

**Informe de Verificación Independiente del Estado de Información  
No Financiera correspondiente al ejercicio anual finalizado  
el 31 de julio de 2024**

**AAO ÓPTICO S.A. (Sociedad Unipersonal)**

## INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Al Accionista Único de AAO ÓPTICO S.A. (Sociedad Unipersonal):

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera *adjunto* (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de julio de 2024, de AAO ÓPTICO, S.A. (Sociedad Unipersonal) (en adelante la Sociedad) que forma parte del Informe de Gestión *adjunto* de la Sociedad.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el "ANEXO I. TABLA CORRESPONDENCIA LEY DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA" incluido en el *EINF* adjunto.

---

### Responsabilidad del Administrador Único

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de la Sociedad, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de AAO ÓPTICO S.A. (Sociedad Unipersonal). El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en "ANEXO I. TABLA CORRESPONDENCIA LEY DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de la Sociedad son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

---

### Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

---

## Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de *la Sociedad* que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- ▶ Reuniones con el personal de la Sociedad para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023-2024 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad y descrito en el apartado 1.3 La Sostenibilidad como Brújula - Diálogo con nuestros grupos de interés - Análisis de materialidad, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2023-2024.
- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2023-2024.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023-2024 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones del Administrador Único y la Dirección.

---

## Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de *la Sociedad* correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de julio de 2024 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia "ANEXO I. TABLA CORRESPONDENCIA LEY DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA" del citado EINF.

---

## Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.



ERNST & YOUNG, S.L.



Alberto Castilla Vida

25 de noviembre de 2024

**ALAIN AFFLELOU**

**ESTADO DE  
INFORMACIÓN  
NO FINANCIERA**

**2023-2024**

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

### 20 años de liderazgo sostenible

Este año celebramos con orgullo el vigésimo aniversario de ALAIN AFFLELOU en España, marcando dos décadas de trabajo continuo para consolidarnos como referentes en el sector óptico y auditivo. Durante **estos** 20 años, hemos mantenido una misión clara: ofrecer accesibilidad a la salud visual y auditiva, respondiendo siempre a las necesidades de una sociedad en constante evolución.

Desde el principio, hemos estado marcados por un carácter inconformista. Hemos trabajado con pasión e innovación, lo que nos ha permitido alcanzar el liderazgo no solo en términos comerciales, sino también en nuestro compromiso social y medioambiental. Un ejemplo brillante de nuestra capacidad para conectar nuestra responsabilidad con las necesidades del consumidor es la consolidación de nuestra colección de gafas MAGIC. En 2023, logramos un hito extraordinario: en España, se vendió una gafa MAGIC cada dos minutos.

El entorno en el que operamos ha experimentado cambios profundos desde la llegada de ALAIN AFFLELOU a España. Las empresas ya no solo deben adaptarse a un contexto normativo cada vez más exigente, sino que enfrentan consumidores con expectativas renovadas. Los clientes de hoy exigen algo más que productos de calidad. Valoran marcas que compartan y representen sus principios y valores. La sostenibilidad, que alguna vez fue un aspecto añadido a la propuesta de valor, se ha convertido en un elemento esencial para el éxito empresarial.

En ALAIN AFFLELOU, este enfoque es parte de nuestra cultura corporativa y creemos en su potencial como oportunidad para liderar la transformación hacia un modelo de retail más eficiente, responsable y duradero. Así, con una clara visión de futuro, hemos recorrido este camino durante 20 años, demostrando que la excelencia comercial puede y debe ir de la mano con el compromiso social y medioambiental.

### Liderando la transformación sostenible un año más

Este año hemos renovado nuestro compromiso con la sostenibilidad como eje estratégico clave, impulsando tanto nuestra rentabilidad como nuestro atractivo para los inversores. Las empresas que apuestan por prácticas sostenibles no solo obtienen mejores resultados financieros, sino que destacan por su capacidad de generar valor a largo plazo, atrayendo a quienes buscan compañías con visión de futuro.

La sostenibilidad, es el motor que garantiza un crecimiento continuo y duradero. Nos ha permitido adaptarnos a las expectativas de un mercado cada vez más exigente y ha sido clave en la

consecución de resultados excepcionales durante el último ejercicio. Hemos logrado un crecimiento en ventas del 10,5 %, una cifra que supera considerablemente la media del mercado. Este aumento es un claro reflejo de la confianza que nuestros 530.000 clientes depositan en nosotros, lo que evidencia que nuestras decisiones y acciones están alineadas con sus expectativas.

Parte fundamental de este éxito ha sido la expansión de nuestra red de ópticas, que ha alcanzado los 364 establecimientos, un 5 % más respecto al año anterior. Por otro lado, el área de audiolología, cada vez más estratégica para nuestra compañía, ha registrado un notable crecimiento del 68 %, expandiéndose de 100 a 168 espacios en tan solo un año.

Este impulso forma parte de nuestro sólido modelo de expansión, que se extiende también al ámbito de las franquicias, donde hemos fortalecido la colaboración con nuestros socios. Este esfuerzo ha sido reconocido con el premio Franquiciador del Año 2023 en la categoría Retail, otorgado por la Asociación Española de Franquicias, un galardón que destaca nuestro liderazgo y excelencia en el desarrollo de franquicias.

Más allá de nuestras cifras financieras y expansión comercial, nuestra identidad como empresa está arraigada en la sostenibilidad y la responsabilidad social, compromiso que ha sido subrayado a través de importantes reconocimientos durante este ejercicio. Hemos sido galardonados con el Premio Espíritu de Empresa en la categoría Sostenibilidad en Aspectos Sociales, otorgado por La Chambre. Por otro lado, nuestros esfuerzos por crear un entorno laboral justo han sido reconocidos en los IV Premios de Compensación Laboral de RRHHDigital, tras generar más de 500 empleos, de los cuales el 80 % son indefinidos, reafirmando así nuestro compromiso con la estabilidad y la calidad laboral.

Por último, cabe destacar cómo continuamos siendo pioneros en inclusión y diversidad, que son pilares fundamentales para ALAIN AFFLELOU. Por este motivo, hemos sido distinguidos con reconocimientos como los certificados Top Diversity Company y Best Woman Talent Company de INTRAMA, por séptimo año consecutivo. Además de nuestra inclusión en el II Ranking de Empresas por la Igualdad de Woman Forward. El Certificado Top Wellbeing Company de INTRAMA resalta nuestras políticas de bienestar corporativo, enfocadas en crear un entorno laboral saludable y equilibrado para todos nuestros colaboradores.

## Nuestra visión de futuro

Mirando hacia adelante, nos enfrentamos a grandes desafíos globales y locales, como la crisis climática o el cambio tecnológico y su profundo impacto en los modelos sociales. Nuestro crecimiento hasta ahora sólo ha sido posible gracias a la implicación de nuestro equipo. Para afrontar estos desafíos, es esencial que sigamos reforzando el compromiso de todos nuestros colaboradores, en especial de nuestros franquiciados. Avanzamos juntos hacia un modelo de negocio donde los pilares ESG (ambientales, sociales y de gobernanza) se integren plenamente en nuestras operaciones.

Sabemos que estos cambios afectarán a nuestro sector, pero también vemos en ellos una oportunidad única. La tecnología será un factor diferenciador clave, y estamos preparados para seguir ofreciendo a nuestros clientes productos punteros y accesibles que mejoren su calidad de vida. Un año más, continuamos nuestro camino de crecimiento con la misma pasión y determinación que nos ha guiado durante las últimas dos décadas, convencidos de que lo mejor está aún por llegar.

*Eva Ivars*

**Consejera Delegada de ALAIN AFFLELOU en España**

**Representante persona física de F2L, S.A.S. sociedad Administradora de AAO ÓPTICO S.A.U.**



## ACERCA DE ESTE INFORME

A continuación, presentamos el Estado de Información No Financiera (en adelante, "EINF") de la sociedad AAO ÓPTICO S.A.U, parte del Grupo AFFLELOU. Este busca reflejar nuestro modelo de negocio, así como el impacto de nuestras actividades en las distintas dimensiones ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) durante el ejercicio 2023/2024 (entre el 1 de agosto de 2023 y el 31 de julio de 2024). En el informe se expone, asimismo, el conjunto de políticas e iniciativas adoptadas para la gestión de los riesgos a los que nos enfrentamos, así como los resultados de estas durante el ejercicio. Ofrecemos una visión integral de cómo nuestras operaciones contribuyen al desarrollo sostenible y al bienestar de las comunidades en las que opera nuestra marca española.

Por otro lado, a través de la elaboración del EINF cumplimos con los requisitos de transparencia establecidos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, la cual modifica el Código de Comercio y otros textos legislativos en materia de información no financiera y diversidad (en adelante "ley 11/2018"). Complementariamente, para garantizar la rigurosidad de los contenidos se han tomado como referencia los estándares internacionales GRI Sustainability Reporting Standards.

Para facilitar la consulta y verificación de la información contenida en este documento, se incluye una tabla de referencias que responde específicamente a los requisitos establecidos por la Ley 11/2018.

## 1. ¿QUIÉNES SOMOS?

### 1.1. Modelo de negocio

**Somos una marca comprometida que apuesta por hacer accesible la salud visual y auditiva, porque todas las personas tienen derecho a ver y oír bien.**

El Grupo AFFLELOU (en adelante, el "Grupo") ofrece una amplia gama de gafas graduadas, gafas de sol, lentillas, productos de audiolología y otros complementos a través de su red de tiendas (propias y franquicias). En España, se constituye en ALAIN AFFLELOU España<sup>1</sup>, que desarrolla su actividad a través de las siguientes entidades

- ALAIN AFFLELOU ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, "AAE"): encargada de la franquicia de tiendas de óptica;
- ALAIN AFFLELOU AUDIÓLOGO, S.A.U. (en adelante, "AAA"): responsable de la franquicia de centros de audiolología;
- AAO ÓPTICO, S.A.U. (en adelante, "AAO"): gestiona las tiendas propias de óptica y centros de audiolología;
- Fundación ALAIN AFFLELOU (en adelante, la "Fundación"): a través de la cual canalizamos nuestra labor social.

La labor específica de la Fundación se detalla en el capítulo final de este informe.

### Nuestro propósito

La **honestidad**, la **transparencia**, el **respeto por el medioambiente**, la **protección de los derechos humanos** y el **cumplimiento riguroso de la legalidad** son los valores en los que está arraigada la cultura corporativa de ALAIN AFFLELOU. Estos valores no solo definen nuestra identidad, sino que también orientan la conducta de todos los miembros de nuestra organización. Están integrados en nuestra forma de trabajar y reflejan nuestro compromiso inquebrantable con la ética y la responsabilidad social.

---

<sup>1</sup> A partir de ahora en el resto del documento: "ALAIN AFFLELOU en España", "ALAIN AFFLELOU España", "ALAIN AFFLELOU" o la "Compañía".

Nuestra **misión** es clara: facilitar el acceso a productos y servicios que mejoren la salud visual y auditiva de las personas. Este objetivo impulsa todas nuestras acciones y estrategias, orientadas a proporcionar soluciones que contribuyan al bienestar de nuestros clientes.

En cuanto a nuestra **visión**: aspiramos a construir un mundo sin barreras, donde cada individuo pueda disfrutar plenamente de cada momento de la vida, liberándose de prejuicios y complejos. Queremos que nuestros clientes se sientan valorados y partícipes en su experiencia con nosotros, promoviendo un entorno en el que se sientan bien y seguros.

Por último, los principios que nos guían a diario son:

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

### **Expansión Estratégica y Cadena de Valor**

Nuestra expansión internacional es esencial para cumplir la misión del Grupo de llevar la salud visual y auditiva a aquel que lo necesite. Fiel a sus principios fundacionales, el Grupo ALAIN AFFLELOU mantiene su sede en Francia y opera 1.456 tiendas de óptica y audiología en 20 países de Europa, Asia-Oriente Medio, África y América del Sur. La mayor presencia se da en Francia y España.

Por su parte, la unidad encargada del diseño y desarrollo de los productos se ubica en Ginebra, (Suiza). La producción de nuestra gama de productos se realiza en colaboración con proveedores estratégicos, con quienes trabajamos estrechamente para asegurar los más altos estándares de calidad, así como un firme compromiso con la responsabilidad social y ambiental.

Ilustración 1. Presencia internacional del Grupo AFFLELOU



En España, nuestras oficinas centrales están ubicadas en Madrid, donde se gestionan las funciones corporativas financieras, jurídica y de marketing, además de proporcionar servicios de apoyo a los franquiciados. La red de ALAIN AFFLELOU en nuestro país comprende un total de 366 ópticas y 169 centros de audiología.

El Grupo AFFLELOU desarrolla su red de establecimientos bajo una doble organización.

- **Tiendas franquiciadas:** este modelo consiste en establecimientos operados por franquiciados independientes que mantienen un acuerdo con el Grupo en calidad de franquiciador. Esta estructura permite aprovechar el compromiso local de los franquiciados junto con la experiencia y respaldo de ALAIN AFFLELOU. Los franquiciados son nuestros socios estratégicos clave. Constituyen más del 69% de nuestra red en España, con 280 ópticas gestionadas por 186 propietarios, de los cuales el 56% son mujeres, que emplean a alrededor de 850 personas. La línea de audiología cuenta con 104 centros en régimen de franquicia.
- **Tiendas propias:** bajo la gestión directa de nuestros equipos, estas tiendas especializadas en óptica y audiología están estratégicamente ubicadas en zonas urbanas y centros comerciales clave. En España contamos con 86 ópticas y 65 centros de audiología bajo nuestra gestión directa.

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

	Tiendas propias <sup>2</sup>	Tiendas franquiciadas	Total
<b>Ópticas</b>	86	280	366
<b>Centros de audiología</b>	65	104	169

## 1.2. 20 Años Mirando al Futuro

### Un vistazo a nuestro origen

**Celebramos con orgullo los 20 años de presencia del Grupo ALAIN AFFLELOU en España, un período en el que hemos consolidado nuestra posición como líderes en el sector de la óptica y la audiología.**

El inicio de la historia del Grupo se remonta a 1972, cuando ALAIN AFFLELOU, diez años después de emigrar desde Argelia a Francia junto a su familia, obtiene su diploma como optometrista y funda su primera óptica en Burdeos. Su visión consistía en transformar un producto esencial pero poco accesible, como las gafas, en un complemento de moda. Este espíritu emprendedor marcó el inicio de una trayectoria exitosa, caracterizada por la constante innovación y el firme compromiso con la democratización del uso de gafas.

El verdadero despegue de la marca llegó en 1978, cuando ALAIN AFFLELOU decidió adoptar el modelo de franquicia, permitiendo a otros emprendedores unirse a su visión. Este modelo ha sido fundamental para el crecimiento de la compañía, que hoy cuenta con más de 1.000 ópticas en todo el mundo.

En 2003 el Grupo ALAIN AFFLELOU dio un paso estratégico crucial en su expansión internacional con la adquisición de 68 ópticas de Carrefour en España. Este movimiento marcó el inicio de un ambicioso plan de crecimiento que, 20 años después, ha consolidado la presencia de la marca en el territorio español con 366 ópticas y 168 puntos de venta de audiología. Este éxito ha sido posible, en gran medida, gracias al compromiso y la confianza de nuestros franquiciados, quienes han desempeñado un papel esencial. Junto a ellos, celebramos este importante hito en junio de 2023 en Sevilla, en un evento que subrayó la relevancia de este aniversario.

<sup>2</sup> Titularidad de AAO.

## Evolución del negocio

El mercado español ha sido de vital importancia para el Grupo ALAIN AFFLELOU, convirtiéndose en el segundo mercado más grande después de Francia. Durante estas dos décadas, hemos mantenido un firme compromiso con la excelencia, la calidad y la innovación, adaptándonos continuamente a las necesidades de nuestros clientes y a las dinámicas cambiantes del mercado. La historia de ALAIN AFFLELOU en España es una historia de éxito sostenido, caracterizada por nuestra capacidad para anticipar tendencias y ofrecer productos y servicios que mejoran la salud visual y auditiva de nuestros clientes.

20 años después, los logros del ejercicio 2023-2024 demuestran el éxito de nuestra estrategia. Hemos alcanzado las 366 ópticas, con un incremento del 3 %. Además, seguimos consolidando el negocio de audiolología, llegando a los 168 espacios, un 68 % más que en el ejercicio anterior.

## Reconociendo nuestra visión innovadora

En ALAIN AFFLELOU, el impulso hacia la innovación y el cambio forma parte esencial de nuestro ADN como compañía. Hacer accesibles las soluciones de óptica y audiolología requiere también desarrollar la mejor tecnología para llegar a todos garantizando la máxima calidad en nuestros productos. Este compromiso nos ha consolidado como referentes en el sector, siendo reconocidos un año más con numerosos premios que reflejan nuestra constante búsqueda de la excelencia.

## 2023/2024 🏆 Últimos reconocimientos

### Comprometidos con la igualdad de oportunidades

- **Certificados Top Diversity Company y Best Woman Talent Company (INTRAMA):** por séptimo año consecutivo, somos reconocidos entre las empresas líderes en diversidad e inclusión en España, además de recibir estos destacados certificados por nuestras políticas de visibilidad y promoción de la mujer.
- **II Ranking Empresas por la Igualdad (Woman Forward):** reconocidos como una de las 40 mejores empresas en España por nuestras prácticas ejemplares en salud laboral y bienestar corporativo, avaladas por la Fundación Woman Forward.

#### Avanzando hacia un modelo empresarial sostenible

- **Premio Dux por la Sostenibilidad (Canal CEO):** Eva Ivars, CEO de ALAIN AFFLELOU, es galardonada por su liderazgo transformador en sostenibilidad, consolidando nuestra estrategia en el sector retail.
- **Premio Espíritu de Empresa - Categoría Sostenibilidad en Aspectos Sociales (La Chambre):** destacados por centrar nuestro compromiso social en las personas, integrando producción y consumo responsable en nuestras prácticas.
- **Premio Franquiciador del Año 2023 - Categoría Retail (Asociación Española de Franquicias):** reconocidos por nuestro modelo de franquicia innovador y sostenible, que sigue liderando el mercado.

#### Velando por el bienestar de nuestros trabajadores

- **Accésit en los IV Premios de Compensación Laboral (RRHHDigital):** reconocimiento a nuestras iniciativas en compensación laboral, destacando la retribución flexible y el cuidado integral del bienestar de nuestros empleados.
- **Certificado Top Wellbeing Company (INTRAMA):** avalados como una de las empresas líderes en bienestar corporativo, transformación digital orientada a las personas y salud emocional.
- **1º en el Ranking de Empleadores más Apreciados en Francia (Statista para Capital Magazine):** somos reconocidos gracias a nuestros esfuerzos para garantizar el bienestar y satisfacción de nuestros colaboradores.

#### Estructura organizativa

ALAIN AFFLELOU en España es gestionado siguiendo un modelo de organización basado en una comunicación transversal y continua entre las distintas áreas. Los equipos funcionales se articulan en direcciones o bajo el mando de la Consejera Delegada, Eva Ivars Buigues, de acuerdo al siguiente esquema:

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



Todas las direcciones de ALAIN AFFLELOU en España llevan a cabo funciones que permiten una gestión centralizada y eficiente de la compañía.

La Dirección de Ventas Sucursales supervisa las delegaciones regionales encargadas de gestionar las tiendas propias, siguiendo las políticas y planes establecidos por las diferentes direcciones de área de la empresa. Operamos con tres delegaciones regionales, dos en la zona centro y una en la zona norte, cada una de las cuales es dirigida por una persona responsable que gestiona un promedio de 25 tiendas.

Por otro lado, el órgano de administración de AAO está encabezado por un administrador único, la entidad F2L, S.A.S., cuya representante es la Consejera Delegada de ALAIN AFFLELOU en España. Esta figura es responsable de supervisar la sostenibilidad, el gobierno corporativo, la comunicación, la transformación digital y la innovación en nuestra compañía.

### 1.3. La Sostenibilidad como Brújula

**La visión de contribuir a los retos sociales y ambientales ha guiado nuestras acciones a lo largo de los años, reflejando un compromiso inquebrantable con la integración de estos principios en nuestro modelo de negocio.**

En 2007 dimos un paso significativo con la creación de la Fundación ALAIN AFFLELOU, que marcó el inicio de nuestras iniciativas centradas en el bienestar de las comunidades. A través de la Fundación, hemos llevado a cabo programas destinados a mejorar la salud visual y auditiva, enfocándonos especialmente en la población infantil y en aquellos en situación de vulnerabilidad. Estas acciones no solo responden a nuestra misión, sino que también materializan la visión de nuestro fundador: "Ver y oír es un derecho de todos".



Continuando con este compromiso, en mayo de 2020, ALAIN AFFLELOU España se unió a la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Esta adhesión subrayó nuestra determinación de incorporar principios éticos y de sostenibilidad en todas nuestras operaciones, trabajando activamente hacia la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El siguiente hito fue en 2021 con la creación del Comité de Sostenibilidad del Grupo ALAIN AFFLELOU, cuyo objetivo ha sido transformar nuestra marca en una enseña plenamente sostenible a nivel global. Este compromiso se consolidó en 2022, cuando el Grupo ALAIN AFFLELOU se adhirió al Pacto Mundial, reafirmando nuestro apoyo a los 10 Principios del Pacto y a los ODS.

Finalmente, en 2023, aprobamos nuestra estrategia de sostenibilidad global, lo que representó un avance crucial en la integración de la sostenibilidad en cada aspecto de nuestro negocio, fortaleciendo así nuestra responsabilidad con el entorno y con las generaciones futuras.

Ilustración 3. Cronología de las medidas de sostenibilidad implantadas



### Nuestra estrategia de sostenibilidad

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad se estructura en torno a seis pilares estratégicos fundamentales, que abarcan 14 compromisos clave. Esta estrategia tiene como objetivo abordar los asuntos prioritarios que afectan a nuestras operaciones y a las comunidades en las que operamos.

El pilar central de nuestra estrategia corresponde a la misión del Grupo: "Facilitar el acceso a productos y servicios que mejoren la salud y el confort visual y auditivo de las personas". Este pilar guía nuestras acciones y decisiones.

Los otros cinco pilares se centran en empleados, franquiciados, medioambiente, proveedores y productos, y ética, reflejando nuestro compromiso integral con la sostenibilidad.

Ilustración 4. Pilares y compromisos de la Estrategia de sostenibilidad del Grupo AFFLELOU

## ESTRATEGIA SOSTENIBILIDAD GRUPO AFFLELOU

6 pilares & 14 compromisos



### GOBERNANZA Y ÉTICA

Integrar la Responsabilidad Social Corporativa en el gobierno corporativo.

Integrar la ética en nuestras prácticas y relaciones con los grupos de interés.



### EMPLEADOS

Atraer y fidelizar el talento.

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.



### CLIENTES Y SOCIEDAD

Actuar a diario para mejorar la satisfacción y la experiencia del cliente.

Ofrecer productos y servicios innovadores y accesibles al mayor número de personas posible.

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.

Reducir la huella de carbono de nuestras actividades y nuestra cadena de valor.



### PROVEEDORES Y PRODUCTOS

Desarrollar relaciones responsables con nuestros proveedores.

Garantizar la calidad y la seguridad de nuestros productos y servicios.



Para asegurar la eficacia de nuestra estrategia, hemos establecido objetivos cuantitativos y cualitativos, la mayoría de los cuales están programados para alcanzarse entre 2023 y 2025. Estos objetivos se han definido en consulta con los responsables del Grupo en Francia y España, y se sustentan en planes de acción específicos que abordan las necesidades clave identificadas por nuestros análisis de doble materialidad. Además, se han desarrollado indicadores que nos permiten medir el progreso hacia nuestros objetivos y garantizar que nuestras políticas respondan a las expectativas de nuestros grupos de interés y a las futuras regulaciones, como la CSRD.

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

#### *El Comité de Sostenibilidad*

El Comité de Sostenibilidad del Grupo ALAIN AFFLELOU desempeña un papel crucial en el diseño e implementación de nuestra Estrategia de Sostenibilidad. Este órgano es responsable de integrar la sostenibilidad en todos los niveles del negocio, impulsando y coordinando acciones que alinean las operaciones con nuestros compromisos medioambientales, sociales y de buen gobierno.

El Comité está compuesto por cuatro miembros clave, lo que garantiza una representación equilibrada de la matriz francesa y de ALAIN AFFLELOU España. Entre sus integrantes se encuentran la Consejera Delegada de ALAIN AFFLELOU España, quien aporta su visión estratégica y liderazgo; el Director de Operaciones Financieras del Grupo, responsable de alinear los objetivos financieros con nuestras iniciativas de sostenibilidad; y los Responsables de Sostenibilidad tanto de ALAIN AFFLELOU Francia e Internacional como de ALAIN AFFLELOU España, quienes aseguran la coherencia y efectividad de las acciones implementadas en todas las áreas de operación. Esta estructura permite al Comité actuar de manera efectiva para avanzar en nuestra misión de sostenibilidad.

