



UN
GROUPE
D'ENGAGEMENT

Être un groupe responsable,
c'est assumer l'impact
social de ses activités
tout en les optimisant
et œuvrer pour favoriser
une meilleure santé visuelle
et auditive pour tous.

ENTRETIEN FONDATION KRYG GROUP

« NOTRE STRATÉGIE EST SIMPLE : FAIRE PROFITER LA FONDATION DES GAINS DE PRODUCTIVITÉ DU GROUPE. C'EST CE QUE J'APPELLE LA FONDATION 2.0. »



PIERRE GERINI,
PRÉSIDENT DE
LA FONDATION
KRYG GROUP

Pouvez-vous rappeler quelle est la principale vocation de la Fondation KRYG GROUP ?

La vocation de la Fondation KRYG GROUP est d'améliorer la santé visuelle pour tous, notamment pour les populations qui ont plus difficilement accès aux soins.

Comment l'action de la Fondation a-t-elle évolué ces dernières années ?

Il y a eu trois phases. D'abord, un soutien d'initiatives locales de la part des associés. Ensuite, une aide aux grandes associations comme l'Ordre de Malte, Medico Lions ou le Secours Populaire... Puis une troisième phase, que j'ai appelée la Fondation 2.0.

C'est-à-dire ?

Nous avons voulu profiter de la modernisation du Groupe et de CODIR. Les associations m'ont dit : « *Nous croulons sous les vieilles lunettes récupérées dans les magasins, mais cela ne répond plus à nos besoins.* » Pour ces associations, la logistique d'acheminement des lunettes représentait un coût faramineux. Or, au même moment, CODIR lançait la production de *Make it Easy*. Notre idée a été la suivante : permettre

à l'association de partir en Afrique ou en Asie non pas avec de vieilles lunettes mais avec une tablette numérique — examen permettant les essais virtuels de montures et les prises de mesure. Toutes ces données sont ensuite envoyées à CODIR qui réalise les lunettes neuves (*Make it Easy*) et les envoie sur place. Le tout pour un coût quasi identique à la récupération des anciennes lunettes... On a simplement utilisé un process parfaitement industrialisé et maîtrisé par le Groupe, source d'efficacité et d'économie.

Avez-vous stoppé la récolte des lunettes usagées ?

Absolument pas. Cette récolte continue, mais avec une autre finalité. C'est un acte extrêmement important pour le consommateur, intégré à notre stratégie RSE. Ces lunettes peuvent avoir une deuxième vie par le recyclage des matériaux qui la composent. Certaines lunettes contiennent de l'or et permettent aux associations avec lesquelles nous travaillons de récupérer plusieurs milliers d'euros. C'est pourquoi le Conseil d'Administration de la Fondation réfléchit actuellement à la manière dont CODIR pourrait intégrer le recyclage dans ses process.



« LA VOCATION DE LA FONDATION KRYG GROUP EST D'AMÉLIORER LA SANTÉ VISUELLE POUR TOUS. »

PIERRE GERINI
PRÉSIDENT DE LA FONDATION KRYG GROUP

À quelles grandes actions avez-vous participé ces dernières années ?

Elles sont nombreuses : financement de plateaux chirurgicaux en Afrique, d'une clinique au Tibet, de projets de recherche, de matériel pour des CHU... Depuis deux ans, il y a une volonté du Groupe et de la Fondation de recentrer nos actions sur la France où, malheureusement, la pauvreté augmente. Nous avons ainsi renforcé le dispositif du Bus de la Vue sur le Tour de France, et organisé la Journée de la Vision en partenariat avec le Secours Populaire dans 21 écoles d'optique.

Quels sont vos grands projets pour 2019 ?

Ils concernent la télémédecine, dernier maillon de la Fondation 2.0. KRYG GROUP teste actuellement un protocole avec Médecin Direct. Nous souhaiterions développer ce type de dispositif sous forme d'unités mobiles pouvant être déployées en France et à l'international. Et ouvrir ainsi un accès aux soins aux plus démunis et aux zones les plus reculées.

