

2019 - 2018

تقرير الاستدامة





لمحة عامة

نهجنا في إدارة الاستدامة

موظفونا

شركاؤنا

بيئتنا

عملاؤنا

مجتمعنا

الأخلاقيات والامتثال

الملحقات

3

11

16

23

26

30

33

39

41

المصطلحات

مجموعة لاندمارك، لاندمارك أو المجموعة لاندمارك لاندمارك أعمال مجموعة لاندمارك بأكملها بما في ذلك لاندمارك التجزئة و لاندمارك للضيافة و لاندمارك للترفيه، في منطقة الشرق الأوسط والهند.

اللاندماركيون موظفو لاندمارك جروب.

العلامة التجارية العلامات التجارية المختلفة التي تندرج تحت مظلة المجموعة في منطقة الشرق الأوسط والهند.

المناطق الجغرافية أو الأسواق أو الأقاليم مختلف البلدان والأقاليم التي تعمل فيها مجموعة لاندمارك.

لاندمارك التجزئة جميع العلامات التجارية والمتاجر والمستودعات والمكاتب التي تنتمي لقسم أعمال البيع بالتجزئة والموجودة في منطقة الشرق الأوسط.

لاندمارك للضيافة جميع العلامات التجارية ومنافذ البيع والمستودعات والمكاتب التي تنتمي لقسم أعمال الضيافة والموجودة في منطقة الشرق الأوسط.

لاندمارك للترفيه جميع العلامات التجارية ومنافذ البيع والمستودعات والمكاتب التي تنتمي لقسم أعمال الترفيه والموجودة في منطقة الشرق الأوسط.

لاندمارك العربية جميع العلامات التجارية والمتاجر ومنافذ البيع والمستودعات والمكاتب المنتمية إلى أقسام تجارة التجزئة والضيافة والترفيه والموجودة في المملكة العربية السعودية.

لاندمارك الشرق الأوسط جميع العلامات التجارية والمتاجر ومنافذ البيع والمستودعات والمكاتب المنتمية إلى أقسام تجارة التجزئة والضيافة والترفيه والموجودة في منطقة الشرق الأوسط.

لاندمارك الهند جميع العلامات التجارية والمتاجر ومنافذ البيع والمستودعات والمكاتب الموجودة في الهند. وهي تعزف قانونياً باسم شركة Lifestyle International Pvt. Ltd. المحدودة.

مراكز الواحة مول جميع مراكز الواحة مول التجارية الموجودة في منطقة الشرق الأوسط.



نبذة عن هذا التقرير

هذا هو تقرير الاستدامة الأول الذي تُصدره مجموعة لاندمارك ونستعرض فيه أداءنا فيما يتعلق بالممارسات الاجتماعية والبيئية وشؤون الحوكمة خلال الفترة من يوليو 2018 إلى يونيو 2019.

يُغطّي نطاق التقرير منشأتنا في الإمارات العربية المتحدة والهند مع معلومات إضافية من أسواقنا في منطقة الشرق الأوسط، وتركز فيه بشكل خاص على لاندمارك التجزئة في منطقة الشرق الأوسط والهند، بما يشمل بعض الممارسات الرئيسية من كل من لاندمارك للضيافة ولاندمارك للترفيه في الشرق الأوسط.

تقريرنا هذا أعدّ وفق معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير "GRI": الخيار الأساسي.

وقد قمنا كذلك في أثناء إعدادنا بالرجوع إلى مبادئ توجيهية أخرى ومنها: مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)، وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs) وبعض الرؤى القطرية والتي تشمل رؤية الإمارات 2021، ورؤية السعودية 2030، ورؤية المعهد الوطني لتحويل الهند (NITI Aayog). كما قدّمنا أيضاً، حيثما كان ذلك ممكناً، معلومات مقارنة لمساعدة أصحاب المصلحة على فهم التقدّم الذي أحرزناه بصورة أفضل. ونظرًا لكون هذا تقريرنا الأول الخاص بالاستدامة، ارتأينا عدم اللجوء إلى خدمات جهة ضمان خارجية لهذه السنة، واستعضنا عن ذلك باتّباع عملية ضمان جودة داخلية شاملة تضمن جودة ودقّة جميع المعلومات الواردة في التقرير الذي نضعه بين أيديكم.

إذا كانت لديكم أي أسئلة أو رغبتكم في إعطائنا أي آراء أو ملاحظات، الرجاء التواصل مع:

ناتاشا كاريللا

رئيس قسم الاستدامة

natasha.carella@landmarkgroup.com

كلمة الرئيسة والمديرة التنفيذية



رحلة نجاحنا بدأت بمتجر واحد أسسناه في البحرين عام 1973، وارتكزت إلى إيماننا بأننا يجب أن نتوفر لأي شخص إمكانية الحصول على سلع تجزئة بنوعية ممتازة وبأقل تكلفة ممكنة. وقد حققت مجموعة لاندمارك نموًا مذهلاً حتى غدت اليوم عائلة مؤلفة من أكثر من 50 ألف شخص، وتضم منافذ بيع يتجاوز عددها 2,200 منفذ، بما يشمل المتاجر والمطاعم والفنادق الموزعة في 24 دولة.

إن نجاحنا المتواصل طوال العقود الأربعة الماضية، في الوقت الذي شهد فيه كل من قطاع البيع بالتجزئة والعالم العديد من التغييرات وحدثت كذلك عدّة تحولات استباقية في شركائنا نفسها، يعود إلى بقائنا متمسكين بقيمتنا، مع تركيز مستمر لا يتزعزع على مصالح عملائنا وموظفينا.

لقد أطلقنا في عام 2017 حركة «لاندمارك للسعادة» لتعزيز هذا الالتزام تجاه موظفينا، ونعود اليوم لنؤكد بنشر تقريرنا الأول الخاص بالاستدامة، الذي يبرز أولوياتنا الرئيسية كمجموعة، وهي أولويات تشاركنا في وضعها معاً عبر الاستماع إلى عملائنا وموظفينا وشركائنا. نفضل هنا الخطوات التي اتخذناها على مسار تحقيق الاستدامة في جميع أقسام مؤسستنا، كما ربطنا أولوياتنا بالأهداف العالمية مثل أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs) إلى جانب الأجندات الوطنية في المناطق الجغرافية التي نعمل ضمنها.

لطالما حرصنا، طوال مسيرتنا في مجموعة لاندمارك، على الاستثمار في المستقبل، منطلقين في ذلك من إيماننا بوجوب استشراف المستقبل في سبيل بناء حاضرنا وتحقيق أهداف غدنا. وفي الوقت الذي نمضي فيه قدماً بخطى واثقة على مسار التطور، فإن ضمان التنمية المستدامة لكل من البشر والكوكب يبقى جانباً جوهرياً في تحقيق نمونا. أي بكلمات أبسط، أننا بصفتنا مؤسسة كبيرة، نقدر تقديرًا عميقًا المسؤولية الكبيرة التي تقع على عاتقنا، وفي حين ندرك أنه ما يزال أمامنا مسافات نقطعها في هذا الجهد، فنحن ملتزمون بتقديم قيمة استثنائية لجميع أشكال الحياة التي نؤثر عليها.

رينوكا جاجتياي

الرئيسة والمديرة التنفيذية لمجموعة لاندمارك



نهجنا في إدارة
الاستدامة

موظفونا

شركاؤنا

بيئتنا

عملائنا

مجتمعنا

الأخلاقيات
والامتثال

الملحقات



24
قائمة

26
علامة خاصة بنا



22
امتيازاً لعلامات
عالمية



48
علامة تجارية



50,000
موظف



30M

مليون قدم مربع، مساحة
متاجر بيع تجزئة

2,200
متاجر
ومنافذ بيع



نبذة عن مجموعة لاندمارك

بدأت مجموعة لاندمارك رحلتها في عام 1973 بمتجر واحد افتتحته في البحرين ثم نمت سريعاً لتغدو

اليوم واحدة من أضخم
سلاسل متاجر البيع
بالتجزئة والضيافة في كل
من الشرق الأوسط وأفريقيا
والهند.

قيمنا



نصغي لفهمهم.
التمكين يؤدي للنجاح.
نواصل التأقلم للحفاظ على الصدارة.
تقديم أفضل ما لدينا دائماً.

نفخر بفريقنا القيادي الذي استطاع بناء مجموعة لاندمارك لتصبح بحجم الأعمال التجارية التي هي عليها اليوم.



ميكى جاجيتاني
الرئيس المؤسس لمجموعة لاندمارك

نحى ميكى بفضل مهاراته الإبداعية في ابتكار أكثر من 27 مفهومًا لعلامات تجارية متنوعة وسار بها نحو النجاح. كما قاد نمو مجموعة لاندمارك في مختلف المناطق، برؤى ثاقبة ويقين راسخ وشغف لتحقيق التميز. ويعتمد ميكى نهج القيادة بالقدوة كما يُلهم ثقافة النزاهة في العمل.



رينوكا جاجيتاني
الرئيسة والمديرة التنفيذية، مجموعة لاندمارك

تولت رينوكا لأكثر من 20 عامًا توجيه استراتيجية إدارة الشركات في المجموعة وعملت على تطوير أعمالنا في مجال الأزياء والضيافة. كما قادت عمليات التوسع الاستراتيجي إلى بلدان جديدة، وأطلقت قسم حقوق الامتياز لمجموعة لاندمارك العالمية Landmark International، إلى جانب إطلاق منصة التجارة الإلكترونية وقيادة مبادرات المجموعة.



راهول جاجيتاني
مدير المجموعة، مجموعة لاندمارك

شارك راهول في إدارة وتوجيه الذراع الاستثمارية لمجموعة لاندمارك، ويتولى حاليًا قيادة مسيرة التحول الرقمي للمجموعة بكافة منصاتها من الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات والتحليلات والولاء.



مانو جيسواني
مدير المجموعة، مجموعة لاندمارك

عمل مانو على إنشاء وتطوير أكبر محفظة علامات تجارية للأحذية في الشرق الأوسط، كما قاد مسيرة تنمية سلسلة سنتروينت وقسم الملكية.



كبير لومبا
مدير المجموعة، مجموعة لاندمارك

شكل كبير علامة لايف ستايل الدولية لتصبح من أكثر متاجر التجزئة احتراقًا في الهند. يقود الآن كبير على تنمية متاجر "ماكس" في الشرق الأوسط.



نيشا جاجيتاني
مدير المجموعة، مجموعة لاندمارك

تشرف نيشا على جهود النمو والتطوير الاستراتيجي لمتاجر "لايف ستايل" Lifestyle لمنتجات أسلوب الحياة. كما تتولى قيادة رؤية "سنتروينت" لـ "متاجر المستقبل". وهي ترأس إلى جانب ذلك أقسام الموارد البشرية والاتصالات والمسؤولية الاجتماعية للشركات في كامل المجموعة.



راماناثن هاريهاران
مدير المجموعة، مجموعة لاندمارك

ساهم راماناثن في تأسيس وجهة الأزياء الرائدة لمجموعة لاندمارك في الشرق الأوسط والهند، وهو يترأس الخطة التوسعية التي تتبناها المجموعة في جنوب شرق آسيا، كما يشغل منصب رئيس التطوير والتخطيط الاستراتيجي في الهند.



رام ثاران
عضو مجلس إدارة، مجموعة لاندمارك

قدّم رام، من واقع خبرته الطويلة كأحد مستشاري الأعمال المعروفين عالميًا وكمؤلف ومتحدث هام يعمل مع أفضل الشركات ومجالس الإدارة، الاستشارات للمجموعة على مدار السنوات الثلاث الماضية فيما يتعلق بأعمالها ووضع استراتيجياتها.



آرتي جاجيتاني
مدير المجموعة، مجموعة لاندمارك

لعبت آرتي دورًا رئيسيًا في عمليات توسعة متاجر "هوم سنتر" Home Centre، وهي أكبر متاجر البيع بالتجزئة لقطع الأثاث المنزلي في الشرق الأوسط، كما تواصل قيادة أقسام المستلزمات المنزلية ومراكز تسوق الواحة مول في المجموعة.



فينود تالريجا
مدير المجموعة، مجموعة لاندمارك

ساهم فينود في تطوير «محل الأطفال» ليصبح أكبر المتاجر وأكثرها شمولًا لملابس ومنتجات العناية بالأطفال في المنطقة، كما أدى دورًا بالغ الأهمية في توسيع ونمو سلسلة متاجر «سنتروينت» في الشرق الأوسط.



رازا بييج
الرئيس التنفيذي، سيلاش وأيكونيك

عمل رازا على تنمية محفظة علامات الأزياء التابعة للمجموعة عبر توظيف رؤيته المبتكرة في تطوير كل من سيلاش وأيكونيك.



لاندمارك التجزئة: الهند

أصبحت لاندمارك الهند منذ إنطلاقها في عام 1999، واحدة من أفضل مؤسسات بيع التجزئة سمعة في البلاد، والتي تقدم لعملائها بالتجزئة مجموعة واسعة من الأزياء والأدوات المنزلية والمواد الغذائية ذات الجودة والقيمة العالية. وتضمّ محفظة لاندمارك الهند من العلامات التجارية لايف ستايل، المتجر الكبير الرائد في الهند، وهوم سنتر، وكذلك علامات الأزياء سبلاش وإيزي باي وماكس، الذي يحتوي مزيجاً من العلامات التجارية المحليّة والعالمية، بالإضافة إلى محلات السوبرماركت الضخمة سبار.

سبلاش

ماكس

lifestyle

easybuy

SPAR

هوم سنتر

لاندمارك التجزئة: الشرق الأوسط

تقدم لاندمارك التجزئة مجموعة واسعة من المنتجات المبنية على القيمة العالية في مقابل تكلفة منخفضة، والتي تغطي احتياجات العائلة بأكملها، من منتجات الأزياء والجمال، وإلى الاحتياجات المنزلية والإلكترونيات ومنتجات الأطفال، وذلك عبر علاماتها التجارية: سنتر بويت، محل الأطفال، سبلاش، شو مارت، لايف ستايل، ماكس، شواكسبرس، هوم سنتر، هوم بوكس، إيماكس، ستايلي، وكذلك فيفا، أول متجر في الإمارات لبيع المواد الغذائية بأسعار منافسة. وتمتلك المجموعة، إلى جانب علاماتها التجارية الخاصة والمطورة داخلياً، حقوق الامتياز لبعض العلامات الرائدة في مجال الأزياء والأحذية في البلدان التي تعمل فيها.

سنتر بويت محل الأطفال سبلاش شو مارت

هوم بوكس

هوم سنتر

ماكس

لايف ستايل

ستايل

فيفا

ماكس

شواكسبرس

نهجنا في إدارة
الاستدامة

موظفونا

شركاؤنا

بيئتنا

عملاؤنا

مجتمعنا

الأخلاقيات
والامتثال

الملحقات



مراكز الواحة مول

تسعى مراكز التسوق واحة مول لتغديم تجربة تسوق لا تُنسى لكل عميل عبر ساحات المطاعم المصممة جيّداً والمقاهي العصرية ومواقف السيارات الواسعة وغير ذلك من المرافق المتعدّدة لجعل التسوق تجربة ممتعة ومريحة. وبعد نجاحها في إطلاق تسع مراكز تجارية في كل من البحرين والمملكة العربية السعودية وسلطنة عمان والإمارات العربية المتحدة، تسعى مراكز التسوق واحة مول إلى توسيع تواجدها بخطط لإطلاق ستة مراكز إضافية في المنطقة.



لاندمارك للضيافة

تمثّل لاندمارك للضيافة محفظة المجموعة من الأعمال التجارية في مجالات الترفيه والطعام والضيافة، والتي توفر للعملاء فرصة الاستمتاع بالفنادق ومراكز العناية بالصحة والرفاهية والرياضة والمطاعم ووجهات الترفيه لجميع أفراد العائلة. تشمل العلامات التجارية في منطقة الشرق الأوسط في هذا المجال: لاندمارك ليجر وفنادق سبتي ماكس ومراكز فيتنس فيرست الرياضية وكذلك فود مارك، الذي يدير منافذ بيع الأغذية سواء الخاصة بالمجموعة أو تلك التي تملك امتيازاتها. أما في الهند، فيدير قسم الضيافة في المجموعة فن سبتي ويمتلك حقوق الامتياز لكريسبي كريم.





موظفونا

أكثر من
50,000
موظف

88
جنسية

6,600

موظف سعودي، 70% منهم من الإناث

8 علامات

تجارية حاصلة على جائزة
"أفضل بيئة للعمل"



عملاؤنا

أكثر من 46 مليون عضو

مسجل في برنامجي الولاء اللذين تقدّمهما،
شكرًا ومكافآت لاندمارك.



مجتمعنا

شهدت مبادرة «حارب السكري» Beat Diabetes
مشاركة أكثر من **100,000** شخص في
السنوات العشر الماضية.

امتدّ نطاق تأثير برامج مجتمع لاندمارك الهند ليشمل
أكثر من **1.4 مليون شخص**.



نعمل بالشراكة مع
مبادرة "التعليم من
أجل التوظيف" مع
التركيز على تدريب المرأة
السعودية وتوظيفها.



توظيف الطاقة
الشمسية.

بيئتنا

توفير في الطاقة بنسبة 8-15%
في السنوات الخمس المقبلة، ما يعادل
مستلزمات الطاقة الكهربائية لأكثر من
25,500 منزل في السنة.

شركاؤنا

تعاقد خارجي مستدام
لتطبيق نهج "فيت فور جروث"
(مؤهل لأغراض النمو)

اختبارات صحة وسلامة
المنتج تجريبها مختبرات
مستقلة ومعتمدة عالمياً





فزنا أيضاً في عام 2019،
بجائزة "البصمة الرياضية"
الأولى على الإطلاق
لجهودنا في مجال
المشاركة المجتمعية مع
مبادرة "حارب السكري"
BEAT DIABETES. وقد
قدم لنا الجائزة صاحب
الاسم الشيخ حمدان بن
محمد بن راشد آل مكتوم،
ولي عهد دبي ورئيس
المجلس التنفيذي.

الجوائز والتقدير

حصلت كل من مجموعة لاندمارك ككل وعلامتنا الفردية عدداً من الجوائز والتقدير على مدار السنين. وقد شهدت هذه السنة المالية تحديداً عددًا هائلاً من التقديرات حيث تجاوز عدد الجوائز التي حصلت عليها المجموعة 50 جائزة. وفيما يلي بعض أحدث هذه الجوائز والتقدير التي تلقتها المجموعة.

