



2019

# Engagé.e.s

Informations  
RSE

G K R O Y U S P



**KRYS GROUP, 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.

# Groupe **LEADER** français du marché de l'optique

Leader français du marché de l'optique, KRYG GROUP marque sa différence par les valeurs coopératives qui l'ont porté depuis sa création, en 1966. Fort de 1 420 magasins dans le monde sous 3 Enseignes d'optique complémentaires et 1 Enseigne d'audition, il est aussi producteur et distributeur. KRYG GROUP est le 1<sup>er</sup> employeur du secteur de l'optique, avec 6 000 emplois sur le sol français.



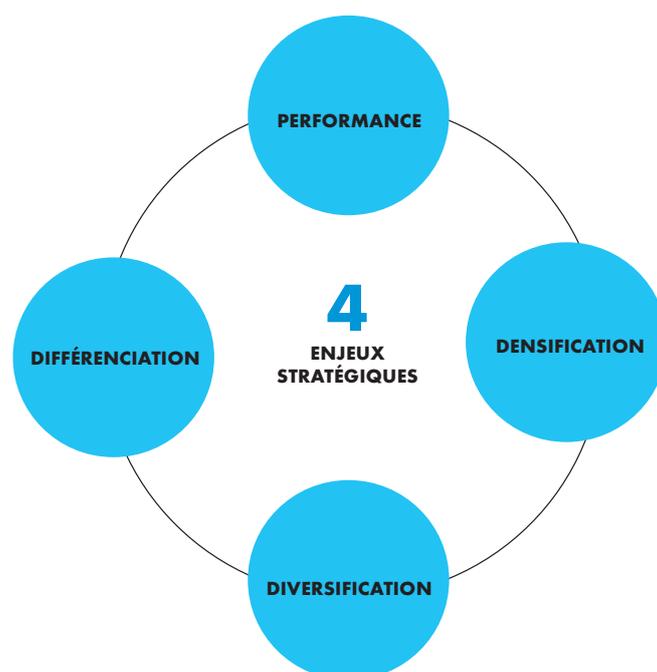


Premier verrier à obtenir, en 2012, le label Origine France Garantie, KRYS GROUP est, par ailleurs, le seul groupement d'optique à fabriquer lui-même ses verres en France, à Bazainville (78). Une telle fabrication est un gage de qualité, de rapidité et de compétitivité.

En 2017, KRYS GROUP a adopté un nouveau cap stratégique appelé « Vision 2025 » afin de mieux s'adapter aux évolutions du marché et aux changements de notre environnement.

4 axes stratégiques composent cette nouvelle Vision du Groupe :

- la performance, qui signifie à la fois la performance du magasin et la performance des achats ;
- la densification, *via* l'ouverture de davantage de magasins ;
- la différenciation, afin de faire davantage la différence aux yeux des clients ;
- la diversification, avec le développement de l'audioprothèse.



# Groupe structuré pour **CRÉER**

Afin de mener à bien  
sa stratégie KRYS GROUP  
s'organise comme suit  
au travers de son groupe  
de sociétés.

La **GUILDE DES LUNETIERS**, société mère de KRYS GROUP, est une coopérative d'opticiens indépendants opérant sur le marché français et offrant notamment à ses adhérents les services suivants :

- gestion des approvisionnements et des relations avec les fournisseurs : référencement, distribution et ducroire ;
- gestion des relations entre et avec les adhérents ;
- définition et mise en œuvre par tous moyens d'une politique commerciale commune propre à assurer le développement et l'activité de ses adhérents directement ou par l'intermédiaire de filiales, et notamment :
  - par la mise en place d'une organisation juridique appropriée ;
  - par la mise à disposition d'enseignes ou de marques dont elle a la propriété ou la jouissance ;
  - par la réalisation d'opérations commerciales publicitaires ou non pouvant comporter des prix communs ;
  - par l'élaboration de méthodes et de modèles communs d'achat, d'assortiment et de présentation de produits, d'architecture et d'organisation des commerces ;
  - par l'élaboration et la gestion d'une plateforme de vente en ligne.

La **GUILDE DES LUNETIERS** propose enfin, aux adhérents, par l'intermédiaire d'autres sociétés du Groupe, filiales ou sous-filiales, un certain nombre de services afin de les accompagner dans le développement de leur activité et de leur(s) magasin(s).

## Ces sociétés comprennent...

1

### **La société KRYG GROUP SERVICES, dont les activités principales regroupent :**

- la création, l'exploitation, le développement et la promotion d'articles d'optique et d'audioprothèses et d'accessoires ;
- la mise en œuvre des techniques commerciales et publicitaires propres à promouvoir les ventes des membres de ses réseaux.

2

### **La société CODIR, dont les activités principales regroupent :**

- une activité de centrale d'achat auprès des opticiens du Réseau ;
- une activité de fabrication des verres, de surfacage et de traitement.

3

### **La FONDATION D'ENTREPRISE KRYG GROUP**

La Fondation a pour objet d'œuvrer pour l'amélioration de la qualité de la vue et de l'audition au moyen d'actions de sensibilisation, de communication, de formation auprès de tout public et par des actions favorisant la recherche et la prévention ophtalmique et auditive, ainsi que l'amélioration de la correction visuelle et de l'audition auprès des populations défavorisées.

4

### **La société KRYG GROUP SERVICES EXPANSION,**

qui a essentiellement une activité succursaliste et détient en propre un fonds de commerce exploité sous l'Enseigne Krys en France métropolitaine et exploite également les sites Internet des Enseignes du Groupe.

5

### **La société KRYG GROUP INTERNATIONAL ET OUTREMER,**

qui exerce depuis 2010 une activité de master-franchise et exploite un réseau de franchisés dans les Drom-Com.

6

### **L'Ac@demy by KRYG GROUP,**

dont le but est d'assurer, pour le compte de ses membres (la GUILDE DES LUNETIERS et KRYG GROUP SERVICES) et des Enseignes développées par ceux-ci, des formations dans l'ensemble des spécialités utiles à leurs activités.

7

### **La CENTRALE DES OPTICIENS (CDO),**

qui regroupe des opticiens indépendants sans enseigne représentant aujourd'hui environ 2 100 points de vente.

Dans le cadre de son activité, la CDO entreprend ou fait réaliser tous les types d'activité (industrielle, commerciale, de distribution, de fabrication,...) au bénéfice de ses associés.