### **Comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible**

Para afrontar los desafíos globales actuales es esencial que las empresas promuevan el bienestar global y equilibrio ambiental. En respuesta a este nuevo contexto económico, social, ambiental y normativo es imperativo que el mundo empresarial fomente prácticas responsables.

ALAIN AFFLELOU España ha estado a la vanguardia de este enfoque. En 2020 AAO ÓPTICO S.A.U se adhiere a la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y, en 2022 consolidamos este compromiso con la adhesión del resto del Grupo. Este ha sido un paso decisivo para integrarnos en una iniciativa global que supone un esfuerzo común y un estándar de referencia para promover un desarrollo equitativo y respetuoso con el medioambiente. Nos enorgullece además haber sido la primera organización en el sector de óptica y audiolología en España en integrarse al Pacto Mundial.

Este compromiso ha implicado la adopción de los 10 Principios del Pacto, que abordan áreas cruciales como los derechos humanos, la protección ambiental y la lucha contra la corrupción, así como la alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En 2024, se cumplen 20 años del nacimiento del Pacto Mundial y, ALAIN AFFLELOU ha participado en distintas ponencias impartidas con este motivo.

Para guiar nuestras acciones y medir nuestro impacto, hemos definido objetivos estratégicos específicos relacionados con tres ODS prioritarios: el ODS 3 (Salud y bienestar), el ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico) y el ODS 12 (Producción y consumo responsables). Conscientes de la necesidad de tener en cuenta la dimensión ambiental y colaborar en la lucha contra el cambio climático, optamos por establecer como prioridad adicional el ODS 13 (Acción por el clima). Estos objetivos están integrados en nuestra estrategia de sostenibilidad y se reflejan en nuestro análisis de asuntos materiales, asegurando que cada paso que damos esté dirigido hacia nuestras metas de impacto positivo.

Ilustración 5. Objetivos corporativos alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible del Pacto Mundial

<p>En el <b>ODS 3</b>, que pretende garantizar una vida sana y promover el bienestar, nos hemos fijado los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Participación 70% de los empleados en programas de salud y estilo de vida saludable.</b></li> <li>▶ <b>Donación de gafas y audífonos a colectivos vulnerables.</b></li> <li>▶ <b>Fomentar la innovación e investigación para mejorar la salud visual y/o auditiva de las personas.</b></li> </ul>	<p>En el <b>ODS 8</b>, que tiene como finalidad conseguir un crecimiento económico sostenible, inclusivo y sostenible, que asegure el trabajo decente para todos y que no se perjudique al medioambiente, nos hemos marcado como objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Crear una cultura de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad dentro de la compañía.</b></li> <li>▶ <b>La totalidad de nuestros proveedores deben suscribir el Código de Conducta de Proveedores.</b></li> </ul>	<p>En lo que respecta al <b>ODS 12</b>, que aspira a cambiar el modelo actual de producción y consumo para conseguir una gestión eficiente de los recursos naturales y la disminución de la generación de residuos, nuestro objetivo es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Impulsar el reciclado y la valorización de productos y residuos.</b></li> </ul>	<p><b>Además</b>, ante la crisis climática a la que nos enfrentamos, nos hemos querido marcar un objetivo en el <b>ODS 13</b>, que pretende combatir el cambio climático y sus efectos, y por ello, entre nuestros objetivos también se encuentra el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Reducir las emisiones de gases con efecto invernadero en línea con el Acuerdo de París.</b></li> </ul>
--	---	--	--

De esta manera, reafirmamos nuestro compromiso con una gestión empresarial que no solo garantiza la solvencia y éxito económicos, sino también un impacto positivo en la sociedad y el medioambiente, de acuerdo con nuestra misión corporativa.

### **Diálogo con nuestros grupos de interés**

El modelo de negocio de ALAIN AFFLELOU se basa en la cooperación continua con nuestros grupos de interés que nos permite conocer sus expectativas y responder con agilidad a sus necesidades. Este enfoque se articula en torno a tres pilares estratégicos: comunicación, innovación y tecnología.

#### Comunicación

Creemos en la importancia de fomentar el diálogo pues somos conscientes de que comprender sus inquietudes y necesidades es esencial para afrontar con éxito los desafíos del entorno. Asimismo, nos permite compartir el conocimiento y la experiencia acumulados durante nuestra trayectoria en el sector.

Complementamos nuestra estrategia de comunicación y diálogo con una presencia publicitaria significativa, componente central de nuestra estrategia de marca. Nuestra filosofía es "Tan importante es saber hacerlo como hacerlo saber". Más allá de lanzar ofertas claras y eslóganes atractivos, este enfoque publicitario refuerza nuestra capacidad para comunicar nuestra propuesta de valor de manera efectiva.

#### Innovación

Apostamos por la colaboración para ofrecer servicios y productos más innovadores que nos permiten responder a nuevos desafíos, aprovechar oportunidades y satisfacer las necesidades emergentes.

#### Tecnología

Dedicamos esfuerzos al estudio e integración de nuevas tecnologías para optimizar la gestión de cada centro, mejorar la experiencia del consumidor y enriquecer nuestra oferta de productos.

A continuación, detallamos nuestros principales grupos de interés y los mecanismos de comunicación que empleamos con cada uno de ellos.

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

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

GRUPOS DE INTERÉS	MECANISMOS DE COMUNICACIÓN
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones presenciales y virtuales a través de plataformas digitales</li> <li>- Atención directa en puntos de venta</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de atención al cliente</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de satisfacción (NPS)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas y focus groups</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Google my business</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Página web</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Blog</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Pinterest y Youtube)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Newsletter</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- WhatsApp business y mensajes de texto – SMS</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo electrónico y teléfono</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Televisión y radio</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ferias y patrocinios</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo electrónico</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Línea telefónica</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones presenciales y virtuales a través de plataformas digitales</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo electrónico</li> </ul>
<b>Centros de formación y universidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Línea telefónica</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones presenciales y virtuales a través de plataformas digitales</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ferias</li> </ul>
<b>Medios de comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Campañas publicitarias: TV, Digital y offline</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notas de prensa, <i>media alert</i>, <i>media story</i></li> </ul>

GRUPOS DE INTERÉS	MECANISMOS DE COMUNICACIÓN
	- Eventos y acciones de Relaciones Públicas
<b>Profesionales de la salud</b>	- Página web y redes sociales
<b>Asociaciones y sindicatos profesionales</b>	- Eventos
<b>Socios tecnológicos</b>	- Correo electrónico
<b>ONG</b>	- Línea telefónica
	- Reuniones presenciales y virtuales a través de plataformas digitales

*Análisis de materialidad*

Identificar y abordar los temas prioritarios de la empresa de manera eficaz no solo asegura el alineamiento con las expectativas de los grupos de interés, sino que también optimiza la gestión de riesgos y maximiza las oportunidades de crecimiento sostenible. Reconocemos que, para garantizar una estrategia de sostenibilidad robusta y efectiva, es crucial que nuestras decisiones estén fundamentadas en un análisis exhaustivo y sistemático de los temas que realmente impactan a nuestra organización y al entorno en el que operamos.

Durante el anterior ejercicio, llevamos a cabo un análisis de doble materialidad con el objetivo de identificar los asuntos que deben guiar nuestros esfuerzos en sostenibilidad. Este análisis nos permitió evaluar no solo cómo nuestras actividades afectan al medio ambiente y a la sociedad, sino también cómo las tendencias y expectativas externas impactan en nuestra operación y desempeño.

La metodología empleada en este proceso se basó en el análisis de las expectativas de todos nuestros grupos de interés, los estándares y tendencias emergentes en nuestro sector. Esta revisión nos permitió identificar los impactos, riesgos y oportunidades específicos para el Grupo, diferenciando entre nuestras operaciones en España y en Francia. Con este objetivo se desarrollaron las siguientes etapas clave:

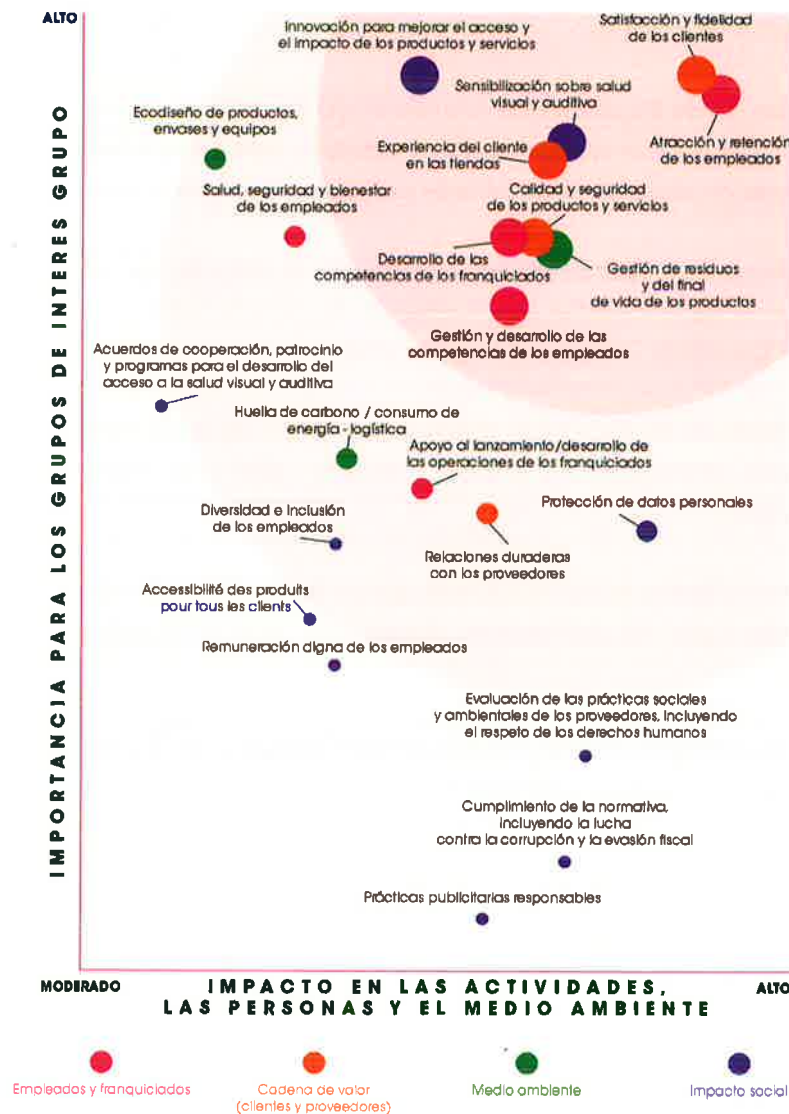
1. **Identificación y Mapeo de Grupos de Interés:** evaluando su nivel de influencia y dependencia respecto a nuestras operaciones.



2. **Detección de Asuntos Relevantes:** a partir de una revisión exhaustiva de la documentación interna, guías sectoriales, informes de empresas similares y tendencias sociales y ambientales emergentes.
3. **Consulta y Priorización de Expectativas:** seleccionando un panel representativo de grupos de interés para recabar sus opiniones. A través de encuestas y entrevistas, solicitamos su valoración sobre la importancia de cada tema relevante.
4. **Evaluación de Riesgos y Oportunidades:** analizando el impacto de los temas identificados a través de entrevistas con miembros de departamentos operativos clave, así como del Comité de Dirección en Francia y España.
5. **Desarrollo de la Matriz de Materialidad:** elaborando matrices de doble materialidad tanto para nuestras operaciones en Francia y España como una matriz global consolidada del Grupo.
6. **Integración de los resultados en nuestra Estrategia de Sostenibilidad:** el Comité de Dirección validó que todas las evaluaciones fueran adecuadamente reflejadas en nuestra estrategia.

La metodología se alineó con los principios establecidos por los GRI Standards y la ISO 26000, asegurando una cobertura completa y coherente en términos de responsabilidad social y sostenibilidad.

Ilustración 6. Matriz de Materialidad y listado de temas materiales para ALAIN AFFLELOU en España



Con base en estos elementos, nuestra Estrategia de Sostenibilidad se ha enriquecido con un enfoque integral y bien fundamentado. Este proceso de priorización y análisis no solo fortalece nuestra capacidad de respuesta ante los retos globales y locales, sino que también reafirma nuestro compromiso con una gestión empresarial ética y responsable.

## 2. GOBERNANZA Y ÉTICA

Uno de los pilares de nuestra estrategia es la generación de un sistema de gobierno corporativo sólido y de mecanismos que garanticen la ética en toda nuestra cadena de valor. Trabajamos con el doble objetivo de integrar la responsabilidad social corporativa en el gobierno corporativo y de integrar la ética en nuestras prácticas y relaciones con los grupos de interés.

### 2.1. Sistema de Compliance

**Nuestro compromiso con el buen gobierno se refleja en la Estrategia de Sostenibilidad corporativa, que promueve un comportamiento ético y de cumplimiento en toda nuestra cadena de valor, asegurando que cada acción está alineada con los más altos estándares de integridad y transparencia.**

En ALAIN AFFLELOU España, este compromiso se materializa a través de nuestro Sistema de Compliance, vigente desde 2020. Este sistema tiene como objetivo fomentar una cultura preventiva de integridad y respeto normativo. Además, establece mecanismos de seguimiento y control de diligencia debida para la prevención de conductas delictivas en todas las sociedades con las que operamos. Así, garantizamos que nuestra actividad empresarial se desarrolle conforme a la legalidad y los principios éticos que nos rigen.

El Sistema de Compliance se aplica mediante una serie de normativas internas, accesibles a todos los empleados a través del Canal del Empleado. Estas incluyen la Política de Compliance Penal, la Política del Canal Interno de Información, la Política de Anticorrupción, la Política de regalos, obsequios e invitaciones y la Política de gestión de conflictos de interés. Asimismo, contamos con el Código de Conducta de ALAIN AFFLELOU, el Código de Conducta de Proveedores, el Sistema Disciplinario (incluido en el Convenio Colectivo), los Protocolos de acoso y de acoso sexual y por razón de sexo y el Canal Interno de Información.

Esta normativa interna es de aplicación para todos los empleados de ALAIN AFFLELOU España, incluidos los miembros del Órgano de Administración y directivos. Además, extendemos nuestro compromiso a toda la cadena de valor a través de nuestro Código de Conducta, que aplica a los franquiciados, y del Código de Conducta de Proveedores, que abarca a todos nuestros socios comerciales.

## **Función de cumplimiento**

La función de cumplimiento en ALAIN AFFLELOU se sustenta en una estructura sólida y definida por el Reglamento del Órgano de Cumplimiento a nivel de grupo. Este reglamento establece claramente las competencias de los diferentes órganos responsables del Sistema de Compliance, garantizando la detección, análisis y gestión adecuada de los riesgos. Además, detalla las responsabilidades y requisitos que deben cumplir los miembros del Comité de Cumplimiento y del Órgano Sancionador, asegurando así la correcta ejecución de sus funciones.

El Comité de Cumplimiento se encarga de la implementación, desarrollo, actualización y funcionamiento eficaz del Sistema de Compliance, asegurando que todos los procedimientos internos estén alineados con las normativas aplicables y los principios éticos de la empresa. Además, informa al Órgano de Administración, que desempeña un papel fundamental en la supervisión de la gestión de los riesgos de cumplimiento de la compañía.

Por su parte, el Órgano Sancionador del Sistema de Compliance, constituido en 2022 e integrado por los miembros del Comité de Cumplimiento, tiene la responsabilidad de evaluar y decidir sobre las sanciones disciplinarias en casos de incumplimientos o irregularidades. Esta estructura integral asegura un enfoque riguroso y efectivo en la gestión de riesgos y el mantenimiento de un entorno de integridad y transparencia en todas las operaciones de la empresa.

### *Comité de Cumplimiento*

El Comité de Cumplimiento es un órgano colegiado de carácter interno y permanente, dependiente del Órgano de Administración, que opera con plena autonomía e independencia en ALAIN AFFLELOU. Entre sus principales funciones se encuentra la revisión y actualización anual del Mapa de Riesgos Penales, así como la supervisión, control y evaluación del funcionamiento del Sistema de Compliance. Para ello, define acciones de mejora ante posibles debilidades identificadas, elaborando un Plan Anual con objetivos específicos de control, supervisión y actualización del sistema, enfocado en el cumplimiento normativo. Además, asesora al Comité de Dirección y al Órgano de Administración en la toma de decisiones que puedan conllevar responsabilidad penal para la organización, proporcionando informes periódicos, al menos anuales, sobre las evaluaciones realizadas al Sistema de Compliance.

Dentro del Comité de Cumplimiento de ALAIN AFFLELOU, el Compliance Officer desempeña un rol esencial en revisar los riesgos identificados y evaluar la eficacia de los controles implementados para mitigarlos. Sus responsabilidades incluyen la investigación de posibles irregularidades en el Sistema de Compliance, ya sea por conocimiento directo o por los reportes recibidos en el canal interno de información, tras una valoración inicial por el gestor externo encargado de dicho canal.

También debe informar y reportar periódicamente al Comité de Cumplimiento, facilitando la toma de decisiones relacionadas con el monitoreo y actualización del sistema.

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

Tabla 3. Composición Comité de Cumplimiento de ALAIN AFFLELOU

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

*Sensibilización de nuestros colaboradores*

Durante este ejercicio, el Comité de Cumplimiento ha implementado una serie de capacitaciones destinadas a consolidar la alineación de todo el personal con las políticas corporativas, garantizando un enfoque integral y coherente en todas las áreas de la empresa.

Como parte de esta estrategia, se realizan formaciones periódicas en el contexto del *onboarding*, abarcando temas clave como el Código de Conducta, el Sistema de Compliance, el Canal de Comunicaciones y la Prevención contra situaciones de acoso en el entorno laboral. Estas capacitaciones están disponibles en la plataforma AFFLELOU ACADEMY y son obligatorias para los empleados de sede y sucursales, mientras que para los franquiciados se ofrecen de manera voluntaria.

Este ejercicio se ha introducido una formación obligatoria específica para las sucursales destinada a prevenir las estafas. Esta iniciativa busca dotar a los empleados de las herramientas necesarias para identificar y actuar ante posibles fraudes, ante el aumento del riesgo a sufrir estos incidentes. Durante el ejercicio, los empleados de sede y sucursales también recibieron formaciones sobre la Política de Regalos, Obsequios e Invitaciones.

Tabla 3. Formaciones de onboarding en materia de compliance llevadas a cabo durante los últimos dos ejercicios

Nº Asistentes	Ejercicio 2023/2024	Ejercicio 2022/2023
<b>Prevención contra situaciones de acoso laboral</b>	<b>624</b>	<b>528</b>
Empleados	529	449
Franquiciados	95	79

<b>Canal Interno de Información</b>	<b>743</b>	<b>654</b>
Empleados	531	453
Franquiciados	212	201
<b>Sistema de Compliance y Código de Conducta</b>	<b>810</b>	<b>720</b>
Empleados	535	454
Franquiciados	275	266
<b>Estafas: procedimiento de actuación en tienda</b>	<b>219</b>	-
Empleados	202	-
Franquiciados	17	-
<b>TOTAL FORMACIONES</b>	<b>2.396</b>	<b>1.902</b>

Consideramos necesario extender ciertas formaciones específicas a aquellos empleados con cargos de mayor responsabilidad con el objetivo de garantizar decisiones informadas. Con este objetivo, se formó a los miembros de los Comités de Dirección y Cumplimiento en la nueva Ley de Sistemas de Información. El Comité de Cumplimiento recibió además capacitaciones complementarias sobre el Canal Ético, las implicaciones de la Ley 2/2023 relativa a la protección de informantes y la lucha contra la corrupción, y sobre la normativa de compliance aplicable a España y Francia. Además, los responsables del departamento jurídico y sostenibilidad asistieron a una formación sobre el marco regulatorio en sostenibilidad de la Cámara de Comercio.

Para más detalles sobre estas acciones formativas, consultar el apartado 3.4 "Desarrollo y formación" del capítulo 3 de este documento.

Aseguramos que todos los colaboradores están informados sobre las normativas internas aplicables con la implementación de diversas acciones de comunicación. Estas se realizan principalmente a través de *newsletters* sobre temas críticos para la compañía como la prevención del blanqueo de capitales o el refuerzo de la Política de Regalos.

Además, se han promovido comunicaciones que enfatizan los principios del Código de Conducta, abarcando temas como la igualdad y la no discriminación, la lucha contra la corrupción y el soborno, el respeto al medioambiente, así como los derechos humanos y laborales. Asimismo, en conmemoración del Día Internacional Contra la Corrupción, se emitió una comunicación especial para destacar la postura de tolerancia cero de la empresa ante estas prácticas y recordar la responsabilidad de cada empleado en mantener la integridad y la transparencia en todas sus acciones. Estas acciones de comunicación son parte esencial de nuestra estrategia para fomentar una cultura organizacional ética y comprometida con el cumplimiento de las normativas y estándares de conducta establecidos.

*Reforzando nuestro compromiso durante el ejercicio 2023/2024*

Durante el último ejercicio, se han implementado medidas significativas para fortalecer el sistema de compliance de ALAIN AFFLELOU, con un enfoque particular en la gestión de riesgos. Se ha reforzado este sistema mediante la inclusión de referencias específicas sobre la aplicabilidad de los riesgos a cada una de las entidades del Grupo. Además, se ha revisado y actualizado el marco de control asignado para la mitigación de riesgos, fortaleciendo los controles establecidos para garantizar una mayor efectividad en la identificación y gestión de estos (más información en el apartado 2.2. Análisis y Gestión de Riesgos Penales).

Asimismo, se ha completado la implementación y desarrollo de las políticas que se iniciaron durante el último ejercicio. Entre estas, destacan la actualización del Plan de Igualdad, el Protocolo de Acoso y la nueva Política de Igualdad, Diversidad e Inclusión. Además, durante este ejercicio, se ha aprobado un formulario para terceras partes y trabajado en el diseño de una cláusula ética de cumplimiento específica para proveedores y franquiciados, cuya aprobación está planificada para el próximo ejercicio. Esta será de inclusión obligatoria en todos los contratos con proveedores. Se han revisado también las políticas generales del Sistema de Compliance, que ahora están disponibles para todos los empleados en el Portal del Empleado. Finalmente, cabe mencionar la adaptación del Sistema Interno de Información a los requisitos de la Ley 2/2023, que regula la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y promueve la lucha contra la corrupción.

Adicionalmente, se ha revisado la actividad de la Fundación ALAIN AFFLELOU, incluyéndola en el alcance del Sistema de Compliance. También se revisó la actividad de ALAIN AFFLELOU AUDIOLOGO, S.A.U.

### **Política de Compliance**

La Política de Compliance de ALAIN AFFLELOU tiene como objetivo principal gestionar los riesgos penales, evitando así posibles contingencias legales que puedan afectar a la empresa. Se fundamenta en varios ejes estratégicos: el compromiso y respaldo activo del Órgano de Administración y la alta dirección con el Sistema de Compliance Penal, la adopción de una postura de tolerancia cero frente a la corrupción y la prohibición de cualquier conducta delictiva. Para asegurar la efectividad de esta política, se ha establecido un Comité de Cumplimiento dotado con los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para llevar a cabo sus funciones de manera proporcional y efectiva.

Además, la política contempla la implementación de un régimen disciplinario en caso de incumplimientos, así como la obligación de informar sobre conductas que contravengan el Sistema de Compliance Penal. Este enfoque incluye una actualización y mejora continua del sistema, en consonancia con la normativa vigente, como el Código Penal español.

### **Código de Conducta**

El Código de Conducta de ALAIN AFFLELOU es de aplicación para todas las entidades que operan bajo ALAIN AFFLELOU en España, incluyendo a empleados, alta dirección, administradores, franquiciados, así como a los patronos y empleados de la Fundación ALAIN AFFLELOU.

El documento se estructura en torno a las pautas de comportamiento, que reflejan altos estándares de profesionalidad, integridad y responsabilidad. En concreto, aborda el cumplimiento de la legalidad, el fomento de un comportamiento ético y honrado y el respeto de los derechos humanos y laborales. Además, el código enfatiza la importancia del principio de igualdad, el respeto al medioambiente y la lucha activa contra la corrupción y el soborno. Por último, se abordan situaciones de conflictos de interés y se establecen directrices claras sobre la aceptación de regalos e invitaciones. A través de estas pautas, ALAIN AFFLELOU se compromete a mantener una conducta ejemplar y responsable en todas sus operaciones y relaciones empresariales.