- | 2019 | 2018 |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • جاءت مجموعة لاندمارك في المرتبة 20 بين أفضل 25 مؤسسة متعددة الجنسيات من حيث كونها أفضل جهة عمل؛ أفضل جهات العمل في آسيا 2019. • فازت مبادرة "حركة لاندمارك للسعادة" التي أطلقتها مجموعة لاندمارك بجائزة "أفضل حملة اتصالات داخلية" في حفل توزيع "جوائز الشرق الأوسط للعلاقات العامة". • فازت لاندمارك الهند بجائزة "أفضل مبادرة للموارد البشرية" في حفل توزيع جوائز بيع التجزئة الذي تقيمه الأمانة الخاصة بتجار وشركاء قطاع البيع بالتجزئة في الهند (TTRAIN). • حصلت لاندمارك الهند على لقب إحدى "أفضل جهات العمل" لعام 2018 من قبل "بيبول سترونج" و"بيزنس توداي" - الهند. • جاءت سبلاش في المرتبة الأولى في فئة "تمادج الأعمال المستدامة" في "جوائز الخليج للاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركات". • فازت لاندمارك للترفيه بجائزة "أفضل ترفيه يستند إلى الرياضة/المغامرة" و"أفضل مبادرة لإشراك الموظفين" و"أفضل برنامج ولاء العملاء" في حفل توزيع جوائز مجلس الشرق الأوسط وشمال إفريقيا للترفيه والجذب السياحي (مينالوك). • حصل برنامج "الريادة في المتاجر" على الفضية عن "أفضل نتائج لبرنامج تعليمي" والبرونزية عن "أفضل تطوّر في ابتكار استراتيجية تعلم" في حفل مجموعة براندون هول لجوائز التميز في إدارة رأس المال البشري. • فازت ماكس الهند بجائزة "بائع التجزئة للزبائن الأكثر إثارة للإعجاب لهذا العام عن فئة السلسلة المحلية للمتاجر الكبرى متعددة العلامات التجارية" في جوائز "إيميجيز فاشن" IMAGES Fashion - الهند. • حصل هوم سنتر على جائزة "بائع التجزئة لمنتجات المنزل وأسلوب الحياة لهذا العام" في مؤتمر الهند للبيع بالتجزئة والبيع بالتجزئة الإلكتروني. | <ul style="list-style-type: none"> • حصلت مجموعة لاندمارك على علامة "المسؤولية الاجتماعية للشركات" التي تمنحها غرفة تجارة وصناعة دبي. • حصلت مجموعة لاندمارك على جائزة "الشركة الأولى للعام في السعادة والإيجابية" في حفل توزيع جوائز الخليج للصناعة والأعمال. • حصل فريق العمل في البحرين على تقدير من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية على "برنامج تطوير قدرات الخريجين". • حصل فريق الشؤون القانونية والمسؤولة في لاندمارك الهند على لقب "فريق الشؤون القانونية الأفضل للعام بين شركات البيع بالتجزئة" من قبل جمعية تجار التجزئة في الهند. • نالت لاندمارك الهند جائزة "التميز في مشاركة الموظفين وخبراتهم" من مجلة "بيزنس وورلد، Business World". • فاز مركز "فيتنس فيرست" بأربع جوائز في جوائز FIT: "منشأة مانتة لحقوق امتياز للعام بمجموع أعضاء يتجاوز 2000"، وجائزة "الاستوديو المتخصص الصغير/البوتيك للعام"، وجائزة "النجم الصاعد للعام"، وجائزة "مدرّب العام". وقد حازت العلامة التجارية أيضاً على التقدير في جوائز "أفضل العلامات التجارية صاحبة العمل" في منطقة الخليج. • جاءت إيماكس في المرتبة الأولى في جوائز "أفضل تجربة عملاء - فئة الإلكترونيات" في حفل توزيع جوائز مؤشّر تجربة العملاء. • حاز لايف ستايل الهند على جائزة "بائع التجزئة الأكثر إثارة للإعجاب لهذا العام: المتاجر الكبرى متعددة الأقسام" و"بائع التجزئة الأكثر إثارة للإعجاب لهذا العام: مفهوم مبتكر للبيع بالتجزئة" في جوائز "إيميجيز" IMAGES - للبيع بالتجزئة في الهند الشمالية. • حصل "سبار" Spar في الهند على الجائزة الفضية عن "أفضل دراسة حالة قضية اجتماعية" عن حملتها "موسم الفرح" في حفل توزيع Lighthouse Insights Digital Marketing Awards (جوائز لايت هاوس إنسايتس للتسويق الرقمي). |

نهجنا في إدارة الاستدامة

شاركنا في السنة المالية 2018-2019 في جهدٍ على مستوى المجموعة ككل مع أصحاب المصلحة لدينا بغرض تحديد الأولويات الرئيسية التي تعتبر مهمّةً بالنسبة لمسيرة المنظمة في مجال الاستدامة. وكان ذلك بمثابة تطوُّرٍ طبيعي لمبادرة «حركة لاندمارك للسعادة»، التي نتطلَّع من ورائها إلى دمج قيمنا ضمن أعمالنا، وإيجاد بيئة تكرِّس مفاهيم الرعاية والرفاه، مدفوعين بالفلسفة التي نتمسكُ بها من تحقيق قيمة استثنائية في حياة كلِّ شخصٍ تؤثر عليه أعمالنا بشكلٍ أو بآخر.

تقييم الأهمية النسبية

حَقَّقْنَا هدف دمج ممارسات الاستدامة في أعمالنا
باتباع الخطوات التالية:

1. التوافق والمقارنة المرجعية

لقد حدّدنا مجموعة من القضايا التي تؤثر على مجموعة لاندمارك من خلال الرجوع إلى أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs) ومعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، بالإضافة إلى جداول الأعمال الوطنية في الأسواق الرئيسية التي نعمل ضمنها، وبما يشمل كذلك رؤية المملكة العربية السعودية 2030 ورؤية الإمارات 2021 والمعهد الوطني لتحويل الهند (NITI Aayog).

2. إشراك أصحاب المصلحة

حدّدنا بعد ذلك الأولويات بالنسبة لقائمة القضايا التي وضعناها حسب أهميتها بالنسبة لمجموعة لاندمارك وحسب توقّعات أصحاب المصلحة، شملت هذه العملية مشاركة كل من أسامنا الداخلية وأصحاب المصلحة الخارجيين الذين يعملون مع مؤسستنا، إلى جانب خبراء خارجيين آخرين.

3. اختيار الأولويات

عُيِّنَا خمسة موضوعات ذات أهمية (تمثل أولوياتنا) على اعتبارها جزءاً من استراتيجية وإطار الاستدامة لدينا، وذلك بعد إجراء مناقشات مستفيضة مع ممثلين رئيسيين من مختلف أقسام العمل ومن فريق القيادة.

4. خارطة طريق الاستدامة

وضعنا مؤشرات الأداء الرئيسية وصمّمنا مشاريع متعدّدة بالتعاون مع أصحاب المصلحة الداخليين، كما حدّدنا لها أهداف ومواعيد نهائية واضحة، بما يهدف إلى غرس الشعور بالمسؤولية الجماعية لخارطة طريق الاستدامة الخاصة بنا. ويجري حالياً تطبيقها في جميع أجزاء المؤسسة.

مصفوفة الأهمية النسبية



موظفونا

- 22. التنوع والإدماج
- 23. الأجور العادلة وبيئة العمل اللائقة
- 24. الصحة والسلامة والرفاه
- 25. استقطاب المواهب والاحتفاظ بها
- 26. تنمية رأس المال البشري
- 27. التوظيف

موضوعات أخرى حُدّدت

- 28. إدارة المخاطر
- 29. الامتثال والأخلاقيات والشفافية
- 30. الأداء الاقتصادي

عملاؤنا

- 14. جودة المنتج والصحة والسلامة
- 15. المنتجات المستدامة
- 16. التسويق المسؤول
- 17. دمج قنوات البيع
- 18. خدمة العملاء وسرعة الاستجابة
- 19. الابتكار الرقمي

مجتمعنا

- 20. تنمية المجتمع
- 21. التنوع والإدماج

شركاؤنا

- 1. حقوق الإنسان وحقوق العاملين
- 2. الصحة والسلامة والرفاه
- 3. الشفافية وإمكانية التعقّب
- 4. ممارسات الشراء المسؤولة

بيئتنا

- 5. المواد المعاد تدويرها/من مصادر مستدامة
- 6. إدارة النفايات والمخلفات الكيميائية
- 7. المياه
- 8. رعاية الحيوان والتنوع البيولوجي
- 9. التعبئة والتغليف
- 10. الدائرية (قابلية إعادة التدوير)
- 11. الطاقة المتجددة
- 12. كفاءة استخدام الطاقة
- 13. البصمة الكربونية

تُبرز مصفوفة الأهمية النسبية نتائج مشاركة أصحاب المصلحة لدينا، الأمر الذي يساعدنا على تحديد أكثر الموضوعات أهمية بالنسبة لأصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين على حدّ سواء.



تأثيرنا على أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs)

تحت أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs) United Nation's Sustainable Development Goals (SDGs) وجدول أعمال التنمية المستدامة 2030 الحكومات والشركات والمجتمع المدني على اتخاذ إجراءات للتصدي للتحديات الاجتماعية والاقتصادية، وفيما يلي نسلط الضوء على بعض السبل التي نتطلع عن طريقها للمساهمة في أهداف التنمية المستدامة.

التوافق مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة UNSDG

• إجراء فحوصات سنوية مجانية لأكثر من 5,000 موظف.

• تشمل مبادرة لاندمارك الهند "أطباء في موقع العمل" Doctors at Work توفير طبيب داخلي في مكتب المؤسسة بالإضافة إلى زيارة مرتين شهرياً من أطباء في المتاجر. كما أطلقنا أيضاً عيادة معتمدة من هيئة الصحة بحبي في مستودعنا في جبل علي لخدمة أكثر من 1,500 موظف في المستودع.



• إحداث أثر إيجابي في حياة 1.2 مليون فرد من خلال البرامج التي أطلقتها لاندمارك الهند وتشمل: "جت أكتيف" (تعزيز النشاط) Get Active و"إيت هيلثي" (الغذاء الصحي) Eat Healthy و"لايف أهيذ" (الحياة المقبلية) Life Ahead و"حارب السكري"، التي تركز جميعها على العناية الصحية الوقائية والتعامل مع الأمراض غير المعدية وتخفيف حدتها في المناطق الحضرية المهمشة في الهند.

• استطاعت لاندمارك الهند، بالتعاون مع مؤسسة "شبكة أبولو تيلي هيلث غير الربحية"، تدريب 36,000 امرأة في المناطق المهمشة ليصبحن بطلات في مجال الصحة المجتمعية، تعزيزاً لأنماط الحياة الصحية.

• نعتد سياسة شاملة وكذلك نظاماً إدارياً لشؤون الصحة والسلامة من أجل ضمان تطبيق معايير صارمة في الصحة والسلامة والأمن لموظفينا والعملاء والزوار.

• حصل مستودع RNA الخاص بنا في الإمارات العربية المتحدة على اعتماد ISO 14001: 2015 (نظام الإدارة البيئية) وعلى اعتماد BS OHSAS 18001: 2007 (سلسلة تقييم الصحة والسلامة المهنية).

• إطلاق برنامج شامل للصحة والرفاه في دولة الإمارات العربية المتحدة، بما يشمل السياسات والبنية التحتية التي خضعت للتجديد، إلى جانب حملات التوعية والفعاليات الرياضية والدورات الصحية، مع الفحص والعروض الطبية الحضرية، بالإضافة

عام 2018، كما قُدمت، عبر الهلال الأحمر الإماراتي، سلع أخرى بقيمة إجمالية بلغت 400,000 دولار إلى المنطقة المتضررة من الفيضانات.

• وفّرنا وجبات طعام لـ 35,000 طفلاً في المدارس الحكومية في المناطق التي تعاني من نقص الخدمات في الهند، وذلك بالشراكة مع مؤسسة أكشيا باترا.



هدف التنمية
المستدامة رقم 3:
الصحة الجيدة والرفاه

• إطلاق مبادرة "حارب السكري" Beat Diabetes في عام 2009، والتي تهدف إلى نشر الوعي حول الوقاية من مرض السكري وكيفية التعامل معه. ونجح سنوياً في الوصول إلى 20 مليون شخص عبر مبادرات لإشراك المجتمع وتفعيله تتضمن فعالية المشي السنوية، والاختبار المجاني لنسبة الجلوكوز في الدم، وبرنامجاً ومنحة للأطفال تحمل اسم "سوبر كيدز" SuperKidz، فضلاً عن الأنشطة والفعاليات الأخرى.



هدف التنمية
المستدامة رقم 1:
القضاء على الفقر



هدف التنمية
المستدامة رقم 2:
القضاء التام على الجوع



هدف التنمية المستدامة
رقم 10: الحد من أوجه
عدم المساواة

• عقدنا شراكة مع مؤسسة "التعليم من أجل التوظيف"، وهي منظمة غير ربحية للتدريب نجحت في ربط أكثر من 100,000 شاب بالعالم المهني.

• أطلقنا في رمضان 2019 أول حملة مجتمعية عبر البلاد عبر برنامجنا للولاء، "شكرًا". وقد شارك في الحملة مليون عميل، استطاعوا جمع أكثر من مليوني درهم لصالح تسع منظمات مجتمعية في ثماني دول.

• تبرعنا بأكثر من 400,000 دولار نقدًا للدعم الميداني للمنظمات غير الربحية، بما في ذلك مؤسسة غونج Goonj، للمساعدة في إغاثة وإعادة تأهيل أكثر من 3,600 عائلة متضررة من الفيضانات في ولاية كيرالا في

• أعادنا، في السنة المالية 2019-2018، تحويل 343,000 كجم من البلاستيك و1.8 مليون كجم من الورق المقوى وأكثر من مليوني كجم من الورق.

• جميع منتجاتنا تخضع لاختبارات تجريها مختبرات مستقلة ومعتمدة عالمياً لضمان تقديم منتجات آمنة وعالية الجودة لعملائنا.

• توصل العلامات التجارية ضمن محافظتنا لمبيعات التجزئة العمل على دمج الإجراءات المرتبطة بالاستهلاك والإنتاج المسؤولين في منتجاتنا، فكمثال على ذلك، تعدُّ سبلاش عضواً في مبادرة "القطن الأفضل" Better Cotton Initiative واتلاف الملابس المستدامة Sustainable Apparel Coalition، حيث تُصنع 76% من ملابسها من مواد مستدامة.

• تلتزم علامتنا التجارية العاملة في مجال الضيافة أيضاً بالإجراءات ذات الصلة بالاستهلاك والإنتاج المسؤولين. وقد تخلصت فنادق سيتي ماكس من الملاعق وأدوات التحريك البلاستيكية، كما تعيد تدوير نفاياتها باستمرار والاستثمار في التقنيات الموفرة للطاقة. وتوقفت مطاعم كارلوتشيو Carluccio في الإمارات عن استعمال الماصات والأكياس البلاستيكية مع خطط للتخلص التدريجي منها في باقي المنطقة.



هدف التنمية المستدامة رقم 8: العمل اللائق ونمو الاقتصاد

• الاستثمار في الأشخاص هو أمرٌ جوهري يرتبط به نمونا. وملتزم من جهتنا بتوفير بيئة عمل آمنة ومحترمة تعزز النمو المهني والشخصي.

هدف التنمية المستدامة رقم 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية

هدف التنمية المستدامة رقم 12: الاستهلاك والإنتاج المسؤولين

• استثمرنا في نظام لإدارة الطاقة في مكاتبنا في دولة الإمارات. وستقل نتيجة لذلك في السنوات الخمس المقبلة انبعاثات الكربون لدينا بما يصل إلى 81,000 طن، مع توفير في الطاقة يعادل توفير الطاقة الكهربائية لأكثر من 12,500 منزل في السنة. كما نعمل على توسيع نطاق هذا الحل ليشمل مكاتبنا في البحرين والسعودية، بما سيمثل تطبيقاً على أوسع نطاق جغرافي لنظام إدارة الطاقة في المنطقة.

• نواصل الاستثمار في إجراء تعديلات تحديتية للمرافق الفعالة في مجال الطاقة وكذلك في التكنولوجيات المتكررة في المستودعات والمحازن ومنافذ البيع والمكاتب، مثل أنظمة التحكم للإضاءة الآلية وتقنية LED وأنظمة التدفق المزوج وصنابير المياه المزودة بأجهزة الاستشعار والمهويات ومحركات تجديد الطاقة وأنظمة التكييف المحسنة، بهدف تقليل استهلاك الطاقة.

• مقرات لاندمارك في دبي بدولة الإمارات حاصلة على اعتماد الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة LEED بالتصنيف الذهبي، بمعنى الاستخدام الفعال للموارد.

هدف التنمية المستدامة رقم 5: المساواة بين الجنسين

• بلغت نسبة التعيينات الجديدة من الإناث في لاندمارك الشرق الأوسط 47%، وذلك في السنة المالية 2019-2018.

• عيّنت لاندمارك العربية أكثر من 4,600 سيدة سعودية، بما يشكل 70% من إجمالي التعيينات بين السعوديين.

• تنفذ علامتنا التجارية برامج متنوعة تهدف لتمكين المرأة بما في ذلك برنامج "القيادي بداخلك" "Leader from Within" الذي أطلقه متجر شو مارت بغرض تمكين المرأة وإتاحة فرص النمو والتطور أمامها، بالإضافة إلى مبادرة "هير" (لها) "Her" الذي يعزز المساواة بين الجنسين في مجال العمل.



هدف التنمية المستدامة رقم 7: طاقة نظيفة وبأسعار معقولة

• أنشأنا نظاماً للطاقة الشمسية على سطح واحد في مستودعاتنا في دبي الجنوبية بقدرة توليد طاقة كهربائية تتجاوز 3.4 مليون كيلوواط/ساعة من الطاقة سنوياً، وتغطي 50% من استهلاك الطاقة في المستودع. كما نواصل الاستثمار في أنظمة الطاقة الشمسية وزيادة إنتاجنا من الطاقة المتجددة.

هدف التنمية المستدامة رقم 4: التعليم الجيد

• دخلنا منذ عام 2012 في شراكة مع "دبي العطاء" Dubai Cares، وهي مؤسسة غير ربحية تهدف إلى ضمان شمولية التعليم وجودته العالية. وسعينا عبر هذه الشراكة إلى جمع الأموال من تبرعات العملاء في المتاجر، وذلك كل عام خلال شهر رمضان.

• أطلقنا بالشراكة مع مجموعة جيمس التعليمية GEMS Education مسابقة "سوبر كيدز" الإبداعية SuperKidz، والتي تُعطي بموجها منحة كاملة لغائرين اثنين.

• استثمرنا في السنة المالية 2019-2018، أكثر من 629,500 ساعة في تدريب موظفينا في المجموعة.

• تعمل لاندمارك الهند بالشراكة مع "إمباكت" IIMPACT (منظمة غير حكومية تعنى بتوفير فرص التعليم للغيات) لدعم 300 فتاة غير مسجلة في المدارس عبر توفير تعليم ابتدائي عالي الجودة.

• طوّرننا، بالتعاون مع شبكة "التعليم من أجل التوظيف"، برنامجاً مفضلاً لتدريب الشباب السعوديات من المجتمعات الأقل حظاً.

• دخلنا، منذ عام 2008، في شراكة مع "مؤسسة حياة للتنمية المستدامة" Life Foundation، وهي مؤسسة غير ربحية تدعم نظام التعليم العام في مومباي في 2,000 مركز مجتمعي للأطفال و 160 مدرسة عامة.



لمحة عامة

نهجنا في إدارة
الاستدامة

موظفونا

شركاؤنا

بيئتنا

عملاؤنا

مجتمعنا

الأخلاقيات
والامتثال

الملحقات

موظفونا

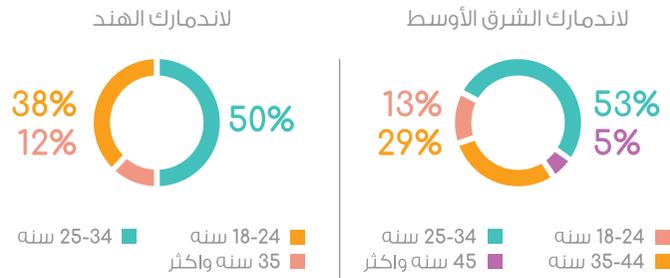
تتألف القوة العاملة لدينا على أكثر من 50,000 موظف، من 88 جنسية مختلفة، يمثلون الأساس والجوهر في مؤسستنا. وعليه فنحن ملتزمون بتوفير بيئة عمل آمنة يسود فيها الاحترام وتعزز النمو المهني والشخصي. إذ أن إرساء ثقافة تلتزم فعلاً بقيمنا هو شرط أساسي كي نتاح لموظفينا الفرصة لتجسيد مبادئ الإبداع والتعاون والابتكار.