ASSUMER NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Engagé au sein de son groupement par ses valeurs coopératives, KRYG GROUP entend également assumer pleinement la responsabilité sociétale qui lui incombe. À ce titre, de nombreuses actions ont été initiées ou poursuivies en 2018.

Garantir le respect des droits et des lois

KRYG GROUP est engagé dans le respect des droits de l'homme et des principes fondamentaux qui en découlent.

Dans sa Charte éthique, le Groupe impose ainsi à ses fournisseurs :

- de garantir le « respect des personnes », conformément à la Déclaration universelle des droits de l'homme et aux conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT), notamment en matière de travail forcé et de travail des enfants;
 - d'assurer un cadre de travail de plus en plus sûr, en identifiant et en réduisant les risques;
 - d'intégrer l'amélioration des conditions de vie et l'emploi de techniques moins polluantes à leurs process.
- Le Groupe s'engage aussi à accompagner ses fournisseurs dans le respect de ces engagements.

Agir en employeur éthique

KRYG GROUP pratique une politique de ressources humaines responsable et s'engage dans l'amélioration du bien-être de ses salariés. CODIR, notre site de production et de logistique, a mis en place un système de management santé-sécurité au travail. Depuis 2011, il est certifié OHSAS 18001.



Réduction de l'exposition aux produits chimiques

L'utilisation des produits chimiques (colorants, vernis, acétone...) est étroitement encadrée. L'introduction de chaque substance est subordonnée à une validation par la Direction Qualité Sécurité Environnement, qui s'assure que les moyens de protection sont correctement mis en place.

Amélioration des conditions de travail et prévention des risques psychosociaux et de la pénibilité

Depuis 2017, KRYG GROUP a négocié avec les Délégués Syndicaux un accord sur le Droit à la Déconnexion ainsi que sur le télétravail. Des aménagements de postes

liés aux conditions de travail sont régulièrement réalisés. Par exemple, dans l'atelier le plus bruyant, des bouchons d'oreille sur mesure ont été créés pour les collaborateurs y travaillant. En 2018, des investissements ont été réalisés pour améliorer tout l'éclairage extérieur du site de Bazainville. La terrasse du restaurant d'entreprise de Bazainville a aussi été rénovée et de nouveaux espaces conviviaux ont été aménagés à Nanterre et à Bazainville. En 2019, après des études et des essais réalisés en 2018, tous les postes de contrôle de l'usine vont être réaménagés pour plus de confort.

Investissement dans la formation Santé et Sécurité des salariés

Chaque année, des formations et sensibilisations sont réalisées auprès des salariés pour assurer leur santé, leur sécurité et prévenir les accidents. Sur ces deux dernières années, 80 % des salariés ont suivi une formation spécifique pour assurer leur Santé et Sécurité dans leur poste.

Formation

Par ailleurs, en 2018, 57 % des salariés ont été formés (hors formation Santé et Sécurité). 2018 a vu le déploiement d'un programme de formation dédié (*e-learning*, présentiel, *coaching*)

aux trois dimensions du rôle de manager : *coach*, leader et pilote. Ce programme se poursuit en 2019.

Actions en faveur de l'emploi

Le Groupe a pris des engagements en matière de Gestion des Emplois et des Parcours Prévisionnels (GEPP).

Il s'agit de :

- garantir les conditions d'une entrée réussie;
- s'engager en faveur de l'emploi des jeunes et des seniors;
- intégrer et accompagner les personnes en situation de handicap;
- prévenir les risques psychosociaux et la pénibilité;
- favoriser l'employabilité et le développement des collaborateurs;
- garantir l'égalité professionnelle entre hommes et femmes;
- développer une cohérence de management.

Emploi des jeunes

25 employés ont moins de 25 ans, soit 4 % de l'effectif.

Emploi des seniors

58 employés ont 55 ans et plus, soit plus de 10 % de l'effectif.



Aménagement des fins de carrière

Afin d'accompagner les fins de carrière, le Groupe engage des actions pragmatiques. Chaque cas étant particulier, les salariés concernés sont sollicités personnellement pour un bilan retraite. En 2018, neuf personnes ont ainsi bénéficié d'un rendez-vous pour faire un point sur leur situation vis-à-vis de la retraite.