### **Canal Interno de Información**

El Canal o Sistema Interno de Información (SII) es una herramienta fundamental para el desarrollo de las funciones de control que aseguran el funcionamiento efectivo de nuestro Sistema de Compliance. También conocido como Targatis, nuestro Canal Ético de comunicaciones está gestionado por la firma legal externa Waterwhale, experta en derecho de empresa y compliance penal. A través de ella se analizan y gestionan las comunicaciones recibidas, que a su vez son reportadas con carácter trimestral al Compliance Officer. Este proceso garantiza la confidencialidad y el anonimato de los informantes, promoviendo un entorno seguro para la denuncia de irregularidades.

El principal objetivo del SII es permitir a los colaboradores informar sobre cualquier irregularidad contraria a la normativa corporativa y externa que pueda implicar un riesgo penal para la empresa. Asimismo, el canal facilita la realización de consultas relacionadas con las políticas internas, así como la notificación de debilidades en los procedimientos de gestión de riesgos penales. Además, a través de este sistema, los usuarios tienen acceso a la Política del Sistema Interno de Información,



al Manual de uso del canal y a otras vías de contacto como el correo electrónico, correo postal y una línea telefónica.

Durante 2023, y en respuesta a la entrada en vigor de la Ley 2/2023 reguladora de la protección de personas que informen sobre infracciones normativas y la lucha contra la corrupción, se realizaron varias adaptaciones al Canal Interno de Información. Entre los principales cambios destaca la nueva denominación de la herramienta, aunque se mantiene la referencia al término “Canal Ético” para facilitar identificación. Se creó una *splash page* o página de bienvenida que expone las garantías del canal, tales como la exclusividad de Targatis como el único canal interno de ALAIN AFFLELOU y la protección del anonimato y confidencialidad de los informantes. Además, la política anterior del canal fue sustituida por la nueva Política del Sistema Interno de Información y el Procedimiento de Gestión de Informaciones, en línea con las actualizaciones legales recientes. Como parte de las mejoras implementadas, el SII ahora está disponible en cuatro idiomas: castellano, inglés, francés y catalán; ampliando así su accesibilidad para todos los usuarios.

Durante el presente ejercicio, se ha registrado una única comunicación realizada como prueba de la nueva plataforma. En el ejercicio anterior, se recibieron seis denuncias que fueron archivadas tras ser evaluadas.

### **Política de Conflictos de Interés**

La Política de Conflictos de Interés de ALAIN AFFLELOU es una herramienta que busca garantizar la transparencia y la imparcialidad en todas las decisiones y actividades empresariales. Se fundamenta en los estándares internacionales establecidos por la norma ISO 37001 sobre Sistemas de Gestión Antisoborno, así como en los principios del Código de Conducta corporativo. Su implementación responde a la necesidad de prevenir situaciones en las que los intereses personales de los empleados, directivos o colaboradores puedan interferir con los intereses de la empresa, asegurando así la integridad y la confianza en nuestras operaciones.

Para ello, busca identificar, gestionar y, en su caso, mitigar cualquier conflicto de interés que pueda surgir en el desarrollo de la actividad profesional. La política exige a todos los empleados y colaboradores que declaren cualquier situación que pueda representar un conflicto de interés y se comprometan a actuar de acuerdo con los valores de integridad y responsabilidad.

### **Política Anticorrupción**

La Política Anticorrupción de ALAIN AFFLELOU se establece para alinear nuestras operaciones con los más altos estándares de integridad y transparencia, reflejando nuestro compromiso en la lucha contra estas malas prácticas. Esta política es fundamental para fortalecer nuestros valores y principios básicos, describir conductas susceptibles de ocasionar actos corruptos y proteger tanto a la compañía como a sus empleados de situaciones que puedan interpretarse como prácticas corruptas.

Su principal objetivo es proporcionar pautas claras que fomenten un comportamiento ético en la toma de decisiones, minimizando los riesgos asociados a la corrupción y al soborno. Para ello, se describen acciones y conductas potencialmente susceptibles de ser ilegales y ofreciendo directrices para gestionarlas de manera adecuada.

Consideramos que la formación es un componente clave para la prevención de este tipo de situaciones. Por ello, integramos la Política Anticorrupción en las formaciones sobre el Sistema de Compliance y el Canal Interno de Información. Durante el 20 aniversario de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, se envió una comunicación informativa con motivo del Día Internacional contra la Corrupción. Además, se incorporaron en AFFLELOU ACADEMY los módulos oficiales sobre el décimo principio del Pacto Mundial, la anticorrupción en los negocios, reforzando el compromiso de la empresa en esta área.

### **Política de Regalos, Obsequios e Invitaciones**

La Política de Regalos, Obsequios e Invitaciones de ALAIN AFFLELOU se establece para proteger a la compañía y a sus empleados de situaciones que puedan parecer inapropiadas o dar lugar a prácticas corruptas. Define pautas claras de actuación para fomentar un comportamiento ético y responsable en la aceptación y ofrecimiento de regalos e invitaciones, previniendo conflictos de interés y asegurando la toma de decisiones basada en la objetividad. La política se basa en los estándares definidos en el Código de Conducta de ALAIN AFFLELOU y en los estándares de la norma ISO 37001 sobre Sistemas de Gestión Antisoborno.

Asimismo, la política es objeto de continua comunicación, reforzando el compromiso de la empresa con la ética y la prevención de la corrupción. Durante este ejercicio se impartió formación sobre esta política a empleados de sedes y sucursales y se incluyó una guía específica sobre la aceptación de invitaciones a través de la *Newsletter*.

## Código de Conducta de Proveedores

El control y la transmisión de los valores corporativos a toda la cadena de valor es fundamentales para ALAIN AFFLELOU. Por ello, en 2021 se creó el Código de Conducta para Proveedores, con el objetivo de establecer un marco de referencia claro y exigente para todos los proveedores con los que colaboramos.

Este Código tiene como objetivo promover, en todas las operaciones de la empresa, el cumplimiento de la normativa vigente, así como los estándares internacionales laborales, medioambientales y en materia de derechos humanos, incluyendo los establecidos por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. A través de este marco, buscamos asegurar que todos los proveedores con los que colaboramos adopten prácticas que respeten la dignidad de las personas, protejan el entorno natural y mantengan una conducta empresarial íntegra y responsable. De esta manera, alineamos nuestra cadena de valor con los principios éticos y de sostenibilidad que definen la identidad de nuestro grupo.

Para más detalles sobre las acciones que llevamos a cabo en materia de debida diligencia de nuestros proveedores, consultar el apartado "7.2 Garantizar la calidad y seguridad de nuestros productos" del capítulo 7.

## 2.2. Análisis y Gestión de Riesgos

**Proteger nuestra integridad y la de nuestros empleados, clientes y socios comerciales implica fomentar una cultura de cumplimiento, basada en la identificación y prevención de los riesgos penales por los que nuestra operación puede verse afectada.**

Implementamos herramientas clave para reducir y mitigar los riesgos de tipo penal. Nuestro Código de Conducta, el Sistema de Compliance Penal y la Política de Compliance son los pilares fundamentales de nuestra estrategia de prevención. Estos documentos establecen las normas y procedimientos que todos debemos seguir para garantizar que nuestras acciones estén en consonancia con la ley y nuestros valores éticos. Durante este ejercicio, se está trabajando en una cláusula ética específica para franquiciados y proveedores, que recogerá su compromiso con los principios definidos en el Código Ético durante la prestación de sus servicios y en sus relaciones con terceros.

Asimismo, contamos con mecanismos adicionales para gestionar estos riesgos de manera efectiva. La herramienta de Gestión de Riesgos de Cumplimiento (eGRC), administrada por nuestro Comité de Cumplimiento, aúna los distintos riesgos penales a los que se enfrenta el Grupo en materia de

derechos humanos, derechos laborales, medioambiente y corrupción. Esta herramienta permite gestionar la valoración y evaluación de estos riesgos, asignando los controles necesarios para su mitigación. Esta gestión rigurosa nos permite estar preparados para cualquier incidencia y actuar de manera preventiva.

### **Mapa de riesgos**

El Mapa de Riesgos tiene como objetivo principal centralizar la identificación, valoración, evaluación y gestión de los riesgos penales vinculados a la actividad de ALAIN AFFLELOU. El Compliance Officer es la figura responsable de revisar y actualizar nuestro mapa de riesgos penales a través de la herramienta de Gestión de Riesgos de Cumplimiento (eGRC). Además, supervisa el marco de control y asigna responsabilidades, garantizando una gestión adecuada.

Llevamos a cabo una revisión periódica de los riesgos penales a los que estamos expuestos. Durante el último ejercicio, se ha procedido a actualizar el mapa de riesgos en respuesta a las recientes novedades legislativas. Realizamos una actualización significativa para adaptarnos a cambios normativos recientes como la reforma del Código Penal, que amplió los delitos de acoso laboral y sexual, y la aprobación de la LO 14/2022, que reformó los delitos contra la integridad moral y desórdenes públicos. Estas revisiones aseguran que nuestra gestión de riesgos penales esté siempre alineada con la legislación vigente y las mejores prácticas internacionales.

En el ejercicio 2023-2024, se ha logrado una identificación más precisa de los riesgos, resultando en un nivel de riesgo medio de 29,06 sobre una puntuación de 0 a 100, comparado con el 30,35 del ejercicio anterior. Adicionalmente, se está trabajando en la creación de matrices de riesgos específicas para cada sociedad, que contemplarán los riesgos propios de manera independiente y que esperamos tener aprobadas durante el próximo ejercicio.

### **2.3. Derechos Humanos y Normativas Internacionales**

**El respeto a los derechos humanos es un principio básico de la actividad empresarial de ALAIN AFFLELOU. Nos comprometemos a defender la Declaración Universal de los Derechos Humanos y a asegurar que nuestras prácticas reflejen un profundo respeto por la dignidad humana.**

Las políticas y acciones de ALAIN AFFLELOU en materia de derechos humanos están alineadas con los marcos internacionales de referencia. Tomamos como guía la Declaración Universal de

Derechos Humanos de Naciones Unidas, un documento esencial que establece los derechos y libertades fundamentales de todas las personas. Asimismo, nos regimos por la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, que garantiza la protección de los derechos en el ámbito comunitario, y seguimos las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, que ofrecen recomendaciones sobre la conducta empresarial responsable. Por último, nos adherimos a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que promueven entre otros, los derechos humanos y las normas laborales.

Nuestro compromiso con el respeto de estos valores fundamentales se refleja claramente en nuestro Código de Conducta. Aseguramos la libertad de afiliación y negociación colectiva, nos oponemos firmemente a cualquier forma de trabajo forzado o bajo coacción y promovemos la erradicación del trabajo infantil. Además, nos comprometemos a abolir cualquier práctica de discriminación, ya sea por sexo, edad, raza, etnia, religión, discapacidad, orientación sexual o ideas políticas.

Extendemos este compromiso a toda nuestra cadena de valor a través de nuestro Código de Conducta de Proveedores. Este código exige que nuestros proveedores respeten los derechos humanos en todas sus operaciones, asegurando que nuestras políticas se apliquen de manera uniforme en toda la organización. Para más detalles sobre el Código de Conducta de Proveedores consultar el capítulo 8 de este informe, donde se aborda en profundidad nuestro enfoque hacia los derechos humanos en la cadena de suministro.

Además de los códigos de conducta, contamos con otros mecanismos como nuestro Convenio Colectivo propio que, desde enero de 2021, refuerza nuestros principios de responsabilidad corporativa. Este convenio recoge la igualdad y no discriminación en el trabajo como elementos esenciales, independientemente de sexo, edad, raza, etnia, religión, discapacidad, orientación sexual o ideas políticas. Además, incluye un protocolo de actuación específico para casos en los que se vulneren estos fundamentos, asegurando una respuesta eficaz ante cualquier incidente. Por otro lado, hemos firmado un protocolo de acoso sexual y por razón de sexo, aplicable a todos los trabajadores de ALAIN AFFLELOU en España. Este protocolo establece medidas preventivas y mecanismos de denuncia y respuesta, protegiendo a nuestros empleados de cualquier forma de acoso en el entorno laboral.

Entendemos que la formación es clave para concienciar y capacitar a nuestros empleados y colaboradores en el respeto de los derechos humanos. Por ello, ofrecemos programas de formación continuos, que son obligatorios para los empleados en su proceso de incorporación, y opcionales para nuestros franquiciados y su personal. Estas formaciones no solo sensibilizan sobre la importancia de respetar los derechos humanos, sino que también informan sobre nuestros

objetivos globales de sostenibilidad y las normativas internas que respaldan nuestras políticas de derechos humanos.

Este ejercicio hemos intensificado nuestras acciones formativas, alcanzando a un número significativo de empleados y franquiciados. En total, el número de formaciones asistidas por ambos grupos ha aumentado en un 26 % (de 1.902 a 2.396) con respecto al último ejercicio, lo que refleja la efectividad de nuestros esfuerzos por promover nuestro compromiso entre todos nuestros colaboradores. Estas actividades, orientadas a dar a conocer el Sistema de Compliance, el Canal Interno de Información y concienciar en materia de prevención de estafas y acoso laboral, han sido fundamentales para fortalecer nuestra cultura basada en el cumplimiento y el respeto.

Por último, cabe mencionar que durante el ejercicio 2023/2024, se ha registrado una única comunicación en el Canal Interno de Información realizada como prueba de la nueva plataforma, lo que refleja una mejora significativa en comparación con el ejercicio anterior, en el cual se recibieron seis denuncias que, tras ser evaluadas, fueron archivadas. Este resultado supone otro año sin casos confirmados de vulneración de los derechos humanos, lo que subraya la efectividad y la correcta alineación de nuestro Canal Interno de Información con los principios éticos y normativos de la empresa.

#### 2.4. Protección de Datos Personales

**En ALAIN AFFLELOU salvaguardamos el derecho a la privacidad de nuestros empleados, clientes y otros grupos de interés. Trabajamos para proteger la información personal ante los crecientes riesgos de un entorno cada vez más digital.**

Dada la naturaleza de los productos y servicios que ofrecemos, en ALAIN AFFLELOU recopilamos datos personales de nuestros empleados, franquiciados, proveedores y clientes. En el caso de nuestros clientes, la información es especialmente delicada, ya que está relacionada con su salud visual y auditiva. Esto nos impulsa a redoblar esfuerzos para asegurar la confidencialidad y seguridad de sus datos en todo momento.

Este compromiso es un principio rector en nuestras actividades y está claramente reflejado en nuestros Código de Conducta y Política de Datos Personales, Uso de Información, Medios Corporativos y Deber de Secreto y Confidencialidad. Este documento establece las pautas que deben seguir todos los miembros de nuestra organización para garantizar la privacidad de los datos bajo nuestra custodia. Para cumplir con dicha responsabilidad, hemos implementado una serie de estructuras que refuerzan nuestras políticas de seguridad.

### **Comité de Seguridad de Protección de Datos**

Uno de los mecanismos clave es el Comité de Seguridad de Protección de Datos, creado en 2017. Su objetivo principal es garantizar el tratamiento seguro de la información y el cumplimiento de la normativa aplicable en todas nuestras operaciones. Este comité está compuesto por representantes de áreas estratégicas de la empresa, incluyendo las áreas Jurídica, Comercial, Financiera, IT, Digital e Innovación, Marketing y Clientes, Personas, Sostenibilidad y Fundación y Business Intelligence. La amplia representación en este comité asegura un enfoque integral en la protección de datos, abordando todas las posibles interacciones con información sensible.

### **El Sistema de Gestión de Privacidad de la Información**

El Sistema de Gestión de Privacidad de la Información (SGPI) es otro componente esencial en nuestra estrategia de protección de datos. Aprobado en 2011, este sistema está basado en la norma ISO/IEC 27701, un estándar internacional que especifica los requisitos y proporciona una guía para establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la privacidad de la información. Esta norma es particularmente relevante ya que permite a las organizaciones alinearse con el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 (RGPD) y con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD).

La gestión del SGPI está a cargo del Comité de Seguridad y del Delegado de Protección de Datos (DPD), una figura clave que supervisa el cumplimiento de las normativas de protección de datos en todas las actividades de ALAIN AFFLELOU. Actualmente, esta responsabilidad recae en nuestra Directora Financiera y Back Office, quien debe estar informada y supervisar cualquier actividad que pueda afectar la protección de datos personales.

### **Otros mecanismos de Protección de datos**

Además del Comité de Seguridad y del SGPI, hemos implementado otras medidas para reforzar nuestra política de protección de datos. Entre estas se incluye el Reglamento del Comité de Seguridad, así como nuestro Protocolo de Notificación de Violaciones de Seguridad, que establece acciones a seguir en caso de incidentes, garantizando una respuesta rápida y efectiva.

Para la recogida de datos de clientes en nuestras tiendas ópticas y de audiolología, tanto propias como franquiciadas, hemos desarrollado un procedimiento específico que asegura que todos los

datos se gestionen de manera segura y conforme a la normativa vigente. Además, disponemos de un protocolo para el ejercicio de derechos de protección de datos personales en estos establecimientos, lo que facilita a los clientes ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de forma clara y eficiente. Durante el ejercicio 2023/2024 se han realizado 129 bajas y ejercido 5 derechos de acceso.

La formación es otro pilar fundamental en nuestra estrategia de protección de datos. Ofrecemos acciones formativas en esta materia a todos nuestros empleados y franquiciados, asegurando que estén plenamente capacitados para manejar datos personales de manera segura y conforme a la ley. Estas formaciones se complementan con actualizaciones regulares a través de nuestros canales de comunicación internos, en los que informamos sobre las últimas novedades en protección de datos y ciberseguridad.

Durante el presente ejercicio, se identificó desde el Área de Protección de Datos una brecha de seguridad por parte de uno de nuestros proveedores que tuvo impacto sobre algunos de nuestros clientes. Ante esta situación, se actuó con diligencia, reforzando aún más nuestras medidas de seguridad y capacidad de respuesta y adaptando nuestros procedimientos para prevenir futuros incidentes.



### 3. NUESTROS EMPLEADOS

En ALAIN AFFLELOU nos comprometemos en crear un entorno de trabajo que priorice la calidad y el bienestar de nuestros colaboradores. Gestionamos el talento de manera integral, promoviendo la igualdad de oportunidades, el desarrollo profesional y el crecimiento personal, todo ello en un ambiente seguro y con condiciones laborales justas.

Trabajamos en la creación de trabajo estable y de calidad, como muestra el crecimiento constante de nuestro equipo. Además, durante este ejercicio, un 95% de la media de los contratos fueron indefinidos. La implementación de nuestra Estrategia de Sostenibilidad establece nuestro claro compromiso con el desarrollo de nuestros colaboradores a través de los siguientes compromisos:

- Atraer y fidelizar el talento.
- Impulsar el desarrollo de todos los empleados de la empresa.
- Luchar contra la discriminación y fomentar la diversidad y la inclusión.
- Promover un entorno seguro y el bienestar de los empleados.

Además, hacemos estos principios extensivos a los empleados de nuestra red de franquiciados, estos colaboradores también son clave para llevar la mejor experiencia en todos nuestros centros.

#### Nuestro equipo

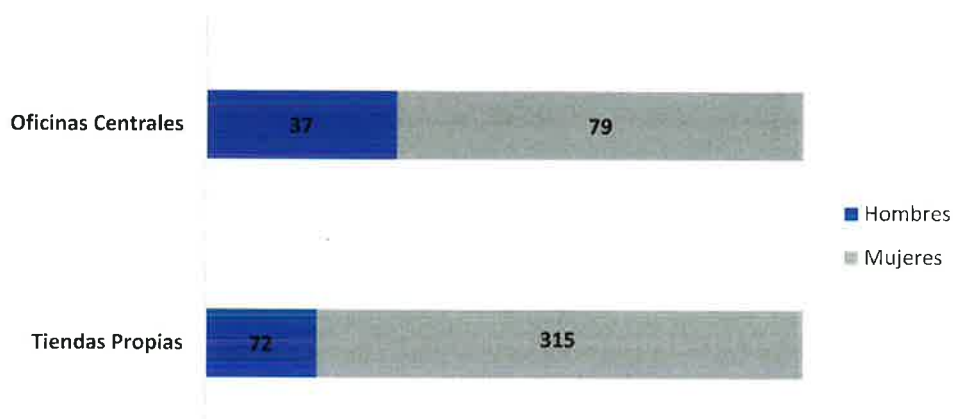
Nuestra prioridad es cuidar de las personas que forman parte de ALAIN AFFLELOU, incluyendo a aquellas que trabajan en nuestra red de franquicias. Por eso, estamos tan orgullosos de poder mantener un crecimiento estable de los puestos de trabajo, que nos permite crecer y generar riqueza para toda nuestra plantilla.

Durante el ejercicio 2023-2024 en ALAIN AFFLELOU contamos con una media de 503 profesionales, un 5% más que durante el 2021-2022. Esta plantilla está conformada por 121 personas de media que desempeñan sus labores en nuestras oficinas centrales y 379 en las tiendas propias.

Tabla 4. Número total promedio de profesionales en ALAIN AFFLELOU (FTE - Equivalente a Tiempo Completo)

	2023/2024	2022/2023	2021/2022
<b>Oficinas centrales</b>	<b>116</b>	<b>113</b>	<b>105</b>
<b>Tiendas propias</b>	<b>387</b>	<b>379</b>	<b>371</b>
<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>492</b>	<b>476</b>

Gráfico 1. Media de empleados (FTE) de ALAIN AFFLELOU en 2023/2024 por sexo y ubicación



En cuanto al equipo de empleados adscritos a la sociedad AAO, a la que se refiere este informe, contamos con una media de 412 personas que en su mayoría pertenecen a los equipos de tiendas propias. El total de empleados a cierre del ejercicio se elevaba hasta 431 colaboradores.

Gráfico 2. Media de empleados (FTE) de AAO en 2023/2024 por ubicación



Tabla 5. Distribución de la plantilla media de AAO por sexo y rango de edad (FTE)

Rango de edad	2023/2024			2022/2023			2021/2022		
	Hombres	Mujeres	Totales	Hombres	Mujeres	Totales	Hombres	Mujeres	Totales
< 30 años	19,38	73,05	92,43	16,64	73,89	90,53	16,55	73,62	90,17
30 - 45 años	37,66	166,89	204,55	36,58	175,27	211,84	42,13	180,81	222,94
> 45 años	21,94	92,80	114,74	19,54	82,42	101,96	15,70	68,66	84,35
<b>Totales</b>	<b>78,98</b>	<b>332,74</b>	<b>411,72</b>	<b>72,76</b>	<b>331,57</b>	<b>404,33</b>	<b>74,38</b>	<b>323,08</b>	<b>397,46</b>

Tabla 6. Distribución de la plantilla total (31 julio) de AAO por sexo y rango de edad

Rango de edad	2023/2024			2022/2023		
	Hombres	Mujeres	Totales	Hombres	Mujeres	Totales
< 30 años	28	82	110	24	109	133
30 - 45 años	40	163	203	36	185	221
> 45 años	23	94	118	21	93	114
<b>Totales</b>	<b>92</b>	<b>339</b>	<b>431</b>	<b>81</b>	<b>387</b>	<b>468</b>

Nuestro capital humano está compuesto por un conjunto diverso de empleados con roles y responsabilidades diferenciadas, estructurados según la clasificación profesional establecida en el Convenio Colectivo de ALAIN AFFLELOU. Para definir estas categorías, consideramos factores asociados al desempeño de cada puesto, como los conocimientos necesarios, la iniciativa, la autonomía, la responsabilidad y la complejidad de las tareas.

Tabla 7. Grupos profesionales y puestos de clasificación de los empleados de ALAIN AFFLELOU

PROFESIONAL <sup>3</sup>	PUESTOS INCLUIDOS EN CADA GRUPO	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS <sup>4</sup>
<b>Grupo I</b>	<u>Director de Área</u>	Lo conforma el personal que asume las máximas responsabilidades organizativas y directivas.
<b>Grupo II</b>	<u>Manager y Responsables de tiendas propias y de oficinas centrales</u>	El personal incluido goza de autonomía, es supervisado por su responsable directo que se asegura de que se cumplan los objetivos y directrices que ha fijado.
<b>Grupo III</b>	<u>Oficinas centrales:</u> Personal técnico: <u>Tiendas:</u> Ópticos, Audiólogos y Responsables adjuntos	Es aquel personal que realiza actividades complejas con alto grado de autonomía con objetivos definidos y concretos, pudiendo seguir directrices muy amplias; No tienen personas a su cargo.
<b>Grupo IV</b>	<u>Oficinas centrales:</u> Coordinador <u>Tiendas:</u> Montadores o Vendedores con experiencia	Lo comprende el personal que no tiene experiencia laboral en el momento de contratación. Las personas en este grupo reciben instrucciones precisas sobre el trabajo a desarrollar y es controlado por un superior; No tienen personas a su cargo.