يوليو 2018 - يونيو 2019

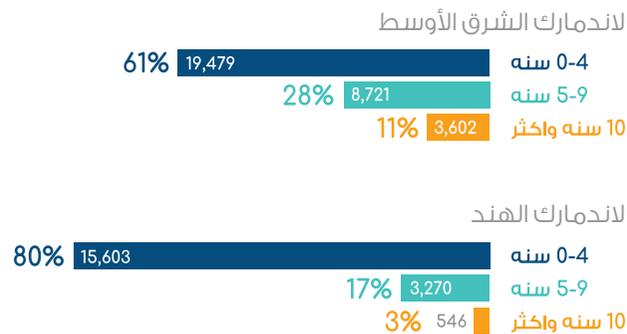
إجمالي عدد
العاملين 51,221توزيع القوة العاملة
بحسب النشاط

المحلات والمتاجر
المكاتب
المستودعات

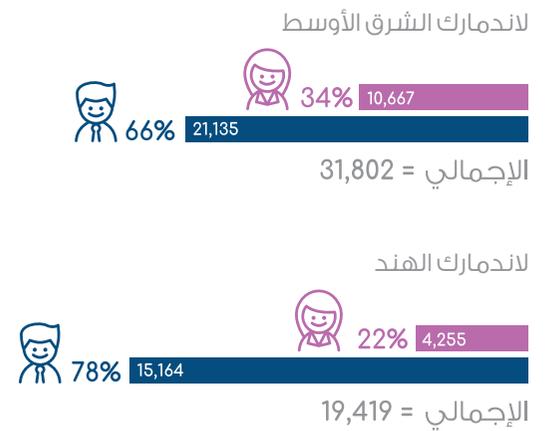
العاملون مقسمون بحسب العمر



العاملون مقسمون بحسب سنوات الخدمة



العاملون مقسمون بحسب الجنس



الموظفون المعينون حديثاً



الفجوة في الأجور بين الجنسين



التنوع والاحترام يعدّان مبدأين أساسيين يرسمان الإطار العام الذي يحكم أخلاقيات العمل في مجموعة لاندمارك. إذ أننا في المجموعة نؤمن بوجوب معاملة كل فرد على قدم المساواة والإنصاف ضمن بيئة تتيح له الاستفادة القصوى من قدراته وتحقيق النمو المهني داخل المؤسسة، بغض النظر عن الخلفية أو الخصائص المميزة لذلك الفرد.

ونسعى جاهدين في لاندمارك وبصورة متواصلة لإيجاد مكان عمل يُشجّع تبادل الأفكار وسماع الآراء والاعتفاء بالإنجازات. كما ندرك التنوع الهائل بين عملائنا وشركائنا، وعليه فنحن نفهم أهميته وجود قوة عاملة تعكس هذا التنوع وتحترمه.

”ريد“ في الكويت

أطلق فريقنا في الكويت في عام 2018 برنامج ”ريد“ الذي يتألف اسمه من الألف الإنجليزية الأولى لمبادئ: الاحترام – المساواة – التنوع
RED: Respect - Equality - Diversity
ويهدف هذا البرنامج التوعوي إلى ترسيخ عقلية ”ريد“ بين جميع الموظفين والتي تدعو إلى تعزيز التنوع والتسامح والقبول والإدماج للجميع في مكان العمل.

المساواة بين الجنسين

المرأة، موظفة كانت في مجموعتنا أم عميلة لنا، تعدّ ركناً أساسياً بالنسبة لمؤسستنا. ونسعى جاهدين لاستقطاب المواهب النسائية وتطويرها والاحتفاظ بها من خلال مبادرات مختلفة بما في ذلك البرامج المستهدفة لتوظيف الإناث في بعض البلدان التي نعمل فيها. والجدير بالذكر أننا نعمل بصورة فعّالة لزيادة عدد النساء العاملات في المناصب الإدارية عبر إحداث إصلاحات في أنظمة الموارد البشرية وفي غيرها من البرامج.



توظيف السيدات في المملكة العربية السعودية

تشهد المملكة العربية السعودية تحوُّلاً وطنياً يتوقع معه أن يسعى القطاع الخاص إلى توظيف النساء بصورة أكثر فاعلية على اعتبار ذلك جزءاً من المبادئ التوجيهية التي وضعتها وزارة العمل. وتماشياً مع هذا التوجُّه فقد عيّنت لاندمارك السعودية أكثر من 4,600 سيدة سعودية في السنة المالية 2019-2018، كما ستواصل زيادة هذه الأرقام.

عملنا جدُّ في العامين الأخيرين على تحسين التوازن بين الجنسين لدينا، حيث بلغت نسبة الإناث المُعيَّنت في لاندمارك الشرق الأوسط 47% من إجمالي التعيينات في السنة المالية 2019-2018.

كما نلتم في مجموعتنا تدابير وبروتوكولات صارمة للحيلولة دون حدوث حالات تحرش جنسي.

”القيادي بداخلك“ في شو مارت

يهدف برنامج ”القيادي بداخلك“ إلى إطلاقه متجر شو مارت إلى تطوير مهارات القيادة لدى المرأة وإتاحة فرص النمو والتطور أمامها. وقد اختير في الفترة 2018-2019 ما وصل مجموعه إلى 42 امرأة للانخراط في برنامج متعمق مدته ثلاثة أشهر يتضمّن مشاريع فردية وأخرى مصممة لفرق عمل، تُغطّي جوانب وظيفية مختلفة، بما في ذلك مهارات القيادة وإدارة المتاجر.

نقدّم للعاملات في مؤسستنا إجازة أمومة بما يتماشى مع القوانين واللوائح المحلية. كما نغطي الأمهات الجدد، ومن هنّ على وشك أن تصبحن أمهات، خيارات العمل بساعات عمل مرنة، وفي بعض الحالات حتى خيار العمل عن بعد. وقد وفرنا للأمهات الجدد العاملات في مقرنا الرئيسي في دولة الإمارات غرفة مخصّصة للإرضاع والعناية بالمولود.

الأشخاص ذوي الهمم

تلتمز مجموعة لاندمارك التزاماً تاماً بمبدأ الإدماج والتنوع عبر جميع مستويات المنظمة. ويعمل حالياً ضمن مجموعتنا 216 فرداً من ذوي الهمم (ذوي الإعاقة) كما نسعى جادّين إلى تعزيز الاستثمار في مجموعة المواهب هذه، بالإضافة إلى الاستمرار في تطوير البنية التحتية وبيئات العمل المواتية لهم.

برنامج «سوابيمان» Swabhimaan، الذي أطلقته لاندمارك الهند (وهي كلمة باللغة الهندية تعني احترام الذات) هو برنامج لتفعيل عملية توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة، مع التأكد من وجود التدابير اللازمة لتوفير بيئة تضمن إدماج الجميع.

الموظفون من أصحاب الهمم في سبلاش

أسست سبلاش في منطقة الشرق الأوسط شركات طويلة الأمد مخصّصة للأشخاص ذوي الإعاقة مع منظمات غير ربحية محلية، من ضمنها مركز المستقبل لتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة ومركز النور ومركز المنزل. وتواصل علامة سبلاش، مدعومة بتوجيهات من هذه المنظمات الاجتماعية، توظيف عاملين من ذوي الإعاقة في بيئة عمل مواتية لهم.

التوظيف

نظراً لكون 40% من سكان منطقة الشرق الأوسط هم من فئة الشباب دون سن 25 عاماً إلى جانب كون معدل توظيف العمالة الشبابية هو أحد أعلى المعدلات المسجلة في العالم، فإن فرص العمل للمواطنين تشكل أولوية بالغة الأهمية بالنسبة إلى

الحكومات المحلية.

وقد عملت مجموعة لاندمارك من جهتها بصورة استباقية لضمان التنوع بين موظفيها مع وضع أهداف وسياسات ومبادرات واضحة تركز على قواعد التوظيف، مع مراعاة الاحتفاظ بالمواهب المحلية وزيادة أعدادها. وبناءً عليه فقد ضم فريق عملنا في السعودية 6,600 مواطناً سعودياً، 70% منهم من الإناث، وذلك مع نهاية السنة المالية 2019-2018.



برنامج مديري المتاجر المواطنين في المملكة العربية السعودية

أطلقنا في عام 2019 برنامج ”مدير المتجر المواطن“ National Store Manager في المملكة العربية السعودية، وهو مصمم لتزويد الموظفين السعوديين بالمعرفة التشغيلية المتقدمة والمهارات اللازمة لتمكينهم من تولّي منصب مديري المتاجر. وقد اعتمدنا في تدريبهم نهجاً يجمع ما بين التعلم الذاتي وبين تدريب الموظف وهو على رأس عمله والإرشاد الوظيفي. استطعنا نتيجةً لذلك وبحلول نهاية البرنامج تعيين 466 موظفاً سعودياً مديريين لمتاجر.

لاندمارك الشرق الأوسط

الموظفون المحليون

8,355 30%

الموظفون الوافدون

19,663 70%



موظفونا كانوا على الدوام، وما يزالون، أعظم عناصر قوتنا والسفر الأهم لعلامتنا التجارية.

وقد أطلقنا في عام 2017 حركة "لاندمارك للسعادة"، التي استقينا الإلهام وراءها من صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي. هدفنا من هذه الحركة يتمثل في بناء مجتمع أكثر سعادة وصحة، ولا يوجد من مكان أفضل من مجتمع موظفينا نبداً منه هذا المسعى.

يأتي ذلك انطلاقاً من إيماننا بقدرة الأشخاص السعداء، الذين يعملون معاً بصورة جيدة وفي بيئة تلزم مبدأ الإدماج، على تحقيق إنجازات مذهلة.

ونظراً لأننا مؤسسة أعمال كبيرة ومتعددة الأوجه، فنحن بحاجة إلى إيجاد منصة مشاركة وتفاعل تتسم بكونها شخصية، لكنها مرنة بما يكفي لتقديم تجارب مختلفة تحمل رسالة موحدة عبر جميع العلامات التجارية والمناطق، الحركة، التي طُبقت في عشرة بلدان، تعزز التزامنا تجاه موظفينا وقيمنا، وترسخ ثقافة مجموعة لاندمارك الموحدة.

لقد عملنا جاهدين على مستوى المجموعة على الاستماع إلى موظفينا عبر المناطق والأقسام والشركات، وكان هذا الإجراء ضرورياً للغاية من أجل التعرف على أولويات موظفينا وأخذها في الاعتبار.

أضيفت كذلك بعض السياسات والتدخلات والبنى التحتية ذات الصلة أو جرى إصلاحها على النحو اللازم، كما أُطلقت أكثر من 50 مبادرة جديدة خلال العامين المنصرمين في جميع مستودعاتنا ومتاجرنا ومكاتبنا ومنافذ البيع، مع ربطها بمقاييس أداء محدّدة بوضوح كي تعطينا رؤية متعمقة بشأن الدروس المستفادة وأوجه التحسين الممكنة.



تقويم السعادة

يعدّ تقويم السعادة الخاص بنا حجر الأساس لجميع أنشطتنا التفاعلية وذلك استناداً إلى موضوعات شهرية، وُضعت بالتعاون مع الموظفين، تُطبّق على مستوى المجموعة ككل، ويتضمن تقويمنا الاحتفالات الثقافية والمسابقات الرياضية والنزهات والأعمال التطوعية للموظفين وغير ذلك من الأنشطة التي تعزز بناء فريق العمل.

اليوم الأصفر

يجتمع موظفونا مرة شهرياً للتعرف على زملائهم من الأقسام والعلامات التجارية الأخرى ولفهم أدوارهم المختلفة والتفاعل معهم، كما تعزز فرق الأعمال المكتبيّة تواصلها مع فرق العمل في المتاجر ومنافذ البيع والمستودعات عبر سلسلة من الأنشطة ضمن إطار المواضيع المحدّدة على مستوى المجموعة ككل.

غرف السعادة

وحدنا معايير الجودة والمتطلبات الخاصة بغرف الاستراحة في مكاتبنا ومتاجرنا ومنافذ

البيع والمستودعات من أجل إعطاء موظفينا مساحات خاصة للاسترخاء واستعادة النشاط. وتوظّف المعايير ذاتها في جميع منشأتنا الجديدة كما نعمل بصورة متواصلة على تجديد المساحات الحالية.

"وروك بليس" من فيسبوك

"وروك بليس" Workplace (مكان العمل) هو عبارة عن منصة مؤسسية أنشأتها شركة فيسبوك Facebook وتتيح الربط بين الموظفين بعضهم البعض والتواصل والتعاون. وقد نجحنا في ربط 100% من موظفينا في شبكة اجتماعية واحدة وهو الأمر الذي يشجع التعاون ويزيد من كفاءة العمل فحسب، لكنه يساهم أيضاً في تقليل انبعاثات الكربون لدينا بخفض كمية المواد المطبوعة.

ريادتنا في توظيف منصة "وروك بليس" من شركة فيسبوك كانت وراء تكريمنا في قمة ومعرض الموارد البشرية العالمي 2019 في دبي على اعتبارنا الشركة الأولى على مستوى الشرق الأوسط التي تعتمد "وروك بليس" كمنصة موحدة للاتصالات الداخلية عبر مكاتبنا الموزعة في 12 دولة.



خدمة الإنترنت اللاسلكية في المتاجر

بدأنا في عام 2017 مشروعنا لتحديث وسائل الاتصال واستطعنا حتى الآن إنجاز ذلك في تسع دول وفي أكثر من 1,800 من متاجرنا، بغرض ضمان توفير إمكانية التواصل الرقمي والمشاركة لجميع الموظفين. وقد ضمن هذا الأمر تمكين الموظفين بمنتهى السهولة من استخدام منصة "وروك بليس" من شركة فيسبوك، والوصول إلى برامج التعلم والتطوير وغير ذلك من الأدوات الوظيفية المتوفرة عبر الإنترنت وفقاً للمتجر المعني. ونحن نواصل عملية نشر هذه التقنيات والإمكانيات عبر جميع متاجرنا ومنافذ البيع.

مكتب الإصغاء والدعم

نوفّر لموظفينا منصةً فعّالةً يمكنهم عبرها السؤال بشأن الجوانب التي تثير قلقهم أو مشاركة آرائهم وملاحظاتهم باستخدام إحدى لغات فرق العمل لدينا. وقد دمجنا كذلك بوابة الإصغاء والدعم هذه ضمن تطبيق "وروك بليس" من فيسبوك من أجل تمكين موظفينا من الوصول إليها بسهولة ومن أي مكان أثناء تنقلهم.



ورش عمل السعادة

توفّر ورش عمل السعادة لدينا منصةً للموظفين يمكنهم عبرها استكشاف مواضيع مختلفة تتعلق بالإبداع والابتكار والصحة وغيرها. ويُدعى للتحدث في هذه الورش عددٌ من المتحدثين الداخليين والخارجيين الذي يشاركون خلالها الموظفين الآخرين موهبتهم ومهاراتهم والدروس المستفادة. تُغطي المواضيع المطروحة كل شيء بدءاً من الصحة العقلية والتغذية والمهارات الاجتماعية إلى ورش عمل خاضة بالأبوة والأمومة ودورات تركز على السيدات أو على مجموعات أخرى.

"أهنيء مجموعة لاندمارك على إطلاق مبادرة حركة السعادة، والتي تهدف إلى إيجاد بيئة عمل سعيدة وإيجابية، وكلني ثقة بالتأثير الإيجابي الذي ستحدثه هذه المبادرة ليس فقط على موظفي لاندمارك فحسب، وإنما على مجتمع دولة الإمارات ككل. وعليه فأنا أشجّع جميع شركات ومؤسسات القطاع الخاص في كافة مناطق الدولة على أن تحذو حذوهم حتى يساهم جميعاً، كل بطريقته الخاصة، في جعل الإمارات مكاناً أكثر سعادة وإيجابية".

معالي عهد الرومي
وزير دولة للسعادة وجودة الحياة، الإمارات العربية المتحدة

برنامج تنقل المواهب (المواهب المتنقلة)

تؤمن مجموعة لاندمارك جروب بضرورة البحث داخلياً عن المواهب وتعزيز فرص التقدم الوظيفي. وبناءً عليه فإن بوابة الوظائف الداخلية عبر الإنترنت الخاصة بنا تتيح لمواهبنا فرصة التنقل والتغيير ضمن المجموعة، عبر شركاتنا ومواقعنا المختلفة، سواء في الأدوار القيادية أو المهنية أو التشغيلية.

نتاج هذا التوجه جاء في صورة ما يربو على 500 قصة نجاح في تحقيق التقدم الوظيفي ضمن المجموعة منذ عام 2017.



مسح مستوى مشاركة الموظفين

نجري في كل عام مسحاً سنوياً على مستوى المجموعة ككل لقياس مستوى مشاركة الموظفين عبر مجموعة لاندمارك، وتعطينا الرودود والآراء الواردة من الموظفين مؤشرات واضحة حول المجالات التي ينبغي التركيز عليها، الأمر الذي نتج عنه بعض قصص النجاح الرائعة وأدى إلى رؤية الرؤساء التنفيذيين لدينا بأخذون الصفوف الأمامية في جهود تشجيع المشاركة والتفاعل؛ وهو ما نتق بأنه سوف يُثمر عن نتائج أفضل في السنوات القادمة.

جاءت درجة المشاركة في السنة المالية 2019-2018 في الأسواق التي انضمت للمسح في لاندمارك التجزئة بمعدل 72%، كما بلغت 80% في لاندمارك الهند. وقد نالت أربعة من شركاتنا العاملة في منطقة الشرق الأوسط جائزة «أفضل بيئة للعمل» Great Place to Work، كما جاءت مجموعة لاندمارك أيضاً في المرتبة العشرين في قائمة أفضل البيئات للعمل في آسيا. وأنت «لايف ستايل انترناشونال الخاصة المحدودة» Lifestyle International Pvt Ltd، التي تضم أربعة من علامتنا التجارية في الهند، إيزي باي وهوم سنتر وماكس ولايف ستايل، ضمن قائمة أفضل 10 أماكن للعمل في مجال البيع بالتجزئة في الهند لمدة سبع سنوات متتالية.

فعالية متاجر ماكس

تسهم فعالية «بينج ماكس» Being Max في ربط فرق العمل عبر أقسام الأعمال المختلفة بغرض مشاركة أهدافها وقصص النجاح والدروس المستفادة ضمن فعالية تفاعلية مدتها يومان. تشمل الفعالية مناقشات مفتوحة وجلسات مع كبار القياديين وتبادل المعارف وأفضل الممارسات، كما تتضمن أيضاً جلسة للمنظمين الجدد بهدف التعرف على فرقهم والاطلاع على قيم وثقافة متاجر ماكس.



أنت تتكلم ونحن نصغي " أنت تتكلم ونحن نصغي " #YOUSpeakWEListen في محل الأطفال

أطلقنا مجموعات الإصغاء عبر متاجرنا "محل الأطفال" Babyshop في دولة الإمارات بغرض بناء ثقافة قائمة على القيمة. وتساعد مبادرة "أنت تتكلم ونحن نصغي" #YOUSpeakWEListen في تحفيز إجراء منديبات منظمة ومركزة للإصغاء تتبادل فيها فرق العمل الآراء والملاحظات كما تناقش الحلول الممكنة لمعالجة التحديات اليومية التشغيلية منها والوظيفية.

الأداء والمكافآت

تستند فلسفة المكافآت الخاصة بنا إلى نهج يتسم بعدم التحيز والتنظيم والشفافية، مع نظام قوي لإدارة الأداء يراعي أولويات كل من العمل والموظف.

ويشارك الموظفون كل عام في حوار مفتوح مع مدراءهم لمناقشة التحديات والفرص ولوضع أهداف ملموسة، هذا إلى جانب مشاركتهم المتواصلة خلال المحادثات الفصلية.

كما نجري أيضاً اجتماعات عامة منتظمة ضمن نطاق شركات مجموعتنا لضمان فهم الموظفين الجيد لنظام العمل، بما يهدف إلى بناء قدرات المدراء، الذين بدورهم يمكنهم المساعدة في تحسين أداء الموظفين، وكذلك اكتشاف الأداء المتميز ومكافأته.

"البيت المفتوح" في لاندمارك الهند

"البيت المفتوح" Open House هو برنامج يُنفذ كل ثلاثة أشهر لإعلام الموظفين بأخر التطورات في أعمالنا وفي القطاع الذي نعمل فيه. ثم ينخرط الموظفون وفريق الإدارة، بعد الانتهاء من فقرة تزويدهم بالمعلومات المستجدة، في نقاش مفتوح يتضمن مناقشات بناءة واقتراحات يشارك الجميع في تقديمها.