Transmission des savoirs et des compétences

Pour favoriser la transmission des savoirs et savoir-faire, un système de tutorat est en place. Chaque tuteur est formé à l'exercice de la fonction tutorale. C'est l'outil privilégié pour assurer la complémentarité entre les jeunes et les seniors de 50 ans et plus.

Actions en faveur de la qualité de vie dans l'entreprise

Depuis 2011, KRYG GROUP est engagé dans un dispositif

innovant, inscrit dans la stratégie de l'entreprise : « Ensemble, construisons une entreprise performante où il fait bon travailler. » L'objectif de cette démarche est d'encourager le « CO » au sein de l'entreprise. Faire vivre le Collectif, ADN du Groupe, passe ainsi par :

- le développement de l'esprit de COopération au sein de l'entreprise;
- l'implication COLlaborative des collaborateurs et managers concernés par les changements d'organisation et/ou de fonctionnement;
- une COmmunication optimisée sur les bonnes pratiques managériales à adopter, pour un traitement uniforme, équitable et transparent;
- la COconstruction de chaque accord d'entreprise avec les instances représentatives du personnel, grâce à un dialogue social de qualité. Ces actions portent leurs fruits puisqu'en 2018, pour la cinquième



année consécutive, KRYG GROUP figure dans le top 20 du palmarès des entreprises où il fait bon travailler, organisé par l'Institut Great Place to Work, avec une 12^e place.

Contribuer aux enjeux cruciaux du développement durable

Le site de production et de logistique de KRYG GROUP est engagé dans une démarche d'amélioration continue afin de réduire son impact environnemental. À ce titre, CODIR est certifié ISO 14001 depuis 2007.



Gestion des énergies et ressources

Le Groupe investit et réduit ses consommations d'énergie. Sur le site de Bazainville, plusieurs systèmes ont été mis en place : récupération de chaleur des groupes froids des eaux usées, recyclage des eaux de process, installation de moteurs à haut rendement. Le système de récupération de chaleur des eaux usées mis en place courant 2016 permet, chaque

année, de réduire notre consommation électrique de 101 000 kWh, soit l'équivalent de la consommation de 22 foyers français.

Prévention des pollutions

Les analyses de risques menées dans le Groupe visent à identifier les scénarii d'accidents potentiels pouvant affecter les personnes ou leur environnement, tant sur les sites que dans leur voisinage. Le principe de réduction du risque à la source est appliqué. En découlent des procédures internes au service de l'identification, de la prévention et de la maîtrise des incidents et accidents impactant l'environnement :

« Identification et réponse aux situations d'urgence environnement », « Manipulation de produits dangereux et marche à suivre en cas de déversements accidentels », « Consignes de sécurité incendie »... Les collaborateurs concernés sont formés à ces procédures et des tests sont réalisés afin de s'assurer que ces risques sont bien maîtrisés.

Investissement dans la formation et la sensibilisation des salariés

Chaque année, des formations sensibilisent les salariés aux problématiques environnementales. Ces deux dernières années, 57 % des collaborateurs ont eu une formation consacrée à la réduction des risques environnementaux.

Contrôle de la production de déchets et de la consommation de ressources

« Le meilleur déchet est celui que l'on ne crée pas. » Fort de cette conviction, KRYG GROUP suit de manière très précise ses consommations de ressources. Plusieurs actions ont été mises en place pour les réduire : sensibilisation, limitation des impressions avec, en 2018, la mise en place d'impression par badge.

Recyclage et valorisation des déchets

Le site de Bazainville a mis en place des filières de traitement fiables et contrôlées pour les différents déchets générés par ses activités administratives, productives et logistiques. Il valorise ainsi 66 % de ses déchets. En 2018, 133 tonnes de papier et cartons ont été recyclées et 359 tonnes de déchets dangereux

ont été triées. KRYG GROUP a défendu auprès du gestionnaire de l'immeuble de Nanterre l'idée d'un tri sélectif dans les bureaux, ce qui a permis, en 2018, la mise en place de poubelles biflux (papier et déchets ménagers) et des bornes de tri (métal, plastiques, verres...).