<sup>3</sup> En el Convenio Colectivo se recoge, además, el grupo VI en el que se integran los empleados sin ninguna formación técnica. En el ejercicio 2023-2024 no hubo empleados en AAO clasificados en este grupo. Los estudiantes en prácticas y las personas con beca no se incluyen en ningún grupo de la plantilla, ya que no tienen un contrato laboral con la compañía sino un convenio de colaboración.

<sup>4</sup> Establecidas en el Convenio Colectivo.

PROFESIONAL <sup>3</sup>	PUESTOS INCLUIDOS EN CADA GRUPO	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS <sup>4</sup>
Grupo V	<u>Oficinas centrales:</u> Auxiliar administrativo	Se conforma con el personal que en el momento de su contratación acredita un nivel de autonomía en el desempeño de sus funciones superior al elemental, con una rebaja del nivel de supervisión por parte de su superior o responsable; No tiene personas a su cargo.
	<u>Tiendas:</u> Vendedor o Auxiliar de Tienda	

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

Tabla 8. Distribución de la plantilla media de AAO por sexo y grupo profesional (FTE)

Grupo profesional	2023/2024			2022/2023			2021/2022		
	Hombres	Mujeres	Totales	Hombres	Mujeres	Totales	Hombres	Mujeres	Totales
Grupo I	1,00	-	1,00	1,00	-	1,00	1,00	-	1,00
Grupo II	18,40	61,82	80,23	19,03	66,15	85,18	19,56	59,77	79,33
Grupo III	40,00	141,53	181,53	35,86	136,06	171,93	32,55	130,30	162,85
Grupo IV	2,00	33,60	35,60	2,63	38,94	41,57	4,54	38,33	42,87
Grupo V	17,58	95,78	113,36	14,23	90,42	104,65	16,74	94,68	111,42
Totales	78,98	332,74	411,72	72,76	331,57	404,33	74,38	323,08	397,46

Tabla 9. Distribución de la plantilla total (31 julio) de AAO por sexo y grupo profesional

Grupo profesional	2023/2024			2022/2023		
	Hombres	Mujeres	Totales	Hombres	Mujeres	Totales
Grupo I	1	-	1	1	-	1
Grupo II	18	58	76	17	68	85
Grupo III	49	143	193	40	150	190
Grupo IV	2	32	34	2	40	42
Grupo V	21	106	127	21	129	150
Totales	92	339	431	81	387	468

### Contratación

Nuestro firme compromiso con el trabajo de calidad nos lleva a apostar por una contratación indefinida, ya sea a tiempo completo o parcial, según las necesidades de los equipos y centros de trabajo. En el último ejercicio, mantenemos el 95% de empleados de ALAIN AFFLELOU con esta tipología de contrato y aumentamos el porcentaje de contratación indefinida en AAO hasta el 95,3%.

Las contrataciones temporales solo se realizan en casos específicos, como bajas temporales o para cubrir ventas estacionales. En ALAIN AFFLELOU, nos comprometemos a fomentar el empleo estable y a crear relaciones duraderas con nuestros profesionales. Muestra de este compromiso, este ejercicio se ha observado una reducción del 39% en la proporción de contratos temporales.

Gráfico 3. Distribución de contratos de ALAIN AFFLELOU en el ejercicio 2023-2024 por duración del contrato

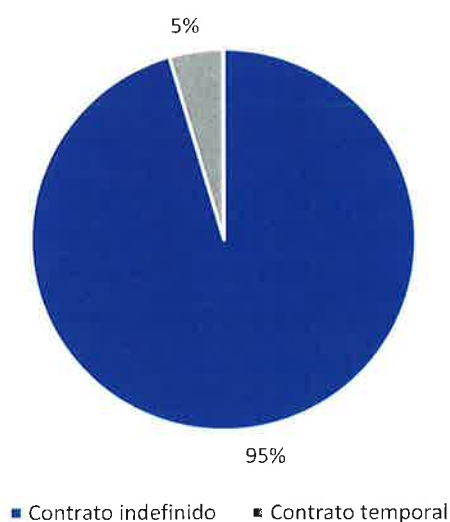


Tabla 10. Promedio anual de contratos por duración (indefinido y temporal) y jornada en AAO por sexo (FTE)

Duración del contrato	2023/2024			2022/2023			2021/2022		
	Indef	Temp	Total	Indef	Temp	Total	Indef	Temp	Total
<b>Hombres</b>	74,40	4,58	78,98	67,82	4,93	72,76	69,04	5,33	74,38
<b>Mujeres</b>	317,92	14,82	332,74	316,75	14,82	331,57	294,58	28,50	323,08
<b>Totales</b>	392,32	19,40	411,72	384,58	19,75	404,33	363,63	33,83	397,46

Tipo de jornada	2023/2024			2022/2023			2021/2022		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
Hombres	66,20	12,78	78,98	62,69	10,06	72,76	63,50	10,88	74,38
Mujeres	253,61	79,13	332,74	252,09	79,48	331,57	244,56	78,52	323,08
Totales	319,81	91,91	411,72	314,78	89,55	404,33	308,06	89,40	397,46

Tabla 11. Total anual (31 julio) de contratos por duración y jornada en AAO por sexo

Duración del contrato	2023/2024			2022/2023		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
Hombres	83	9	92	74	7	81
Mujeres	321	18	339	356	31	387
Totales	404	27	431	430	38	468

Tipo de jornada	2023/2024			2022/2023		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
Hombres	74	17	92	64	17	81
Mujeres	257	82	339	260	127	387
Totales	332	99	431	324	144	468

Tabla 12. Promedio anual de contratos por duración y jornada en AAO por rango de edad (FTE)

Duración del contrato	2023/2024			2022/2023			2021/2022		
	Indef	Temp	Total	Indef	Temp	Total	Indef	Temp	Total
< 30 años	80,89	11,54	92,43	79,46	11,07	90,53	74,90	15,27	90,17
30 - 45 años	198,87	5,68	204,55	206,41	5,43	211,84	209,07	13,87	222,94
> 45 años	112,56	2,18	114,74	98,70	3,26	101,96	79,66	4,70	84,35
<b>Totales</b>	<b>392,32</b>	<b>19,40</b>	<b>411,72</b>	<b>384,58</b>	<b>19,75</b>	<b>404,33</b>	<b>363,63</b>	<b>33,83</b>	<b>397,46</b>

Tipo de jornada	2023/2024			2022/2023			2021/2022		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
< 30 años	57,71	34,72	92,43	55,73	34,80	90,53	56,74	33,43	90,17
30 - 45 años	167,72	36,83	204,55	177,85	34,00	211,84	184,43	38,52	222,94
> 45 años	94,39	20,36	114,74	81,21	20,75	101,96	66,89	17,46	84,35
<b>Totales</b>	<b>319,81</b>	<b>91,91</b>	<b>411,72</b>	<b>314,78</b>	<b>89,55</b>	<b>404,33</b>	<b>308,06</b>	<b>89,40</b>	<b>397,46</b>

Tabla 13. Total anual (31 julio) de contratos por duración y jornada en AAO por rango de edad

Duración del contrato	2023/2024			2022/2023		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
< 30 años	93	17	110	105	28	133
30 - 45 años	197	6	203	216	5	221
> 45 años	115	3	118	109	5	114
<b>Totales</b>	<b>404</b>	<b>27</b>	<b>431</b>	<b>430</b>	<b>38</b>	<b>468</b>

Duración del contrato	2023/2024			2022/2023		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
< 30 años	73	38	110	69	64	133
30 - 45 años	166	38	203	80	34	114
> 45 años	94	24	118	175	46	221
<b>Totales</b>	<b>332</b>	<b>99</b>	<b>431</b>	<b>324</b>	<b>144</b>	<b>468</b>

Tabla 14. Promedio anual de contratos por duración y jornada en AAO por grupo profesional (FTE)

Duración del contrato	2023/2024			2022/2023			2021/2022		
	Indef	Temp	Total	Indef	Temp	Total	Indef	Temp	Total
Grupo I	1,00	-	1,00	1,00	-	1,00	1,00	-	1,00
Grupo II	80,23	-	80,23	85,18	-	85,18	79,33	-	79,33
Grupo III	173,66	7,87	181,53	164,20	7,72	171,93	152,73	10,11	162,85
Grupo IV	35,60	-	35,60	41,42	0,15	41,57	42,66	0,21	42,87
Grupo V	101,83	11,53	113,36	92,77	11,88	104,65	87,90	23,51	111,42
Totales	392,32	19,40	411,72	384,58	19,75	404,33	363,63	33,83	397,46

Duración del contrato	2023/2024			2022/2023			2021/2022		
	Indef	Temp	Total	Indef	Temp	Total	Indef	Temp	Total
Grupo I	1,00	-	1,00	1,00	-	1,00	1,00	-	1,00
Grupo II	78,41	1,81	80,23	81,35	3,83	85,18	75,95	3,38	79,33
Grupo III	144,29	37,24	181,53	136,41	35,52	171,93	127,62	35,23	162,85
Grupo IV	32,20	3,40	35,60	38,46	3,11	41,57	39,53	3,34	42,87
Grupo V	63,91	49,45	113,36	57,56	47,09	104,65	63,96	47,45	111,42
Totales	319,81	91,91	411,72	314,78	89,55	404,33	308,06	89,40	397,46

Tabla 15. Total anual (31 julio) de contratos por duración y jornada en AAO por grupo profesional

Duración del contrato	2023/2024			2022/2023		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
Grupo I	1		1	1	-	1
Grupo II	76		76	85	-	85
Grupo III	183	10	193	180	10	190
Grupo IV	34		34	42	-	42
Grupo V	110	17	127	122	28	150
Totales	404	27	431	430	38	468



Tipo de jornada	2023/2024			2022/2023		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
Grupo I	1		1	1	-	1
Grupo II	75	1	76	80	5	85
Grupo III	150	42	193	142	48	190
Grupo IV	31	3	34	38	4	42
Grupo V	74	53	127	63	87	150
Totales	332	99	431	324	144	468

La gestión laboral de ALAIN AFFLELOU implica salidas ocasionales de trabajadores. Estos resultados están en línea con los observados en ejercicios anteriores y guardan relación directa con nuestra actividad durante el ejercicio. A continuación, se muestran los despidos que se produjeron en AAO durante el ejercicio,

Tabla 17. Número de despidos por grupo profesional

Grupo profesional	2023/2024	2022/2023	2021/2022
Grupo I	-	-	-
Grupo II	2	1	1
Grupo III	6	6	1
Grupo IV	-	2	-
Grupo V	11	10	5

Tabla 18.16. Número de despidos por sexo

Sexo	2023/2024	2022/2023	2021/2022
Hombres	6	3	1
Mujeres	13	16	6

Tabla 19. Número de despidos por rango de edad

Rango de edad	2023/2024	2022/2023	2021/2022
< 30 años	7	6	2
30 - 45 años	7	8	2
> 45 años	5	3	3

### 3.1. Atraer y fidelizar el talento

#### Políticas de fidelización y remuneración digna

Las personas que forman parte de nuestros equipos son nuestro recurso más valioso. Su dedicación y compromiso son fundamentales para el crecimiento y la consolidación de la compañía. Valoramos también el esfuerzo de los profesionales que trabajan en las tiendas franquiciadas de nuestra red, quienes también son parte esencial de nuestro éxito.

Con este objetivo desarrollamos diversas actividades dirigidas a promover la fidelización del talento. Más allá de un sistema de retribución competitivo, ofrecemos a nuestros empleados un completo sistema de beneficios adicionales.

#### *Sistema de retribución*

En ALAIN AFFLELOU, nos esforzamos por ofrecer a nuestros empleados una remuneración que se ajuste a su talento y profesionalidad, y que responda a sus necesidades. Nuestras prácticas salariales se enmarcan en un modelo retributivo que incluye un salario fijo y uno variable, con bonos e incentivos basados en la consecución de objetivos anuales.

La parte fija de las retribuciones se establece según el Convenio Colectivo; sin embargo, con el fin de atraer y retener el mejor talento, superamos los importes límite acordados en dicho convenio. Además, complementamos la remuneración con un salario variable que depende de los objetivos anuales alcanzados, en función del nivel de competencia y desarrollo de cada empleado.

Con este objetivo, hemos implementado un sistema de incentivos mensual que incluye una recuperación semestral y un premio anual final para los empleados de las tiendas. En el caso del personal de las oficinas centrales, los objetivos anuales se dividen en tres categorías: de la compañía, del departamento y objetivos individuales, estos últimos propuestos por el empleado y su responsable directo.

Este sistema nos permite adaptar los esquemas de retribución a la realidad de cada colaborador, avanzando en las mejores prácticas en materia salarial.

Seguimos impulsando nuestro plan de retribución flexible que permite adecuar la realidad retributiva a las necesidades de cada colaborador. Este modelo permite a los empleados destinar parte de su salario bruto al consumo de determinados productos o servicios a un precio inferior al del mercado. Entre otros productos y servicios pueden acceder a cheques guardería, seguro médico para cónyuges e hijos, formación profesional, tickets restaurante, plan de pensiones o tickets de

transporte. También ofrecemos opciones de retribución en especie, en la que se incluyen los coches de empresa.

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

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

Tabla 2017. Remuneraciones medias anuales de los empleados de AAO por sexo, rango de edad y grupo profesional

		2023/2024	2022/2023	2021/2022
<b>Sexo</b>	<b>Hombres</b>	<b>26.046,81 €</b>	26.638,21 €	24.990,44 €
	<b>Mujeres</b>	<b>22.861,72 €</b>	22.502,51 €	21.943,51 €
<b>Rango de edad</b>	<b>&lt; 30 años</b>	<b>21.345,87 €</b>	23.140,00 €	22.349,21 €
	<b>30 – 45 años</b>	<b>23.956,57 €</b>	23.146,18 €	22.359,16 €
	<b>&gt; 45 años</b>	<b>24.336,66 €</b>	23.493,34 €	23.097,94 €
<b>Grupo profesional<sup>5</sup></b>	<b>Grupo II</b>	<b>30.798,42 €</b>	30.030,29 €	30.207,29 €
	<b>Grupo III</b>	<b>24.841,53 €</b>	24.641,26 €	23.409,23 €
	<b>Grupo IV</b>	<b>18.401,91 €</b>	17.856,95 €	17.329,28 €
	<b>Grupo V</b>	<b>17.149,82 €</b>	17.333,46 €	17.578,63 €

La diferencia entre las remuneraciones medias anuales de hombres y mujeres, ponderando las diferencias entre grupos profesionales, es del 5,7 %. Esto supone una reducción del 2,9%<sup>6</sup> con respecto al ejercicio anterior, en el que se registró una diferencia del 8,6 %.

### Beneficios para empleados

En ALAIN AFFLELOU contamos con una gran comunidad de colaboradores, que desarrollan su carrera con nosotros. Su bienestar y satisfacción es nuestra motivación. Por ello, nos enfocamos en mejorar su calidad de vida y bienestar, implementando beneficios extrasalariales que promueven su bienestar físico y emocional.

<sup>5</sup> Con el fin de garantizar la protección de datos personales y puesto que el Grupo Profesional I cuenta con un único empleado, no se detalla la remuneración asociada a este grupo.

<sup>6</sup> La brecha salarial se ha calculado realizando la media ponderada de las diferencias entre las retribuciones anuales promedio de hombres y mujeres dentro de cada grupo profesional, basada a su vez en el promedio de empleados que conforman cada grupo. La variación observada se sitúa dentro del rango esperado para esta metodología y es coherente con la registrada en el último ejercicio, con una diferencia de 4 puntos.

En ALAIN AFFLELOU, además de las opciones ofrecidas en materia de retribución, organización del tiempo de trabajo y conciliación, todos los empleados tienen acceso a una amplia gama de beneficios.

A continuación, se agrupan los beneficios en diferentes categorías:

**Beneficios de salud:**

- Seguro médico privado (Sanitas): disponible para empleados con una antigüedad superior a seis meses, garantizando acceso a atención sanitaria de calidad.
- Seguro de vida y accidentes: costado por la empresa, proporciona seguridad y protección adicional frente a imprevistos.
- Gympass: acceso flexible a una red de gimnasios, estudios, clases dirigidas y aplicaciones de bienestar, adaptadas a las necesidades de cada empleado.
- Aplicación Cubolife: plataforma digital que ofrece apoyo para el cuidado de la salud mental y física, con acceso a contenido sobre hábitos saludables.
- Cityfisio: aplicación que permite solicitar servicios de fisioterapia con descuentos exclusivos para empleados.

**Beneficios financieros:**

- Plan de retribución flexible: permite a los empleados ajustar ciertos componentes de su compensación de acuerdo con sus preferencias y necesidades.
- AFFLELOU FLEX: herramienta de compensación 360 que permite a cada empleado visualizar sus beneficios, incluyendo su retribución fija y variable.
- Aplicación HASTEE: permite a los empleados consultar el 60 % de su salario neto devengado en tiempo real, además de ofrecer contenido educativo en materia financiera.
- Plataforma Taxdown: apoyo a los empleados para realizar su declaración de la renta, facilitando el proceso fiscal.
- Plataforma de descuentos: acceso a ofertas y promociones de hasta el 40 % en diversas marcas para compras personales.
- Descuentos en óptica y audiología: los empleados reciben una gafa anual gratuita de marca propia, además de descuentos en productos ópticos y audiológicos para ellos, sus familiares y amigos.

**Beneficios de formación:**

- Afflelou Academy: amplia gama de formaciones para los colaboradores.
- Buddy Mentoring: programa de acompañamiento para las nuevas incorporaciones, facilitando su adaptación al entorno laboral.

- Becas ALAIN AFFLELOU: cada año se otorgan becas para estudiar óptica y audiología, dirigidas a empleados, franquiciados y colaboradores de las franquicias.

Beneficios de movilidad al trabajo:

- AFFLELOUCARS: los vehículos de la compañía que cumplen 4 años o traspasan los 120.000 kilómetros, se ofrecen a los empleados a un precio reducido, incluyendo los gastos de transferencia a cargo de la empresa.
- Plazas de parking: los empleados de oficina pueden liberar su plaza de parking dos días a la semana, permitiendo su uso por otros compañeros mediante una aplicación interna.
- Renting de vehículos: los empleados tienen acceso a cuotas especialmente negociadas para el alquiler de vehículos, facilitando su movilidad diaria.

Esta amplia oferta de beneficios refleja el compromiso de ALAIN AFFLELOU con el bienestar y desarrollo integral de sus colaboradores.

### **3.2. Impulsar el desarrollo de todos los empleados**

En ALAIN AFFLELOU consideramos que la clave para brindar un servicio de excelencia radica en contar con un equipo altamente capacitado. Por ello, es fundamental acompañar a cada colaborador en su crecimiento profesional, promoviendo su desarrollo hacia el máximo potencial. Invertir en la formación y progreso de nuestros empleados no solo refuerza su trayectoria, sino que se traduce en una mejora continua en la calidad de los servicios que ofrecemos.

#### **Planes de Desarrollo Individualizado (PDI)**

Con el objetivo de impulsar el máximo potencial de nuestros colaboradores, desde ALAIN AFFLELOU contamos con Planes de Desarrollo Individualizado (PDI). Estos consisten en el diseño de un itinerario específico de crecimiento, tanto personal como profesional, definido a partir de las sus competencias y aspiraciones.

Dichas habilidades, intereses propios y potencial de crecimiento de cada uno de nuestros empleados, se determinan a través de las conclusiones de nuestros procesos de evaluación continua:

- **People review:** se realiza para toda nuestra plantilla y se basa en una valoración de competencias profesionales y vinculación con los valores de ALAIN AFFLELOU.
- **People Goals:** es específica para empleados de las oficinas centrales, delegados y responsables de tiendas y evalúa el desempeño en objetivos específicos, determinados de acuerdo con las responsabilidades y funciones de cada cargo.

Estos procesos también nos permiten reconocer a nuestros empleados, valorar posibilidades de promoción interna o identificar de perfiles de alto potencial, para los que ofrecemos servicios específicos de formación, mentoría y coaching. Gracias a estas iniciativas hacemos posible el desarrollo y fidelización de talento excelente.

### **Política de Movilidad Interna**

Confiar en las capacidades de nuestros empleados es fundamental para la organización, por lo que priorizamos la promoción interna al cubrir vacantes. Entre otras acciones, se publican las oportunidades de empleo a través de los canales de comunicación internos de la empresa.

Nuestra Política de Movilidad Interna establece los procedimientos y requisitos necesarios para acceder a oportunidades laborales dentro de ALAIN AFFLELOU. Esta política distingue dos modalidades de movilidad: funcional y geográfica. La movilidad funcional se refiere a la promoción interna mediante la transición a un nuevo puesto con diferentes funciones y responsabilidades. Por otra parte, la movilidad geográfica permite a los empleados ocupar un puesto similar al que ocupen en el momento de solicitar el cambio en una de las distintas localizaciones de ALAIN AFFLELOU.

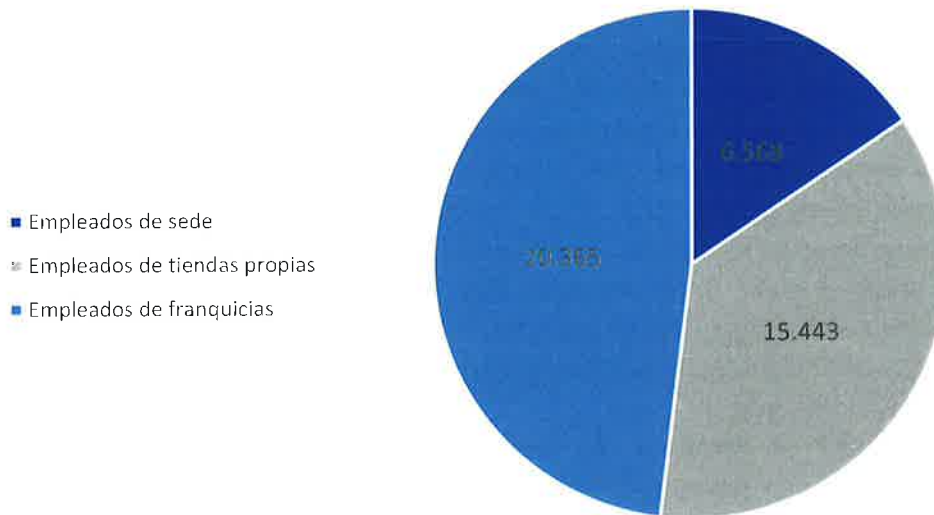
### **Iniciativas de formación**

La formación y capacitación es otro aspecto esencial para el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, así como para garantizar nuestros estándares de seguridad, calidad y servicio entre los equipos. En ALAIN AFFLELOU contamos con una amplia oferta de formación diseñada en atención a las necesidades de cada destinatario, ya sea empleado o franquiciado.

Diseñamos los planes de formación a partir de las necesidades identificadas en los Planes de Desarrollo Individualizado (PDI) y las solicitudes de los propios empleados, recogidas según la Política de Solicitud de Formación. Además, para aquellos colaboradores que lo necesiten, ofrecemos becas de formación para titulaciones relacionadas con el puesto de trabajo que ocupan. Contamos además con distintas iniciativas para el impulso del desarrollo de nuevas habilidades como el Programa LiderAA, cuyo objetivo es crear colaboradores adaptables a los distintos retos del contexto actual del sector.

Durante el ejercicio actual hemos impartido 45.075 horas de formación (frente a 51.593 en 2022-2023) a 1.784 colaboradores (1.651 en 2022-2023).

Gráfico 4. Horas de formación impartidas por ALAIN AFFLELOU en 2023-2024 por colectivo destinatario



Reflejo de nuestro compromiso con garantizar la excelencia en todos nuestros establecimientos, el 97% de los franquiciados han recibido alguna formación, un 17% más que el ejercicio anterior.

En el caso de los empleados de AAO, estos han recibido un total de 16.301,41 horas de formación (18.113,90 en 2022-2023), que se desglosan a continuación:

Tabla 181. Número de horas de formación a empleados de AAO

Grupo profesional	Horas de formación		
	2023/2024	2022/2023	2021/2022
Grupo I	5,00	43,15	-
Grupo II	3.720,09	3.928,62	7.396,00
Grupo III	8.057,95	8.442,05	15.349,00
Grupo III	740,70	2.065,96	-
Grupo V	3.777,67	3.634,12	8.908,00
<b>Total horas formación AAO</b>	<b>16.301,41</b>	<b>18.113,90</b>	<b>31.653,00</b>

Las diferencias en horas de formación por categoría reflejan la adaptación de programas formativos a las competencias técnicas requeridas en cada grupo profesional.