المشاركة في "فن سيتي" الهند

أجرت متاجر "فن سيتي" الهند Fun City India مجموعة من الإصلاحات على العديد من المبادرات المتعلقة بالموظفين بما في ذلك وضع سياسة مرتجلة للمكافآت والتقدير، واستحداث الاجتماعات العامة مع أعضاء من فريق القيادة، وسياسة خاصة بتهيئة الأشخاص المعيّنين حديثاً، بالإضافة إلى برامج لإدارة المواهب وتنميتها. وقد انعكست نتائج هذه الإصلاحات في زيادة كل من إنتاجية العلامة التجارية ورضا الموظفين، وكذلك في انخفاض معدلات تناقص الموظفين. وضُفت متاجر "فن سيتي" الهند في عام 2018 على أنها واحدة من ثلاثة "أماكن العمل الأعلى في درجة المشاركة" في حفل توزيع جوائز "كورن فيري" Korn Ferry مشاركة الموظفين. لمعدلات مشاركة الموظفين.

صُممت برامجنا الخاصة بالتعلم بحيث تُحسن أداء الموظفين وتساهم في نموهم المهني، وطُبقت عبر مناطق جغرافية متعددة لتحقيق الفائدة للقوى العاملة المتعددة الثقافات لدينا والتي تضم 50,000 موظفًا.

تشمل الأهداف الرئيسية لأقسام التعلم والتطوير (L&D) تزويد موظفينا العاملين في مواقع الاتصال المباشر مع العملاء بالمهارات اللازمة لتقديم تجربة لا تنسى لعملائنا تعزز ولاءهم وتزيد بالنتيجة معدلات التسويق بالتوصيات الشفهية، بالإضافة إلى زيادة قدرتهم على التعرّف على فرص تحقيق مبيعات وعلى التأثير على القرارات بما يؤدي إلى رفع الإنتاجية. كما نوfer الدعم لأصحاب الأدوار القيادية في تطوير قدرات موظفيهم وتدريبهم بغية تمكينهم من تحسين الأداء وتحقيق النمو الوظيفي معنا.

لقد استثمرنا في السنة المالية 2019-2018، ما يربو على 629,500 ساعة في تدريب موظفينا في أجزاء لاندنمارك التجزئة. برامجنا في هذا المجال، سواء الرامية منها إلى غرس قيمنا عبر البرامج التعليمية أو بالتدريب الذي يقدمه الموجهون أو التعلم بالممارسة العملية بما يؤدي إلى تأسيس نجوم المستقبل، تهدف جميعها إلى تطوير المهارات الوظيفية والقيادية.



تطوير قدرات موظفي الخطوط الأمامية
برامج تطوير قدرات ومهارات موظفي الخطوط الأمامية تشمل:

برنامج "ليرن اند جرو" Learn and Grow
نقدّم التدريب المهني لشركاء قسم المبيعات والمشرّفين ومدراء المتاجر، بحيث يُقسّم وقت برنامج التدريب إلى 70% تدريب على رأس العمل، بالإضافة إلى 20% تدريب مع المديرين وقضاء 10% من فترة التدريب في التعلم عبر ورش العمل وجلسات التعلم الإلكتروني. وقد صُممت في السعودية تقييمات خاصة بالتعاقب الوظيفي للمناصب وطُبقت على 1,000 من مدراء المتاجر. (لاندنمارك التجزئة)



برنامج قيادة المتاجر
تعيد هذه الدورة تحديد القدرات المطلوبة لدي مدراء المتاجر والتي تركز على مصلحة كل من العملاء والأعمال في الوقت ذاته، في حين تعمل على تحسين البيئة التي يعملون فيها. وقد شارك في هذه الدورة في السنة المالية 2019-2018 ما وصل إلى 986 من مدراء المتاجر، مع 101 من الموظفين ذوي الإمكانيات المتميزة، بغرض إعدادهم لتحقيق التقدم في مسيرتهم المهنية والوصول إلى المستوى التالي. (لاندنمارك التجزئة)

جواز السفر المهني
يستخدم لتتبع التقدم الذي يحققه الموظفون في مسأرتهم المهني مع تقديم خطة منظمة لتطوير المهارات. وهو بهذا يضمن حصول المدراء على نظرة شاملة لأداء الموظف على مدار فترة زمنية طويلة، وليس فقط على آخر إنجازاتهم. (ماكس الهند)

أكاديمية البيع بالتجزئة لتحسين المسار المهني RACE
تقدّم أكاديمية البيع بالتجزئة لتحسين المسار المهني RACE دورات معتمدة بشهادات، الغرض منها إيجاد مجموعة من المواهب القادرة على الاضطلاع بالأدوار بالغة الأهمية، مع رفع مستوى مهارات مدربي المواهب الحاليين وزيادة معدل الاحتفاظ بهم. (لاندنمارك الهند)

التنمية الوظيفية
تشمل برامج التطوير الوظيفي ما يلي:
فريق التحليلات

دورات في بناء القدرات سواء عبر الإنترنت أو في الفصول الدراسية لتدريب 95 موظفًا من فريق تحليل البيانات، بالإضافة إلى جلسات في تحسين تجربة العملاء تضم 25 من كبار القياديين لدينا.

فريق الشؤون المالية
عملنا مع مؤسسة "برايس ووترهاوس كوبرز" PWC على توحيد العمليات المالية في جميع أقسام المجموعة، وعلى تقديم ورش عمل استفاد منها 100 مدير مالي. (لاندنمارك التجزئة)

فريق التخطيط
إطار تدريب للتعلم والنمو المهني ويتناول الأساسيات في التخطيط والرقمنة فيما يتعلق بقبالية التوسع، وبحيث يتوافق مع المسار المهني. أثمرت هذه الجهود عن ارتفاع في نتائج التقييم المعرفي من 39% إلى 85%، كما أدت إلى وضع خطط للتنمية الفردية لجميع المخططين وعددهم 126 شخصًا. (لاندنمارك التجزئة)



فريق الشراء
عملنا بالتعاون مع "ترندستوب" Trendstop و"دبليو جي إس إن" WGSN لتقديم ورش عمل ضمت 35 مشتر من أقسام الأزياء والأحذية لدينا حول الاتجاهات الأخيرة والتوجه الخاص بالمنتجات؛ وبناء نطاق العمل التجاري ووضع خطط شراء استراتيجية. (لاندنمارك التجزئة)

فريق المستودعات
يهدف برنامج "تطوير المشرف المستجد" إلى تدريب مشرفي المستودعات والمديرين وكبار المديرين فيها على المهارات الإشرافية والإدارية. (لاندنمارك التجزئة)

تنمية المهارات القيادية
شهدت السنة المالية 2019-2018 تسجيل 199 قياديًا ضمن المستويات الإدارية الوسطى في برنامج لتنمية المهارات القيادية في لاندنمارك الشرق الأوسط.



كما عقدنا شراكة مع معهد "إس بي جين" SP Jain للإدارة والبحوث والمعهد الهندي للإدارة في أحمدآباد من أجل دعم النمو والتطوير المهني للموظفين من ذوي الكفاءات العالية، وشارك في تقديم البرنامج أعضاء من الهيئة القيادية الداخلية لدينا. وقد سجّل 86 شخصًا من ذوي الإمكانيات العالية في برنامج مدته تسعة أشهر يجمع ما بين ورش العمل والتوجيه ومشاريح التعلم العملي والدورات الدراسية. ظهرت نتيجة البرنامج خلال تنفيذه أو في غضون ستة أشهر من إكماله وتمثلت بتغييرات في المسار المهني للمشاركين من ذوي الإمكانيات عالية المستوى، حيث جرت ترقية أو تعديل أدوار 24 شخصًا من أصل 51 من مستويات الإدارة الوسطى و 12 من أصل 35 من مستويات الإدارة العليا.

تشمل البرامج الأخرى التي نقدّمها برنامج "القادة الناشئون" للمديرين من المستويات الإدارية الوسطى، وبرنامج "تدريب القياديين للقياديين" الذي يهدف إلى تزويد الموظفين بالقدرة على لعب دور استباقي في تطوير المواهب المميزة لدى لاندنمارك.

يهدف برنامج لاندنمارك الهند "التدريب التنفيذي لبناء الشخصيات القيادية" إلى التعرّف على أكبر الشخصيات القيادية عبر إجراء جلسات التدريب الفردي. ويجري تمرين مفضل لتقييم المهارات من أجل تحديد نقاط القوة ومواطن الضعف لدى الموظفين، مع وضع خطط للتطوير صُممت حسب الطلب بالاشتراك مع مدربين معيّنين.

الصحة والسلامة والرفاه

نضع صحة وسلامة موظفينا وعملائنا وزوار منشأتنا على رأس أولوياتنا. وعليه فإن سياستنا الخاضعة بالصحة والسلامة والبيئة تأتي دليلاً على التزامنا بتطبيق نظام شامل لإدارة الصحة والسلامة يتوافق مع هيئات السلامة المهنية المحلية والدولية. هدفنا من اعتماد سياستنا هذه هو ضمان توفير بيئة عمل آمنة وصحية، بالإضافة إلى الإشراف والتدريب.

شكّلنا لجاناً للصحة والسلامة في جميع المناطق التي نعمل بها لضمان تمثيل جميع الموظفين. تنفذ هذه اللجان العديد من الإجراءات لضمان السلامة في مكان العمل، بما في ذلك التدريب على الإسعافات الأولية والسلامة من الحرائق، وتدريب إلقاء الموقع نصف السنوية. ونعمل ضمن دولة الإمارات بالشراكة مع شركة تدريب معتمدة من الدفاع المدني في دبي، حيث حاز ما يربو على 350 من موظفينا على شهادات في أسس السلامة من الحرائق. يوجد في مقرات لاندمارك كذلك أجهزة آلية لإزالة الرجفان مثبتة خارجياً في كل طابق ذُرب على استخدامها المسعفون الأوليون، كما أن لدينا أيضاً كراسي إجلاء للطوارئ في المبنى. وقد حصل مستودع RNA في دبي على شهادة 2007 BS OHSAS 18001 (سلسلة تقييم الصحة والسلامة المهنية) وشهادة 2015 ISO 14001 (نظام إدارة البيئة).

الفنون القتالية في هوم سنتر

أجرى هوم سنتر دورات في الفنون القتالية والدفاع عن النفس للموظفين بما يساعد على تعزيز درجة التيقظ ومستوى عافية الشخص.

أطباء في موقع العمل
يتضمن أطباء في موقع العمل في لاندمارك الهند طبيياً داخلياً في مكتب المؤسسة بالإضافة إلى زيارات يجريها الأطباء مرتين شهرياً إلى المتاجر.

وقد أطلقنا في عام 2019 عيادة داخلية معتمدة من هيئة الصحة بدبي في منشأة المخازن في جبل علي تستطيع تلبية احتياجات أكثر من 1,500 موظف. تجري العيادة، بالإضافة إلى الخدمات الطبية، حملات صحية منتظمة تتناول شؤون الصحة والسلامة والنظافة وإدارة الأمراض المزمنة والتغذية.

ماي زون في فيتنس فيرست MYZONE in Fitness First

فيتنس فيرست هي سلسلة مراكز الصحة واللياقة الأولى التي تقدم حزام "ماي زون"، أداة التمرين، لموظفيها. وهذه الأداة، التي تمنح لكل موظف جديد كجزء من حزمة الترحيب الخاصة به، تحفز الفرق على ممارسة الرياضة، وتنمية العادات الإيجابية وتحسين النتائج الصحية.



الصحة العقلية في لايف ستايل الهند

يُدرّب موظفو المتجر على تقنيات الاستماع التي تمكنهم من تحديد التحديات العقلية أو العاطفية التي قد يواجهها زملاؤهم، بهدف إنشاء أنظمة دعم ومساحة آمنة يستطيع فيها الأشخاص مشاركة مشاعرهم.

برنامج "الصحة أولاً" في الإمارات
يضع برنامج "الصحة أولاً" صحة موظفينا وعافيتهم على رأس أولوياته. وفي حين تواصل العلامات التجارية الفردية دفع العديد من المبادرات مع فرقها، نتصدى لهذا الموضوع أيضاً عبر إطلاق برنامج على مستوى المجموعة ككل على اعتباره جزءاً من "حركة لاندمارك للسعادة".

بناءً البرنامج استند إلى البيانات التي جمعت من معدل خسائر التأمين الصحي في الإمارات والاتجاهات المسجلة من الفحوص الصحية السنوية للموظفين، وكذلك من آراء وملاحظات الموظفين. وقد أدى ذلك إلى تحديد مجالات تركيزنا بلياقة موظفي الصوف الأمامية والعناية بالأمراض المزمنة وإجراءات الصحة والعافية للنساء والوجبات الخفيفة الصحية بالإضافة إلى توفير مكان عمل يتسم بالسلامة والأمن.



يشتمل البرنامج على سياسات جديدة وأخرى محدّثة تتعلق بصحة الموظف وعافيته، وإدخال تحسينات على بيئات العمل، وفعاليات للياقة البدنية، مثل المسابقات الرياضية السنوية التي تستمر لمدة أسبوعين وغيرها من الدورات التي يديرها مركز فيتنس فيرست، فضلاً عن التدخلات والحملات المتعلقة بالصحة والتغذية والصحة العقلية التي تُنفذ على مدار العام.

ونُجري كل عام أيضاً فحوصات سنوية مجانية للموظفين، حيث فُحص أكثر من 5,000 موظف في العام الماضي في وحدات أقيمت في أكثر من 200 متجر ومنفذ للبيع ومستودعات ومكاتب. وتلقى كل موظف جلسة متابعة مع أحد الأطباء لمناقشة النتائج والإجراءات الواجب اتخاذها، إذا لزم الأمر.

نتعاون بصورة وثيقة مع شركائنا في التأمين ومقدمي الخدمات الطبية من أجل إدخال التحسينات بصورة مستمرة في تصميم مزايانا صحية وحزم رعاية أمومة حصرية لمن هن على وشك دخول مرحلة الأمومة، بالإضافة إلى برنامج للتعامل مع الأمراض المزمنة لتخفيف احتياجات الموظف وتوفير مختلف حزم الفحص الطبي بأسعار خاصة مخفضة للموظفين وأسرهم.



تحدي دبي للياقة

شاركنا في تحدي دبي للياقة الذي تجرته حكومة دبي، وحضر أكثر من 300 موظف من المتاجر ومناقد البيع والمكاتب درسا في اللياقة البدنية قدمته أكاديمية الرقص المعاصر الهندية، شياماك دافار Shiamak Davar. كما وضع مركز فيتنس فيرست تقويمًا لفعاليات مجانية يقدمها فيتنس فيرست للموظفين.

معدل الانقطاع عن العمل بسبب الإصابات (الأيام الضائعة)

0.02

معدل الانقطاع عن العمل بسبب الإصابات = عدد أيام الانقطاع عن العمل بسبب الإصابات / إجمالي ساعات العمل × 200,000

لمحة عامة

نهجنا في إدارة الاستدامة

موظفونا

شركاؤنا

بيئتنا

عملائنا

مجتمعنا

الأخلاقيات والامتثال

الملحقات

شركاؤنا

النزاهة هي جوهر أسلوب لاندمارك في إدارة أعمالها، ونعتبر أنه من المهم جدًا العمل مع جهات تشاركنا قيمنا ذاتها. ونحترم علاقاتنا مع شركائنا ونعتبر أن تمكينهم عبر جميع أجزاء سلاسل التوريد الخاصة بنا يقع ضمن مسؤوليتنا بما من شأنه ضمان تقديم المنتجات عالية الجودة والقيمة لعملائنا مع احترام حقوق الإنسان والأشخاص الذين يصنعون هذه المنتجات.

تعمل مجموعة لاندمارك مع شركاء لها في جميع أنحاء العالم، وضمن بقاء سلسلة التوريد الخاصة بنا مستقرة ومرنة ومستدامة يعدُّ أمرًا ضروريًا بالنسبة لنموذج أعمالنا وللالتزامنا بتقديم قيمة وجودية عالية لعملائنا.

نظرًا للتنوع الكبير في محفظة أعمالنا ومنتجاتنا فإن علامتنا التجارية تُدير أعمالها بصورة شبيهة مستقلة فيما يتعلق بتحديد مصادر المواد واختيار الموردين. ويتيح هذا درجة من سرعة التكيف ونمو الأعمال لكننا في الوقت ذاته حريصون على الحفاظ على علاقات طويلة الأمد مع مورديننا.

إن الشراكات القويّة هي أمرٌ جوهري لدعم تعاوننا في إيجاد حلول مستدامة معًا.

تهيئة الشركاء

تتميز عملية تهيئة الموردين الذين نتعاقد معهم بكونها قياسيةً إلى حد ما عبر جميع علامتنا التجارية.

يقدم الموردون المحتملون قبل عملية التأهيل طلبًا تُرفق معه الوثائق الضرورية الأخرى بحسب القطاع الذي يعملون ضمنه.

ونقيّم حقوق العمال المطبقة لدى المورد، مع التركيز بصورة خاصة على جوانب الصحة والسلامة، كما تُجرى زيارات ميدانية عند اللزوم.

إذا اكتشفت أي مخاطر تجري مناقشتها ودراستها بالتفصيل مع المورد لفهم مدى إمكانية الحد منها، وفي حال لم يكن ذلك ممكنًا يُستبعد المورد.

يُسجّل الموردون المؤهلون ثم يخضعون لعملية التهيئة الميدانية مع إعلام كلا الطرفين بوضوح بالتوقعات الخاصة بهما.

مدونة قواعد السلوك الخاصّة بلاندمارك

تُحدّد مدونة قواعد سلوك العمل والأخلاقيات في مجموعة لاندمارك الطريقة التي ينبغي أن يتصرف بها كل منا على اعتبارنا ممثلين للمجموعة. كما تُبين المبادئ الموضحة في المدونة الكيفية التي يجب أن نتصرف وننفذ أنشطة أعمالنا وفقها، وتحكم هذه المدونة كذلك الطريقة الذي نعمل بها مع شركائنا ومورديننا، بحيث تقع على عاتق كل واحد مسؤولية اعتماد الممارسات الصحيحة وتنفيذ الأعمال بطريقة أخلاقية تراعي البيئة وتتسم بكونها مقبولة اجتماعيًا.

نحن نؤكد من جهتنا على وجوب التزام جميع الشركاء بمدونة قواعد السلوك الأخلاقي التي نعتمدها ونخضعهم للمساءلة بشأنها. وستقوم في السنة المالية 2020-2019، بدمج جميع التزامات علامتنا التجارية معًا لإطلاق مدونة قواعد السلوك والأخلاقيات لشركاء الأعمال على مستوى المجموعة.

سيحدّد هذا التزامنا فيما يتعلّق بجوانب الاستدامة وكذلك توقعاتنا مع شركائنا عبر كامل سلاسل التوريد، مع التركيز على احترام وحماية حقوق الإنسان للعمال في مصانع شركائنا، وحماية صحتهم وسلامتهم وأمنهم.

ستغطّي مدونة قواعد السلوك والأخلاقيات عدة التزامات مرتبطة بالاستدامة ومنها:

- الامتثال للقوانين المحلية والإقليمية.
- عدم التسامح مطلقًا مع انتهاكات حقوق الإنسان.
- بيئة العمل الصحية والأمنة.
- النزاهة مع عدم التسامح مطلقًا مع الرشوة والفساد.

سنواصل بناء العلاقات والتواصل بصورة وثيقة مع المنظمات غير الحكومية وغير ذلك من أصحاب المصلحة لتقديم المزيد من الدعم لهذه الالتزامات.

جوانب الصحة والسلامة المرتبطة بالمنتج

يعدُّ توفير منتجات آمنة عالية الجودة للعملاء من أولويات مجموعة لاندمارك، كما يعتبر ضمان الجودة جزءًا رئيسيًا من استراتيجيتنا مجموعتنا ومن التزامنا تجاه عملائنا الكرام. ونحن نتابع عن كثب التطورات في متطلبات الامتثال القانوني وفي التوقعات الاجتماعية، ونسعى ليس فقط لتحقيق التوقعات بل حتى لتجاوزها، وذلك بأن نقوم بدراسة آخر الابتكارات التقنية والتصميمية، لضمان أن نفي بالوعد الذي تقدّمه علامتنا التجارية.