*Sont exclues du périmètre de la présente déclaration les sociétés OPTIQUE RHÉNANE et PRIM VERRES, qui sont sans activité.*

# Notre modèle d'affaires

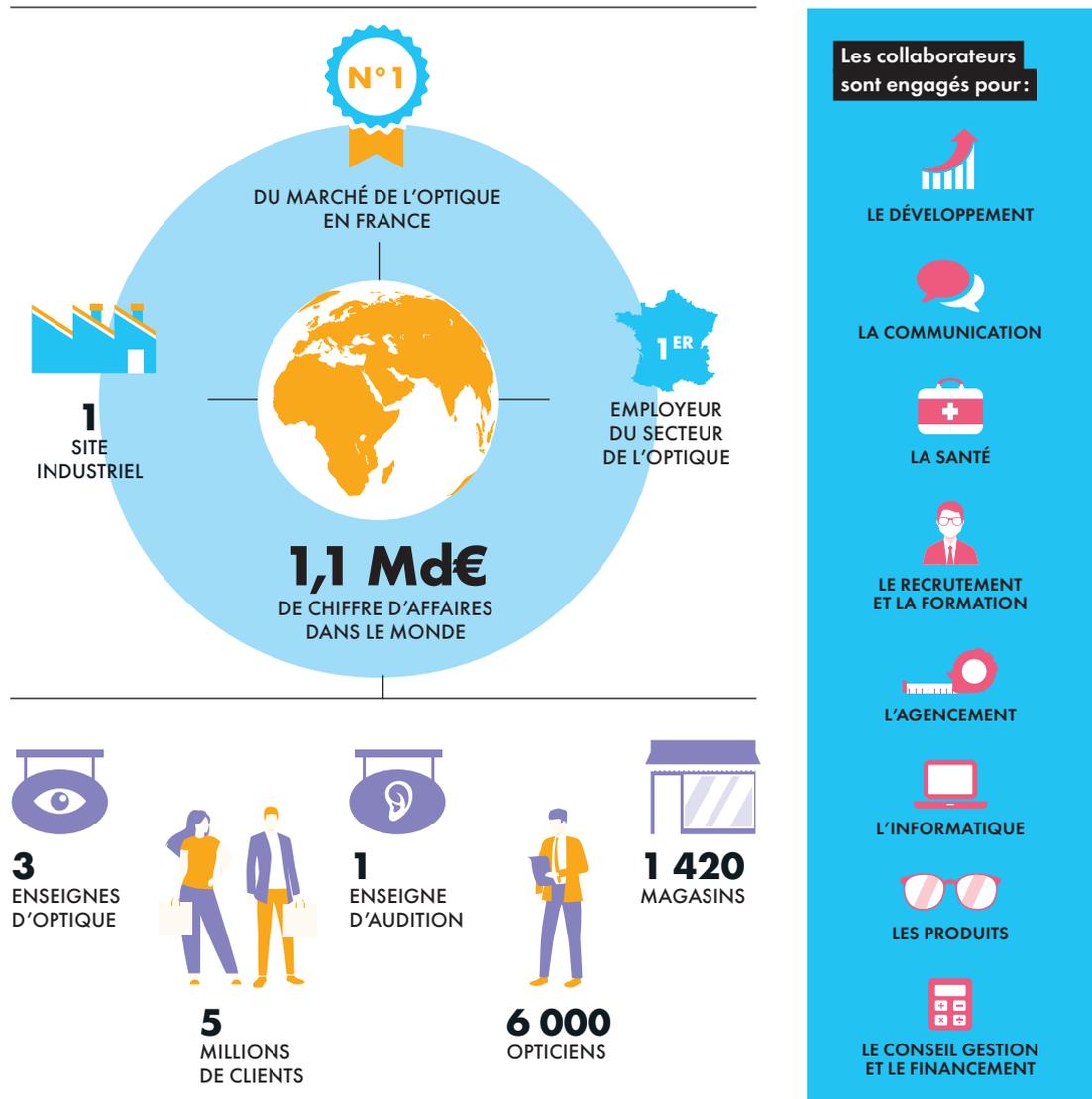
Notre modèle d'affaires KRYG GROUP présente la façon dont nos sociétés (hors CDO) utilisent les ressources disponibles pour créer de la valeur.

Les sociétés de KRYG GROUP sont au service de leurs adhérents et opticiens. La GUILDE DES LUNETIERS regroupe 969 adhérents-associés de la coopérative. Ils gèrent leurs magasins d'optique en tant que commerçants indépendants et ils emploient au total environ 6 000

salariés répartis dans les différents points de vente sous 3 Enseignes complémentaires – Krys, Vision Plus et Lynx Optique. Ils génèrent un chiffre d'affaires qui place KRYG GROUP comme leader français du marché de l'optique.

Les chiffres clés donnés dans la présentation de notre écosystème ci-après concernent l'ensemble de ces acteurs.

## Notre écosystème



## Nos ressources

**570** collaborateurs  
**969** adhérents-associés

### Capital humain



## Notre création de valeur

**+55%** de collaborateurs formés dans l'année  
**15<sup>e</sup>** au palmarès des entreprises où il fait bon travailler

**Site de Bazainville** (Yvelines) qui regroupe les activités d'achat, de logistique et de production  
**Site certifié** : ISO 14001, ISO 9001, OHSAS 18001  
Surface de **12 500 m<sup>2</sup>**  
**40 000** références en stock

### Capital industriel



**+ 1,4 MILLION** de verres à haute valeur ajoutée produits par an  
**+10 millions** d'articles expédiés

Structure de bilan solide  
Capitaux propres :  
**79,7 M€**  
Trésorerie : **85,2 M€**

### Capital financier



CA des 3 Enseignes :  
**+1 Md€**  
CA site industriel : **+ 135 M€**  
Résultat site industriel : **+ 9,8 %**

**4** Enseignes  
**Label Origine France Garantie**  
Fort investissement en innovations verres

### Capital intellectuel



**28** marques  
**19,2%** CA verres liés aux innovations

Politique environnementale forte  
Consommation énergétique **6,8 GWh**  
Systèmes de réduction de consommation des ressources

### Capital environnemental



**65 %** des déchets valorisés  
**10 litres** eau/verre produit  
**+ 100 MWh** d'électricité économisés par an

**Fondation KRYG GROUP**  
**L'éthique**, une valeur phare  
**Comité déontologique**  
Engagements pour améliorer l'accès à la santé visuelle et auditive

### Capital sociétal



**10** associations soutenues  
**1 500** dépistages gratuits  
**+140 k€** de subventions versées à la Fondation

Les informations présentées ci-après concernent uniquement l'Unité Économique et Sociale (UES), qui comprend la GUILDE DES LUNETIERS, KRYS GROUP SERVICES et CODIR.