*Afflelou Academy*

Afflelou Academy es una plataforma educativa virtual creada en 2020 con el objetivo de proporcionar a nuestros profesionales acceso a recursos formativos. Esta herramienta facilita el acceso a todo el conocimiento técnico acumulado por la empresa, fruto de nuestra posición y trayectoria en el sector, y también actúa como un espacio de intercambio de ideas. A través de la plataforma, los empleados pueden acceder a cursos, sesiones prácticas y masterclass, donde se comparten casos clínicos. Esto permite ofrecer formación tanto en competencias transversales necesarias para un desempeño eficiente, como en áreas más específicas o técnicas. El contenido de la Afflelou Academy está estructurado en diversas escuelas temáticas, donde se agrupan los cursos según cada ámbito. Entre ellas, se encuentra la Escuela de Onboarding, fundamental para la integración de nuevos empleados, así como las descritas a continuación:

<b>Escuela de Sostenibilidad</b>	Formar a los empleados en sostenibilidad es esencial para promover prácticas responsables en la empresa, impulsando la eficiencia operativa y reduciendo el impacto ambiental. Con este propósito se crea esta escuela para formar a nuestros colaboradores sobre los desafíos globales actuales, como el cambio climático y la desigualdad, ofrecemos cursos especializados. Estas formaciones buscan proporcionar herramientas para que puedan contribuir positivamente desde su ámbito laboral. Los contenidos incluyen temas como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), buenas prácticas ambientales, economía circular y estrategias para reducir las emisiones de carbono, entre otros.
<b>Escuela Corporativa</b>	Ofrecemos diversos cursos que abordan temas clave como nuestra evolución corporativa y las normativas internas de obligatorio cumplimiento. Estas formaciones incluyen contenidos sobre nuestra filosofía de marca, el Sistema de Compliance y el Código de Conducta. También se cubren el uso adecuado del Canal de Comunicaciones, la prevención del acoso laboral y el Reglamento General de Protección de Datos.
<b>Escuela de Digitalización</b>	Como parte esencial de facilitar la transición hacia un modelo digital y de innovación, proporcionamos a nuestros colaboradores herramientas formativas diseñadas para capacitarles en nuevas tecnologías.



<b>Escuela de Activación Comercial</b>	A través de ella nuestros colaboradores pueden conocer las últimas campañas comerciales, definiendo puntos clave para el éxito en la venta y la estrategia de marketing, así como los objetivos específicos definidos.
<b>Escuela de Diversidad y Felicidad en el Trabajo "The Wellness Hut"</b>	Promover un ambiente de crecimiento profesional fomenta la motivación y el compromiso. Ofrecemos a nuestros colaboradores un espacio dedicado a formaciones sobre igualdad y diversidad, así como pautas para fomentar un entorno laboral saludable y equilibrado. Los cursos abordan temas como el uso de lenguaje inclusivo, el empoderamiento femenino, la eliminación de sesgos inconscientes, la conciliación y la desconexión digital.
<b>Escuela de Optometría y Óptica Oftálmica y Escuela de Audiología</b>	Ofrecemos formaciones específicas para nuestros profesionales ópticos y audiólogos buscando garantizar la excelencia en el desempeño de sus funciones. Estas cubren los distintos procedimientos optométricos y de audiología protésica para actualizar y fortalecer las competencias de nuestros profesionales. También se ha implementado un programa especializado de formación avanzada para la obtención de certificaciones técnicas anuales dirigidas a ópticos y audiólogos.

Tanto empleados como franquiciados tienen a su disposición una amplia selección de contenidos, que ha superado los 20.000 cursos durante este periodo. Además de estas formaciones en línea, se llevan a cabo formaciones presenciales complementarias. Por ejemplo, contamos con un programa master de modelo de negocio y gestión del punto de venta para nuevos franquiciados y potenciales emprendedores.

### Compartiendo nuestro conocimiento

Estamos comprometidos con el desarrollo del sector óptico y audiológico, y a través de diversas iniciativas, promovemos el avance de la profesión y apoyamos a los ópticos y audioprotesistas en sus primeros pasos en el mundo laboral.

Facilitando oportunidades para su formación y crecimiento personal a través de múltiples programas y alianzas que no solo impulsan el desarrollo de habilidades, sino que también contribuyen a la creación de un sector más sólido y capacitado para los desafíos del futuro.

#### ❖ AFFLELOU CHALLENGE

Una de nuestras iniciativas más destacadas es el AFFLELOU CHALLENGE, que en el ejercicio fiscal 2023-2024 celebró su IV Edición. Este programa innovador tiene como objetivo principal fomentar la empleabilidad de los jóvenes profesionales recién graduados en óptica y optometría, facilitando su entrada al mercado laboral. Se trata de un proceso de selección único en forma de concurso, que no solo desafía las habilidades técnicas de los participantes, sino que también pone a prueba su capacidad para desarrollar ideas innovadoras dentro del sector. Los tres primeros finalistas del AFFLELOU CHALLENGE obtienen una contratación indefinida en nuestra compañía, y el primer clasificado tiene el privilegio adicional de poner en marcha un proyecto propio y participar en la Caravana Solidaria, un proyecto humanitario de la Fundación ALAIN AFFLELOU.

#### ❖ PROCESOS DE INCORPORACIÓN

Acompañamos a los jóvenes profesionales que se incorporan a nuestro equipo. El proceso de *onboarding* es clave para asegurar una integración efectiva de las nuevas incorporaciones, alineando su forma de trabajo con la de la empresa y permitiendo su familiarización con nuestra cultura corporativa. Para ello contamos con numerosas formaciones transversales en nuestra Escuela Onboarding. La Escuela, que se encuentra abierta también a nuestros franquiciados, cuenta además con distintos cursos específicos para las necesidades de cada puesto.

Contamos distintas iniciativas para fomentar el desarrollo y compromiso desde que nuestros colaboradores se incorporan a ALAIN AFFLELOU:

- **Programa Buddy:** consiste en un programa de acompañamiento a nuevos colaboradores por parte de compañeros. Empleados con una experiencia mínima de medio año con nosotros facilitan la adaptación de las nuevas incorporaciones.
- **Proyecto Adelante:** se trata de un proyecto de intraemprendimiento orientado a acompañar a través de *mentoring* y financiación a empleados de ALAIN AFFLELOU que decidan abrir su propia franquicia. La iniciativa nos ha permitido apoyar la creación de nuevas sucursales dirigidas por personas comprometidas con los valores y forma de trabajar de nuestra casa.

#### ❖ ALIANZAS PARA LA FORMACIÓN DE PROFESIONALES

Nuestras alianzas educativas y de formación refuerzan nuestro compromiso con la mejora de la oferta formativa en salud visual y auditiva. A través de la Afflelou Academy Impulse, hemos desarrollado programas de acompañamiento para nuevos talentos de universidades y escuelas especializadas como la Universidad Internacional de la Rioja (UNIR), el Centro de Educación

Superior (CUNIMAD), la Universidad de Terrassa, y otras instituciones de prestigio. Estas alianzas permiten que los estudiantes se beneficien de una formación teórico-práctica de calidad.

Destaca la celebración del **AFFLELOU TALENT DAY**, que permite a estudiantes universitarios establecer conexiones con otros estudiantes de óptica y optometría y con profesionales del sector, así como conocer últimas tendencias del sector.

Otra iniciativa clave ha sido el lanzamiento en 2019 del **primer Grado en Óptica y Optometría online** en colaboración con CUNIMAD, que utiliza tecnología de realidad virtual inmersiva. Somos la única cadena óptica en España que ofrece sus centros para la realización de las prácticas de laboratorio de este grado, lo que permite a los estudiantes formarse en un entorno profesional real.

Además, también **colaboramos con otras universidades y escuelas de óptica y audiología**, como el patrocinio de la Universidad de Terrassa en iniciativas para el desarrollo de la profesión óptica, y el acuerdo con UNIR que permite a nuestros colaboradores y sus familias acceder a descuentos en programas formativos. Estas iniciativas, junto con las charlas informativas que ofrecemos en universidades y escuelas de audiología, fortalecen nuestra misión de contribuir al desarrollo profesional de nuestros empleados y del sector en su conjunto, fomentando el crecimiento y la excelencia en cada una de nuestras acciones.

Finalmente, nuestra participación como patrocinadores Premium en el **28º Congreso Nacional de Optometría, Contactología y Óptica Oftálmica (OPTOM 2024)** demuestra nuestro compromiso con el desarrollo continuo de la profesión, ofreciendo una plataforma para el intercambio de conocimiento entre profesionales del sector.

### **3.2. Luchar contra la discriminación y fomentar la diversidad y la inclusión**

En ALAIN AFFLELOU, estamos comprometidos con la promoción del talento en condiciones de igualdad, trabajando para eliminar las desigualdades a través de prácticas que garanticen la objetividad y el valor en los procesos de selección, y fomenten la atención a la diversidad.

Implementamos y respetamos medidas que aseguran la ausencia de sesgos por motivos de género, edad, nacionalidad o cualquier otra característica personal, garantizando también la conciliación entre la vida laboral y personal, así como el bienestar y la salud de todos nuestros empleados.

Impulsamos el empleo y emprendimiento femenino en todos los ámbitos de nuestra actividad. Así, en el ejercicio 2023-2024 contamos con una representación femenina del 78 % en nuestra plantilla

y el 56 % de franquicias son propiedad de mujeres. Además, el 33 % de los miembros de nuestro Comité de Dirección son mujeres, estando este órgano liderado nuestra Consejera Delegada.

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

La satisfacción de nuestros empleados con las prácticas de ALAIN AFFLELOU en materia de diversidad demuestran el éxito de nuestro compromiso. Según una encuesta lanzada durante la Semana de la Diversidad, casi el 95 % de los colaboradores sienten que trabajan en un ambiente inclusivo, donde pueden expresarse libremente, y cerca del 94% considera que la compañía promueve activamente la diversidad y la inclusión.

Difundimos nuestro compromiso con la igualdad y la diversidad entre nuestros colaboradores a través de acciones de formación enmarcadas en la Escuela de Diversidad y Felicidad en el Trabajo de Afflelou Academy. Durante el ejercicio 2023-2024 se han impartido un total de 461,2 horas de formación a 286 colaboradores (165 empleados de ALAIN AFFLELOU y 121 franquiciados y empleados de franquiciados).

### **Plan de igualdad: creando un ambiente diverso e igualitario**

La igualdad entre hombres y mujeres es un valor trascendental en la política de ALAIN AFFLELOU, rechazando firmemente cualquier tipo de discriminación en el empleo y la ocupación, creando un entorno de trabajo en el que todas las personas sean tratadas con respecto, dignidad e imparcialidad.

Estos principios nos guían y rigen nuestro comportamiento en los procesos de selección, formación y evaluación que se basan en el mérito, la adecuación y la capacidad de las personas. Gracias a este compromiso, avanzamos hacia una empresa donde hombres y mujeres trabajan en igualdad de condiciones:

- Mujeres en el Comité de Dirección: 33%
- Mujeres en el Comité Extendido: 38%
- Mujeres en la plantilla: 78%
  - Mujeres en oficinas centrales: 66%
  - Mujeres en tiendas propias: 81%
- Mujeres franquiciadas: 56%

Nuestro Plan de Igualdad define los ejes fundamentales para garantizar que todos los procesos integran el principio de igualdad de género, entre los que destacamos:

- **Comunicación y cultura**, para potenciar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en ALAIN AFFLELOU y sensibilizar a la plantilla en materia de igualdad de oportunidades.
- **Acceso, cobertura de vacantes y selección**, con el fin de reforzar los mecanismos de acceso al empleo de los colectivos minoritarios, así como fortalecer la igualdad de oportunidades no discriminando competencias o habilidades profesionales que supongan sobrevaloración de un sexo sobre otro, asegurando la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres.
- **Formación, promoción y desarrollo**, con el fin de impulsar y favorecer la igualdad de oportunidades.
- **Retribución y auditoría salarial**, para garantizar la equidad salarial de los puestos de igual valor.
- **Derechos de la vida personal, familiar y profesional**, con el objetivo de facilitar el ejercicio corresponsable de la vida personal, familiar y laboral de toda la plantilla.
- **Prevención del acoso y Prevención de Riesgos Laborales (PRL)**, para impulsar medidas para la sensibilización en la detección, prevención y actuación en situaciones de acoso sexual y/o por razón de sexo.
- **Infrarrepresentación femenina**, con el fin de impulsar la visibilidad, oportunidades de crecimiento y desarrollo del colectivo femenino en aquellas áreas o aspectos del ámbito organizacional en los que se encuentre infrarrepresentado.

Este ejercicio hemos creado dos figuras clave en el marco del plan: el Agente de Igualdad y el Comité de Igualdad, Diversidad e Inclusión. Ambos tienen el objetivo de asegurar que todas las acciones y políticas de la empresa fomenten un entorno laboral inclusivo y equitativo.

- El **Agente de Igualdad** es la figura responsable de liderar la implementación del plan de igualdad, coordinando y supervisando todas las actividades y asuntos relacionados con su desarrollo.
- El **Comité de Igualdad, Diversidad e Inclusión** está compuesto por representantes voluntarios de distintos departamentos de la compañía, quienes se reúnen periódicamente para diseñar y promover actividades de sensibilización en todas las áreas de la diversidad. Su objetivo es fomentar una cultura inclusiva y crear un ambiente positivo y de apoyo en el que todos los empleados se sientan valorados.

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

### **Política de Igualdad, Diversidad e Inclusión**

A finales del presente ejercicio, hemos aprobado nuestra **Política de Igualdad, Diversidad e Inclusión** con el objetivo de promover un entorno de trabajo inclusivo, diverso y equitativo, donde todas las personas, independientemente de su origen, sexo, orientación sexual, identidad de género, edad, habilidades, religión, raza, etnia o cualquier otra característica, sean respetadas, valoradas y puedan desarrollarse plenamente.

Los principios sobre los que se basa nuestra Política son los siguientes:

- Igualdad de oportunidades.
- Respeto y tolerancia.
- Eliminación de barreras.
- Promoción de la diversidad.
- Formación y sensibilización.
- Selección justa y equitativa.
- Evaluación y mejora continua.

El Plan de Igualdad, la Política de Diversidad, Igualdad e Inclusión, junto con el Código de Conducta de ALAIN AFFLELOU, son nuestras herramientas clave para construir una empresa que promueva la igualdad de oportunidades para todos sus colaboradores.

### **Medidas de conciliación**

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

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

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

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

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

### **Lucha contra la discriminación y el acoso**

En ALAIN AFFLELOU, perseguimos eliminar cualquier forma de discriminación, no solo por razón de género, sino también por religión, raza, orientación sexual, enfermedad o discapacidad, con el objetivo de lograr una igualdad real entre todos nuestros empleados. Trabajamos continuamente para alcanzar esta meta.

Damos especial importancia a las medidas para la prevención del acoso, ya que entendemos la gravedad de sus consecuencias para las víctimas. Nuestro principal objetivo es sensibilizar a todo el personal en la detección, prevención y actuación ante situaciones de este tipo.

Para ello, se han puesto en marcha medidas como las siguientes:

1. Nuestro **Convenio Colectivo** establece el compromiso con la promoción de la igualdad y la prevención del acoso laboral, incluidos el acoso moral o actos discriminatorios. El Convenio incorpora definiciones, medidas preventivas y el procedimiento de actuación ante supuestos casos en la organización.

2. Contamos con un **Protocolo de Acoso Sexual y por Razón de Sexo** que tiene el objetivo de garantizar espacios de trabajo seguros y unas relaciones laborales basadas en la libertad y el respeto de las personas. Este protocolo refuerza el procedimiento anteriormente descrito ante posibles conductas de acoso sexual o por razón de sexo.
3. **Formamos e informamos a la plantilla** sobre cómo prevenir situaciones de acoso sexual y/o por razón de sexo en el trabajo, así como de acoso digital, mediante sesiones formativas.

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

Hemos firmado un convenio de colaboración con la **Asociación MUM** con el objetivo de ofrecer apoyo a todas las mujeres de ALAIN AFFLELOU (empleadas, directivas, administradoras, franquiciadas y sus familiares) que lo necesiten. La asociación brinda asistencia psicológica y responde a otras consultas para atender de manera integral a quienes se encuentren en situación de violencia de género.

### **Integración y accesibilidad de personas en situación de discapacidad**

Extendemos nuestra visión de un mundo sin barreras al ámbito de la inclusión laboral y el cuidado de las personas con discapacidad. En ALAIN AFFLELOU, todas nuestras oportunidades de empleo están abiertas y adaptadas para este colectivo.

En el último ejercicio, contamos con 13<sup>7</sup> empleados con discapacidad en nuestros equipos, en comparación con los 19 de 2022. Seguimos trabajando para aumentar esta cifra en la medida de lo posible. Con este objetivo, hemos firmado un convenio de colaboración con la Fundación ONCE para la contratación de personas con discapacidad en nuestros centros y establecimientos. Además, mantenemos una alianza sólida con la Fundación ALAPAR para facilitar la inserción laboral de este colectivo en la compañía.

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

---

<sup>7</sup> Empleados con discapacidad en ALAIN AFFLELOU: 12 mujeres y 1 hombre.



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

En este ejercicio, 15 de nuestros colaboradores participaron en el taller “**Salvando Barreras**” organizado por la Fundación ONCE. Este taller, enfocado en sensibilizar sobre las barreras cotidianas que enfrentan las personas con discapacidad, nos ofreció una perspectiva innovadora sobre las limitaciones que experimenta este colectivo en su día a día.

### **Alianzas y reconocimientos que potencian nuestro compromiso con la igualdad**

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

- Best Women Talent Company: hemos sido certificados por Intrama como una de las treinta compañías españolas más comprometidas con la visibilidad y promoción de la mujer en la empresa.
- Ranking de Empresas por la Igualdad: hemos sido galardonados con este premio organizado por Woman Forward que reconoce a las 50 mejores compañías que apuestan por la igualdad. Este ejercicio hemos subido del puesto 17 al 11, reflejo de nuestra posición de liderazgo en este ámbito.
- Top Diversity Company: por quinto año consecutivo, somos una de las TOP50 empresas con mejores prácticas en diversidad e inclusión de nuestro país (Premios Intrama).
- Baby Friendly Companies: hemos obtenido el diploma por el cumplimiento de los 10 principios Baby Friendly en materia de igualdad, entre los que se incluyen el apoyo al crecimiento laboral sin discriminación por sexo, ofrecer información a los empleados sobre derechos legales por maternidad/paternidad o mostrar flexibilidad respecto a trámites relacionados con los hijos (como a través de nuestro programa MUMDDY).
- Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPS): reafirmamos los principios producidos por ONU Mujeres (la entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres) y por el Pacto Mundial de Naciones Unidas, para fomentar la promoción y empoderamiento de las mujeres.

Además, desde ALAIN AFFLELOU hemos realizado donaciones a los siguientes proyectos que promueven la igualdad y la diversidad:

- Fundación Eddy: casas de acogida para jóvenes LGBTQIA+ que han sido expulsados de sus hogares.
- Ayúdame3D: diseño y fabricación de prótesis mecánicas para personas amputadas en todo el mundo.

### 3.3. Promover un entorno de trabajo de calidad y el bienestar de los empleados

**El compromiso con nuestros colaboradores y franquiciados pasa por generar puestos de trabajo de calidad, basados en el diálogo con los empleados; así como apostar por el bienestar integral de las personas que forman parte de ALAIN AFFLELOU.**

#### Entorno de trabajo de calidad

En ALAIN AFFLELOU fomentamos el trabajo de calidad basado en la contratación indefinida, que abarca al 95% de nuestra plantilla y una organización del tiempo de trabajo eficiente, que responde a las necesidades de la actividad y de nuestros colaboradores. El diálogo y la comunicación con nuestras personas son la clave que sustenta esta estrategia.

#### *Organización del trabajo*

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

Nuestra **Política de Teletrabajo** refleja nuestro compromiso con el equilibrio entre la vida personal y profesional. Los empleados tienen la posibilidad de teletrabajar dos días a la semana, de libre elección, y asistir presencialmente tres días, para fomentar el contacto y las relaciones personales entre los equipos. Dadas las características y necesidades de los puestos en nuestras tiendas, esta opción está reservada para el personal de oficinas centrales. Para promover esta modalidad de trabajo, desde ALAIN AFFLELOU garantizamos que el trabajo a distancia no implique, bajo ningún concepto, discriminación o pérdida de oportunidades.

En este ejercicio, nos hemos adherido al **Chárter del Teletrabajo**, reafirmando nuestro compromiso con una cultura de flexibilidad. Esta adhesión nos permite brindar a nuestros

colaboradores la posibilidad de trabajar de forma remota, fomentando un mayor equilibrio entre su vida personal y profesional.

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

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

En línea con nuestro espíritu de superación, durante el próximo ejercicio implementaremos la nueva herramienta de gestión de talento Corner Stone, que nos permitirá atender a nuestros empleados más eficazmente.

#### *Comunicación interna*

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

- **Portal del empleado:** plataforma digital que nos permite mantener una interacción directa y personalizada con nuestros empleados. Ofrece la oportunidad de habilitar de manera ágil los servicios y recursos que ponemos a disposición de los equipos, así como transmitir comunicados internos. A través de este portal también ponemos a disposición las políticas, manuales y normas internas de la compañía.
- **Theia:** plataforma de comunicación interna que proporciona acceso a nuestros colaboradores a las distintas landings y webs necesarias para su actividad y desarrollo. Entre ellas se encuentran Afflelou Academy, enlaces específicos para franquicias y tiendas propias o la plataforma de gestión de clientes, entre otros, incluyendo contenidos como presentaciones de campañas vigentes, calendarios de implantación de productos, etc.

- Newsletter de Comunicación: comunicaciones semanales que trasladan a todos los colaboradores noticias de interés de la compañía.
- Newsletter de Personas: comunicación de periodicidad mensual con el fin de mantener informado a todos nuestros colaboradores sobre noticias vinculadas a las personas que forman parte de la red y su desarrollo personal y profesional.
- Afflelou Te Cuenta: comunicaciones remitidas por correo electrónico a nuestros colaboradores con información sobre temas concretos relacionados con los empleados, la compañía y la celebración de eventos. Mediante este formato informamos, por ejemplo, de las nuevas incorporaciones.
- Portal interno de vacantes: donde publicamos y compartimos todas las oportunidades internas de empleo, con el objetivo de fomentar la promoción interna.
- Boletín de Formación: un boletín informativo donde se resumen las nuevas formaciones que tendrán lugar próximamente o de aquellos cursos que queremos destacar.

Con la finalidad de promover un buen ambiente de trabajo, construir vínculos entre los miembros de nuestra plantilla y seguir asentando nuestra identidad y valores corporativos, hemos creado un Comité de Festejos encargado de diseñar un calendario de comunicaciones y acciones participativas (concursos y eventos) coincidiendo con fechas señaladas. Durante estas iniciativas realizamos campañas de concienciación y formación en torno a temas relacionados con la celebración. En 2023-2024 celebramos, entre otras, las siguientes celebraciones:

- Fomento de la igualdad y la diversidad: Día de la Mujer, Día de la Diversidad, Mes del Orgullo LGTBQ+, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, Día de la Igualdad Salarial, Día de la Mujer y la Niña en la Ciencia.
- Concienciación con la salud física y mental: Día de la Salud, Día de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Sostenibilidad y cuidado del entorno natural: Día de la Tierra.
- Festividades tradicionales: Navidad y Halloween.

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

#### *Diálogo social*

Estamos comprometidos con el respeto a los derechos laborales establecidos por organismos internacionales, como la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), asegurando que nuestras políticas laborales estén alineadas con los estándares internacionales más estrictos. En este contexto, la promoción del diálogo social en ALAIN AFFLELOU es un pilar fundamental para garantizar los derechos de los trabajadores y el cumplimiento de la normativa vigente. El 100% de nuestros empleados están incluidos bajo el artículo 1 del Convenio Colectivo

de Pluralidad de Empresas Vinculadas por Razones Organizativas y Productivas. Asimismo, nuestros franquiciados se adhieren voluntariamente a este convenio.

El diálogo social en nuestra empresa es gestionado a través del Departamento de Personas y de los representantes sindicales elegidos por los propios trabajadores. Actualmente, contamos con 17 delegados sindicales de la Confederación Sindical Independiente – FETICO, un Comité de 5 personas en Barcelona, y una representante de la sección sindical en ALAIN AFFLELOU Óptico (AAO). Estos representantes juegan un papel crucial en la intermediación entre la dirección de la empresa y los empleados, fomentando un diálogo transparente y continuo.