جميع المنتجات تخضع لاختبارات تجريها مختبرات مستقلة ومعتمدة عالميًا قبل مغادرتها المصانع الموجودة في مواقع مختلفة من الدول التي نستورد منها. كما تُجرى بالإضافة إلى ذلك فحوصات داخلية للبضائع بمجرد استلامها في مركز التوزيع لدينا.

اختبارات سلامة منتجاتنا متماشية مع المعايير العالمية، كما تتضمن التوافق مع قائمة المواد المقيدة (RSL) والمواد الكيميائية المقيدة التي لا يجوز قانونًا أن تحتوي عليها البضائع وذلك وفقًا للقوانين المحلية. وهذا يشمل لوائح سلامة المنتج وفقًا لهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس SASO في المملكة العربية السعودية، وهيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس ESMA في الإمارات العربية المتحدة، والهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات في مصر، على سبيل المثال لا الحصر.

نولي عناية خاصة لكل ما يتعلّق ببضائع الأطفال لضمان السلامة والأمان التام عند استخدامها. وبعد التركيز على السمات الوظيفية جزءًا من عملية التصميم مع مراعاة جميع جوانب السلامة، فننأكد على سبيل المثال من عدم استخدام الأسلاك أو الأشرطة التي قد تسبب أي درجة من الخطورة.

كما نرؤد عملاءنا بمعلومات تتعلّق بأي منتج، بما في ذلك محتواه بالإضافة إلى تعليمات العناية به. وتتوافق بطاقات المنتج مع القوانين المحلية المطبقة في كل واحد من الأسواق التي نعمل ضمنها.

تُجري فرق ضمان الجودة لدينا بانتظام دورات تدريبية لمورديننا حول القواعد الإقليمية الخاصة بالامتثال للمنتج والمبادئ التوجيهية لضمان الجودة ولوائح السلامة الكيميائية.

سبلاش

توضّح مدونة الامتثال التي تعتمدها سبلاش متطلباتها الخاصة بالامتثال الاجتماعي والبيئي من جانب شركائنا.

وتُجري جهات خارجية عمليات التدقيق على غالبية المصانع الشركة لها وفقًا للمعايير الاجتماعية والبيئية بغرض اعتمادها. وتتضمن تلك الوكالات الخارجية التي تقدم شهادات الاعتماد المنظمة العالمية للتأهيل المسؤولة المعتمد

Worldwide Responsibility Accredited Production (WRAP) ومبادرات الامتثال الاجتماعي للأعمال Business Social Compliance Initiative (BSCI)

وتبادل البيانات الأخلاقية للموردين Supplier Ethical Data Exchange (SEDEX) وستواصل سبلاش جهودها البناءة والراعية إلى ضمان تطبيق سلسلة إمداد مسؤولة اجتماعيًا.

تطمح سبلاش، بالإضافة إلى ذلك، إلى العمل مع الموردين أصحاب المصانع الخضراء، والذين يعتمدون عمليات مسؤولة بيئيًا في الإنتاج. ويشمل ذلك الأساليب التي تنتج كميات أقل من نفايات المواد وإعادة التدوير وترشيد استهلاك المياه والوقود والكهرباء، إلى جانب مبادرات أخرى للحد من الانبعاثات الكربونية.





” فيت فور جروث“ (مؤهل لأغراض النمو)

تحصل العلامات التجارية التي تضمها مجموعة لاندمارك منذ إنشائها على المواد الخام ومتطلباتها الأخرى من مصادر مختلفة. وقد أعطى هذا لعلامتنا التجارية المرونة والاستقلالية.

لكن مع مواصلة مسيرتنا في النمو والتوسع في أعمالنا، تبين لنا بوضوح أن توحيد مصادر مواردنا سيبيح لنا إمكانية ممارسة درجة أكبر من التحكم في اختيار الشركاء الذين نعمل معهم. بناءً عليه ومع وضع ذلك في الاعتبار، أنشأنا في عام 2016 مبادرة ”مؤهل لأغراض النمو“ Fit for Growth التي ترمي إلى توحيد مصادر مواردنا التي نتعامل معها.

وتتعاون علامتنا التجارية الخاصة بالملابس في منطقة الشرق الأوسط - سبلاش وماكس ومحل الأطفال - في إطار هذا البرنامج، بحيث تنتقل من الحصول على المواد الخام بصورة مستقلة ومن المصادر الخاصة لكل منها إلى اعتماد نهج قياسي وموحد في ذلك.

يؤدي هذا إلى تعزيز وضعنا وتمكيننا من التعامل مع أهم وأفضل الموردين، وإلى خفض التكاليف والبصمة الكربونية وتقليل المخاطر في سلاسل التوريد.

ونحن ننوي الاستمرار في اتباع هذا النهج التعاوني في العام المقبل بغية تطوير ممارسات مستدامة في سلاسل التوريد الخاصة بنا، وعلى الأخص فيما يتعلق بتحديد مصادر المواد المستدامة، سواء كانت عضوية أو منتجة بطرق مستدامة، مثل مادة الفيسكوز.



عملية الشراء المركزية

انتهجنا أسلوب المركزية في إنجاز عمليات الشراء بالنسبة للعثات غير التجارية مثل الإدارة والتسويق والنفقات الرأسمالية.

وقد طبّقنا في عام 2018 حلًا من شركة أوراكل لتخطيط موارد المؤسسة للمشتريات (ERP) من ”المورد إلى المشتريات إلى السداد“ S2P2P، من أجل تلبية جميع احتياجات المجموعة من المشتريات غير التجارية ضمن لاندمارك التجزئة.

تعمل المنصة على الربط بين فرق المشتريات لدينا وعبر كامل سلاسل التوريد ضمن المؤسسة في عملية استلام البضائع وأخيرًا سداد قيمتها إلى البائع.

ضمّم هذا النظام ليمنحنا قدرًا كبيراً من التحكم والشفافية طوال كامل الدورة الشرائية.

بيئتنا

لدينا التزام تام باستخدام الموارد بصورة أكثر كفاءة مع تقليل الأثر الذي نُحدثه على البيئة التي نعمل ضمنها. وهذا يتضمن الأسلوب الفعّال الذي نعتمده في إدارة المياه والطاقة والنفايات والانبعاثات الكربونية. ونحن مع ذلك مستمرون في العمل على رفع أوجه الكفاءة في جميع أقسام وجوانب أعمالنا، بدءًا من المنتجات وسلسلة التوريد، ووصولاً إلى منشآتنا في الأسواق التي نعمل فيها، بما في ذلك المستودعات والمتاجر ومنافذ البيع والمكاتب.

الطاقة والانبعاثات

نحتاج إلى الطاقة الكهربائية لإنجاز عملياتنا، حالنا في ذلك حال أي من المشاريع التجارية، لكن استخدام هذه الطاقة يُنتج حوالي 60% من الإجمالي العالمي لانبعاثات غازات الدفيئة. لذا فنحن عازمون على زيادة كفاءات الطاقة عبر سلسلة القيمة لدينا، وذلك بتعظيم مخرجات الطاقة مع تقليل متطلباتنا منها.



استهلكنا من الوقود ضمن النطاق 1 السنة المالية 2018-2019 بلغ 145,911 لتراً من الديزل و2,219,531 لتراً من البنزين. كما بلغ استهلاكنا للكهرباء ضمن النطاق 2 ما مقداره 776,213,874 كيلووات في الساعة.

وقد أجرينا حساباً لبصمتنا الكربونية، مستخدمين لذلك الغرض المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) الصادرة عن مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة WBCSD، وبلغت 2,672,436 طن من ثاني أكسيد الكربون في السنة المالية 2018-2019، منخفضة بنسبة 4% عن العام السابق.

ونواصل من جهتنا الاستثمار في تقنيات توفير الطاقة في المنشآت الجديدة، مع إجراء تعديلات تحديثية لمرافقنا القائمة بما فيها المستودعات والمتاجر ومنافذ البيع والمكاتب. يشمل ذلك التحسينات في الإضاءة باستخدام تقنية إضاءة LED وأنظمة التحكم الآلي في الإضاءة وأنظمة حصاد النهار) والمصاعد الذكية المزودة بمحركات الطاقة المتجددة وأنظمة تكييف الهواء لتقليل استهلاك الطاقة والانبعاثات الكربونية.

حل استهلاك الطاقة الذكي من شركة تاتا للخدمات الاستشارية TCS

تطبق مجموعة لاندمارك، بالشراكة مع شركة تاتا للخدمات الاستشارية، حلاً لإدارة الطاقة في جميع المستودعات والمتاجر ومنافذ البيع والمكاتب في الإمارات العربية المتحدة.

نظام التعلم الذاتي هذا، الذي يوظف القدرات التي توفرها تقنيات التعلم الآلي وإنترنت الأشياء (IoT) والحوسبة السحابية، يحدد نقاط استهلاك الطاقة الرئيسية ويرصدها مُبرزاً الهدر في الطاقة في منشأتنا فيما يتعلق بالمياه والهواء والغاز والكهرباء والبخار (WAGES)، عبر معلومات ترد آتياً وتحليلات تنبؤية، بما يمكننا من ترشيح استهلاك الطاقة وتقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون.

ويتميز حل استهلاك الطاقة الذكي من شركة تاتا بكونه نظاماً حياً لا يعتمد على نوع المنصة، الأمر الذي يعني توافقه مع البنية التحتية الحالية لدينا، لذا، فعلى عكس بعض منصات إدارة الطاقة، لا يتطلب هذا الحل استبدال المعدات الحالية مما يعني تجنب الهدر أو الحاجة إلى مواد جديدة.



ستعمل منشأتنا الذكية على مدى السنوات الخمس القادمة على تقليل الانبعاثات الكربونية بما يصل إلى 81,000 طن، مع تحقيق وفر في الطاقة يعادل تشغيل أكثر من 12,500 منزل (وفقاً لتقرير حالة الطاقة لدولة الإمارات لعام 2015، على أساس استهلاك 40 كيلووات في الساعة لكل منزل في اليوم الواحد). ونحن بصدد توسيع نطاق هذا الحل ليشمل البحرين والمملكة العربية السعودية، مما سيحوله أكبر تطبيق لحلول إدارة الطاقة من الناحية الجغرافية على مستوى الشرق الأوسط.

الطاقة الشمسية

اتخذنا، في إطار مساعيها المستمرة لتقليل اعتمادنا على الوقود الأحفوري، الخطوة الأولى لإنتاج طاقتنا المتجددة.



فقد ركبنا نظاماً للطاقة الشمسية على سطح واحد بقدرة إنتاجية تعادل 2.14 ميجاوات في مستودعاتنا في دبي الجنوب. وأصبحنا الآن قادرين، بسبب قدرته على توليد ما يربو على 3.4 مليون كيلووات في الساعة من الطاقة سنوياً، على تغطية نصف استهلاك الطاقة في هذه المنشأة التي تبلغ مساحتها 80 ألف متر مربع باستخدام الطاقة المتجددة. النظام مرتبط بهيئة كهرباء ومياه دبي (DEWA)، الأمر الذي يمكننا من تحويل الفائض في الطاقة إلى شبكة الكهرباء في المدينة.

ربطنا كذلك نظامنا للطاقة الشمسية بنظام حل استهلاك الطاقة الذكي من شركة تاتا بغرض تحليل وتنظيم إنتاج الطاقة. ويتيح لنا هذا معرفة الفترات التي يرتفع فيها إنتاج الطاقة الشمسية وتعديل الجداول الزمنية للطلب لدينا تبعاً لذلك، مما سيؤدي إلى خفض حاجتنا من الموارد الأخرى للطاقة وإلى زيادة إنتاجنا. فالمبردات مثلاً، والتي تشكل 60% من توزيع حمل الطاقة في دولة الإمارات، يتم جدولة أوقات تشغيلها تلقائياً بحيث تتوافق مع أوقات الإنتاج المرتفع للطاقة الشمسية.

ونخطط في العام المقبل للاستثمار في أنظمة توليد الطاقة المتجددة في جميع مستودعاتنا في دولة الإمارات، بما في ذلك مركز التوزيع الضخم في المنطقة الحرة جبل علي.

استهلاك الطاقة

الكهرباء (كيلووات بالساعة) 776,213,874
لاندمارك للتجزئة 762,063,147
لاندمارك الهند 14,150,727

ديزل (لتر) 145,911
لاندمارك الإمارات 36,767
لاندمارك الهند 109,144

البنزين (لتر) 2,219,531
لاندمارك الإمارات 2,218,816
لاندمارك الهند 715

انبعاثات ثاني أكسيد الكربون

الإجمالي (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون tCO2e) 2,672,436

النطاق 1 6,660
الانبعاثات المباشرة، من المركبات المملوكة أو المؤجرة

النطاق 2 499,463
الانبعاثات غير المباشرة، من استهلاك الكهرباء

النطاق 3 2,166,313
انبعاثات أخرى غير مباشرة، السفر جواً

النطاق والافتراضات:

- النطاق 1: يشمل الانبعاثات من كل من الإمارات العربية المتحدة والهند، وتحسب باستخدام معاملات التحويل الخاصة بالكربون والصادرة ضمن المبادئ التوجيهية للهيئة الحكومية الدولية المعنية بتغير المناخ IPCC لعام 2006 بشأن القوائم الوطنية للقراءات المتعلقة بإغزات الدفيئة.
- النطاق 2: يتضمن الانبعاثات من مستودعات لاندمارك للتجزئة ولاند مارك الهند، وكذلك من المتاجر (لايف ستايل وهوم سنتر وماكس) والمكاتب، وفقاً للطريقة "القائمة على الموقع" والتي تستخدم متوسط معاملات الانبعاثات على الشبكة.
- النطاق 3: يشمل الانبعاثات الناشئة من السفر الجوي بغرض إنجاز الأعمال انطلاقاً من مكاتبنا في الشرق الأوسط، وتحسب باستخدام معاملات التحويل الخاصة بالكربون التي نشرتها منظمة الطيران المدني الدولي (إيكاو).

سبلاش

تقليل الآثار السلبية الناجمة عن الأعمال التجارية وإنشاء نموذج عمل مستدام لا يتأثر سوى بزيادة مصادر الحصول على المواد إلى أقصى حدٍّ ممكن وتقليل الهدر إلى الحد الأدنى. وتجدر الإشارة إلى أن سبلاش كانت أولى علامتنا التجارية الرائدة في الجهود المبذولة لبناء اقتصاد دائري، بدءًا من التصميم واختيار المواد وعمليات الإنتاج وإلى إعادة استخدام المنتج وإعادة التدوير. وقد أُعيد في السنة المالية 2019-2018 تدوير 76% من المواد التي نستخدمها سبلاش أو أنه قد تم الحصول عليها من مصادر مستدامة، مع استهداف زيادة هذه النسبة إلى 80% بحلول السنة المالية 2021-2020.



مبادرة "القطن الأفضل" Better Cotton Initiative هي منظمة عضوية غير ربحية تدير أكبر برنامج لاستدامة القطن في جميع أنحاء العالم. والغرض من تأسيسها هو تحسين عمليات إنتاج القطن سواء بالنسبة للأشخاص الذين ينتجونه وأيضاً بالنسبة للبيئة. وقد كانت سبلاش العلامة التجارية الأولى من منطقة الشرق الأوسط التي انضمت لعضوية هذه المنظمة.



أما ائتلاف الملابس المستدامة Sustainable Apparel Coalition فهو التحالف الرائد في قطاع الملابس والأحذية والنسيج للإنتاج المستدام، والذي يسعى إلى تجنب أحداث أي ضرر بيئي يمكن الصلولة دون وقوعه، وإلى إحداث أثر إيجابي على المجتمعات. وقد أصبحت سبلاش في عام 2017 العلامة التجارية المحلية الوحيدة في الشرق الأوسط التي انضمت لعضوية هذا الائتلاف.

القطن

يستخدمه مادة القطن كل شخص تقريباً على هذا الكوكب، وهو أكثر ألياف الأنسجة استخداماً في سبلاش. ويأتي 80% من القطن الذي تستعمله سبلاش من مصادر مستدامة، بما في ذلك القطن العضوي (المزروع بدون مبيدات حشرية أو سماد صناعي أو كيماويات) وعن طريق مبادرة "القطن الأفضل" (BCI). كما تهدف سبلاش إلى استعمال قطن من مصادر مستدامة بالكامل بحلول عام 2020.

المواد النباتية

الألياف السليلوزية الصناعية (MMCF)، مثل الفسكوز والرايون واللايوسيل، هي بعض أكثر المواد استخداماً بعد القطن كما تعُد من الألياف المهمة في تصنيع منتجات سبلاش. وتُصنع هذه الألياف من نباتات مثل لب الخشب، لذلك فإن التحديات في الحصول عليها تشمل التأثيرات المتعلقة بإزالة الغابات والتنوع البيولوجي. وتحصل علامة سبلاش على 75% من الألياف النباتية من غابات معتمدة على أنها تُدار بصورة مستدامة.



مواد التعبئة والتغليف القابلة للتحلل

تستخدم سبلاش مواد تعبئة وتغليف من البلاستيك الحيوي مصنوعة من نشأ الذرة، وهو مادة بيولوجية، بدلاً من البترول. ويتميز البلاستيك الحيوي بكونه قابل للتحلل ويتحول إلى نفايات عضوية خلال مدة تصل إلى 180 يوماً، مقارنةً بالبلاستيك التقليدي الذي يستغرق تحلله ما يصل إلى 1000 عام.

علامات الملابس

علامات ملابس شركة سبلاش ومواد التعبئة والتغليف الخاصة بها معتمدة بشهادة FSC (مجلس رعاية الغابات). وهذا يعني أن الخشب المستخدم لإنتاج هذه العناصر يأتي من غابات تُدار إدارةً مسؤولة بيئياً.



بوليستر معاد تدويره

يُنتج البوليستر المعاد تدويره من البلاستيك التقليدي في كونه يقلل من استخدام البترول البكر، كما يحول البلاستيك المستخدم من مدافن النفايات أو الذي ينتهي به المطاف في المحيط وهو فوق ذلك قابل لإعادة التدوير. يعاد تدوير 50% من إجمالي البوليستر الذي نستخدمه سبلاش، أي ما يعادل 28 مليون زجاجة بلاستيكية مصنوعة من بولي إيثيلين تريفثايليت PET.

جينز الدائم

يتطلب صنع قماش الجينز كميات كبيرة من المياه - بدءاً من زراعة القطن مروراً بصنع القماش ووصولاً إلى الغسيل في المراحل النهائية من الإنتاج. وتقليلاً لهذا التأثير السلبي، يُنتج كل دهن سبلاش باستخدام مواد أولية مستدامة وتقنيات الصديقة للبيئة في معالجة الملابس والتي تستخدم كمية أقل من المياه بنسبة 70% ومن الطاقة بنسبة 30%.

الحياة بعد الموضة

بدأت سبلاش في عام 2017 إدخال فكرة حاويات الملابس المستعملة في متاجرها ومكاتبها، واستطاعت منذ ذلك الحين جمع 15 طناً من الملابس غير المرغوب فيها. يجري فرز هذه الملابس ومن ثم إرسالها لإعادة استخدامها أو إعادة تدويرها لدى شركة محلية لإعادة تدوير المنسوجات، الأمر الذي يضمن ألا تُؤول الملابس في نهاية الأمر إلى مدافن النفايات وتُمنح فرصة جديدة في الحياة.

سي تي ماكس
فنادق

أزيلت الملاعب والأفلام البلاستيكية من جميع الغرف البالغ عددها 1,630 غرفة، واستبدلت بأدوات تحريك خشبية وأفلام رصاص. ويعاد تدوير النفايات في جميع المنشآت وأماكن المجموعة، مع استعمال صناديق للنفايات مرمّزة بالألوان في كل طابق. كما أن الاستثمار مستمر في التقنيات الموفرة للطاقة، مثل الإضاءة باستخدام مصابيح LED وأنظمة التحكم الآلي في الإضاءة وأجهزة توفير المياه وأنظمة تكييف الهواء.