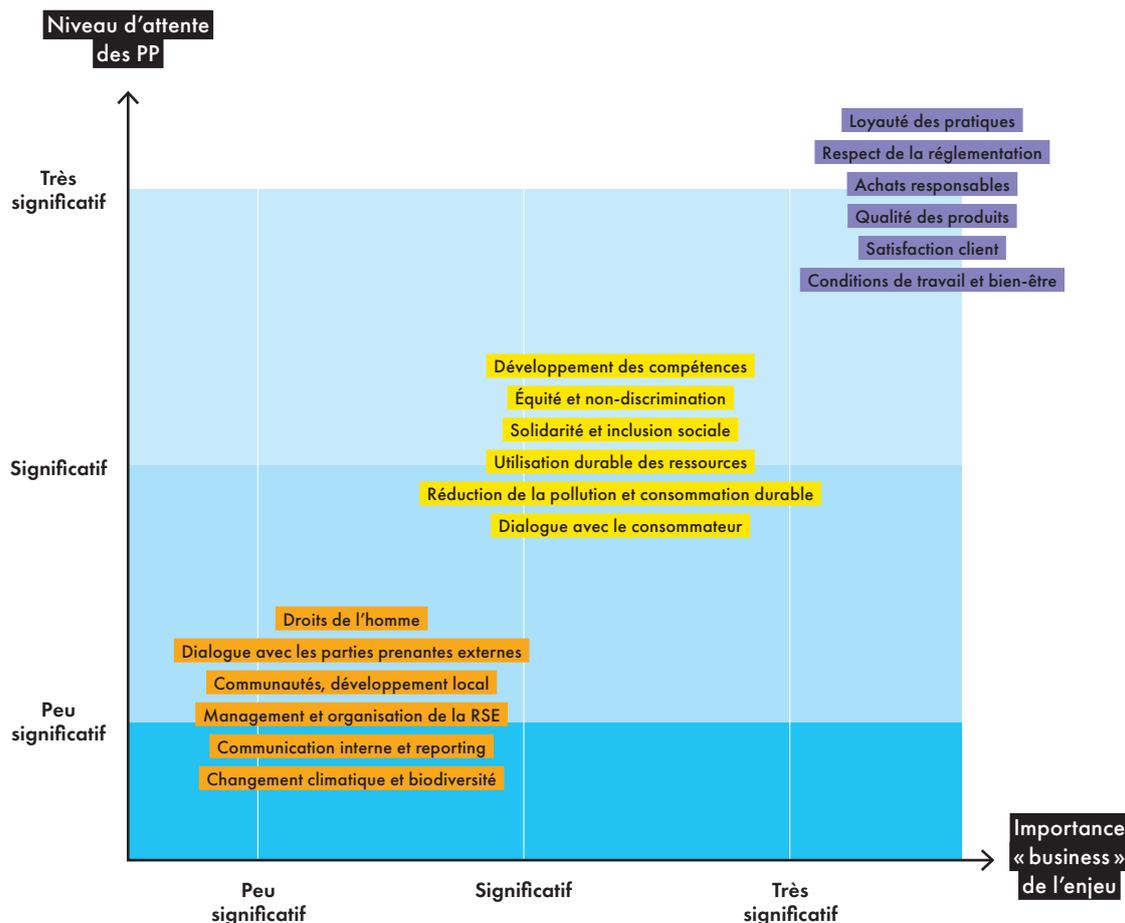
# Responsabilité **SOCIÉTALE** du Groupe

Engagé au sein de son groupement par ses valeurs coopératives, KRYS GROUP entend également assumer pleinement la responsabilité sociétale qui lui incombe. À ce titre, le Groupe œuvre pour se transformer afin de faire face à l'évolution du marché tout en développant son capital humain, en limitant son impact sur l'environnement et en générant des impacts positifs sur la société.

Le dialogue et les interviews menés avec ses parties prenantes internes et externes en 2019 dans le cadre de sa démarche RSE (ISO 26 000) ainsi que les analyses conduites par son système de manage-

ment intégré qualité-sécurité-environnement (ISO 9 001 ISO 14 001, OHSAS 18 001) ont permis d'identifier les attentes et enjeux du Groupe, ses risques et ses opportunités majeurs.

## Matrice de matérialité



Les interviews de notre Président, des principales directions du Groupe (Directions Générales Groupe et site de production, Santé et réglementation, Juridique, Achats, Communication Corporate, Ressources Humaines, Qualité-Hygiène-Sécurité-Environnement (QHSE),...), ainsi que

des adhérents et d'autres parties prenantes comme des syndicats professionnels du secteur ou associations, ont permis au Comité RSE d'établir une cartographie des risques et opportunités (validée par des membres du Comité de Direction Groupe) dont les principaux sont listés ci-après.

## Risques et opportunités identifiés

N°	Risques (R)/Opportunités (O)	Attentes / Enjeux liés
R1.	<b>Perte d'attractivité du Groupe/ Turn-over/ Absentéisme</b>	Conditions de travail
		Bien-être des salariés
		Développement des compétences
		Équité et non-discrimination
R2.	<b>Accidents et coûts associés/ Pénibilité et risques psychosociaux</b>	Santé et sécurité au travail
		Bien-être des salariés
R3.	<b>Perte de parts de marché</b>	Qualité des produits
		Respect de la réglementation
		Satisfaction client (opticiens et clients des magasins sous Enseigne Groupe)
R4.	<b>Détérioration de l'image de marque</b>	Loyauté des pratiques
		Achats responsables

N°	Risques (R)/Opportunités (O)	Attentes / Enjeux liés
R5.	<b>Épuisement des ressources</b>	Réduction des consommations pour limiter son impact environnemental
R6.	<b>Pollution</b>	Réduction des pollutions
O1.	<b>Amélioration de l'image de marque</b>	Engagement citoyen en tant que professionnel de la santé visuelle
O2.	<b>Amélioration de l'image de marque</b>	Engagement pour limiter les impacts environnementaux et préserver la nature