Además de las vías sindicales, hemos implementado otros canales de comunicación para facilitar el intercambio de opiniones y resolver cualquier inquietud o incidencia. Estos incluyen el Portal del Empleado, *newsletters* corporativas, la Encuesta Pulso de Clima Laboral y el Canal de Comunicaciones, que no solo permite la comunicación de irregularidades, sino también la presentación de sugerencias o preocupaciones laborales de manera confidencial.

En la Encuesta Pulso de Clima Laboral, recogemos información valiosa sobre la satisfacción de nuestros empleados. En el último ejercicio, la encuesta obtuvo un desempeño de 71, con una participación del 100 % en las oficinas centrales y del 68 % en las tiendas propias. Estos resultados demuestran nuestro esfuerzo constante por mejorar el bienestar y la satisfacción laboral de nuestros colaboradores.

### **Bienestar integral de los empleados**

Promovemos la salud y el bienestar a través de numerosas medidas de prevención y protección para garantizar que nuestra plantilla desarrolle su trabajo de forma segura y saludable. En este sentido, el compromiso de ALAIN AFFLELOU va más allá de la mera prevención y protección de la integridad física de nuestros colaboradores; también impulsamos iniciativas que promueven el bienestar físico y mental de todas las personas en nuestra organización.

#### *Seguridad laboral*

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

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

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

Nuestros empleados deben cumplir con los contenidos del Plan de Prevención. Por ello, ofrecemos formación continua tanto a los trabajadores en plantilla como a los de nuevo ingreso como parte de nuestras actividades preventivas. Los Delegados de Prevención, y cuando corresponda, el Comité de Seguridad y Salud, son responsables de promover y supervisar el cumplimiento de lo establecido en el Manual de Procedimientos e Instrucciones Operativas entre los trabajadores.

La importancia que damos a la salud y seguridad de nuestros trabajadores se refleja en nuestro Convenio Colectivo, el cual, en su artículo 31, establece la salud y la seguridad como principios fundamentales del entorno laboral. Además, también reconoce:

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

Durante este ejercicio no se ha producido ninguna enfermedad profesional y han quedado registrados tres accidentes en el centro de trabajo y cuatro accidentes in itinere<sup>8</sup> en AAO, todos leves.

Tabla 192. Índices de frecuencia y gravedad de accidentes AAO

2023/2024		2022/2023	
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres

<sup>8</sup> Accidentes de AAO en el ejercicio 2023-2024: 7 mujeres. Durante el ejercicio 2022/2023 se han producido 5 accidentes.

Índice de frecuencia	-	5,09	-	5,11
Índice de gravedad	-	0,08	-	0,02

En términos de seguridad laboral, llevamos a cabo un estudio de mediciones de campos electromagnéticos realizado por Novotec Consultores, S.A., que concluyó que no existen riesgos para la salud de nuestros colaboradores en este ámbito. Todos los empleados de la compañía cuentan con un seguro médico reconocido, proporcionado por Sanitas, que ofrece acceso a servicios de salud de alta calidad.

En relación con el absentismo, en esta sociedad se han registrado 9.680,31 jornadas perdidas a causa de bajas por enfermedad profesional, accidentes in itinere o permisos de maternidad/paternidad. En base a este dato obtenemos una estimación de 63.865,88 horas<sup>9</sup> de absentismo durante el último ejercicio, frente a las 49.470,90 horas en 2022-2023. Esta variación responde a factores externos y estacionales que han impactado la disponibilidad del personal en el último periodo.

#### *Promoción de la salud integral*

En ALAIN AFFLELOU, estamos profundamente comprometidos con la salud de nuestros colaboradores, entendiendo que su bienestar es fundamental para su desarrollo personal y profesional. Creemos en la importancia de promover una cultura de bienestar integral, que fomente un entorno laboral positivo donde se priorice la salud y el equilibrio. Para ello, hemos implementado diversas iniciativas que abarcan tanto la salud física como mental, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de nuestro equipo.

La **plataforma Cubolife** es una aplicación de cuidado de la salud que ofrece acceso a contenido grabado sobre hábitos saludables, entrenamientos y la posibilidad de interactuar con médicos, psicólogos, nutricionistas y entrenadores. A través de esta aplicación, en el último ejercicio hemos ofrecido formaciones en autoconfianza, gestión del estrés, y otros aspectos clave para el bienestar emocional. Asimismo, disponemos de la aplicación Cityfisio, que facilita a nuestros empleados la solicitud de servicios de fisioterapia con descuentos especiales.

---

<sup>9</sup> Horas estimadas en base a una jornada media de 8 horas para empleados de Oficinas Centrales y de 6,33 horas para empleados de tiendas propias.

Nuestra iniciativa más ambiciosa en términos de bienestar es la **escuela The Wellness Hut**, parte de la Afflelou Academy. A través de esta plataforma, hemos desarrollado numerosas formaciones e iniciativas orientadas a fomentar la felicidad y el bienestar integral de nuestros colaboradores. En este contexto, hemos llevado a cabo acciones de sensibilización sobre hábitos saludables y prevención de riesgos, con especial énfasis en la prevención durante el embarazo y la lactancia, así como en la hipertensión arterial, a través de comunicaciones en días conmemorativos y *newsletters*.

Además, promovemos la práctica deportiva mediante la iniciativa **EQUIPE SPORT**, que organiza actividades deportivas para nuestros empleados, como una liga de pádel y la participación en competiciones corporativas, como la Carrera de las Empresas organizada por Quirón Prevención y la 3ª Liga de Running RC Inter-Empresas Otoño-Invierno 23-24, donde nuestro equipo fue campeón. Estas actividades no solo mejoran la salud física, sino que refuerzan la cohesión entre los equipos, contribuyendo a un ambiente de trabajo más saludable y dinámico.

De manera anual, realizamos una campaña de reconocimientos médicos, desarrollada por Quirónprevención, que garantiza que nuestros empleados puedan monitorizar su estado de salud de forma periódica. Además, promovemos hábitos saludables en las oficinas, como la disposición de fruta fresca en las oficinas centrales, incentivando una alimentación equilibrada en el lugar de trabajo.



## 4. FRANQUICIADOS

El equipo de franquiciados es la base que permite el éxito de ALAIN AFFLELOU. Su trabajo nos permite estar en cada rincón, facilitando el derecho a la salud visual y auditiva. Nuestra Estrategia de Sostenibilidad se marca el firme objetivo de promover el desarrollo responsable de nuestra red de franquicias

### 4.1 Nuestro modelo de franquicias

El sistema de franquicias de ALAIN AFFLELOU España alcanza un total de 366 tiendas de óptica y 169 centros de audiología. De este modo, nos convertimos en líderes del mercado español y europeo.

El modelo de franquicias permite combinar el conocimiento especializado del Grupo con las capacidades de nuestros socios independientes. Las tiendas en modo franquicia suponen el 69% de nuestra red total y son gestionadas por 186 propietarios, que en conjunto emplean alrededor de 850 personas.

Reconocemos a nuestros franquiciados como socios comerciales clave. Desde ALAIN AFFLELOU desarrollamos distintas iniciativas con el objetivo de capacitarles y promover su desarrollo continuo durante todas las fases de nuestra colaboración.

### 4.2 Comunicación y acompañamiento

En ALAIN AFFLELOU somos conscientes de que atender adecuadamente las necesidades de nuestros franquiciados requiere de un diálogo continuo, acompañamiento y asesoramiento constante en cada etapa del negocio.

Para garantizar esta relación de cercanía, contamos con distintos canales de comunicación:

- Página web exclusiva para franquiciados.
- Plataforma de gestión de colaboradores THEIA: herramienta de diálogo interna que proporciona acceso a comunicaciones, enlaces específicos y a las plataformas de gestión de clientes, entre otros.
- Correo electrónico y línea telefónica.
- Reuniones presenciales y virtuales a través de plataformas digitales.

De forma complementaria al asesoramiento y acompañamiento, ofrecemos una amplia gama de servicios para apoyar a nuestros franquiciados en la gestión eficiente de sus operaciones:

- Recursos Humanos. Contamos con HR BOT, una herramienta avanzada para el filtrado inicial en los procesos de selección, y una Plataforma de Incentivos para aumentar la motivación de los equipos.
- Gestión operativa. Proporcionamos un cuadro de mandos, un sistema de albarán electrónico, soporte informático y herramientas como el *software* MATI, una plataforma de compras y un sistema de *marketing* local.
- Comercial. Con el objetivo de facilitar la relación con el cliente y la adaptación a sus necesidades, disponemos de servicios como un *software* de gestión de clientes, una herramienta de Mystery Shopping y un buscador de financiación personalizada.

Asimismo, se realiza una encuesta de satisfacción anual para que los franquiciados valoren la eficacia de estos servicios. Esta se gestiona a través de un proveedor independiente, WebTool, que garantiza la protección de la identidad de los participantes.

*Convención ALAIN AFFLELOU: 20 años mirando al futuro*

Anualmente, nos reunimos junto a nuestros franquiciados y empleados para conmemorar nuestra colaboración y comunicar prioridades transversales a toda la compañía. La jornada celebrada en 2023 fue una ocasión especial ya que reunió a más de 300 franquiciados en la celebración de los 20 años de AFFLELOU en España.

El evento, que tuvo lugar en el Pabellón de la Navegación de Sevilla, rindió homenaje a la pionera trayectoria del Grupo durante las dos últimas décadas y abordó los futuros retos y oportunidades del sector óptico y audiológico español. La jornada incluyó una entrega de premios, cena de gala, plenaria y la participación de reconocidos ponentes.

#### 4.3. Desarrollo de competencias y formación

**La formación continua de nuestros franquiciados es un pilar esencial para el éxito de nuestra red de tiendas de óptica y audiológica. Nos permite garantizar que nuestros colaboradores conocen las mejores prácticas e impulsar la excelencia en cada punto de venta.**

A través de su adhesión a nuestro convenio, los franquiciados tienen acceso completo a nuestra plataforma de formación, AFFLELOU ACADEMY, que ofrece una amplia gama de cursos diseñados

para mejorar sus habilidades y conocimientos. Durante el último ejercicio, el 97 % de nuestros franquiciados ha participado en alguna formación.

Además, ofrecemos un programa de *onboarding* específico para nuevos franquiciados, denominado Programa Superior de Modelo de Negocio y Gestión del Punto de Venta. Este máster, que combina formación presencial y *online* a través de la AFFLELOU ACADEMY, está diseñado para capacitar a los nuevos franquiciados y responsables de tiendas en la gestión óptima de sus puntos de venta.

Adicionalmente, los franquiciados pueden optar por participar en diversas formaciones que promueven la diversidad, la igualdad y el cumplimiento ético. La Escuela de Diversidad y Felicidad en el Trabajo fomenta un entorno inclusivo a través de cursos como el Sistema de Prevención frente al Acoso. Además, se está trabajando en una formación específica para la prevención del acoso sexual de cara al próximo ejercicio.

Por último, desarrollamos acciones formativas en Compliance y protección de datos, que aseguran que todos los colaboradores, incluidos los franquiciados, estén comprometidos con los principios éticos y la seguridad de la información. Durante 2024 se realizó una formación complementaria sobre estafas pues se identificó que los franquiciados eran un grupo especialmente vulnerable a esta tipología de delitos.

Este enfoque integral en la formación no solo fortalece nuestras operaciones, sino que también garantiza que nuestra red opere con los más altos estándares éticos y profesionales. Para más detalles sobre las oportunidades de desarrollo y formación, consulte el apartado 3.4 del capítulo 3 del informe.

## 5. CLIENTES Y SOCIEDAD

En ALAIN AFFLELOU todas nuestras acciones están dirigidas a nuestro propósito social: **"Facilitar el acceso a productos y servicios que mejoren la salud y el confort visual y auditivo de las personas"**. Alcanzar este reto ambicioso depende de nuestra orientación hacia nuestros clientes y hacia la sociedad.

Nuestro compromiso social es uno de los pilares de nuestra Estrategia de Sostenibilidad y se enfoca en tres compromisos clave: mejorar continuamente la experiencia del cliente, ofrecer productos y servicios innovadores accesibles para todos y sensibilizar tanto a nuestros clientes como a la sociedad sobre la salud visual y auditiva.

### 5.1. Mejorar la experiencia del cliente

Para ALAIN AFFLELOU, la satisfacción del cliente es una prioridad fundamental que guía nuestras acciones y decisiones. Trabajamos para ofrecer una experiencia personalizada y establecemos un diálogo multicanal con el objetivo de lograr adaptar nuestros productos y servicios a sus necesidades.

#### *Experiencia personalizada*

Buscando ofrecer un servicio adaptado a las necesidades de cada cliente, contamos con protocolos exclusivos para atender la salud visual y auditiva de forma exhaustiva en función de la edad y las características de cada persona.

Nuestro Programa Optométrico Personalizado® (POP), que es aplicado en todas nuestras tiendas de ópticas, incluye pruebas específicas para alteraciones visuales propias de cada segmento de edad: niños, jóvenes y adultos. Una vez realizado el examen visual entregamos al cliente un informe certificado con los resultados, así como recomendaciones del óptico-optometrista. Durante el ejercicio 2022/2023 además digitalizamos este informe, haciéndolo más accesible y contribuyendo a nuestra política de ahorro de papel (*paperless*).

Asimismo, hemos desarrollado el Protocolo Integral Audiológico (PIA), a través del cual mostramos a nuestros clientes cómo puede mejorar su calidad de vida con el uso de audífonos. Este incluye un estudio auditivo completo realizado con la mejor tecnología.

Todos nuestros ópticos y audiólogos se encuentran en proceso de certificación en el cumplimiento de estos protocolos, que se renuevan anualmente a través de AFFLELOU ACADEMY. En el ejercicio actual, contamos con un total de 514 ópticos certificados: 346 en franquicias y 168 en tiendas propias. Por otro lado, 137 de nuestros audiólogos ya están certificados, lo que supone un 66,5% del total. En nuestra sede central, cuatro personas se han certificado: una en el protocolo optométrico y tres en el protocolo audiológico.

Uno de los elementos clave de nuestra propuesta de valor es el asesoramiento individualizado en salud visual y auditiva, brindado por profesionales altamente cualificados. Nos esforzamos por crear un ambiente cercano, en el que los clientes se sientan seguros y bien informados. Explicamos de manera clara y accesible los resultados de las pruebas realizadas, humanizando el proceso y estableciendo una relación de confianza para ayudarles a encontrar la solución más adecuada a sus necesidades.

Nuestro compromiso con la excelencia en el servicio se refleja en las opiniones de nuestros clientes. Desde ALAIN AFFLELOU empleamos la metodología NPS (Net Promoter Score) para medir la satisfacción de nuestros clientes. Este ejercicio, hemos obtenido una destacada puntuación de 86 puntos en nuestras tiendas ópticas y 91 puntos para los centros de audiología. Además, nuestras reseñas en Google My Business, con una puntuación promedio de 4,87 estrellas, subrayan nuestra capacidad para cumplir con las expectativas de quienes confían en nosotros.

#### *Estrategia de diálogo multicanal*

La comunicación constante y efectiva con nuestros clientes es fundamental para garantizar su satisfacción, que es la principal prioridad y el valor diferencial de nuestra marca. Nos enfocamos en entender y atender sus necesidades a través de un diálogo continuo que nos permite mejorar nuestros servicios y fortalecer nuestra relación.

Además de la atención presencial en nuestras tiendas, hemos establecido diversos canales para ofrecer un soporte inmediato y personalizado a nuestros clientes. Disponemos de asistencia a través de correo electrónico, teléfono, WhatsApp Business, mensajes de texto y un chatbot conversacional en nuestra página web, que proporciona ayuda en tiempo real para asegurar una experiencia satisfactoria durante la navegación.

Mantenemos a nuestros clientes bien informados mediante recursos digitales como las secciones de preguntas frecuentes, artículos sobre salud visual y auditiva, y un blog actualizado regularmente disponible en nuestra página web. También mantenemos una comunicación activa a través de redes sociales y boletines informativos, alcanzando a más de 308.000 seguidores en plataformas como Facebook, Instagram y LinkedIn.

Tabla 23. Nº de seguidores de ALAIN AFFLELOU España en las distintas redes sociales corporativas

Red social	Nº de seguidores
Facebook	201.000
Linkedin	46.000
Instagram	42.100
X (Twitter)	17.100
Youtube	1.820
Pinterest	260

Nuestra visibilidad no se limita al entorno digital, ya que también estamos presentes en medios tradicionales como televisión y radio. Colaboramos también con asociaciones locales y ferias sectoriales, fortaleciendo nuestra conexión con la comunidad y manteniéndonos al tanto de las tendencias del mercado.

A través de estos canales también recibimos las reclamaciones de nuestros clientes, que nos comprometemos a abordar eficazmente para proporcionar respuestas y soluciones óptimas. Durante el presente año fiscal, hemos gestionado 956 incidencias entre tienda física y online, en comparación con las 760 del periodo anterior (2022-2023). También atendemos las reclamaciones realizadas ante la Administración mediante hojas de reclamación disponibles en nuestras tiendas, que este año han sido 47, cumpliendo con la normativa vigente en cada comunidad en la que operamos. Durante el ejercicio, todas las reclamaciones recibidas han sido gestionadas con agilidad y eficacia, poniendo la prioridad en la satisfacción de nuestros clientes.

## 5.2. Ofrecer productos y servicios innovadores y accesibles

**ALAIN AFFLELOU nace con el principal propósito de facilitar el acceso a productos y servicios que mejoren la salud visual y auditiva de las personas y proporcionen el máximo confort a los usuarios de gafas, lentillas y audífonos.**

Apostamos por la calidad de los materiales utilizados y el diseño y fabricación con procesos innovadores, sin olvidar el componente estético y sostenible. Nuestra propuesta de valor se basa en diseñar soluciones disruptivas que se adaptan a las necesidades de las personas y promueven la accesibilidad de los productos, nuestra amplia oferta de productos de óptica y audiología y nuestro servicio profesional y personalizado.

## Un producto para cada cliente

Dentro de ALAIN AFFLELOU destaca la amplia y diversa oferta de soluciones diseñadas para adaptarse a las necesidades específicas de cada persona con un enfoque en la calidad, sostenibilidad y el diseño moderno.

En el ámbito de la óptica, proporcionamos una variedad de productos que incluyen monturas para mujeres, hombres y niños bajo nuestra marca propia "Afflelou Paris", así como otras marcas distinguidas de gafas graduadas y de sol. Nuestro catálogo abarca una gran diversidad de estilos y formas de monturas para satisfacer todos los gustos.

La colección "MAGIC" destaca como un ejemplo de nuestra constante innovación. "MAGIC" permite a los usuarios personalizar su experiencia visual con monturas que incluyen clips intercambiables, adaptándose a cualquier situación, incluyendo deportes como el running, golf, gaming, y actividades en mar y nieve. Otro producto que ejemplifica este espíritu innovador son las gafas "BLUE BLOCK", gafas con o sin graduación que bloquean la luz azul de las pantallas reduciendo síntomas de irritación y cansancio en los ojos. En cuanto a lentes de contacto, nuestra marca "L'Éphémère" ofrece opciones diarias, mensuales y productos de mantenimiento, adaptándose a diferentes estilos de vida y necesidades visuales.

Desde 2011 ofrecemos una gama completa de productos de audiología, que incluye audífonos de diversas tipologías y productos para su mantenimiento e higiene. Además de contar con productos de marcas reconocidas, hemos desarrollado nuestra propia marca de audífonos de última tecnología, denominada "INCÓGNITO", que refleja nuestro compromiso con la innovación y la excelencia en la atención auditiva.

## Democratizando la salud visual y auditiva

La accesibilidad a productos de calidad es una prioridad para ALAIN AFFLELOU, ya que entendemos que el acceso a soluciones ópticas y auditivas no debe verse limitado por barreras económicas o de disponibilidad. Nuestro objetivo es facilitar que nuestros clientes disfruten de una visión y audición óptimas sin preocuparse por el coste de los productos disponibles.

Con este objetivo hemos diseñado ofertas que aseguran tanto comodidad como flexibilidad, adaptándose a las necesidades individuales de cada cliente. Entre otras:

- La clásica promoción "Tchin Tchin", que permite desde 1999 a los clientes adquirir un segundo par de gafas graduadas a un precio reducido. Esta oferta no solo ofrece una

solución práctica al permitir que el cliente tenga un par de repuesto para cualquier eventualidad, sino que también brinda la oportunidad de cambiar de estilo con facilidad.

- La icónica "Nextyear", a través de la cual ofrecemos un plan de financiación flexible que permite a nuestros clientes pagar sus gafas o audífonos en cómodos plazos, sin intereses ni gastos adicionales.

Estas iniciativas están diseñadas para garantizar a nuestros clientes una experiencia de compra sin preocupaciones.

La accesibilidad a la salud visual y auditiva se ve reforzada por la labor de la Fundación ALAIN AFFLELOU, que nos permite mejorar la calidad de vida de los sectores más vulnerables de población (tanto en España como a nivel internacional). Además, a través de campañas de comunicación y sensibilización, especialmente en días clave como el Día Mundial de la Visión y el Día Mundial de la Audición, ampliamos nuestro impacto, educando al público sobre la importancia del cuidado de la salud visual y auditiva.

### **Productos con visión sostenible**

En un contexto donde los consumidores están cada vez más comprometidos con la sostenibilidad, ALAIN AFFLELOU dedica numerosos esfuerzos a desarrollar productos que integran el cuidado de la salud visual con el respeto al medioambiente.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad se refleja en iniciativas como la colaboración con Arkema para la producción de monturas. Gracias a este proyecto utilizamos un material que incluye un 45% de materias primas de base biológica, reduciendo su huella de carbono.

En el ámbito de la audiolgía, hemos lanzado una nueva línea de lentes de contacto, "L'Éphémère", en colaboración con CooperVision y Plastic Bank. Esta línea innovadora emplea plástico neutro en emisiones de carbono, fabricado a partir de botellas recogidas del mar. Este esfuerzo no solo contribuye a la reducción de residuos plásticos, sino que también refuerza nuestro compromiso con la protección del entorno marino.

- Para conocer más detalles sobre nuestras iniciativas de sostenibilidad, consultar el capítulo 6 de este informe.



### 5.3 Sensibilizar a la sociedad en materia de salud visual y auditiva

Concienciar y formar a todas las personas, incluidos los más pequeños, es fundamental para promover buenos hábitos de salud visual y auditiva, detectar y remediar potenciales problemas y sensibilizar a la población para alcanzar una sociedad más inclusiva y libre de barreras.

A través de la Fundación ALAIN AFFLELOU y de distintas colaboraciones con entidades expertas, trabajamos en acciones de sensibilización con toda la sociedad. Además, desarrollamos otros pilares como la formación, la investigación e innovación o la ayuda directa con el objetivo de que todas las personas puedan ver y oír bien.

#### La Fundación ALAIN AFFLELOU



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

La Fundación ALAIN AFFLELOU nace en 2007 con el propósito de reforzar la implicación de la compañía en el fomento de la salud visual y auditiva de toda la sociedad. Para ello, desarrolla proyectos de sensibilización, prevención y detección temprana, sobre todo entre los colectivos más vulnerables. La Fundación se asienta sobre los siguientes pilares:

- Cuidado y salud visual y auditiva para colectivos vulnerables.
- Prevención y sensibilización.
- Innovación e investigación.

#### *Cuidado y salud visual y auditiva colectivos vulnerables*

Las personas en riesgo de exclusión social tienen más dificultades para acceder a servicios adecuados de salud visual y auditiva. Esta realidad genera aún más brecha social ya que refuerza

las barreras a las que se enfrentan dificultando su desarrollo. A través de revisiones y donaciones de productos, la Fundación facilita una buena visión y audición para aquellas comunidades más vulnerables.

Entre los proyectos que se han realizado, destacan los siguientes:

❖ **Volviendo a ver**

Esta iniciativa busca eliminar las barreras visuales que entorpecen la inserción en el mundo laboral o social de las personas sin recursos. En colaboración con Cruz Roja y el proveedor de cristales HOYA, prestamos atención óptica gratuita y entregamos gafas graduadas a los sectores de la población con mayor riesgo de exclusión social.

Durante este ejercicio, se han realizado exámenes visuales a 1.496 personas y se han entregado 1.502 gafas.

Desde la puesta en marcha de esta iniciativa en 2018 se han entregado 6.798 gafas, que han permitido mejorar la calidad de vida de 6.608 personas.