كارلوتشيوز
القهوة البريطانية

يستخدم مطعم كارلوتشيوز Carluccio's الماصّات والأكياس الورقية في الإمارات، مع خطط للتخلص التدريجي من جميع الأدوات البلاستيكية التي تُستخدم لمرة واحدة فقط بحيث يشمل ذلك جميع أنحاء المنطقة. وقد دخل المطعم في عام 2019 في شراكة مع "أزرق"، وهي منظمة غير ربحية هدفها الحفاظ على البيئة، في مبادرة "استعمال أدوات أقل" #uselessutensils.

استطاع الطلاب من المدارس المحلية نتيجتها جمع أكثر من 30,000 من الأدوات البلاستيكية وتحولها إلى منحوتات، وذلك بهدف رفع مستوى الوعي حول التأثير السلبي للبلاستيك الذي يُستخدم لمرة واحدة.

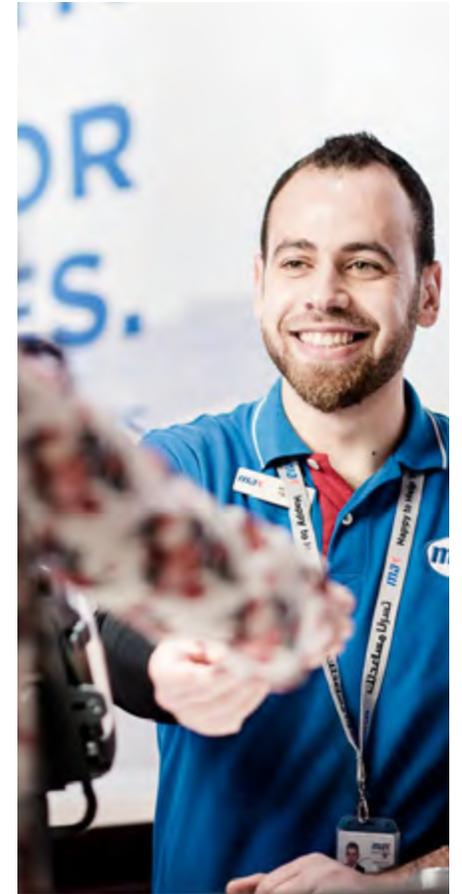
عملاؤنا

إن كان طفلاً صغيراً يلعب في فن سيتي أو شاباً تتسوق في لايف ستايل أو عروسين يشتريان أثاثاً من هوم سنتر لمنزلهما الأول أو عائلة تستمتع بتناول وجبة في أحد مطاعمنا، تبقى سعادة عملائنا هي جوهر أعمالنا وعلى رأس أولوياتنا. كما أننا نلتزم التزاماً تاماً بتقديم القيمة الاستثنائية لعملائنا، مع ضمان استمرارنا في الإصغاء لملاحظاتهم والتكيف مع احتياجاتهم.

تعدُّ برامج الولاء التي نَقَدُّها من أكبر برامج الولاء في الدول التي نعمل فيها، ومن أكثرها فاعليَّة.

ويهدف برنامجنا "شكراً" في الشرق الأوسط و"مكافآت لاندمارك" في الهند إلى تقديم مجموعة لا حصر لها من الامتيازات لأعضائنا.

يعكس البرنامج التزام مجموعة لاندمارك وكذلك شغفها بتعزيز علاقتها بالعملاء عبر علاماتها التجارية المتنوعة.



شكراً



10 MILLION MEMBERS

كانت لاندمارك الشرق الأوسط من أوائل الشركات التي دخلت مجال برامج الولاء في المنطقة، بعد إطلاقهم النسخة الأولى من برنامجنا "شكراً" في عام 1999.

واليوم، يعدُّ شكراً أكبر برنامج ولاء لشركات البيع بالتجزئة والضيافة في الشرق الأوسط، إذ يتجاوز عدد أعضائه الفعَّالين العشرة ملايين، بما يغطي ثماني دول و 2,000 متجر و 55 علامة تجارية، ويقدم مكافآت تشمل أكثر من مليون منتج.

يحصل الأعضاء على نقاط شكراً على مشترياتهم ثم ينفقونها للحصول على توفير فوري على جميع ما تقدّمه العلامات التجارية المختلفة للمجموعة، بما في ذلك الملابس والأحذية والإكسسوارات وصالونات التجميل والمنتجات الصحية والمفروشات المنزلية والإلكترونيات والرياضة والترفيه والمطاعم.

يمكن للعملاء التسجيل بسهولة في برنامج شكراً عبر موقعنا الإلكتروني shukran.com، عند إحدى نقاط البيع في أي متجر مشترك، أو من المواقع الإلكترونية والتطبيقات الخاصة بعلاماتنا التجارية، أو عبر تنزيل تطبيق شكراً المتوفر في متاجر تطبيقات آبل Apple وجوجل بلاي Google Play.

ويتعاون برنامج شكراً مع العملاء في مبادرات جمع التبرعات لصالح العديد من المنظمات غير الربحية.

LANDMARK
REWARDS

36 MILLION MEMBERS

أطلق برنامج مكافآت لاندمارك في عام 2001، وهو برنامج الولاء الذي نَقَدُّه في الهند، ويعدُّ أحد أكبر برامج الولاء لشركات البيع بالتجزئة في الدولة حيث يبلغ عدد أعضائه 36 مليون عضو كما يضم 350 متجراً مشاركاً.

يمكن للأعضاء كسب النقاط وإنفاقها والحصول على قسائم وعروض مخصّصة بالإضافة إلى إمكانية الوصول الحصري إلى عروض تزيينات نهاية الموسم.

كما يمكن لعدّة أفراد من العائلة أيضاً ربط حساباتهم للحصول على المزيد من المكافآت من خلال ميزة "حساب عائلي".

دخلنا أيضاً في شراكة مع "بادي" BUDDY، وهو تطبيق يُيسّر التفاعل مع العملاء داخل المتجر. إذ يمكن للعملاء مسح رموز QR عبر التطبيق والاتصال بحساب مكافآت لاندمارك ليتلقوا أنياً توصيات مخصّصة عن منتجات بالإضافة إلى العروض المتاحة.

ويمكن للعملاء الذين يستخدمون تطبيق "بادي" في متاجرنا كذلك استعمال برنامج "لايف ستايل إيدج" Lifestyle EDGE الذي يتطلب اشتراكاً يدفع فيه العملاء رسوماً سنوية مقابل الحصول على مزايا، مثل الأولوية في سداد الفواتير ومواقف السيارات المجانية وتوصيل بعض المنتجات إلى المنازل وعروض شهر ميلاد العميل إلى جانب قسائم هدايا تجريبية.



نظراً لأنه أصبح من الممكن الآن استعمال برنامجي الولاء "شكراً" و"مكافآت لاندمارك" عبر التطبيق أو رقم الهاتف المحمول للعمل، فقد ألغينا توزيع البطاقات المطبوعة في خطوة منا لاتخاذ مزيد من الإجراءات الصديقة للبيئة. وقد قلل ذلك من بصمتنا الكربونية إلى جانب كونه يتماشى مع استراتيجية المجموعة المتعلقة بالابتكار.

تضع مجموعة لاندمارك الكثير من اهتمامها في مستقبل البيع بالتجزئة، وقد كان جانب الابتكار والتكنولوجيا محور التركيز الأساسي للمجموعة في العقد الماضي مع التزامنا ببناء مجموعة لاندمارك قوية ومؤهلة للمستقبل عبر مختلف أوجه البيع بالتجزئة.

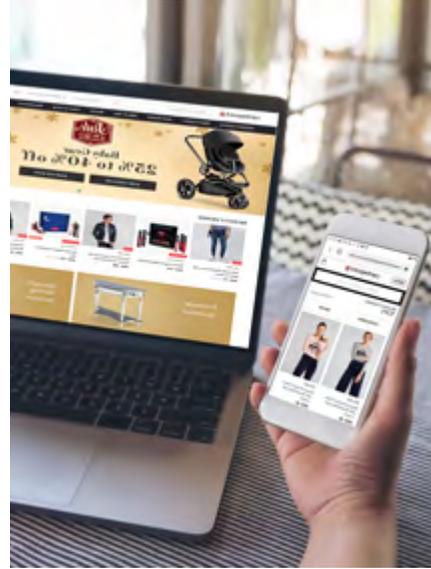
ونحن حالياً مستمرون في التقدم بخطى سريعة في مسيرة ابتكار قوية تبدأ من سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية وحتى تحليلات البيانات والقنوات المتعددة.

رحلتنا ذات القنوات المتعددة المتكاملة
تعتمد مجموعة لاندمارك نهج القنوات المتعددة المتكاملة من أجل توفير تجربة تسوق سلسة لعملائنا عبر منصات متعددة.

وقد استثمرنا منذ عام 2009 بكثرة في جوانب الابتكار والتجارة الإلكترونية وقنوات التسويق المتعددة المتكاملة، مع توفير إمكانية التسوق عبر الإنترنت لتسع من علامتنا التجارية الرائدة وإضافة أكثر من 150,000 وحدات حفظ المخزون (SKU) كل عام.

تقنية سلسلة الكتل (بلوك تشين)
في خطوة تقدّمية كبيرة في قطاع البيع بالتجزئة في الشرق الأوسط الذي يباشر في اعتماد تقنية سلسلة الكتل (بلوك تشين) blockchain، أتّمت مجموعة لاندمارك بالتعاون مع مصرف "إتش إس بي سي" HSBC صفقة هي الأولى من نوعها ربطت بين منصتي بلوك تشين، بنيت كل منهما بصورة مستقلة. وبذلك أصبح بإمكان المشاركين الرئيسيين على طول سلسلة التوريد الاطلاع على الوثائق وتتبع خطوات الشحنة ومسارها آتياً، الأمر الذي يقلل بالنتيجة إجمالي الوقت الذي يستغرقه إتمام المعاملة بما يصل إلى 12 يوماً، أي بخفض نسبته 40%، مما سيؤدي في النهاية إلى تقليل التكاليف. وقد ساعدت هذه التقنية أيضاً على تقليل استهلاك الورق، حيث تتطلب سلاسل توريد البيع بالتجزئة التقليدية أعداداً كبيرة من الوثائق الورقية.

إن الاستثمار الذي نضعه لخفض التكاليف يساعدنا بالنتيجة على تقديم قيمة أعلى لعملائنا، بصفتنا جهة بيع بالتجزئة لمنتجات منخفضة التكلفة، كما أن إبراز الطريقة التي



نُسهّم فيها مساعي دمج مختلف التقنيات المتكاملة في تسريع التجارة الدولية كان هو الأخر من المنجزات المرحلية بالغة الأهمية بالنسبة لنا ويعكس التزامنا بقيادة مسيرة التحول في قطاع البيع بالتجزئة.

"داتا لايز" (معامل البيانات)

تعمل "داتا لايز" (معامل البيانات) لدينا على تحليل أذواق العملاء وتفضيلاتهم وأنماط التسوق وسلوكهم وذلك باستعمال برمجيات التعلم الآلي machine-learning والمحرركات المتطورة للتنبؤ بحجم الطلب.

يتمثل الهدف من ذلك في تحسين تجربة التسوق عبر مساعدة عملائنا في العثور على المنتج الذي يريدونه، في الوقت الذي يريدونه فيه، وبالقياس والنمط واللون والمفضل لديهم، في متجرهم المفضل.

وقد عقد فريق "داتا لايز" في لاندمارك الشرق الأوسط أول قمة مشتركة بين لاندمارك والعملاء في عام 2019، تبادل خلالها قادة الأعمال من مختلف العلامات التجارية قصص النجاح وأفضل الممارسات التي تغطي مجموعة من المواضيع عبر الكلمات الرئيسية وحلقات النقاش ودراسات الحالة.

تقنية التعريف بالإشارات الراديوية RFID
طرحت شركتنا سبلاش وماكس هذا العام نظام التعريف بالإشارات الراديوية RFID للحصول على رؤية محسّنة بصورة كبيرة عن المخزون، وتوفير بيانات آتية عن موقع البضائع. يتماشى هذا مع اتجاه المجموعة لمواصلة الاستثمار في التقنيات التي تمنح عملائنا تجارب تسوق مصممة لهم خصيصاً وتلبي احتياجاتهم الفردية، كما أن المزيد من علامتنا التجارية ومتاجرنا هي بصدد اعتماد هذه التقنية في العام المقبل.

صافي نقاط الترويج

نستخدم أداة صافي نقاط الترويج Net Promoter Score (NPS) المعتمدة عالمياً من أجل قياس رضا العملاء وقياس التقدم الذي نحرزه في هذا المجال. ونتيح لنا هذه الأداة تحسين استراتيجيتنا للعملاء وإدخال المزيد من التطوير عليها وتحديد أهداف لزيادتها مستقبلاً.

أسبوع سعادة العملاء

علامتنا التجارية في دولة الإمارات، وتماشياً مع "اليوم العالمي للسعادة" الذي يأتي في شهر مارس من كل عام، نتطلع إلى الاحتفاء بعملائنا وتكريمهم بتقديم التجارب والمكافآت الفريدة في متاجرنا ومنافذ البيع عبر الإنترنت.

وقد تضمّن التفاعل مع العملاء، الذي جاء تحت عنوان رئيسي "سعادة بلا حدود" Happiness Unlimited، كرنفالات للأطفال في "محل الأطفال" Babyshop، وهدايا مفاجئة في سنزروبنت وماكس، وعروضاً مجانية للعملاء مثل "تغيير المظهر" makeover في لايف ستايل، وألعاب الركوب المختلفة للأطفال في فن سيتي والحلويات في مطعم "زفران" Zofran، بالإضافة إلى مجموعة من الأنشطة الممتعة الأخرى على مدى ثلاثة أيام. كما ننتهز المناسبة بالاستفادة من محافظتنا المتنوعة، لتنفيذ عمليات تعاون ما بين علامتنا التجارية تهدف إلى تقديم مزايا تسوق حصرية لعملائنا.

رؤية واحدة متكاملة للمخزون
تتيح تنفيذ الطلبات عبر الإنترنت من المتاجر بناءً على توفر المنتج في المخزون وقربه.

الأكشاك
يمكن للعملاء وكذلك الموظفين في المتاجر البحث في المخزون عبر الإنترنت للعثور على المنتجات أو المقاسات التي قد لا تتوفر في المتاجر. كما تنفذ عملية السداد باستخدام جهاز مدمج في الأكشاك للدفع بإدخال البطاقة والرمز السري chip and pin device.

انقر واستلم
يمكن للعملاء عبر الإنترنت شراء المنتجات من مواقعنا أو باستخدام تطبيقاتنا ثم استلامها من المتجر.

	التوصيل في اليوم نفسه يمكن للعملاء الذي يتسوقون عبر الإنترنت في دولة الإمارات استلام المنتجات في نفس اليوم.
	طرق أسهل للسداد يمكن للعملاء إجراء عمليات الدفع باستخدام Apple Pay في الإمارات والمملكة العربية السعودية. كما وفرنا كذلك خيار السداد بأقساط شهرية متساوية للطلبات التي لا تقل قيمتها عن 1,000 درهم إماراتي. وذلك لعملاء التسوق في كل من المتاجر وعبر الإنترنت في دولة الإمارات.
	الإرجاع إلى المتجر وفرنا للعملاء الذين يرغبون بإرجاع منتجات اشتروها عبر الإنترنت خيار تسليم المشتريات المرتجعة في المتجر.

مجتمعنا

نحن ملتزمون التزامًا راسخًا بإحداث تغيير إيجابي في المجتمعات التي نعيش ونعمل ضمنها. وندرك أن المجتمع مؤلف منا كما تقع على عاتقنا مسؤولية الإسهام في القضايا التي يمكننا فيها تعزيز تنمية المجتمع.

جوائز البصمة الرياضية

"لقد قمنا اليوم بتكريم مجموعة لاندمارك، الفائزة الأولى بجائزة البصمة الرياضية، التي تُنظم كجزء من بطولة ند الشبا الرياضية الهادفة إلى تشجيع العمل التطوعي والعمل الإنساني في الرياضة ... خالص الشكر والامتنان للسيد ميكي جاجتياني، مؤسس لاندمارك، على هذه الجهود المخلصة."

سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم
ولي عهد دبي ورئيس المجلس التنفيذي
بدولة الإمارات العربية المتحدة

وقد فازت المجموعة في عام 2019 بجائزة "البصمة الرياضية" الأولى على الإطلاق في الإمارات قدمها لنا سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي - في تقدير رائع وإشادة بجهود المجموعة في بناء الوعي وتعزيز الإجراءات الوقائية لمرض السكري على مدى عقد من الزمن.

"إن ما حقّقته مجموعة لاندمارك في السنوات العشر الماضية، ببناء الوعي حول مرض السكري وبدء اختبارات الجلوكوز في الدم عبر مبادرة "حارب السكري"، لهو جدير بالثناء بالفعل."

عبد الرزاق علي المدني
الرئيس - رئيس جمعية الإمارات للسكري -
المجموعة الخليجية لدراسة السكري، الإمارات

تنفّذ هذه المبادرة برامج على مدار العام، بالإضافة إلى فعاليات مجتمعية وحملات إعلامية للتوعية بكيفية التعامل مع مرض السكري والوقاية منه، وتصل إلى أكثر من 20 مليون شخص سنوياً.

تشمل الأنشطة الرئيسية التي تتضمنها المبادرة الخضوع لاختبار السكري واختبار مجاني لجلوكوز الدم وفعاليات "جت أكتيف" (تعزيز النشاط) Get Active المجتمعية للباقة البدنية، بالإضافة إلى جلسات الطهي الصحي، "إيت هيلثي" (الغذاء الصحي) Eat Healthy. ثم تتوّج أنشطة المبادرة بمسيرة "حارب السكري" التي تجرى في نوفمبر - الشهر العالمي لمرض السكري.

وقد أطلقنا في عام 2015 مسابقة "سوبر كيدز" الإبداعية SuperKidz كجزء من مبادرة "حارب السكري"، بهدف تعليم الأطفال كيفية العيش بأسلوب حياة صحي. كما عقدنا في الدورة الأخيرة للمسابقة عام 2018 شراكة مع مجموعة جيمس التعليمية GEMS Education بهدف الوصول إلى الطلاب في 48 مدرسة في أنحاء الإمارات.



يشارك عملاؤنا أيضاً في هذه المبادرة وتتاح لهم فرصة التبرع لهذه القضية في أكثر من 550 منفذ للبيع بالتجزئة والضيافة - خلال شهر نوفمبر، وذلك بالتعاون مع مؤسسة الجليّة.

استطاعت مبادرة "حارب السكري" منذ إطلاقها جمع ما يربو على مليون دولار أمريكي لرعاية مرضى السكري وللبحوث.

مبادرة "حارب السكري"



حارب السكري
مبادرة من مجموعة لاندمارك



مرض السكري مصنّف على أنه وباء أخذ في التزايد في جميع أنحاء العالم، إذ يقدر عدد المصابين بداء السكري بـ 415 مليون شخص، ومن المتوقع أن يرتفع هذا العدد بحلول عام 2040 ليصل إلى 642 مليون شخص.

وتبلغ نسبة المشخصين على أنهم مصابون بهذه الحالة والذين يعيشون في منطقة الشرق الأوسط والهند 20%، وهذا الرقم أخذ في التزايد بصورة تصاعديّة.

وقد أطلقت مجموعة لاندمارك في عام 2009 مبادرة "حارب السكري" بغاية نشر الوعي حول الوقاية من مرض السكري وكيفية التعامل معه. الهدف من ذلك هو تشجيع الناس على الخروج من منطقة راحتهم وإبراز الأثر الإيجابي بعيد المدى الذي يمكن أن تحدثه ممارسة الرياضة لمدة 30 دقيقة يومياً على صحتهم.