*Le numéro du risque ou de l'opportunité est indiqué au départ de la présentation des différentes actions liées permettant de les traiter.*

*Sauf précisions autres, dans les indicateurs qui suivent, les chiffres 2019 sont ceux correspondant à l'exercice fiscal, soit du 1<sup>er</sup> octobre 2018 au 30 septembre 2019. Les chiffres 2018, ceux du 1<sup>er</sup> octobre 2017 au 30 septembre 2018.*

# Investir dans le capital **HUMAIN**

RI. KRYS GROUP pratique une politique de ressources humaines responsable et s'engage dans l'amélioration de la qualité de vie au travail de ses 570 salariés qui œuvrent, chaque jour, pour produire des verres Origine France Garantie et livrer les magasins. Ces actions, présentées ci-dessous, mènent au développement de leurs compétences et participent à l'attractivité du Groupe.

Une transformation culturelle est en cours pour renforcer la dynamique d'agilité, de créativité et de coopération positive, et ainsi répondre aux enjeux de développement du Groupe, dans un environnement contraint. Elle s'appuie sur le développement de l'expérience collaborateur, au travers

de différents dispositifs tels que la démarche KGA (KRYG GROUP Attitude), le développement de la marque employeur, la formation ou encore la communauté managers.

L'humain est au cœur du système de performance de KRYG GROUP.

## 1. Actions en faveur de l'emploi

Indicateurs emploi		2018	2019
<b>Effectif au 30/09</b>	<b>Total</b>	553	570
	Évolution effectif par rapport à année précédente		+3%
	Femmes	324 soit 59%	339 soit 59%
	Hommes	229 soit 41%	231 soit 41%
	Employés	222	218
	Agents de maîtrise	117	120
	Cadres	214	232
	CDI	530	545
	CDD	10	10
	Apprentissage	4	7
	Professionalisation	9	8
<b>Nombre embauches</b>	<b>Total</b>	87	83
	CDI	57	57
	CDD	19	16
	Apprentissage	4	4
	Professionalisation	7	6
<b>Nombre départs</b>	<b>Total</b>	76	66
	CDI	45	42
	CDD	25	16
	Apprentissage	2	1
	Professionalisation	4	7
<b>Taux de <i>turn-over</i></b>	<b>CDI</b>	9,8 %	9,1 %
<b>Répartition par âge au 30/09</b>			
	> 55 ans	9 %	8 %
	25-55 ans	86 %	88 %
	< 25 ans	5 %	4 %

Le Groupe a pris des engagements en matière de Gestion des Emplois et des Parcours Prévisionnels (GEPP) dans la continuité des engagements qui animaient auparavant la GPEC.

## Garantir les conditions d'une entrée réussie

Chaque nouveau collaborateur bénéficie d'un parcours d'intégration complet lui permettant d'être accompagné et de mieux comprendre le Groupe et ses enjeux.

Il contient, entre autres, un parcours d'intégration de 2 jours et une formation aux bases de l'optique (pour les collaborateurs non issus d'une for-

mation en optique). Les nouveaux collaborateurs sont aussi accompagnés par des parrains ou marraines, des salariés volontaires faisant partie d'un autre service, afin de faciliter leur intégration et de développer la communication interservices. Enfin, une immersion d'une journée en magasin complète ce dispositif.

Indicateurs intégration au 30/09		2019
Taux de nouveaux embauchés ayant bénéficié de	Parcours intégration	76 %
	Formation aux bases de l'optique	49 %

## S'engager en faveur de l'emploi des jeunes

Pour accompagner les jeunes dans le lancement de leur carrière, KRYG GROUP signe chaque année des contrats d'alternance et accueille des stagiaires.

Indicateurs	2018	2019
Entrées contrats alternance	11	10
Entrées stagiaires rémunérés	16	7

## Intégrer et accompagner les situations de handicap

Une campagne de sensibilisation au handicap a été lancée afin d'inciter les collaborateurs KRYG GROUP à entamer des démarches pour faire reconnaître leur handicap. Cette reconnaissance permet ensuite à l'entreprise de les accompagner pour se maintenir dans l'emploi.

Le numéro d'un centre d'appels externe a également été mis à disposition. 157 personnes ont visité le site, dont 18 collaborateurs présentant une potentielle reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH). 7 dossiers RQTH ont été envoyés. Les collaborateurs concernés ont été orientés vers la Maison Départementale des Personnes Handicapées.

KRYG GROUP fait régulièrement appel à des organismes employant des salariés en situation de handicap pour la réalisation de certaines tâches

comme l'entretien des espaces verts, la maintenance, ou la préparation des plateaux-repas...

Chaque année, KRYG GROUP s'engage et participe à différentes actions en faveur du handicap.

- Récupération de bouchons pour financer la fabrication de fauteuils roulants. Depuis 2016, la récolte annuelle est remise à une association et dépasse les 100 kg.
- Opération « brioches » qui permet de collecter des fonds à destination des personnes en situation de handicap en commandant des brioches pour tous les services de l'entreprise. 100 brioches ont été offertes aux collaborateurs.
- Forums de recrutement dédiés aux travailleurs en situation de handicap. Le Groupe s'engage également à diffuser ses offres d'emploi sur des sites spécialisés.

Indicateurs au 30/09	2018	2019
% collaborateurs RQTH ou en invalidité	3%	3%

## Favoriser l'employabilité et le développement des collaborateurs

KRYS GROUP investit dans la formation pour ses salariés. En 2019, elle représente plus de 1,7 % de sa masse salariale.

### Développement des managers

2018 a vu le déploiement d'un programme de formation dédié aux managers (*e-learning*, présentiel, *coaching*) sur les 3 dimensions du rôle de manager KRYS GROUP : *coach*, *leader* et *pilote*. Programme qui se poursuit en 2019. Les managers bénéficient également d'ateliers et d'une *newsletter* trimestrielle afin de les aider à développer les bonnes pratiques managériales.

### Développement des compétences des seniors

Pour poursuivre leur employabilité et leur évolution, des formations sont proposées aux collaborateurs seniors.