❖ **El Desierto de los Niños**

La *Asociación Desierto de los Niños* desarrolla este proyecto con la participación de voluntarios de ALAIN AFFLELOU. La iniciativa consiste en un viaje por el desierto de Marruecos, en el que los voluntarios revisan la vista de la población local. Una vez en España, se preparan las gafas graduadas y se envían a las personas a las que se les ha realizado la revisión. Junto a las gafas graduadas, se les entrega unas gafas de sol ya que la población desarrolla muchos problemas derivados de la elevada exposición solar de la zona.

Durante la campaña, 9 voluntarios han realizado un total de 370 revisiones visuales y se han donado 464 gafas, de las cuales 116 han sido de sol.

Desde que se inició la iniciativa en 2012, se han obtenido los siguientes resultados:

- 79 voluntarios.
- 7.224 revisiones.
- 4.446 gafas graduadas.
- 4.963 gafas de sol.

❖ **Lucha contra la ceguera a través del reciclaje de gafas**

Un año más, ALAIN AFFLELOU ha cooperado junto a *Lions Club International* para combatir la ceguera a nivel internacional. Este proyecto de reacondicionado de gafas permite proveer este producto sanitario a las personas sin recursos.

En las 366 ópticas de ALAIN AFFLELOU en España hay puntos de recogida habilitados para todos aquellos que deseen colaborar en la iniciativa mediante la donación de las gafas. Lions Club se encarga de reacondicionarlas y gestionar su envío a personas sin recursos en terceros países.

En el último ejercicio se han enviado más de 25.242 gafas donadas por los usuarios, todas destinadas para este sector de la población. Desde el inicio de la iniciativa se han enviado de 186.810 gafas reacondicionadas a 32 países de Europa, África, Sudamérica y Asia.

#### ❖ **Otros proyectos**

La Fundación ALAIN AFFLELOU colabora con otras iniciativas y entidades sociales de referencia para ofrecer productos gratuitos o con un precio asequible a quienes más lo necesitan:

- **Grupo Social ONCE.** Durante este ejercicio se ha firmado el primer acuerdo de colaboración entre la Fundación y el Grupo Social ONCE, que se ha materializado en una reducción del precio de los productos a aquellos clientes que presenten su tarjeta de miembro de la organización.
- **ONG Rescate.** En este ejercicio también se ha formalizado la colaboración con la ONG Rescate, una organización destinada a prestar ayuda a los refugiados, desplazados y, en general, víctimas de conflictos y catástrofes naturales. De este modo, se aplican precios específicos para los usuarios de la asociación, cuyos productos han sido abonados directamente por la ONG.
- **Fundación Eddy.** La Fundación Eddy trabaja con el objetivo de atender las necesidades del colectivo LGTBQ+ y proporcionar un hogar a los jóvenes que han sido expulsados de sus hogares por pertenecer a dicho colectivo. Se han donado a la Fundación gafas de sol, para que las puedan repartir entre los jóvenes.

#### *Prevención y sensibilización*

Sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de cuidar su salud visual y auditiva es uno de los principales objetivos de la Fundación. El principal reto es prevenir el deterioro de la visión y de la audición, a lo largo de todas las etapas de la vida. Por ello realizamos campañas de concienciación dirigidas a toda la familia (tanto padres como hijos) y a los educadores.

Entre las actividades que se realizan anualmente, destacan las siguientes:

#### ❖ **Campaña de salud visual infantil**

Antes del inicio del curso escolar 2023/2024, se puso en marcha la 24ª campaña de *Salud visual infantil*. Esta campaña se centra en reducir la pobreza visual infantil en España, que según los datos de septiembre de 2023 se situaba en el 8,59%. La pobreza visual afecta a aquellas familias que no tienen los recursos suficientes para renovar las gafas o las lentillas de los más pequeños de la familia.

Desde ALAIN AFFLELOU lanzamos anualmente la campaña *Salud visual infantil* con el propósito de ayudar a estas familias. La campaña se centra en la revisión de la vista de todos los menores en edad escolar y la posterior entrega de gafas graduadas (de forma gratuita) a aquellos menores entre 5 y 7 años que lo necesiten. La campaña, al igual que en anteriores ocasiones, fue celebrada entre los meses de septiembre y octubre.

Esta iniciativa está ligada a la reducción del fracaso escolar, ya que el 30 % de los casos están ligados a algún tipo de problema visual que no ha sido detectado a tiempo. Este indicador muestra la importancia de revisar la vista de los más pequeños, al menos, una vez al año.

En 2023 se han realizado más de 10.776 revisiones de la vista y entregado más de 5.433 gafas graduadas de manera gratuita.

En las 24 ediciones celebradas, se han realizado más de 214.783 revisiones visuales y entregado más de 126.851 gafas graduadas.

Esta campaña se celebrará de nuevo para el curso escolar 2024/2025, buscando incrementar el nivel de sensibilización de la población (sobre todo de las familias y los educadores).

#### **❖ Colaboración con Grupo Trébol Educación**

La Fundación ALAIN AFFLELOU y Grupo Trébol Educación establecieron en septiembre de 2023 una colaboración estratégica para concienciar a la población sobre la importancia de la salud visual y la detección de problemas. Esta colaboración se mantendrá en el tiempo para fomentar el acceso a los servicios ópticos y la importancia de la protección visual.

La primera actividad desarrollada ha sido una mesa redonda sobre salud visual en la que participaron expertos y doctores. Además, para facilitar la llegada a todos los grupos de edad, se ha diseñado un programa educativo destinado a fomentar buenos hábitos entre los niños y niñas. Esta plataforma también está disponible para los docentes, que pueden acceder a distintos recursos y utilizarlos en sus clases.

Por último, esta colaboración ha servido para promover el empleo de gafas de sol adecuadas en las actividades que se realizan en el exterior, para protegerse de los daños causados por la radiación ultravioleta (UV).

❖ **Cuento infantil *Adriana con G***

El cuento infantil *Adriana con G* pretende llegar a los más pequeños y explicarles de manera rápida y sencilla qué se siente al no ver correctamente. Este libro explica desde los ojos de la protagonista lo que sentía cuando no llevaba gafas y cómo ha mejorada su vida gracias a ellas.

ALAIN AFFLELOU ha publicado una segunda edición del cuento tras el éxito de la primera. *Adriana con G* incluye un manual de juegos y actividades sobre los problemas visuales. De esta manera, se facilita la adaptación de los más pequeños a llevar gafas, logrando que lo sientan como algo beneficioso para su salud.

El libro impreso y el cuadernillo de actividades se repartieron de manera gratuita a los niños que lo solicitaron en las distintas tiendas.

❖ **Colaboración con ILUNION para sensibilizar sobre salud auditiva**

Desde ALAIN AFFLELOU conmemoramos el *Mes de la Audición* mediante una colaboración con *Inserta Empleo* (Grupo Social ONCE) en la *Residencia ILUNION Vidasenior* (Parla, Madrid). La iniciativa permitió realizar exámenes auditivos a los residentes como medida de sensibilización. De esta forma, se promueve en la sociedad la importancia de la salud auditiva, en este caso en un grupo de alto riesgo como son las personas de edad avanzada.

❖ **Celebración del Día de la Audición**

En el marco de la celebración del *Día de la Audición*, el 15 de marzo llevamos a cabo una acción de sensibilización que supuso la realización de revisiones auditivas gratuitas en nuestra sede. Nuestro equipo, conformado por 2 expertas audiólogas de ALAIN AFFLELOU y 2 voluntarias de la Fundación atendieron a un total de 43 asistentes, 2 de los cuales reservaron cita en nuestros centros de audiología para revisar más exhaustivamente su salud auditiva.

❖ **Las 3 reglas de Afflelou**

Según los expertos en la materia, la exposición a las pantallas tecnológicas debería ser un proceso gradual ya que durante la etapa infantil los ojos no están preparados para dicha exposición. Es por

ello que se recomienda retrasar en la medida de lo posible el empleo de este tipo de pantallas entre la población infantil.

Con el objetivo de concienciar sobre el uso adecuado de estas pantallas (en aumento desde hace años), la Fundación ha lanzado la campaña *Las 3 reglas de Afflelou*, una serie de consejos que pueden retrasar la aparición de problemas posteriores:



1

**DISTANCIA**

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



2

**TIEMPO**

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



3

**LUZ**

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

*Innovación e investigación*

ALAIN AFFLELOU ha colaborado con la comunidad científica en diversos programas de investigación para mejorar la calidad visual y auditiva de toda la sociedad, y no solamente de los colectivos con menos recursos. Para ello, establecemos acuerdos de colaboración con universidades y centros formativos del ámbito de la salud auditiva y visual.

Entre los proyectos realizados mediante estas colaboraciones se encuentran los siguientes:

❖ **Barómetro de la Miopía infantil en España**

En colaboración con la Universidad Complutense de Madrid (UCM) y la Universidad Europea se ha elaborado un estudio acerca de la Miopía infantil en España, que permite el desarrollo de un Barómetro del nivel de miopía en este grupo de edad.

El estudio revela que para el año 2030 el 30 % de los niños españoles entre 5 y 7 años padecerá miopía. Hasta ahora, estudios previos se centraban en la población en general, estimando que para

2050 la mitad de la población será miope. Sin embargo, no se había realizado un análisis específico para este grupo de edad.

Actualmente, la tasa de niños entre 5 y 7 años que sufren de miopía es del 19 %, aumentando su prevalencia en edades posteriores. Para la elaboración del Barómetro, se han realizado un total de 15.672 revisiones visuales a niños entre 5 y 7 años, casi dos de cada diez fueron diagnosticados con miopía.

Como parte del estudio, se han difundido entre los participantes una serie de recomendaciones para reducir la prevalencia de esta enfermedad. Entre las acciones, destacan la promoción de hábitos más saludables (pasar más tiempo al aire libre, realizar menos actividades de cerca usando dispositivos digitales o incrementar las horas de sueño, entre otros).

#### ❖ **Proyecto EYE (European Young Eye)**

Este proyecto financiado por la Unión Europea es desarrollado por ALAIN AFFLELOU en colaboración con la UCM y Mark'ennovy (fabricante de lentes de contacto). Su principal objetivo es el desarrollo de nuevas soluciones para el tratamiento de la presbicia, centrándose en el campo de las lentes de contacto.

La presbicia es una enfermedad que afecta sobre todo a los adultos a partir de los 40 años. Se caracteriza por la dificultad para enfocar correctamente los objetos cercanos, debido a la pérdida de flexibilidad del cristalino con el paso del tiempo.

El proyecto cuenta con un equipo de optometristas, químicos, bioquímicos, físicos e ingenieros informáticos. Además, permite a cinco investigadores noveles realizar su tesis doctoral en el marco de la investigación.

El proyecto se encuentra actualmente en su primera fase, centrada en el desarrollo de nuevos diseños ópticos y materiales para las lentes de contacto (lo que permite mejorar la calidad visual y la comodidad de los pacientes). La segunda fase desarrollará herramientas tecnológicas que ayuden en la adaptación y seguimiento de lentes de contacto para la presbicia. Esta herramienta permitirá evaluar la satisfacción del usuario con las lentes ofrecidas mediante un amplio espectro de preguntas con el que poder identificar todos los problemas que les puedan surgir a los pacientes.

De esta forma, el proyecto agilizará el diagnóstico para poder ofrecer la solución que mejor se adapte a cada paciente. Además, permitirá (mediante modelos informáticos) predecir el comportamiento de la lente antes incluso de entregarla al usuario.

❖ **Otros proyectos de investigación**

Aparte de los ya mencionados, ALAIN AFFLELOU tiene acuerdos de colaboración y proyectos de investigación con las siguientes entidades:

- Universidad Complutense de Madrid (UCM). Proyecto AUDIO con la finalidad de estudiar biomarcadores en el cerumen y en la lágrima que puedan resultar de interés para el desarrollo de nuevos servicios y/o productos, tanto en audiolología como en óptica oftalmológica.
- Universidad de Tarrasa (Barcelona). Somos miembro del patronato de la universidad y apoyamos proyectos para el desarrollo de la optometría en España.
- Universidad de Valladolid. Colaboramos en la creación de la clínica universitaria. Montamos un gabinete completo por donde pasarán todos los alumnos del grado de óptica y optometría. La colaboración ha consistido en seminarios con alumnos, escuela de verano para los ópticos y condiciones especiales en masters y posgrados.



## **Involucrados con Organizaciones e Instituciones de nuestro entorno**

Además del trabajo realizado por la Fundación, ALAIN AFFLELOU gestiona otras colaboraciones con impacto en la sociedad. Dentro de estas actividades se incluye desde el patrocinio de diversas iniciativas y congresos hasta acciones de voluntariado corporativo, en las que promovemos la participación de todos los empleados de la compañía.

### *Patrocinios*

Las distintas actividades de patrocinio permiten materializar el compromiso de ALAIN AFFLELOU con la sociedad.

En su búsqueda de la promoción de la salud y los hábitos de vida saludables, patrocinamos al Club de Rugby del Liceo Francés, que demuestra la implicación no solo con la salud visual y auditiva, sino con la salud en general.

También destaca el patrocinio de las III Jornadas de Audiología de MOPE, celebradas en enero de 2024. Estas jornadas han permitido establecer canales de comunicación y fortalecer nuestro vínculo con otros expertos del sector.

Por último, mencionar el patrocinio del Congreso de Optometría, Contactología y Óptica Oftálmica (OPTOM), celebrado en abril de 2024. El congreso contó con la asistencia de más de 1.500 participantes y 270 ponentes.

### *Voluntariado corporativo*

El compromiso de ALAIN AFFLELOU con la sociedad no viene marcado solamente por la participación de la empresa, promovemos también la participación de nuestros empleados en diferentes iniciativas.

En el último ejercicio, se han realizado las siguientes acciones de voluntariado corporativo:

1. Emergencia terremoto Marruecos. Tras el terremoto ocurrido en el país vecino el 8 de septiembre de 2023, ALAIN AFFLELOU colaboró con la Fundación ONCE en el envío de material a las personas afectadas. En total, se donaron 18 cajas de ropa y zapatos (para hombre, mujer y niño), 4 cajas con mantas y 3 cajas con comida.
2. Regalos para niños de familias vulnerables en Navidad. ALAIN AFFLELOU ha colaborado en la iniciativa *Una sonrisa por Navidad* de Cooperación Internacional. Este proyecto está destinado a la entrega de regalos a niños y niñas de familias vulnerables. En total, ALAIN AFFLELOU ha participado con la entrega de 55 regalos.

3. *Empresas que inspiran.* Participamos en las Charlas inspiradoras impartidas junto a Volies en colegios. Algunos de nuestros ópticos asistieron a colegios para despertar vocaciones y orientar a los estudiantes en su futuro profesional. ALAIN AFFLELOU se convierte de esta forma en la primera empresa del sector óptico en unirse a la iniciativa. En marzo de 2024 tuvo lugar la primera sesión en el IES Pedro Duque (Leganés, Madrid), con alumnos de 1º y 2º de Bachillerato de la modalidad de Ciencias de la Salud.
4. *Talento Challenge.* Colaboramos en este concurso de proyectos de impacto social positivo desarrollados por jóvenes de entre 14 y 21 años con y sin discapacidad. Fundación ONCE hará realidad los dos proyectos ganadores. El programa contó con la participación de varios integrantes de ALAIN AFFLELOU, que colaboraron como mentores de los equipos o como miembros del jurado.

*Asociaciones comerciales y sectoriales*

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

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

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

*Otras colaboraciones*

ALAIN AFFLELOU participa en diversas colaboraciones con entidades del sector de la salud y la inclusión, destacando las siguientes:

- Colaboración entre el Servicio Madrileño de Salud y el Colegio Nacional de Ópticos-Optometristas. Las tiendas de ALAIN AFFLELOU de la Comunidad de Madrid participan en este convenio centrado en la asistencia sanitaria en materia de salud visual a la población menor de 14 años. La iniciativa cubre la entrega de una gafa social básica (graduada, anti

reflejante y con índice de refracción bajo) por valor de 55 €. Todas las tiendas propias en la Comunidad de Madrid se encuentran adheridas, y los franquiciados cuentan con la opción de hacerlo en caso de que lo consideren.

- FIAPAS (Confederación Española de Familias de Personas Sordas) y ALAIN AFFLELOU colaboran para facilitar la inclusión de los miembros de FIAPAS. Como parte de la colaboración, se ha establecido un descuento aplicable a los miembros de FIAPAS, con un ahorro en los dispositivos de audio superior al 20 % sobre el precio original.

## 6. MEDIOAMBIENTE

**Bajo la perspectiva de la compañía, planeta, sociedad y medioambiente están interconectados y conforman un único ente. Desde ALAIN AFFLELOU velamos por la salud visual y auditiva de la comunidad, así como por la salud del planeta. Somos conscientes de la responsabilidad que tenemos como empresa con el cuidado de nuestro entorno natural.**

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

Nuestro compromiso de conservación del entorno se integra de forma transversal en nuestra organización a través de la Estrategia de Sostenibilidad de Grupo y de nuestro Código de Conducta, que recoge como principio guía de nuestras actuaciones el respeto por el medioambiente.

La Estrategia de Sostenibilidad despliega su compromiso con la gestión ambiental a través del eje de Medioambiente y las líneas:

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

### 6.1. Limitar el impacto medioambiental de nuestros productos y embalajes

**Nos comprometemos a realizar una gestión ambiental adecuada para garantizar el desarrollo sostenible y la protección de los recursos naturales.**

Trabajamos en la reducción del impacto medioambiental de los productos y packaging, en la reducción de nuestras emisiones de dióxido de carbono y en la concienciación a nuestros colaboradores y clientes. Como complemento a nuestras medidas de prevención, nuestro seguro D&O incluye cobertura frente a posibles daños ambientales, así como para obligaciones de pago subsidiarias o solidarias relacionadas. Durante el presente ejercicio 23-24, no se han recibido multas o sanciones en materia ambiental.

### Consumo responsable de materias primas

Como parte de nuestro compromiso con un modelo de economía circular, llevamos a cabo distintas acciones tanto en nuestras tiendas y oficinas como en el diseño y producción de nuestros productos y embalajes.

En las oficinas de ALAIN AFFLELOU, hemos conseguido disminuir la generación de residuos con iniciativas como la sustitución de las botellas de agua individuales, que se entregaban a las visitas y personas invitadas, por vasos reutilizables y jarras de agua. Adicionalmente, se han retirado los vasos de plástico, que se han sido sustituidos por otros de papel o cartón.

Por otro lado, se han puesto en marcha distintas iniciativas destinadas a reducir el consumo de papel, englobadas dentro del plan *Papel cero* (paperless):

- Se han sustituido los datáfonos convencionales por otros que no imprimen el tique de la transacción, sino que lo deja registrado en una carpeta online en la nube corporativa. Solamente se imprimen aquellos tiques solicitados por los clientes.
- El papel de oficina es de origen reciclado y el papel de las bolsas donde se entregan los productos vendidos a los clientes cuenta con una certificación de 100% reciclado y gestión forestal FSC.
- Las tarjetas de visita de los comerciales ya no se imprimen en formato físico, sino que han sido sustituidas por tarjetas de visita digitales.
- Se ha mantenido el sistema de firma digital Signaturit implantado en 2020, con el que se evita el empleo de papel al firmar de forma telemática los documentos de las oficinas centrales y gran parte de la documentación generada en las tiendas. El uso de esta herramienta durante este ejercicio ha permitido ahorrar el consumo de 801.576 hojas de papel, lo que equivale a 96,19 árboles salvados y el ahorro de 19.238,59 litros de agua.

Por último, se ha optimizado el consumo de agua, que principalmente es empleada en las labores de limpieza y los aseos de las instalaciones (tanto en tiendas como oficinas). En el ejercicio 2023-2024 se han consumido 6.578,94 m<sup>3</sup>, procedente en su totalidad del suministro municipal. Este consumo ha sido un 14 % inferior al reportado el ejercicio anterior (7.624,37 m<sup>3</sup>), lo que demuestra la eficacia de los planes de eficiencia hídrica y ahorro de agua implantados.

Entre otras medidas de eficiencia, ALAIN AFFLELOU ha retirado las biseladoras ópticas, instrumentos empleados en la fabricación de las monturas de gafas que consumen una gran cantidad de agua para su funcionamiento. Todas las nuevas tiendas abiertas ya no disponen de biseladoras y aquellas que todavía las tienen las están retirando.

Ecodiseño de productos, envases y equipos

ALAIN AFFLELOU continúa apostando por la investigación y la búsqueda de materiales sostenibles con el objetivo de completar su gama de productos responsable.

Esta apuesta por los materiales sostenibles se inició años atrás con el lanzamiento de la colección **MAGIC Eco-Friendly**, fabricada con materias primas más sostenibles. Las monturas de esta colección se caracterizan por estar fabricadas con poliamida 11 (Arkema G850), un bioplástico derivado del aceite de ricino (planta cultivada en zonas semiáridas, por lo que su empleo no contribuye a la deforestación). Más de un tercio de las monturas se fabrican con este material, así como más del 80 % de los clips de dicha gama. En el ejercicio 2023-2024 se han fabricado 874.693 monturas y 915.362 clips con este material de mejor desempeño sostenible. Desde el inicio de la fabricación en 2020, ya se han superado los 2.000.000 de monturas y 3.000.000 de clips con Arkema G850. El uso de estos materiales supone la reducción en un 70% de las emisiones asociadas a las resinas de poliamida tradicionales, fabricadas con materias primas de origen fósil y fuentes de energía convencionales.

Ilustración 7. Características sostenibles de nuestra gama MAGIC



También se ha continuado con la comercialización de las **lentillas L'Éphémère Plastic Neutral**, caracterizadas por ser neutras en carbono (certificado *Plastic Neutral*). Gracias a la colaboración con Plastic Bank y CooperVision recogemos de los océanos la misma cantidad de plástico que empleamos para la fabricación de los envases de las lentillas. Además, hemos reducido la cantidad de plástico cerca del 80% respecto a los envases tradicionales.

No solamente se emplean materiales sostenibles en las gafas y las lentillas, trabajamos también para mejorar la sostenibilidad de los complementos que las acompañan:

*Mejorando la sostenibilidad de nuestras fundas*

En 2023-2024 se ha empleado en su fabricación un nuevo material llamado **Samba Green**, un textil compuesto por hilo reciclado obtenido de botellas PET y certificado bajo la norma STANDARD 100 de OEKO-TEX. Además, este hilo está libre de PVC, metales pesados y sulfatos.

Para la campaña de Navidad 2023/2024, se lanzó una nueva campaña de fundas, caracterizadas por:

- Exterior de polipiel. Este material permite reducir la utilización del plástico en más del 80 % de la superficie de la funda.
- El plástico empleado es reciclable y se emplea exclusivamente en la cáscara interna de la funda para aportar rigidez y protección frente a golpes.
- Para la elaboración de las fundas se ha contado con la colaboración de un proveedor miembro del SEDEX, cuyos materiales cumplen con la norma ISO 9001.

*Otros materiales de embalaje sostenibles*

El bioplástico BD8, un polímero biodegradable sostenible, se ha convertido en una alternativa a los materiales convencionales por sus propiedades biodegradables al final de su vida útil. Con el objetivo de reducir nuestro impacto ambiental, utilizamos plásticos BD8 más sostenibles en los siguientes componentes:

- **Bio lens:** los talcos de presentación de todas nuestras gafas graduadas están elaborados con material BD8. Bajo condiciones idóneas, los productos Bio Lens pueden descomponerse en agua y materia orgánica en unos 5 años, comparado con los 450 años de media del plástico convencional. En el ejercicio 2023-2024 se han fabricado más de 2.000.000 componentes de este material.
- **Bio polybags:** son bolsas individuales de protección de las gafas creadas también con material biodegradable BD8. Una vez finalizada su vida útil, su ciclo continúa sirviendo de

fertilizante para nuestros suelos, les aporta agua y materia orgánica. Con este material biodegradable se elaboran el 100% de las bolsas que utilizamos para el proceso de traslado y almacenamiento de las gafas de nuestra marca. Durante el ejercicio 2023-2024 se han fabricado casi 4.000.000 de bolsas con este tipo de plástico<sup>10</sup>.

- **Fundas protectoras de varillas:** las fundas protectoras de las varillas de las gafas, que se utilizan para evitar daños en su traslado y almacenamiento, están fabricadas también con material biodegradable BD8. En el FY2024 se han fabricado casi 8.000.000 de fundas protectoras con este material<sup>11</sup>.

También se trabaja con algunos proveedores (OKIA o Japan Optical) cuyos embalajes de papel y cartón han obtenido el certificado FSC, de gestión forestal responsable con la biodiversidad.