مبادرة "حارب السكري" بالأرقام | منذ 2009

أكثر من
100,000
مشارك بالمسيرة

11
مسيرة
"حارب
السكري"

الوصول إلى
أكثر من
300,000
طفل

أكثر من
500,000
اختبار مجاني
لجلوكوز الدم



أكثر من 100 شراكة
مع منظمات القطاع الخاص والعام



العمل التطوعي للموظفين

ساهم 220 من موظفينا بأكثر من 600 ساعة من العمل التطوعي خلال شهر رمضان في عام 2019، وذلك بالشراكة مع هيئة تنمية المجتمع في الشرق الأوسط، وفي مختلف أسواقنا حملات تنظيف الشاطئ وتوزيع وجبات إفطار الصائم ودعم مختلف المنظمات المحلية غير الربحية.



لقد استطعنا منذ عام 2012، وعبر تبرعات العملاء في المتاجر كل عام خلال شهر رمضان المبارك، جمع أكثر من 12 مليون درهم لمؤسسة "دبي العطاء".



توقفت عبير عن
الدراسة بسبب الحرب.

ساعدنا على اللحاق
بالأطفال من عمرها
من خلال إضافة
5 دراهم أو أكثر إلى
قيمة مشترياتك.

برنامج "شكراً" رمضان

أطلقنا في رمضان 2019 حملتنا المجتمعية الأولى التي شملت جميع أنحاء البلاد عبر برنامج الولاء شكراً. ويمكن للعملاء التبرع بنقاط مكافآت شكراً لصالح تسع منظمات مجتمعية موزعة في ثمانية من أسواقنا، وتتنوع أهدافها ما بين تعليم الأطفال والرعاية الصحية والتغذية ورعاية الأشخاص ذوي الإعاقة والمعونات الحياتية.

وقد جمع مليون عميل أكثر من 2 مليون درهم خلال الحملة الخيرية التي استمرت لمدة شهر.



"لطالما كان تمكين النساء السعوديات ليصبحن أكثر استقلالية اقتصادياً عبر المشاركة في سوق العمل أحد أهم أولويات مجموعتنا. ونحن ملتزمون التزاماً قوياً، على اعتبارنا إحدى جهات التوظيف الرائدة في القطاع الخاص في المنطقة، بالعمل مع السيدات السعوديات وإشراكهن وذلك عبر الاستثمار في تعليمهن وتدريبهن".

نبشاً جاجتباتي

مدير المجموعة، مجموعة لاندمارك

تعليم الأطفال

"دبي العطاء" Dubai Cares هي منظمة خيرية تركز على الإسهام في تحقيق هدف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة SDG رقم 4، والذي يهدف إلى ضمان الشمولية التعليم للجميع وجودته العالية. يتأثر ذلك بدعم البرامج المعنية بتنمية الطفولة في مراحلها المبكرة وإمكانية الوصول إلى التعليم الجيد بمراحلته الابتدائي والثانوي والتعليم والتدريب التقني والمهني للشباب.



لاندمارك الشرق الأوسط

الشباب والتوظيف

تضم منطقة الشرق الأوسط أكبر تعداد للشباب على مستوى العالم، حيث يمثل الأطفال والشباب (0-24 سنة) ما يقرب من نصف سكان المنطقة. ومع ذلك، فما تزال دول الخليج تواجه معدلات بطالة عالية بين الشباب. وتعتقد مجموعة لاندمارك أن هؤلاء الشباب يمتلكون القدرة على أن يصبحوا وكلاء للتغيير في مجتمعاتهم، وعلى العمل من أجل مستقبل أكثر ازدهاراً واستقراراً لأنفسهم ولمجتمعاتهم.

أقمنا في عام 2018 شراكة مع مبادرة "التعليم من أجل التوظيف" (EFE)، وهي منظمة غير ربحية تدرّب الشباب وتربطهم بالوظائف في جميع أنحاء الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.



كما طورت لاندمارك العربية برنامجاً مصمماً حسب الحاجة في المملكة العربية السعودية، فعلى الرغم من كون المواطنين السعوديات يمثلن 58% من طلاب الجامعات، لكنهن لا يشكلن سوى 16% فقط من القوى العاملة. وانطلاقاً من التزامنا بتوظيف النساء في قطاع البيع بالتجزئة، وتماشياً مع الرؤية السعودية 2030، فقد عملنا مع مبادرة "التعليم من أجل التوظيف" على تدريب 50 شابة سعودية من المجتمعات الأقل حظاً، تنتهي بفرصة الانضمام إلى قوتنا العاملة، حيث تبلغ نسبة العمالات لدينا من السعوديات 66% من إجمالي القوة العاملة.

وتنفذ لاندمارك العربية مبادرات أخرى تركز على المواهب السعودية، بما في ذلك التدريب أثناء العمل، وكذلك الشراكات مع الجامعات المحلية والمعارض المهنية.

تركز لاندمارك الهند على الرعاية الصحية الوقائية في المجتمعات المهمشة ضمن المناطق الحضرية في الهند.

ونقدم الدعم القوي والفحوصات الطبية وحمولات التوعية الصحية فيما يتعلق بالأمراض غير السارية عبر برامج مثل "جت أكتيف" Get Active، و"إبت هيلثي" Eat Healthy، و"لايف أهد" Life Ahead، بالإضافة إلى "حارب السكري".

كما تنفذ لاندمارك الهند إلى جانب ذلك مبادرات مختلفة للأطفال في المدارس العامة تهدف إلى تحسين جودة التعليم.

الرعاية الصحية الوقائية

يهدف برنامجنا الرئيسي، "جت أكتيف" Get Active، إلى نشر الوعي بالأمراض غير السارية عبر التعرف المبكر على أعراضها ومعالجتها، في المجتمعات المهمشة ضمن المناطق الحضرية في الهند. برنامج "جت أكتيف"، بالشراكة مع مؤسسة "شبكة أبولو تيلي هيلث" Apollo Telehealth Network، المؤسسة غير الربحية المتخصصة في تأسيس أنظمة التطبيب عن بُعد في المناطق الريفية، يقيم معسكرات فحص طبي مجاني لفقر الدم وارتفاع ضغط الدم والسكري وأمراض القلب والأوعية الدموية وعسر شحميات الدم في ست مدن في الهند، وقد فحص في إطار هذا البرنامج 1.15 مليون شخص منذ إنطلاقه في عام 2015.



دخلنا أيضًا في شراكة مع "نظام الصحة الأولي الحكومي" في مدينة ميسور Mysore الهندية ومع "صندوق كارناتاكا لتعزيز الصحة"، وهي منظمة غير ربحية تركز على الصحة والرفاه، بغرض تطبيق نموذج رعاية متكامل يتصدى لمشكلة الأمراض غير السارية بتحسين خدمات مراكز الصحة الأساسية الحضرية، وتأسيس مراكز صحة المجتمع، وتعزيز الوعي عبر التغيير السلوكي والتواصل. وقد نجحت هذه المبادرة حتى الآن في إحداث تأثير مباشر على حياة حوالي 100,000 شخص.



تمكين المرأة

نقدم، كجزء من برنامج "لايف أهد" وبالشراكة مع "شبكة أبولو تيلي هيلث غير الربحية"، التعليم للنساء اللاتي يعشن في المناطق المهمشة كي يصبحن بطلات في مجال الصحة المجتمعية. وقد أجريت منذ عام 2015 دورات تدريبية شملت 36,000 امرأة بمختلف اللغات الإقليمية. يتألف البرنامج من اختبارات سكر الدم للسيدات في المجتمع، تليها جلسات تدريبية تعزز نمط الحياة الصحي.

الأطفال والشباب

تعمل لاندمارك الهند أيضًا بالشراكة مع "إمباكت" IMPACT، وهي منظمة غير ربحية مكرسة لتعليم الفتيات، لدعم 300 فتاة غير مسجلة في المدارس عبر توفير تعليم ابتدائي عالي الجودة. وقد أنشئت مراكز تعليمية لتكون مكملة للمدارس الحكومية في محاولة لضمان توفير التعلم المستمر لهؤلاء الفتيات.



كما نعمل كذلك مع مؤسسة "أكشايا باترا" Akshaya Patra، وهي منظمة غير ربحية تدير برامج مدرسية في جميع أنحاء الهند، وقد قدمت وجبات مغذية لـ 35,000 طفل في المدارس الحكومية في جميع المناطق المحرومة. تشجع مبادرة "إبت هيلثي" الأطفال على مواصلة تعليمهم مع إعطائهم وجبة صحية.



الإغاثة في حالات الكوارث

تبرعت لاندمارك الهند في أغسطس 2018، جنبًا إلى جنب مع لاندمارك الشرق الأوسط، بأكثر من 400,000 دولار نقدًا لدعم المنظمات غير الربحية في الهند في الموقع، بما في ذلك مؤسسة "غونج" Goonj، من أجل المساعدة في تمويل إغاثة وتأهيل أكثر من 3,600 عائلة متضررة من الفيضانات في ولاية كيرالا.

كما نُقلت سلع أخرى بقيمة بلغت 400,000 دولار، وتشمل الأساسيات مثل البطانيات والمناشف، إلى جانب الأحذية والملابس للنساء والرجال والأطفال، إلى المنطقة المتضررة من الفيضانات عن طريق الهلال الأحمر الإماراتي.



تأسست "لايف فاوندیشن" (مؤسسة الحياة) في عام 2000، وكرست عملها لدعم الجهود التعليمية للحكومة الهندية مع التركيز على الصحة. وقد نمت المؤسسة لتغدو اليوم أكبر شريك تعليمي لمؤسسة البلدية في مومباي الكبرى ويمتد تأثيرها الإيجابي ليطال حياة أكثر من 2.3 مليون شخص.

التعليم

يمنح التعليم الأفراد فرصةً للتغلب على الفقر وعلى أوضاعهم الصعبة، وبناء سبل العيش الكريمة، والاستعداد بصورة أفضل لرعاية صحتهم. وتدعم "لايف فاوندیشن" نظام التعليم الحكومي كما تعزز العمل بمفهوم ("لنذهب إلى المدرسة").

مراكز المجتمع (العمر 6-3)

"أنجانواديس" Anganwadis هي مراكز مجتمعية تقدّم خدمات التعليم في مرحلة ما قبل المدرسة، كما تدير برامج صحية للأسر في المجتمعات المهمشة، ويوجد في الهند أكثر من مليون مركز "أنجانواديس"، 5,000 منها في مومباي، تعمل مؤسسة "لايف فاوندیشن" في أكثر من 2,300 مركز مزوّد بـ 4,600 معلمة ومساعدتي مدرستين.



المراكز المجتمعية

- العمل في أكثر من 2,300 مركز مع 4,600 معلم مما ينتج عنه تأثير إيجابي يطل 40,000 طفلًا
- أكثر من 900 برنامج تدريب لأكثر من 11,000 مراهقة
- تدريب أكثر من 2,000 سيدة لتكون إحدى القاتلات في برنامج "لايف"
- أكثر من 1,000 ورشة عمل لأكثر من 13,500 من الآباء



المدارس العامة

- إشراك 18,500 طالب في 58 مدرسة
- أكثر من 11,000 جلسة دراسية
- أكثر من 2,000 ورشة عمل تتعلق بالمهارات الحياتية
- أكثر من 2,000 من الجلسات الاستشارية



الصحة

- فحص أكثر من 12,500 مريض في 222 مخيما
- 300 أسرة مسجلة في بنك "لايف" للغذاء
- أكثر من 1,000 جلسة يوجا لأكثر من 22,000 طفل

- دروس "لايف": دروس تكميلية في اللغة الإنجليزية والرياضيات وتكنولوجيا المعلومات، والعمل على تحسين طرق التدريس.
- إرشاد الطلاب: التطوير الأكاديمي والمهني والشخصي مع إجراء اختبارات الكفاءة التفاضلية ووضع الخطط الفردية.
- دروس الكارثية: تعزيز الثقة والانضباط الذاتي والمهارات الاجتماعية.
- ورش عمل المهارات الحياتية: إشراك 128 مدرسة حكومية و 67,000 طالب في موضوعات مثل القيم والصحة والنظافة والبيئة.

الأطفال ذوي الإعاقة

- يعمل مدربو الحياة في جميع المدارس العامة للأطفال ذوي الإعاقة وعددها 17 في مومباي، ويديرون المعلمين على تقنيات الفصول الدراسية، وإدارة مجموعات الدعم وتنظيم الفعاليات على مدار السنة. كما تعمل مؤسسة "لايف فاوندیشن" بالشراكة مع مستشفى "ناير" Nair لتوفير جلسات العلاج الطبيعي وغيرها من الإجراءات الطبية.

روشني ROSHNI

- تسعى شركة "روشني" (ومعناها بالعربية السعادة والنور) إلى تحسين جودة التعليم المقدم للأطفال الذين يعيشون في دور الأيتام وبيوت الإنقاذ. وتعمل مؤسسة "لايف" بالاستفادة من برامجها التعليمية، في سبع مؤسسات، مع أكثر من 2,500 طفل، وتنظم أيضًا عروض الموسيقى والرقص وألعاب الخفة والمواهب.

الصحة

الصحة الجيدة هي أمرٌ جوهري لرفاه الشخص وتقدّمه اقتصاديًا، وتُظهر النتائج أن الطلاب الأكثر صحة عادةً ما يحققون أداءً أفضل في المدرسة. وتتقاطع البرامج الصحية لمؤسسة "لايف فاوندیشن" مع الجهود التعليمية في مراكز "أنجانواديس" التعليمية وفي المدارس العامة والمجتمعات المحيطة.



المخيمات الصحية

تعمل بالاشتراك مع مقدمي الرعاية الصحية لتنفيذ برامج مختلفة بما في ذلك معسكرات طب الأسنان ومعسكرات طب العيون وإجراءات الوقاية من فقر الدم والفحوصات الطبية الشاملة للمعلمين العاملين العاملين في مركز "أنجانواديس".

بنك "لايف" للغذاء

يقدم بنك "لايف" Life Food Bank الدعم لأكثر من 100 طفل من ذوي الإعاقة وأسرهم عبر توفير الإمدادات الغذائية الشهرية وإدارة مجموعات الدعم. وقد باشروا هذا العام العمل مع الأطفال الذين يعانون من حالات سوء التغذية الحادة، كما زودوا 128 عائلة بحزم غذائية وورش عمل. ويُنقل الأطفال في الحالات الخطيرة إلى المستشفيات الشريكة لمزيد من الإجراءات الطبية.

يوجا

تعدّ رياضة اليوجا أداةً فعّالة لتعزيز الصحة العقلية والجسدية، وهي مصمّمة للحد من التوتر وتحسين نوعية الحياة. تعمل مؤسسة "لايف" بالشراكة مع معهد "كيفالياهو" Kaivalyadhama لليوجا لتقديم جلسات يوجا في المدارس وفي دور الأيتام التي يعملون فيها.

الحفلة الوردية من فيتنس فيرست

يقيم مركز "فيتنس فيرست" الصحي في شهر أكتوبر من كل عام "الحفلة الوردية" بمناسبة "شهر التوعية بسرطان الثدي" وذلك في دول الإمارات والمملكة العربية السعودية والبحرين والكويت وقطر والأردن. وهذه الفعالية مفتوحة لجميع النساء والأطفال، وهي عبارة عن جلسة رياضة "رومبا" مجانية متواصلة بلا انقطاع بقيادة مدربي فيتنس فيرست المعتمدين، للاحتفال وتكريم الأصدقاء والعائلة الذين يعانون من سرطان الثدي أو مزوا بهذه التجربة الصعبة سابقاً. يرحب مركز "فيتنس فيرست" أيضاً بالسيدات طوال شهر أكتوبر حيث يتيح لهن إمكانية استخدام أي نادٍ من نواديه للتدريب مجاناً.

Fitness First
فيتنس فيرست



منحة "شومارت" SHOEMART

تعاونت علامة "شومارت" منذ عام 2017 مع القناة الإذاعية رقم 4 (Channel 4 Radio) لدعم تعليم الطلاب عبر إعطاء منحة دراسية. وتقدّم هذه المنحة سنوياً خلال موسم العودة إلى المدارس، كما تتجاوز قيمتها 5,000 دولار.

شومارت

حملة مكافحة تلوث الهواء
#BeatAirPollution من لايف ستايل
وماكس وهوم سنتر وإيزي باي

أطلقنا في يونيو 2019 حملة مكافحة تلوث الهواء التي يشار إليها بالوسم #BeatAirPollution كجزء من يوم البيئة العالمي. شارك في الحملة 6,400 موظف وزرعت أكثر من 5,000 شتلة في مواقع مختلفة في الهند. كما أنشئت إلى جانب ذلك غابة حضرية صغيرة بالقرب من بحيرة "بيلاندور" Bellandur في بنغالور.



موسم الفرح من "سبار" SPAR

تعاونت علامة "سبار" منذ عام 2017 مع العملاء وقرى "إس أو إس" للأطفال في الهند SOS Children's Villages India. وهي منظمة غير ربحية توفر منازل بديلة وشبكة دعم للأطفال فاقدى الرعاية الأبوية المناسبة. وقد تبرع العملاء في الفترة التي تسبق عيد الميلاد بما وصل إلى 40,000 هدية، وهو ضعف العدد عن العام السابق، ووُزعت بعد ذلك على 7,200 طفل.



"فن داي سنديا" (الأحد يوم المرح)
من لاندمارك للترفيه
Funday Sunday

بدأنا إطلاق فعاليات "فن داي سنديا" منذ أكثر من عقد مضى، ويقام مرة واحدة في الشهر حيث يزور الأطفال ذوي الإعاقة مرافق اللعب لدينا في كل من "فن سيتي" و"فن فيل" و"فن ووركس" - في جميع أنحاء دولة الإمارات للاستمتاع بيوم ممتع من المرح واللعب. لقد رحبنا بالأطفال من مختلف المراكز بما في ذلك مركز الشروق والنور ومؤسسة زايد، و"مركز سيف للتوحد ومتلازمة الأسبرجر"، ومركز "سينسيسز" Senses دبي ومركز راشد بالإضافة إلى مجموعة دعم عائلات الاحتياجات الخاصة Special Families Support Group.



سلامة الطفل أولاً من "محل الأطفال"

أطلقت حملة "سلامة الطفل أولاً" في عام 2005 وتهدف للتأكيد على أهمية سلامة الأطفال أثناء السفر، وهي معتمدة من قبل هيئة الطرق والمواصلات في دبي (RTA) وهيئة الصحة في أبوظبي وشرطة عمان السلطانية. وقد اتسع نطاق عملها وأهدافها لتتجاوز اليوم السلامة على الطرق فتشمل المخاوف المتعلقة بالسلامة والمخاطر المحتملة في المنزل والمدرسة وغيرها من الأماكن العامة.



"بينك إيت ناو" Pink It Now من لايف ستايل

قامت علامة لايف ستايل في عام 2019، وخلال شهر التوعية بسرطان الثدي في أكتوبر، بالدخول في شراكة مع مستشفى زليخة لإطلاق مبادرة "بينك إيت ناو"، وهي حملة لزيادة الوعي حول سرطان الثدي وأهمية الكشف المبكر. وقد قُدّمت في إطار هذه الحملة فحوصات واستشارات مجانية خلال هذه الفترة، شملت موظفاتنا واستفادت منها بالمجمل أكثر من 7,600 امرأة.



الأخلاق والامتثال

قيمنا تُمثل الأساس الذي تركز عليه مجموعة لاندمارك، وهي تحدّد جوهرنا وهويّتنا. ونحن عازمون على العمل وفق هذه القيم والالتزام التام بها وتعزيز الثقافة الأخلاقية بين فرق العمل لدينا، وكذلك مع عملائنا وشركائنا والمجتمع ككل. كما أننا لا نلتزم باللوائح الوطنية في الأسواق التي نعمل ضمنها فحسب، بل نسعى جاهدين لتجاوز حدود مجرد الامتثال بهذه اللوائح، وإظهار التزام أبعد من ذلك عبر القيادة بنزاهة واحترام.



تساعدنا معاييرنا وسياساتنا وإجراءاتنا على دمج قيمنا بالنسبة لجميع موظفينا وعملائنا وأصحاب المصلحة لدينا، وعلى تعزيز ثقافة الثقة المتبادلة.