Indicateurs formation		2018	2019
<b>Taux de salariés formés</b>	<b>Total</b>	53 %	55 %
(hors formation sécurité et environnement)	Salariés ≥ 53 ans	25 %	42 %
<b>Nombre d'heures de formation</b>	Année civile	9 438 h	En cours

## Garantir l'égalité professionnelle entre hommes et femmes

L'index KRYS GROUP a été publié au 1<sup>er</sup> septembre 2019, avec un score de 86 sur 100.

Indicateurs égalité hommes/femmes		2018	2019
<b>Taux d'embauche (CDD et CDI)</b>	Femmes	61 %	67 %
	Hommes	39 %	33 %
<b>Taux de formés</b>	Femmes	52 %	54 %
	Hommes	54 %	56 %

## 2. Organisation du travail

Le Groupe a une politique d'organisation du travail qui permet de concilier les besoins de l'entreprise et l'équilibre entre la vie professionnelle et personnelle de ses salariés. Un système d'horaires

variables existe pour plusieurs collaborateurs aux 35 heures. Certains, tous volontaires, travaillent de nuit ou le samedi, dimanche, lundi ou à temps partiel.

Indicateurs au 30/09		2018	2019
<b>Taux d'embauche (CDD et CDI)</b>	35 h/semaine	58 %	56 %
	Forfait jours	39 %	41 %
	Temps partiel	3 %	3 %
<b>Nombre de salariés</b>	De nuit	5 %	5 %
	Samedi, dimanche, lundi	5 %	5 %

Une nouvelle forme de travail, le télétravail, a été testée sur 20 volontaires en 2017. Suite à un bilan positif, un accord a été signé entre les partenaires sociaux et la Direction Générale et est applicable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Indicateurs en année civile*	2018*	2019*
<b>Nombre de télétravailleurs</b>	64	75

\* Les avenants sont signés pour une durée d'un an, du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre.

Aussi, KRYG GROUP réaffirme la liberté de connexion tout en préservant le droit à la déconnexion au travers d'un article de l'accord GEPP signé en décembre 2018 et applicable depuis janvier 2019.

### Absentéisme

Pour réduire l'absentéisme, KRYG GROUP mène des actions dans le cadre de sa démarche de Qualité de Vie au Travail. Un chantier sur l'absentéisme est en cours dans l'entreprise.

L'entretien de reprise de poste a été généralisé à toutes les absences, hors congé, supérieures ou égales à 15 jours et à partir du 3<sup>e</sup> arrêt de travail sur

l'année civile (si la durée de celui-ci est inférieure à 15 jours). Cet entretien a pour principaux objectifs de faciliter la reprise du salarié sur son lieu de travail et d'identifier si les causes de l'absence sont liées au poste de travail ou bien aux conditions de travail dans le service afin d'y remédier. Un support ainsi qu'un guide d'entretien ont été réalisés et mis à disposition des managers.

Indicateurs d'absentéisme	2018	2019
<b>Taux moyen d'absentéisme Groupe</b>	6,65 %	6,43 %

## Actions en faveur de la Qualité de Vie au Travail

Depuis 2011, KRYG GROUP est engagé dans un dispositif inscrit dans la stratégie de l'entreprise : « KRYG GROUP Attitude : 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 – COopération, COllaboration, COmmunication, COnstruction – au travers de différentes actions telles que :

- l'animation de *people reviews*,
- la création d'une communauté managers,
- la mise en place d'un cursus managers 3D,
- la réalisation de projets collaboratifs comme les chantiers d'amélioration continue,
- la prévention des RPS,
- la création d'une plateforme de suggestions d'amélioration IDClik,
- l'organisation d'événements conviviaux,
- la mise en place de la plateforme MédecinDirect pour les collaborateurs...

Ces actions portent leurs fruits puisqu'en 2019,

pour la 6<sup>e</sup> 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*, à la 15<sup>e</sup> place. 80 % de ses collaborateurs ont déclaré qu'ils recommanderaient KRYG GROUP comme une entreprise où il fait bon travailler.



# Garantir la **SANTÉ** et la sécurité

R2. Pour réduire les accidents, la pénibilité et les risques psychosociaux, KRYS GROUP pratique une politique responsable et s'engage dans l'amélioration du bien-être de ses salariés.

Il a mis en place un système de management santé-sécurité au travail. Depuis 2011, son site de production et de logistique CODIR est certifié OHSAS 18001.

## 1. Politique santé-sécurité

Chaque année, un plan d'action est défini suite à l'analyse des risques professionnels (comportant le document unique) ainsi qu'à l'analyse des autres

données (réglementation et recommandations, presque-accidents, ...). Ces actions permettent de réduire les risques majeurs identifiés.

Indicateurs santé-sécurité		2018	2019
Accidents du travail	Taux de fréquence	15,80	17,38
	Taux de gravité	1,04	0,82

## 2. Actions en faveur de la santé et de la sécurité

### Réduire l'exposition aux produits chimiques

R2. 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-Hygiène-Sécurité-Environnement, qui s'assure que les moyens de protection sont correctement mis en place.

Les produits les plus dangereux sont proscrits.

En 2019, 20 nouveaux produits avec des risques limités ont été validés et intégrés à l'analyse des risques chimiques.

### Améliorer les conditions de travail

R2. Des aménagements de poste liés aux conditions de travail sont réalisés chaque année.

En 2019, près de 350 k€ ont été investis. Ils ont permis, entre autres, de rénover un plateau de 700 m<sup>2</sup> regroupant plusieurs services (Direction Commerciale, Service Clients, Service Produits...), ainsi que plusieurs bureaux et salles de réunion sur les 2 sites. De nouveaux espaces conviviaux ont aussi été aménagés.

Les agents de production de l'atelier Détourage ont suivi une formation « gestes et postures » et effectuent, depuis, des mouvements d'éveil musculaire sous l'égide d'un « collaborateur-animateur » lors de leur prise de poste. Cet échauffement améliore leur bien-être et évite certains troubles musculo-squelettiques. 23 personnes ont été formées.

Indicateurs d'absentéisme		2018	2019
Taux d'absentéisme lié aux AT	Taux de gravité	0,68 %	0,53 %

### Investir dans la formation santé et sécurité des salariés

R1. Chaque année, des formations sont dispensées aux salariés pour assurer leur santé, leur sécurité et prévenir les accidents. Tous les 2 ans, des

modules de sensibilisation spécifiques sont aussi réalisés pour effectuer des rappels utiles pour assurer leur santé et sécurité dans leur poste.