Tenir le cap de l'équité et de l'éthique

Politique d'achat responsable

En 2012, KRYG GROUP a signé la Charte relations interentreprises qui officialise sa volonté de s'inscrire dans une relation partenariale « gagnant-gagnant » de responsabilité territoriale.

L'éthique, une valeur phare du Groupe

Adoptée en Assemblée Générale en 2010, une Charte déontologique garantit l'éthique et la réputation des opticiens KRYG GROUP auprès des clients, mais aussi des pouvoirs publics et des partenaires (mutuelles, réseaux de soins, fournisseurs...). KRYG GROUP est l'un des premiers groupements d'opticiens à disposer d'un Comité Déontologique qui veille au respect de ses engagements.

Placer le consommateur au centre de nos préoccupations

KRYG GROUP a mis en place un système de management de la Qualité. Depuis 2007, l'organisation de CODIR, centrée sur la satisfaction de ses clients, est certifiée ISO 9001.



Satisfaction des clients

Afin de s'assurer de la satisfaction de ses clients, le Groupe sonde ses associés chaque année via un questionnaire Baromètre Qualité Clients. Les derniers résultats montrent que 93 % des clients sont satisfaits avec 30 % de très satisfaits. Les magasins recueillent par ailleurs les impressions de leurs clients pour connaître leur *Net Promoter Score* qui mesure la part de clients « promoteurs ». Créé en 2016, le Comité Satisfaction Clients a pour vocation de veiller à la parfaite satisfaction des consommateurs et de résoudre en dernier recours les litiges avec les opticiens du réseau.

Assurance Qualité produits

Tout nouveau produit ou process est homologué par le laboratoire Qualité du Groupe avant son

lancement. Chaque verre fabriqué est contrôlé aux différentes phases du process de production. Quotidiennement, des commandes sont vérifiées par le service Qualité afin de s'assurer du bon traitement des lots. Toute réclamation est analysée. Chaque verre retourné est expertisé par une cellule dédiée. Les données ainsi recueillies sont exploitées par l'équipe Qualité produits. Des comités mensuels permettent d'identifier les défauts majeurs et de mener les actions d'amélioration nécessaires. Ces expertises, analyses et suivis permettent de maintenir un taux de non-conformité très faible.

Exigence Qualité produits

Une veille réglementaire proactive est en place et permet de garantir à KRYG GROUP la conformité de ses produits, notamment au marquage CE. Au-delà des exigences réglementaires, le Groupe impose à ses fournisseurs le respect d'exigences complémentaires protégeant le consommateur, ses salariés et l'environnement. Un correspondant matériovigilance a pour mission de surveiller les incidents pouvant survenir lors de l'utilisation des produits pour s'assurer qu'elle ne comporte pas de risque pour le porteur.



Conforter notre engagement solidaire et corporatif

Implication auprès de ses communautés d'appartenance

KRYS GROUP est actif et influent au sein des associations du monde de l'optique :

- Le Rassemblement des Opticiens Français (ROF), dont il a soutenu la création en 2017;
- Les Industriels des Verres Ophtalmiques (LIVO);
- EDI Optique, qui promeut l'Échange de données informatisées (EDI) entre industriels de l'optique.

Le Groupe est également impliqué dans des organisations locales, telles que :

- **le Groupement Interprofessionnel de la Région Vallée de Seine**, un réseau local d'entrepreneurs;



- **le Plato**, un réseau de développement économique fondé sur le parrainage de cadres de grands groupes et l'expertise d'intervenants extérieurs.



- **l'APHIE**, l'Association des Entreprises du Pays Houdanais.



Il est également partie prenante du Club des lauréats Great Place to Work, dédié au partage de bonnes pratiques en vue de construire des environnements de travail où il fait durablement bon de travailler.



Intégration des nouvelles générations

KRYS GROUP est ouvert à l'accueil et à l'insertion des nouvelles générations. Le Groupe accueille ainsi chaque année des stagiaires, des élèves de 3^e et des apprentis, et organise des visites pour les élèves des écoles d'optique. En 2018, 10 jeunes en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation ont été intégrés, et 29 stages ont été réalisés.

