOU

Óptico y Audiólogo



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

afflelou.com