Adicionalmente, durante el ejercicio 2023/2024 se ha trabajado con el proveedor KENDU, el cual dispone de un certificado ISO 14006 de Ecodiseño. La colaboración con KENDU se realiza a la par que la colaboración con Durero, proveedor que trabaja con el material *Samba Green*.

## Gestión adecuada de los residuos

La gestión de residuos es otro punto abordado en la Estrategia de Sostenibilidad de la compañía. ALAIN AFFLELOU realiza grandes esfuerzos enfocados en dos líneas principales:

- Reducción de la cantidad de residuos generados, fomentando dar una segunda vida a aquellos productos que se han quedado obsoletos y buscando una solución para dar salida a productos de campañas anteriores que no fueron vendidos.
- La correcta gestión de los residuos generados a lo largo de toda la cadena de valor. Para ello, se han firmado distintos acuerdos con diversos gestores de residuos, que se encargan de recoger los residuos generados y de su correcto tratamiento y reutilización.

En todas las tiendas y oficinas de ALAIN AFFLELOU hay contenedores para la recogida separada de residuos y facilitar el tratamiento posterior. Además, *AFFLELOU ACADEMY* ofrece formación acerca del correcto empleo de estos contenedores y el tipo de residuo que puede ir en cada uno de ellos.

---

<sup>10</sup> 3.898.020 bolsas fabricadas en el FY2024.

<sup>11</sup> 7.796.040 fundas protectoras fabricadas en el FY2024.



Gracias a la incorporación de materiales reciclados se reduce tanto la extracción de materias primas como la generación de residuos. Estos materiales reducen además la contaminación generada en ambos procesos.

*Iniciativas en nuestras tiendas*

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

Además, nuestras tiendas propias y las de franquiciados disponen de contenedores de recogida de pilas usadas a disposición de todos los clientes. Ecopilas se encarga de gestionar su recogida y reciclaje.

Adicionalmente, ALAIN AFFLELOU contamos con acuerdos con diversos gestores de residuos para el tratamiento de los residuos generados relativos a audífonos y sus pilas (Ecoasimilec), plástico y envases domésticos (Ecoembes) y pilas distintas a las de audífonos.

*Iniciativas de reutilización y recuperación de producto*

Colaboramos con Grupo Dataeraser para la gestión del material no vendido y la recuperación de todos aquellos componentes y materiales que se puedan volver a utilizar. A través este acuerdo se destruyen los clips no vendidos y se busca una segunda vida al resto de materiales.

ALAIN AFFLELOU está desarrollando diversos estudios para optimizar la recuperación de los materiales y de esta forma reducir la cantidad de materia prima extraída. Actualmente, hay dos pruebas en curso en Francia, con Iconogreen y La Poste. En España se comenzará en el siguiente ejercicio un proyecto de investigación junto a AIJU Instituto Tecnológico.

En cuanto al stock de producto, se fomentan proyectos de donación o campañas de destockage:

- Las gafas de sol no vendidas se ponen a la venta en distintos mercadillos (tanto internos como solidarios) o son donadas en acciones de la Fundación ALAIN AFFLELOU o a otras ONGs, Fundaciones y Asociaciones. Por ejemplo, se han donado 200 gafas de sol a Médicos del Mundo para el post-operatorio de pacientes oftalmológicos de un campamento de refugiados en el Sáhara.
- En cuanto a las monturas graduadas han sido donadas a diversas acciones de la Fundación ALAIN AFFLELOU y a distintas ONGs como Lions o el proyecto Miradas Solidarias del CUV de la Universidad de Óptica de Tarrasa.

- Durante 2023-2024 se han realizado diversas campañas de destockage, que consisten en la venta de los productos de la compañía a un precio muy inferior al del mercado. Las campañas se promocionan a nivel interno y ponen a la venta los productos no vendidos que se retiran del mercado para las nuevas colecciones.

“Mira por un Mar limpio”

ALAIN AFFLELOU mantiene su compromiso con un océano limpio y sano gracias a la retirada de residuos de plástico de sus aguas. Hemos continuado con la campaña “Mira por un Mar limpio”, en colaboración con Gravity Wave, con el compromiso de recoger el equivalente en peso a 10 botellas de plástico por cada gafa vendida entre junio y julio de 2024. En esta tercera edición, fueron retirados del Mar Mediterráneo el equivalente a 459.770 botellas de plástico.



## 6.2. Reducir la huella de carbono de nuestras actividades y nuestra cadena de valor.

Ante la crisis climática global, es necesario que las empresas asumamos la responsabilidad de acelerar la transición hacia una economía baja en carbono. En ALAIN AFFLELOU queremos contribuir a los compromisos del Acuerdo de París, cuyo objetivo es mantener el calentamiento global preferiblemente en un máximo de 1,5 °C para 2050.

Desde el Grupo AFFLELOU asumimos la transformación de nuestro modelo de negocio para avanzar en la descarbonización de la economía. Una transformación que debe involucrar también a nuestros empleados, socios y clientes.

El primer paso de esta ambiciosa hoja de ruta es conocer nuestro impacto climático. Con este objetivo, en ALAIN AFFLELOU España medimos nuestra huella de carbono y, desde el ejercicio 2022-23, incluimos también el alcance 3, que aborda las emisiones en toda nuestra cadena de valor. Este cálculo permitió a la compañía identificar las áreas de mejora y la definición de un plan de acción para reducir las emisiones. Además, este ejercicio se ha analizado por primera vez la huella de carbono del Grupo AFFLELOU en su conjunto y para ALAIN AFFLELOU Bélgica.

Algunas de las iniciativas propuestas en el plan son las siguientes:

- Calcular el impacto ambiental de cada uno de los productos.
- Implementar ecodiseños innovadores.
- Optimizar del transporte de las materias primas y productos, así como de los desplazamientos del personal.
- Reducir los embalajes empleados.
- Incentivar y optimizar la reutilización de los productos.

Uno de los hitos más importantes durante 2024 ha sido la adhesión de ALAIN AFFLELOU a la coalición "We Mean Business" de los *Science Based Targets* (SBTi). Esta iniciativa se estableció para ayudar a las empresas a fijar objetivos de reducción de emisiones basados en evidencias científicas y alineados con los objetivos del Acuerdo de París.



Como parte del esfuerzo por descarbonizar nuestro negocio, resulta fundamental involucrar a nuestros empleados mediante diversas acciones de sensibilización. En este ámbito, a través de nuestra Escuela de Sostenibilidad en AFFLELOU ACADEMY, se han impartido formaciones específicas para que nuestros colaboradores comprendan en profundidad la situación de la crisis climática. De manera complementaria, se enviaron comunicaciones de concienciación a través de nuestra newsletter en días conmemorativos como el Día del Cambio Climático, en octubre de 2023, y el Día de la Tierra, en abril de 2024.

Las actividades de sensibilización no se han centrado solamente en los propios empleados, sino también en sus familias. Buena muestra de ello es la campaña realizada durante el Family Day (diciembre de 2023). Este día estuvo dedicado a los hijos de los empleados de entre 4 y 10 años y se realizaron distintos talleres sobre la importancia del reciclaje y la sensibilización acerca del Cambio Climático, mediante la realización del Mural del Clima Junior.



### **Cálculo de la huella de carbono**

El Grupo AFFLELOU ha llevado a cabo su primera Evaluación de Huella de Carbono junto con Aktio, una plataforma para medir las emisiones conforme a la metodología Bilan Carbone®. Este primer ejercicio, realizado a partir de los datos de actividad del ejercicio 2023, ha permitido identificar y analizar todas las partidas de emisiones de gases de efecto invernadero del Grupo. Se trata de un

primer paso que sienta las bases de un enfoque ambiental estratégico mucho más amplio, que permite aportar una instantánea del impacto de las actividades de la organización.

Esta medición de impacto se centró en las actividades del grupo en Francia y España, que son mayoritarias. Abarca todas las emisiones directas (fuentes controladas por la organización) e indirectas (otras fuentes necesarias para las actividades de la organización) de toda la cadena de valor, teniendo en cuenta:

- Producción de equipos ópticos y auditivos.
- Logística, distribución y comercialización.
- Comercialización en tienda.
- Fin de la vida útil del producto.

Sobre la base de las lecciones aprendidas de esta primera etapa, desde el Grupo AFFLELOU nos comprometemos con dos áreas principales de trabajo:

- Perfeccionar la medición de la huella de carbono con datos más precisos para poder desplegar acciones de reducción específicas y efectivas. Este trabajo se renovará anualmente.
- Actuar en la reducción de la huella de carbono mediante el alineamiento con compromisos SBTi (Science-Based Target Initiative), que permitan al Grupo alinearse con un objetivo concreto de reducción de sus emisiones de gases de efecto invernadero alineado con la ciencia.

El cálculo del alcance 3 se ha realizado para obtener una visión preliminar de las emisiones indirectas generadas por nuestras actividades, con el fin de planificar futuras acciones de reducción. Sin embargo, estos datos se incorporarán a reportes posteriores, permitiendo asegurar su precisión y establecer una metodología de registro consistente antes de su comunicación oficial. De forma complementaria a esta medición realizada por parte de Aktio, y con el objetivo de asegurar la comparabilidad de los datos de emisiones, hemos calculado la huella 23-24 simplificada siguiendo la metodología utilizada en anteriores ejercicios:

Tabla 24. Datos de emisiones para los alcances 1 y 2

Huella de carbono (Tn CO <sub>2</sub> eq) <sup>12</sup>		2023/2024	2022/2023	2021/2022
Alcance 1	Fugas de gases refrigerantes	13,47	9,62	13,47
	Transporte por carretera	83,93	18,26	13,07
Alcance 2	Electricidad tiendas propias y oficinas centrales	-	-	446,13
<b>Total</b>		<b>97,40</b>	<b>27,88</b>	<b>472,67</b>

Se puede observar un aumento considerable de la huella de carbono durante el último ejercicio, principalmente debido a un aumento proporcional de la actividad y numerosas nuevas aperturas. Como consecuencia, ha sido necesaria la ampliación de la flota corporativa, para la cual no ha sido posible optar por vehículos híbridos para todas las nuevas adquisiciones.

### Acciones de mitigación y eficiencia energética

Considerando la naturaleza de nuestra actividad y su impacto en el cambio climático, la opción más efectiva para reducir nuestra huella de carbono es avanzar hacia un uso responsable de la energía. Con este propósito, implementamos medidas de eficiencia energética, reducimos el consumo de combustibles fósiles y fomentamos el uso de energías renovables.

Como parte de los consumos principales destaca el de combustible para la flota corporativa de ALAIN AFFLELOU, que este ejercicio ha sido de 32.412,68 litros de gasolina, lo que supone un incremento importante en comparación con el ejercicio anterior, que fue de 8.118,06 litros. Este incremento se encuentra relacionado con el aumento de actividad derivado de las nuevas aperturas.

Tabla 25. Principales consumos de combustibles durante el ejercicio

	2023/2024	2022/2023	2021/2022
<b>Gasolina (L)</b>	32.412,68	8.118,06	3.795,57

<sup>12</sup> Para la medición simplificada de la huella de carbono 23-24, se ha utilizado la herramienta oficial del Ministerio para la Transición Ecológica, la cual considera los factores de emisión teniendo en cuenta el criterio market-based.

<b>Diésel (L)</b>	4.383,63	-	1.798,73
<b>AdBlue (L)</b>	30,28	-	-
<b>Electricidad (MWh)</b>	1.526,97	2.042,96	1.722,50
Oficinas centrales	67,78	68,88	101,41
Tiendas propias	1.459,19	1.974,08	1.621,09

Buscando reducir este impacto, nos encontramos en un proceso de renovación de los vehículos hacia modelos híbridos, que ya representan el 80,8 % del total. En esta línea, estamos comenzando a incorporar combustible AdBlue durante el uso de nuestra flota corporativa, optando por esta alternativa siempre que es posible para reducir nuestro impacto ambiental. Por otro lado, en las localizaciones de ALAIN AFFLELOU un total de 3 recargas de gas refrigerante en equipos de climatización (los tres de R410), lo que ha supuesto un total de 5,97 kg de gas. Si bien actualmente no contamos con ninguna medida para reducir el impacto de estos sistemas de climatización, desde agosto de 2022 el 100 % de la electricidad contratada en nuestras oficinas centrales y tiendas propias es de origen renovable (1.526,97 MWh de energía consumidos).

Además, apostamos por la eficiencia como la vía óptima para mejorar y reducir su impacto ambiental. Para ello, se han puesto en marcha diversas iniciativas tanto en las oficinas como en las tiendas que nos han permitido reducir en un 25 % el consumo energético con respecto al último ejercicio, de 2.042,96 MWh.

Una de las más destacables es la sustitución de las luminarias por bombillas LED. Las nuevas aperturas de tiendas ya llevan este tipo de luminaria, presente en el 99,32% de todas las tiendas. Se está procediendo a la renovación en aquellas que todavía dispongan de bombillas convencionales. Además, en las oficinas centrales disponemos de reguladores automáticos de intensidad lumínica, maximizando el empleo de luz natural, menos agresiva para la salud visual de los trabajadores.

Otra iniciativa que se está llevando a cabo es la renovación y sustitución de los equipos convencionales de climatización por soluciones más modernas y eficientes, con un consumo menor.

Adicionalmente, entre las buenas prácticas ambientales que se incluyen en las formaciones, comunicaciones y actividades de concienciación destacan algunos consejos como el apagado de pantallas y regletas que no se estén utilizando y el cierre de puertas.

También se han incluido medidas de eficiencia energética en el plan de reducción de emisiones, que entró en vigor en 2023. Entre las medidas propuestas, se encuentran las siguientes:

- Fomentar las reuniones telemáticas, para evitar desplazamientos.
- Fomentar el *commuting* sostenible: promover los desplazamientos a pie y el uso de coche compartido, financiar bicicletas y bonos de transporte...

Como medida complementaria a las distintas iniciativas de reducción de la huella de carbono, buscamos además compensar nuestras emisiones. Con este objetivo, algunos de nuestros equipos informáticos llevan incorporado un servicio de compensación de la huella en base a las toneladas de CO<sub>2</sub> que supone su fabricación. Este servicio nos permite compensar parte de nuestra huella y apoyar proyectos para generar energía solar en Chile, desarrollar energía eólica en Guatemala y fomentar la eficiencia energética en India, ayudando a familias de este país a que la transición ecológica sea justa e inclusiva para todos. Asimismo, contamos con un acuerdo con Cabify mediante el cual se compensan las emisiones asociadas al transporte de colaboradores. Esta compensación, que durante el ejercicio ha sido equivalente a 357 kg de CO<sub>2</sub>, se lleva a cabo a través de un proyecto de reforestación en Carballedo (Pontevedra).

## 7. PROVEEDORES

**Los proveedores de ALAIN AFFLELOU son parte esencial de nuestro éxito, trabajamos junto a ellos para impulsar nuestros valores y crear productos excelentes que mejoren la salud visual y auditiva de nuestros clientes.**

Cuidar la relación con nuestros proveedores es un pilar esencial dentro de nuestra Estrategia de Sostenibilidad que establece dos objetivos fundamentales:

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

## 7.1. Relaciones duraderas con los proveedores

Los proveedores de ALAIN AFFLELOU son nuestros socios estratégicos, su trabajo y dedicación nos permiten cumplir nuestro propósito social. Por ello, queremos establecer relaciones de largo plazo, basadas en la confianza, la colaboración y apoyo mutuo y el diálogo.

Una comunicación fluida con nuestros proveedores nos permite adelantarnos a las necesidades del mercado y responder con agilidad a las demandas cambiantes de los clientes. Estos vínculos fortalecen nuestra cadena de suministro, logrando implementar mejoras con agilidad y asegurando que los productos lleguen a tiempo y con la calidad esperada. Para mantener este diálogo continuo, utilizamos diversos canales de comunicación: como el correo electrónico, líneas telefónicas y reuniones tanto presenciales como virtuales.

Además, establecemos otros canales de contacto como la evaluación de sus prácticas sociales y ambientales con el objetivo de impulsar nuestros valores de responsabilidad social.

### Evaluación de las prácticas sociales y ambientales de los proveedores

Nos esforzamos por garantizar que todos nuestros socios cumplan con estándares sociales y ambientales elevados, reforzando nuestra responsabilidad corporativa a lo largo de toda nuestra cadena de valor.

Con la aprobación de nuestro Código de Conducta de Proveedores en 2021, establecimos un marco de principios que deben ser cumplidos por todos los proveedores, contratistas y subcontratistas asociados a ALAIN AFFLELOU. Este Código abarca una amplia gama de directrices, incluyendo:

- Cumplimiento de la legalidad.
- Respeto de los derechos humanos.
- Integridad y transparencia en la actuación.
- Protección del medioambiente.
- Calidad y Seguridad del producto.
- Lucha contra la corrupción y el soborno.
- Protección de la información.
- Comportamiento ético y honrado.

En lo referente a los derechos humanos, nuestro Código de Conducta exige que todos los proveedores respeten los derechos laborales y traten a sus empleados con dignidad, asegurando



un trato no discriminatorio y rechazando cualquier forma de violencia, explotación, acoso o maltrato.

Todos nuestros proveedores reciben este documento durante la firma del contrato de colaboración. Además, con el fin de asegurar la accesibilidad a nuestro Código Ético de Proveedores, este ejercicio se ha publicado en las páginas web corporativas de ALAIN AFFLELOU, tanto para la óptica como para la audiología.

Más allá de impulsar entre nuestros proveedores el cumplimiento de las normativas locales e internacionales, buscamos que adopten y respeten los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. Estos estándares nos permiten construir relaciones de confianza y fomentar un entorno laboral justo y seguro en toda nuestra cadena de suministro.

Con el propósito de fortalecer el alineamiento de toda la cadena de valor con los principios corporativos, en 2024 se ha avanzado en el diseño de una cláusula ética obligatoria para proveedores. Su aprobación está prevista para el próximo ejercicio, e incluirá referencias clave al Código de Proveedores, el Código de Conducta de Empleados, la Política de Compliance y la Política Anticorrupción.

Desde ALAIN AFFLELOU estamos trabajando también en la implementación de un Sistema de Homologación y Evaluación de Proveedores, así como en la elaboración de un nuevo procedimiento de actuación ante inspecciones o supervisiones externas. Asimismo, se ha iniciado una revisión exhaustiva de las políticas y procedimientos de compliance, que abarca también la actualización de los protocolos financieros, con el fin de asegurar una gestión más rigurosa y alineada con los estándares normativos vigentes.

## **7.2. Garantizar la calidad y seguridad de nuestros productos**

Nuestros proveedores son parte esencial en el desarrollo de los productos de ALAIN AFFLELOU. La colaboración estrecha con estos socios estratégicos nos permite ofrecer una amplia gama de soluciones que reflejan las últimas tendencias de la moda y avances tecnológicos, con diseños innovadores que marcan la diferencia en el sector.

Teniendo esto en cuenta, para ALAIN AFFLELOU es fundamental seleccionar a los proveedores adecuados y garantizar que cumplan con nuestros altos estándares de calidad. Con este objetivo, evaluamos su capacidad para desarrollar productos que combinen funcionalidad, estética y

durabilidad. Este enfoque nos asegura trabajar con proveedores que garanticen la consistencia de nuestros artículos de forma que estos representen fielmente nuestra promesa de excelencia.

ANEXO I. TABLA CORRESPONDENCIA LEY DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

LEY 11/2018		Número de página(s) y/o respuesta directa
<b>ASPECTOS GENERALES</b>		
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del Grupo (entorno empresarial y organización)	5
	Presencia geográfica	6-7
	Objetivos y estrategias de la organización	5-6; 13
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	6-7; 9
Materialidad	Materialidad	19-20
General	Si la compañía da cumplimiento a la ley de información no financiera emitiendo un informe separado, debe indicarse de manera expresa que dicha información forma parte del informe de gestión	La compañía da cumplimiento a la ley de información no financiera con este informe.
	Mención en el informe al marco de reporting nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados	4
Enfoque de gestión	Descripción de las políticas que aplica el Grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	12-13; 26-30; 45; 49-50; 55-58

LEY 11/2018		Número de página(s) y/o respuesta directa
	Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados	26-30; 45-52; 55-67; 98-100
	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	30-31
<b>ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES</b>		
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	30-31; 87-97

LEY 11/2018		Número de página(s) y/o respuesta directa
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	La gestión ambiental llevada a cabo por la compañía se basa en controles y procedimientos propios, que no están sujetos a certificaciones ambientales de mercado.
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	No se han identificado riesgos ambientales derivados de forma directa de la actividad de AAO.
	Aplicación del principio de precaución	No se han identificado riesgos ambientales derivados de forma directa de la actividad de AAO.
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	No se han identificado riesgos ambientales derivados de forma directa de la actividad de AAO.
	Multas o sanciones recibidas en el ámbito ambiental	No se han recibido sanciones durante el ejercicio actual
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afecten gravemente el medio ambiente (incluyendo también ruido y contaminación lumínica)	Contaminación lumínica y acústica no material
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	87-93  En el presente ejercicio, las distintas acciones de construcción y mantenimiento de nuestros locales generaron 28.349 kg de residuos de construcción y demolición, de los cuales el 91% fue revalorizado. Asimismo, para la apertura de nuestra nueva tienda en Teruel, se produjeron 14 m <sup>3</sup> adicionales de materiales de construcción. De cara a futuros ejercicios, se prevé mejorar el registro y la clasificación de los residuos generados.
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No material
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	88

LEY 11/2018		Número de página(s) y/o respuesta directa
	Proporción de agua reutilizada	No se reutiliza el agua consumida en la actividad de AAO
	Consumo de materias primas	Se responde de manera cualitativa ya que AAO no fabrica directamente sus productos.
	Consumo, directo e indirecto, de energía	95-96
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	96-97
	Uso de energías renovables	96
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	95-96
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	96-97
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	94
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	91; 97
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	ALAIN AFFLELOU no desarrolla actividad en áreas de especial protección de la biodiversidad
<b>ASPECTOS SOCIALES Y RELATIVOS AL PERSONAL</b>		
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	36-39
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, contratos temporales y contratos a tiempo	40-44

	LEY 11/2018	Número de página(s) y/o respuesta directa
	parcial por sexo, edad y clasificación profesional	
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	44
	Remuneraciones medias y evolución desagregada por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	46
	Brecha salarial, la remuneración por puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	
	Remuneración media de los consejeros (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago de los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) desagregada por sexo	AAO carece de consejeros al estar administrada por una persona física que actúa como representante del Accionista Único de la sociedad. Esta persona es la Consejera Delegada de AAE, que no percibe remuneración alguna por su función como administradora de AAO.
	Remuneración media de los directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago de los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) desagregada por sexo	46
	Implantación de políticas de desconexión laboral	62
	Empleados con discapacidad	60
Organización del trabajo	Organización de tiempo de trabajo	61-62
	Número de horas de absentismo	66
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	58
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad	64-67
	Número de accidentes por sexo	
	Tasa de frecuencia por sexo	66
	Tasa de gravedad por sexo	

LEY 11/2018		Número de página(s) y/o respuesta directa
	Enfermedades profesionales por sexo	
Relaciones sociales	Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	64
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	64-65
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	50
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	51
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	-	59-60
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	55-61
	Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	
	Integración de las personas con discapacidad	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	
<b>DERECHOS HUMANOS</b>		
Información sobre el respeto de los Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en materia de Derechos Humanos	30-33



LEY 11/2018		Número de página(s) y/o respuesta directa
	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	32
	Diligencia debida en materia de derechos humanos	
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	31-33
	Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	55-61
	Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	31-33
	Abolición efectiva del trabajo infantil	
<b>CORRUPCIÓN Y SOBORNO</b>		
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	22-27; 28-29
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Durante el ejercicio actual el impacto social de la compañía se ha canalizado exclusivamente a través de las distintas acciones de la Fundación, y no se han realizado donaciones. AAO abonó la cantidad de 11.770,63 € en el pasado ejercicio 2022-2023 y 1.354,56€ en 2021-2022
<b>SOCIEDAD</b>		

LEY 11/2018		Número de página(s) y/o respuesta directa
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	40-41; 53-54
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	84-86
	Acciones de asociación o patrocinio	94-95; 81-86
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	98-100
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	71 -75
	Sistemas de reclamación	73
	Quejas recibidas y resolución	73
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	En 23/24 2.264 miles de euros (2.583 miles de euros en 22/23)
	Impuestos sobre beneficios pagados	En 23/24, 663 mil euros (643 mil euros en 22/23)
	Subvenciones públicas recibidas	En 23/24 19.123,95 euros subvenciones por empleados y 5.772,58 euros por bonificaciones por cursos. Si bien en 22/23 AAO no recibió ninguna subvención sí recibió 4.821€ de bonificaciones por cursos de Seguridad y salud.