Indicateurs formation et sensibilisation SST (2 exercices cumulés)		2017/2018	2018/2019
Salariés formés	Nombre	376	327
	Taux	68 %	57 %
Nombre d'heures moyen de formation/salarié		6,0 h	6,3 h

# Garantir la **QUALITÉ** visuelle (sociétale)

OI. Mieux voir, c'est mieux vivre !

Dans un esprit citoyen et solidaire,

la Fondation d'Entreprise KRYS GROUP

œuvre depuis 2002 pour concrétiser

cette belle idée.

# 1. Actions citoyennes

Grâce à la générosité des clients, des opticiens et avec le soutien financier et logistique du Groupe, la Fondation met en œuvre des actions et des partenariats en faveur d'une meilleure santé visuelle pour tous, en France et dans le monde entier.

Au fil des ans, la Fondation développe et diversifie ses actions, toujours dans le but de permettre à chacun de bénéficier des progrès de l'optique :

- actions de sensibilisation auprès des plus jeunes ;
- dépistage gratuit des troubles visuels ;
- dons d'équipements optiques neufs ;
- soutien de la recherche ophtalmologique ;
- recyclage et redistribution de lunettes usagées ;
- participation à l'essor de la télémédecine.

Depuis 2016 et sous l'égide de la Fondation, le **Bus de la Vue et de l'Audition KryS** propose aux Français de faire tester gratuitement leur vue et, pour la 1<sup>re</sup> fois en 2019, leur audition.

Sur les routes du Tour, en 3 ans, 84 ophtalmologistes et orthoptistes, ainsi que 105 opticiens du Réseau ont été mobilisés pour réaliser ces tests d'acuité visuelle et de réfraction auprès de plus de 4 500 personnes.

En 2019, le Bus de la Vue a été présent sur 9 villes-étapes de la Grande Boucle.



Indicateurs Fondation		2018	2019
<b>Subventions KRYSGROUP</b>	<b>Total</b>	144 k€	148 k€
	Dont versées aux associations	100 k€	100 k€
<b>Dans le cadre du Bus de la Vue</b>			
Nombre de professionnels de santé mobilisés	Ophtalmologistes et orthoptistes	30	30
	Opticiens/audioprothésistes KRYSGROUP	40	43
Nombre de personnes ayant bénéficié de tests gratuits		1 200	1 500

# 2. Éthique des pratiques

## Loyauté des pratiques

R4. **L'éthique est une valeur phare du Groupe.** C'est pourquoi, pour garantir l'éthique de ses pratiques et la réputation des opticiens KRYSGROUP auprès des clients, mais aussi des pouvoirs publics et des partenaires (mutuelles, réseaux de soins, fournisseurs...), une **Charte déontologique** a été adoptée en Assemblée Générale en 2010.

KRYSGROUP est l'un des premiers groupements d'opticiens à disposer d'un Comité Déontologique qui veille au respect de ses engagements. Ce Comité, composé d'adhérents élus, assure plusieurs missions dont celle de veiller au respect, par les adhérents, de la Charte déontologique et des partenariats avec des organismes complémentaires de santé, de pro-

poser des contrôles et de soumettre des sanctions au Conseil d'Administration, pouvant aller jusqu'à l'exclusion de la coopérative.

De plus, pour démontrer cet engagement, le Groupe impose à ses magasins d'être **certifiés « Qualité de service en optique »**. Cette certification valorise le savoir-faire de l'opticien et assure aux clients une prestation de qualité.



## Politique achats responsables

R4. Afin de nous assurer de l'éthique de nos fournisseurs, lors de nos visites d'usines, nous apportons beaucoup d'attention aux aspects RSE, notamment en Chine.

À ce titre, nous inspectons les sites de production. Notre Directeur des Achats Produits visite lesdits sites une fois tous les 5 ans. L'équipe Achats Produits procède, quant à elle, à des visites des sites tous les 2 ans.

De plus, KRYG GROUP sensibilise à leur responsabilité sociale et environnementale ses fournisseurs et ses sous-traitants avec, notamment, des clauses spécifiques présentes dans les contrats annuels d'achat et/ou référencement.

Les engagements et chartes responsables concernant nos fournisseurs sont :

- engagements en matière de droits de l'homme ;
- engagements en matière de protection de l'environnement ;
- Charte déontologique des relations interentreprises ;
- engagements en matière de santé et sécurité au travail.

Enfin, dans la continuité de ces actions et de notre engagement d'achats responsables, un nouveau projet, dénommé L.I.F.E., a démarré. Ce projet vise, par l'intermédiaire d'un questionnaire détaillé envoyé aux fournisseurs et de leurs réponses qualifiées, argumentées et vérifiées, à noter les fournisseurs sur le thème de la RSE et à les inciter à monter en compétence sur ce thème.

Indicateur achats responsables	2019
% de réponses au questionnaire L.I.F.E.	44 %

## 3. Santé et sécurité du consommateur

### Satisfaction client

R3. KRYG GROUP place le consommateur au centre de ses préoccupations.

C'est pourquoi il 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. Cette certification démontre le savoir-faire de notre site industriel avec la maîtrise de sa qualité de service et des produits. Outre la certification « Qualité de service en optique », le Groupe demande aussi, par ailleurs, aux magasins de recueillir 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.

De plus, l'engagement des équipes, nos valeurs fortes et notre stratégie qui placent le client au cœur de nos préoccupations ont assuré, une nouvelle fois, à l'Enseigne Krys d'être élue enseigne d'optique préférée des Français.



Indicateur satisfaction consommateur	2018	2019
Net Promoter Score Krys	71 pts	75 pts



## Qualité Produits

R3. La qualité des produits est primordiale pour assurer la santé et la sécurité des consommateurs. Une veille réglementaire proactive est en place et garantit à KRY'S GROUP la conformité de ses produits, notamment au marquage CE.

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 identifient les défauts majeurs des dispositifs médicaux distribués et mènent les actions d'amélioration, le cas échéant. Ces expertises, analyses et suivis permettent de maintenir un taux de non-conformité très faible. Ces exigences et actions garantissent la qualité des dispositifs médicaux fabriqués et vendus par le Groupe et participent donc à la santé et à la sécurité des consommateurs.

De plus, un correspondant matériovigilance a pour mission de surveiller les incidents pouvant survenir lors de l'utilisation des produits pour s'assurer qu'ils ne comportent pas de risque pour le porteur.

Indicateur qualité produits	2018	2019
Taux annuel de conformité Verres	99,69 %	99,64 %

# Limiter son empreinte **ENVIRON- NEMENTALE**

O2/R5. La Direction QHSE Groupe  
prend en compte et pilote les questions  
et actions environnementales.

# 1. Politique environnementale

Le site de production et de logistique de KRYSS 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.

Chaque année, l'analyse de risque environnemental est mise à jour. Cette analyse, alliée à la veille réglementaire « environnement » proactive mise

en place, permet de définir un plan d'action annuel pour réduire les impacts majeurs identifiés.



# 2. Formations environnementales

R1/R5/R6. Chaque année, des formations sont dispensées aux salariés pour réduire les risques environnementaux et assurer la protection de leur environnement de travail. De plus, tous les 2 ans,

des modules spécifiques sont aussi réalisés pour les sensibiliser aux problématiques environnementales.

Indicateurs formation environnement (2 exercices cumulés)		2017/2018	2018/2019
Salariés formés	Nombre	356	262
	Taux	64 %	46 %
Nombre d'heures moyen de formation/salarié		3,6 h	2,3 h

# 3. Actions en faveur de l'environnement

## Réduire ses déchets

R5/R6. « Le meilleur déchet est celui que l'on ne crée pas ». Fort de cette conviction, KRYSS GROUP suit de manière très précise ses consommations de ressources.

Plusieurs actions sont en œuvre pour les réduire : sensibilisations, compactage des copeaux issus du procédé de surfacage pour réduire le poids des déchets et récupérer l'eau, réutilisation et recyclage des déchets qui peuvent l'être sur les 2 sites du Groupe (comme les papiers-cartons, les métaux, les meubles, etc.).

En 2019, l'activité de notre site de production a augmenté de manière significative, ce qui explique l'accroissement de nos quantités de déchets (hors nos déchets spéciaux).

La diminution de nos déchets spéciaux s'explique en grande partie par le fait qu'en 2018, des nouvelles machines de production plus performantes ont remplacé des machines obsolètes, qui ont été recyclées en DEEE.

Les analyses et actions menées par les équipes ont aussi permis en 2019 de diminuer les rebuts de production.

Indicateurs déchets (site Bazainville)		2018	2019
<b>Quantité</b>	<b>Total déchets</b>	602t	604 t
	Papiers-cartons recyclés	131t	133 t
	Évolution n/n-1		+ 2 %
	DIB (hors papiers-cartons)	86t	120 t
	Évolution n/n-1		+ 40 %
	Déchets spéciaux	369t	339 t
	Évolution n/n-1		- 6 %
	Biodéchets	16t	13 t
	Évolution n/n-1		- 19 %
<b>Taux déchets valorisés</b>		61 %	65 %
<b>Quantité déchets*</b>	Par verre produit	287g	266 g
	Évolution n/n-1		- 7 %

\* Déchets hors contactologie, montures, DEEE, cartouches, déchets verts et pubs.

Par ailleurs, 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 (papiers et déchets ménagers) et de bornes de tri (métaux,

plastiques, verres...). Pour poursuivre les actions et afin de réduire les nuisances, tous les 6 mois, une réunion avec le gestionnaire et les différents locataires de l'immeuble est organisée. Elle permet aussi d'échanger sur les bonnes pratiques.

## Recycler les lunettes usagées

R5/R6/O1/O2. Depuis 2007, KRYG GROUP, avec le soutien de sa Fondation, collecte des lunettes usagées pour lutter contre la malvoyance dans les pays en voie de développement. Les nombreuses paires récupérées chaque année dans les magasins Kryg, Vision Plus et Lynx Optique sont acheminées vers notre plateforme logistique CODIR. Les lunettes sont ensuite données aux associations partenaires de la Fondation KRYG GROUP, qui les expédient vers les territoires où les besoins des populations sont les plus

importants (en Afrique, à Madagascar, au Tibet, en Inde...), dans des centres de santé, des hôpitaux ou des dispensaires. Les lunettes commencent alors leur deuxième vie.

En avril 2019, un partenariat a été signé pour que les lunettes que les associations partenaires ne souhaitent pas récupérer soient recyclées. Leurs différents matériaux vont alors devenir des matières premières qui entreront dans la confection d'un meuble de jardin, par exemple.

Indicateurs lunettes usagées		2019
<b>Nombre lunettes collectées</b>		700 000
<b>% données aux associations partenaires pour tri et dons aux populations défavorisées</b>		37 %
<b>% non récupérées par associations partenaires</b>		63 %
	% recyclées en matières 1 <sup>re</sup>	22 %
	% restant valorisées	41 %

## Limiter la consommation de ressources

R5/R6. 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 (ce qui a réduit de 50 % la consommation de gaz), recyclage des eaux de process et installation de moteurs à haut rendement.

Le système de récupération de chaleur des eaux usées a permis, en 2019, de réduire de nouveau la consommation électrique de 101 MWh, soit l'équivalent de la consommation de 22 foyers français.

Le process de production inclut un système de recyclage des eaux. Aussi, l'eau du surfacage est recyclée via un filtre Monnet et une presse, puis des centrifugeuses finissent d'éliminer les impuretés.

En 2019, la production de verres a progressé de plus de 6 %. La consommation d'eau et d'électricité est fortement liée à notre production. Cependant, grâce aux actions menées, notre consommation d'eau a diminué. En particulier, l'installation d'un limiteur de pression l'a réduite de manière significative.

De plus, le changement de régulation de nos chaudières a stabilisé notre consommation de gaz malgré un degré de jour unifié (DJU)\* en augmentation entre 2018 et 2019.

\* DJU = différence entre la température extérieure et une température de référence qui sert à réaliser des estimations de consommations d'énergie thermique pour maintenir un bâtiment confortable en proportion de la rigueur de l'hiver ou de la chaleur de l'été.  
DJU pour Bazainville (référence Houdan) = 2 419 en 2018 et 2 755 en 2019.

Consommation site Bazainville		2018	2019
Énergie	<b>Total</b>	6 845 MWh	6 823 MWh
	Émissions gaz à effet de serre	652 TEQ.CO <sub>2</sub>	646 TEQ.CO <sub>2</sub>
	Évolution émissions gaz à effet de serre n/n-1		- 0,1 %
	Électricité <b>Consommation totale</b>	5 306 MWh	5 317 MWh
	Émissions gaz à effet de serre	303 TEQ.CO <sub>2</sub>	304 TEQ.CO <sub>2</sub>
	Consommation/verre produit	2,62 kWh	2,40 kWh
	Évolution consommation/verre produit		- 8,13 %
	Gaz <b>Consommation totale</b>	1 539 MWh	1 507 MWh
	Émissions gaz à effet de serre	349 TEQ.CO <sub>2</sub>	342 TEQ.CO <sub>2</sub>
	Eau	<b>Total</b>	17 399 m <sup>3</sup>
Sanitaire		2 893 m <sup>3</sup>	1 640 m <sup>3</sup>
Industrielle		14 506 m <sup>3</sup>	14 000 m <sup>3</sup>
Consommation/verre produit		10,18 l	10,00 l
Évolution consommation/verre produit			- 1,77 %

Les facteurs de conversion de GES ont été mis à jour selon la base de données de l'ADEME (<http://bilans-ges.ademe.fr>).

Récapitulatif  
de nos principaux  
**INDICATEURS**

N°	Risques (R)/Opportunités (O)	2018	2019		
  	<b>R1. Perte attractivité du Groupe / Turn-over / Absentéisme</b>	Taux de salariés formés	Total +53 %	+55 %	
		Nombre d'embauches	87	83	
		Taux moyen d'absentéisme	6,65 %	6,43 %	
 	<b>R2. Accidents et coûts associés Pénibilité et risques psychosociaux</b>	Accidents du travail	Taux de fréquence	15,80	17,38 %
			Taux de gravité	1,04	0,82
	<b>R3. Perte de parts de marché</b>	Taux annuel de conformité verres	99,69 %	99,64 %	
	<b>R4. Détérioration de l'image de marque</b>	% de réponses au questionnaire L.I.F.E.		44 %	
 	<b>R5. Épuisement des ressources</b>	Quantité papiers-cartons recyclés	131 t	133 t	
		Taux déchets valorisés	61 %	65 %	
		Consommation d'eau par verre produit	10,18 l	10,00 l	
 	<b>R6. Pollution</b>	Énergie	Émissions GES	652 TEQ. CO <sub>2</sub>	646 TEQ. CO <sub>2</sub>
		Consommation	Électricité/verre produit	2,62 kWh	2,40 kWh
 	<b>O1. Amélioration de l'image de marque engagement citoyen</b>	Subventions versées à la Fondation KRYS GROUP	144 k€	148 k€	
 	<b>O2. Amélioration de l'image de marque engagements environnementaux</b>	Nombre de lunettes collectées données aux associations partenaires ou recyclées		700 000	

# **RAPPORT**

**de l'un des  
Commissaires  
aux Comptes,  
désigné organisme  
tiers indépendant,  
sur la déclaration  
consolidée  
de performance  
extra-financière  
figurant dans  
le rapport de gestion**

# GUILDE DES LUNETIERS

Exercice clos le 30 septembre 2019

## Aux actionnaires,

En notre qualité de Commissaire aux Comptes de la société GUILDE DES LUNETIERS désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro n° 3-1080<sup>1</sup>, nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 30 septembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L.225-102-1, R.225-105 et R.225-105-1 du Code de commerce.

### **Responsabilité de la société**

Il appartient au Conseil d'Administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques, ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de la Société (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

### **Indépendance et contrôle qualité**

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L.822-11-3 du Code de commerce et par le Code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un

système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

### **Responsabilité du Commissaire aux Comptes**

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R.225-105 du Code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R.225-105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas, en revanche, de nous prononcer sur :

- le respect par la Société des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment en matière de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

### **Nature et étendue des travaux**

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A.225-1 et suivants du Code de commerce déterminant

<sup>1</sup> Dont la portée d'accréditation est disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*. Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'Information prévue au III de l'article L.225-102-1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication des raisons justifiant l'absence des Informations requises par le 2<sup>e</sup> alinéa du III de l'article L.225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris,

lorsque cela se révèle pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;

- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les Informations prévues au II de l'article R.225-105 ;
- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication claire et motivée des raisons justifiant l'absence de politique concernant un ou plusieurs de ces risques ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L.233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants<sup>2</sup> :

<sup>2</sup> Informations quantitatives sociales : effectifs présents fin de période et répartitions ; nombre d'embauches et nombre de départs ; nombre de salariés formés ; nombre d'heures de formation ; taux d'absentéisme ; nombre d'accidents du travail ; taux de fréquence et taux de gravité des accidents du travail ; index égalité hommes/femmes.

Informations quantitatives environnementales : consommation d'électricité ; consommation de gaz ; consommation d'eau ; émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations énergétiques ; quantité de déchets collectés et répartition par type de valorisation.

Informations quantitatives sociétales : pourcentage de réponses au questionnaire L.I.F.E. ; taux annuel de conformité.

- des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
- des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices<sup>3</sup> et couvrent 100 % des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes<sup>4</sup> ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de la Société.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

### **Moyens et ressources**

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre septembre et décembre 2019 pour une durée totale d'intervention d'environ deux semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en

matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené des entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

### **Conclusion**

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la Déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Neuilly-sur-Seine, le 15 janvier 2020

L'un des Commissaires aux Comptes  
**Grant Thornton**  
 Membre français de Grant Thornton  
 International



Pascal Leclerc  
 Associé

<sup>3</sup> Pour les Informations sociales : la société *GUILDE DES LUNETIERS*.

Pour les Informations environnementales : le site de Bazainville.

<sup>4</sup> Informations qualitatives relatives aux parties suivantes : « Intégrer et accompagner les situations de handicap » ; « Organisation du travail » ; « Actions en faveur de la Qualité de Vie au Travail » ; « Politique santé-sécurité » ; « Investir dans la formation santé et sécurité au travail » ; « Satisfaction client » ; « Limiter la consommation de ressources ».

G K R R O Y U S P