ونحن حريصون على الالتزام بممارسة الأعمال التجارية بالطريقة الصحيحة من خلال الامتثال للقانون وتعزيز السلوك الأخلاقي الذي يتأتى من القيادة بنزاهة.

مدونة قواعد السلوك

تحدد مدونة قواعد السلوك وأخلاقيات العمل الخاصة بمجموعة لاندمارك الطريقة التي يتصرف بها كل منا بصفته ممثل لمجموعة لاندمارك. وترتكز المدونة على مبادئ رئيسيين من احترام بعضنا البعض والشفافية، وتعدّ دليلًا إرشاديًا يساعد الموظفين على اتخاذ القرارات الصحيحة الخاصة بالأعمال وعلى أن نكون نموذجًا حيًا لقيمنا.

قنوات التظلم

حرصًا منا على إرساء بيئة عمل متساوية وعادلة وشفافة، نوفر لموظفينا قنوات متعددة للتظلم تضمن السرية التامة والحماية من أية محاولات للانتقام.

ويُشجّع الموظفون الذين يعتقدون أنهم أنفسهم قد عانوا من أي شكل من أشكال الظلم أو المضايقة أو الإساءات، أو أنهم شهدوا حدوثها، على تقديم شكوى لدى مكتب المساعدة والإصغاء.

كما يقدم مكتب المساعدة رقمًا مجانيًا وعنوان بريد إلكتروني ومنصة دردشة متاحة لجميع الموظفين.



سياسة الإبلاغ عن المخالفات والتجاوزات

تشجّع سياسة الإبلاغ عن المخالفات والتجاوزات الموظفين على الإبلاغ عن أي انتهاكات محتملة تتعلق بالأخلاقيات أو النزاهة بطريقة سرية تضمن تجنيبهم خطر أي إجراء انتقامي.

منع التحرش

نلتزم التزامًا تامًا بتوفير مكان عمل آمن وخالي من المضايقة لجميع موظفينا. ولا تتسامح المؤسسة مطلقًا مع أي شكل من أشكال المضايقة، كما يتم التعامل فورًا مع أي حالات جرى الإبلاغ عنها.

وقد قمنا إلى جانب وضع السياسات الخاصة بالتحرش بتشكيل لجنة منع التحرش الجنسي (POSH) المسؤولة عن النظر في الحالات المعروضة وتقديم الإجراءات التأديبية المناسبة.

تتألف اللجنة من مزيج من الجنسين مع تمثيل من مختلف شركاتنا والأقسام الوظيفية، وذلك لضمان الحياد والإنصاف في جميع الحالات.

سياسة إدارة العواقب

إن اعتماد ممارسات قوية وشفافة ومتسقة لإدارة عواقب عدم الامتثال لسياساتنا هو أولوية مهمة بالنسبة لنا.

وتحدّد الإرشادات التي وضعناها لإدارة العواقب البروتوكول المطلوب والنتائج التأديبية اللازمة لأي حوادث تقع في مكان العمل، بما في ذلك شكاوى الموظفين والتحرش الجنسي والقضايا التأديبية وانتهاكات مدونة قواعد السلوك ومنع الخسائر.

السياسة الخاصة بالهدايا والضيافة والترفيه

يمكن للهدايا والامتيازات أن تؤثر على استقلاليتنا في اتخاذ قرارات العمل السليمة. لذا فنحن حريصون على التأكد دائمًا من أن أي عروض أو قبول لا يضر بالمجموعة ويتوافق مع قواعد السلوك الخاصة بنا.

معاملات مالية تتسم بالشفافية

تمثل مجموعة لاندمارك لجميع القوانيين التي تحظر غسل الأموال أو التمويل في أغراض غير قانونية أو غير مشروعة.

ونحن حريصون على ضمان إجراء الأعمال التجارية مع شركاء الأعمال ذوي السمعة الطيبة. ونحقق ذلك عن طريق الحصول على جميع معلومات التعريف المطلوبة لتأكيد هوية الشخص الذي سننشئ معه علاقات تجارية، أو سنفتح حسابًا له أو لديه، أو سنقوم بإجراء معاملة تجارية مهمة معه.

موظفونا متيقظون دائمًا ويتوقع منهم الإبلاغ عن أي نشاط غير عادي أو مشبوه، أو عن طلبات من شركاء الأعمال المحتملين للحصول على مدفوعات نقدية أو شروط دفع أخرى غير عادية.



السياسة الخاصة بتضارب المصالح

ينشأ التضارب في المصالح عندما تتعارض مصلحتنا الشخصية مع قدرتنا على اتخاذ قرارات تفيد المجموعة. ومحاكمتنا المستقلة في جميع الحالات التي تنشأ هي إحدى أهم أصولنا. لذا نحرص دائمًا على تجنب أي نشاط أو مصلحة أو ارتباط يتعارض مع استقلاليتنا في إصدار حكم بصّب في مصلحة مجموعة لاندمارك، أو يمكن أن يخل بهذه الاستقلالية.

”طريقة ممارستنا لأعمالنا تكون بقدر أهمية ما نفعله من أجل أعمالنا“

ميكي جاجتياي
الرئيس المؤسس لمجموعة لاندمارك

الملحقات



العلاقات مع أصحاب المصلحة ■

حدود الأثر ■

فهرس المحتوى الخاص بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI ■

العلاقات مع أصحاب المصلحة

قررنا في عام 2019 ترجمة إطار الاستدامة الخاص بنا إلى مؤشرات أداء رئيسية ملموسة وقابلة للقياس موزعة على مدى السنوات الخمس المقبلة. وقد شارك في هذا إنجاز هذا العمل المئات من أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين، وجميع أقسام المجموعة تقريباً، بالإضافة إلى أكبر علامتنا التجارية في الهند والشرق الأوسط.

وبوض الوصف أدناه الخطوات التي اتخذناها لإنشاء خارطة طريق تكامل الاستدامة.

مجموعة أصحاب المصلحة	طرق المشاركة	الوتيرة	الموضوعات ذات الصلة بالاستدامة لدى أصحاب المصلحة
شركاؤنا	<ul style="list-style-type: none"> اختيار الموردين وتهيئتهم اجتماعات مناقشة التقدم المحرز رسائل البريد الإلكتروني والمكالمات الهاتفية والاجتماعات فعاليات الشكر والتقدير 	<ul style="list-style-type: none"> متواصل عند الطلب متواصل 	<ul style="list-style-type: none"> حقوق الإنسان والعمال الصحة والسلامة والرفاه ممارسات الشراء المسؤولة "
بيئتنا	<ul style="list-style-type: none"> رصد بصمتنا البيئية تناول قضية الاقتصاد الدائري في مجال الأرباب الحصول على المواد بأسلوب صديق للبيئة الحفاظ على الموارد الطبيعية فريق الاستدامة 	<ul style="list-style-type: none"> متواصل 	<ul style="list-style-type: none"> إدارة البصمة الكربونية الاقتصاد الدائري في مجال الأرباب كفاءة استهلاك الطاقة مواد من مصادر تلتزم المعايير الأخلاقية إدارة المواد الكيميائية والنفايات الطاقة المتجددة إدارة استهلاك المياه
عملاؤنا	<ul style="list-style-type: none"> فرق خدمة العملاء المتخصصة المتاجر ومنافذ البيع ومراكز التسوق وعبر الإنترنت شبكات التواصل الاجتماعي استطلاعات رضا العملاء مراكز الاتصالات ورسائل البريد الإلكتروني والمكالمات الهاتفية الإعلانات والعروض الترويجية والبيانات الصحفية برامج الولاء 	<ul style="list-style-type: none"> متواصل 	<ul style="list-style-type: none"> المنتجات المستدامة مواد من مصادر تلتزم المعايير الأخلاقية الابتكار الرقمي دمج قنوات المبيعات خدمة العملاء وسرعة الاستجابة التسويق المسؤول جودة المنتج وسماته المتعلقة بالصحة والسلامة
مجتمعنا	<ul style="list-style-type: none"> برامج ومبادرات المجتمع التعاون مع المنظمات غير الحكومية الفعاليات وشبكات التواصل الاجتماعي الأعمال الخيرية والرعاية المؤسسية للفعاليات " 	<ul style="list-style-type: none"> متواصل 	<ul style="list-style-type: none"> تطوير المجتمع التنوع والإدماج
موظفونا	<ul style="list-style-type: none"> استطلاعات مشاركة الموظفين برامج التدريب والتطوير الاتصالات الداخلية برامج العمل التطوعي الاجتماعات الثنائية البريد الإلكتروني والمكالمات وبرامج المراسلة الفورية برامج إدارة الأداء 	<ul style="list-style-type: none"> متواصل 	<ul style="list-style-type: none"> التنوع والإدماج حقوق الإنسان والعمال الصحة والسلامة والرفاه الأجور العادلة وبيئة العمل اللائقة استقطاب المواهب والاحتفاظ بها تنمية رأس المال البشري تطوير المجتمع

الصفحة	حدود التأثير	البند ذات الأهمية
29	خارج المؤسسة	رعاية الحيوان والتنوع البيولوجي
17-22	داخل المؤسسة وخارجها	استقطاب المواهب والاحتفاظ بها
27	داخل المؤسسة	البصمة الكربونية
28	داخل المؤسسة	إدارة المواد الكيميائية والنفايات
23-29	خارج المؤسسة	الاقتصاد الدائري
33-38	خارج المؤسسة	التطوير المجتمعي
30-32	داخل المؤسسة وخارجها	خدمة العملاء وسرعة الاستجابة
32	داخل المؤسسة وخارجها	الابتكار الرقمي
33-38, 18	داخل المؤسسة وخارجها	التنوع والإدماج
27	داخل المؤسسة	كفاءة استخدام الطاقة
17-22	داخل المؤسسة	الأجور العادلة وبيئة العمل اللائقة
22-25	داخل المؤسسة وخارجها	الصحة والسلامة والرفاه
24	داخل المؤسسة وخارجها	حقوق الإنسان والعمالة
21	داخل المؤسسة	تنمية رأس المال البشري
32	داخل المؤسسة وخارجها	دمج قنوات المبيعات
18	داخل المؤسسة وخارجها	التوطين
23-29	داخل المؤسسة وخارجها	التعبئة والتغليف
23-25	خارج المؤسسة	جودة المنتج وسماته المرتبطة بالصحة والسلامة
23-29	خارج المؤسسة	مواد معاد تدويرها/ من مصادر مستدامة
27	داخل المؤسسة	الطاقة المتجددة
32	داخل المؤسسة وخارجها	التسويق المسؤول
24	خارج المؤسسة	ممارسات الشراء المسؤولة
29	داخل المؤسسة وخارجها	المنتجات المستدامة
24-25	خارج المؤسسة	الشفافية وإمكانية التعقب
28	داخل المؤسسة	المياه
		البند ذات الأهمية الموافقة لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI
		التنوع البيولوجي
		التوظيف
		الطاقة
		المخلفات السائلة والنفايات
		المواد / المخلفات السائلة والنفايات
		المجتمعات المحلية
		إفصاحات عامة (الملف المؤسسي - حجم المؤسسة)
		إفصاحات عامة (الملف المؤسسي - حجم المؤسسة)
		التوظيف / التنوع وتكافؤ الفرص / المجتمعات المحليّة
		الطاقة
		التوظيف، المجتمعات المحلية
		التوظيف / الصحة والسلامة المهنية / التقييم الاجتماعي للموردين
		عمالة الأطفال / العمل القسري أو الإجباري / تقييم حقوق الإنسان / التقييم الاجتماعي للموردين
		التوظيف
		إفصاحات عامة (الملف المؤسسي - حجم المؤسسة)
		التوظيف / التنوع وتكافؤ الفرص
		المواد
		المواد / التسويق والتصنيف
		المواد
		الطاقة
		التسويق والتصنيف
		الممارسات الخاصة بالشراء
		المواد
		الممارسات الخاصة بالشراء
		المياه

فهرس المحتوى الخاص بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI



بالنسبة لخدمات الإفصاح عن الأهمية النسبية، راجعت خدمات المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI ووضح عرض فهرس المحتوى الخاص بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير وتتماشى الأرقام المرجعية للإفصاحات 102-40 إلى 102-49 مع الأقسام المناسبة في نص التقرير. وقد نُفذت هذه الخدمة على النسخة الإنجليزية من التقرير.

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحات أو الروابط الإلكترونية	الفصل	الهدف	مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة
--	---------	--	-------	-------	-------------------------------------

GRI 101: الأساس 2016

إفصاحات عامة الملف المؤسسي

رقم (أرقام) الصفحات أو الروابط الإلكترونية	الفصل	الهدف	مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة
102-1 اسم المؤسسة	5	لمحة عامة	لا توجد متطلبات معينة بالنسبة للتقرير الخاص بالتقدم المحرز
102-2 الأنشطة والعلامات التجارية والمنتجات والخدمات	10, 8, 7, 5	لمحة عامة	
102-3 موقع المقر الرئيسي	5	موظفونا	
102-4 موقع العمليات التشغيلية	5	شركاؤنا	
102-5 الملكية والشكل القانوني	18, 6	لمحة عام / الأخلاقيات والامتثال	
102-6 الأسواق المخدّمة	5	لمحة عامة	
102-7 حجم المؤسسة	5	موظفونا	
102-8 معلومات حول الموظفين وغيرهم من العاملين	16	شركاؤنا	
102-9 سلسلة التوريد	23	لمحة عامة	
102-10 التغييرات الهامة في المؤسسة وسلسلة التوريد الخاصة بها	4	الأخلاقيات والامتثال	
102-11 المبدأ أو النهج الاحترازي	39	بيئتنا / مجتمعنا	
102-12 مبادرات خارجية	33, 26	بيئتنا / نهجنا في إدارة الاستدامة	
102-13 العضويات والارتباطات	29		

الاستراتيجية

14-102 بيان من أحد كبار صناع القرار	4	لمحة عامة	بيان بالدعم المستمر
15-102 أهم التأثيرات والمخاطر والفرص	4		

الأخلاقيات والنزاهة

102-16 القيم والمبادئ والمعايير وقواعد السلوك	40, 5	لمحة عام / الأخلاقيات والامتثال	لا توجد متطلبات معينة بالنسبة للتقرير الخاص بالتقدم المحرز
17-102 آليات النصح والارشاد والشؤون المثيرة للقلق بالنسبة للأخلاقيات	40	الأخلاقيات والامتثال	

الحكومة

18-102 هيكل الحكومة	6	لمحة عامة	المبادئ 1-10
19-102 تفويض السلطات	6		
20-102 مسؤولية المستوى التنفيذي بالنسبة للمواضيع الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	6		
21-102 استشارة أصحاب المصلحة في المواضيع الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	12	نهجنا في إدارة الاستدامة	
22-102 تشكيلة أعلى هيئة حوكمة ولجانها	6		
23-102 رئيس أعلى هيئة حوكمة	6	لمحة عامة	
24-102 ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	6		
25-102 تضارب المصالح	40	الأخلاقيات والامتثال	
30-102 فاعلية العمليات الخاصة بإدارة المخاطر	40		
31-102 مراجعة المواضيع الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	12	نهجنا في إدارة الاستدامة	

لمحة عامة	مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة	الحذف	رقم (أرقام) الصفحات أو الروابط الإلكترونية	الفصل	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	
إشراك أصحاب المصلحة							
نهجنا في إدارة الاستدامة	المبادئ 1-10	الملحق	42	المفوضية الحكومية غير متبوع بها في الزمات القومية المتحدة	40-102 قائمة بمجموعات أصحاب المصلحة	GRI 102، إفصاحات عامه 2016	
موظفونا			42		41-102 اتفاقيات المفاوضة الجماعية		
شركاؤنا			42		42-102 تحديد أصحاب المصلحة واختيارهم		
بيئتنا			42		43-102 نهج إشراك أصحاب المصلحة		
عملاؤنا					44-102 أهم المواضيع والشؤون المثيرة للقلق المطروحة		
مجتمعنا							
الأخلاقيات والامتثال							
إعداد التقارير							
عملنا	لا توجد متطلبات معينة بالنسبة للتقرير الخاص بالانقراض المحرز	لمحة عامة	8, 7, 3		45-102 الكيانات المشمولة في البيانات المالية الموحدة	GRI 102، إفصاحات عامه 2016	
بيئتنا		الملحق	43		46-102 تحديد محتوى التقارير ونطاق البنود		
عملاؤنا		نهجنا في إدارة الاستدامة	12		47-102 قائمة البنود ذات الأهمية		
مجتمعنا		لمحة عامة		3			48-102 إعادة صياغة المعلومات
الأخلاقيات والامتثال				3			49-102 تغييرات في إعداد التقارير
المحافظات				3			50-102 فترة إعداد وتقديم التقارير
				3			51-102 تاريخ التقرير الأحدث
				3			52-102 دورة إعداد التقارير
				3			53-102 جهة الاتصال للأستئنة المتعلقة بالتقارير
			3		54-102 مطالبات بإعداد التقارير وفقاً لمعايير		
		44		55-102 فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير			
		لمحة عامة	3		56-102 الضمان الخارجي GRI		
GRI 200 سلسلة المعيار الاقتصادي							
مكافحة الفساد							
المحافظات	المبادئ 1-10	شركاؤنا	23		103-1 شرح للبيد الهام ونطاقه	GRI 103، النهج الإداري 2016	
			23		103-2 النهج الإداري ومكوناته		
			23		103-3 تقييم النهج الإداري		
			24		205-1 عمليات جرى تقييمها بالنسبة للمخاطر المرتبطة بالفساد	GRI 205، مكافحة الفساد 2016	
			24		2-205 التواصل والتدريب بشأن السياسات والإجراءات الخاصة بمكافحة الفساد		
GRI 300 سلسلة المعايير البيئية							
الطاقة							
المحافظات	المبادئ 7, 8, 9	بيئتنا	27		103-1 شرح للبيد الهام ونطاقه	GRI 103، النهج الإداري 2016	
			27		103-2 النهج الإداري ومكوناته		
			27		103-3 تقييم النهج الإداري		
			27		1-302 استهلاك الطاقة في المؤسسة	GRI 302، الطاقة 2016	
			27		4-302 خفض استهلاك الطاقة		
المياه							
المحافظات	المبادئ 7, 8, 9	بيئتنا	28		103-1 شرح للبيد الهام ونطاقه	GRI 103، النهج الإداري 2016	
			28		103-2 النهج الإداري ومكوناته		
			28		103-3 تقييم النهج الإداري		
			28		303-1 استخراج المياه بحسب المصدر	GRI 303، المياه 2016	

لمحة عامة	مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة	الحذف	الفصل	رقم (أرقام) الصفحات أو الروابط الإلكترونية	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
الانبعاثات						
نهجنا في إدارة الاستدامة	المبادئ 7، 8، 9		بيئتنا	27	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	GRI 103 النهج الإداري 2016
				27	103-2 النهج الإداري ومكوناته	
				27	103-3 تقييم النهج الإداري	
				27	1-305 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	GRI 305 الانبعاثات 2016
				27	2-305 انبعاثات غازات الدفيئة غير مباشرة المرتبطة بالطاقة (النطاق 2)	
27	3-305 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة غير ذلك (النطاق 3)					
المخلفات السائلة والنفايات						
موظفونا	المبادئ 7، 8، 9		بيئتنا	28	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	GRI 103 النهج الإداري 2016
				28	103-2 النهج الإداري ومكوناته	
				28	103-3 تقييم النهج الإداري	
				28	2-306 للنفايات حسب النوع وطريقة التخلص منها	GRI 306 المخلفات السائلة والنفايات 2016
التقييم البيئي للموردين						
شركاؤنا	المبادئ 7، 8، 9		شركاؤنا	24	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	GRI 103 النهج الإداري 2016
				24	103-2 النهج الإداري ومكوناته	
				24	103-3 تقييم النهج الإداري	
				24	308-1 الموردون الجدد الذين اختيروا وفقاً للمعايير البيئية	GRI 308 التقييم البيئي للموردين 2016
GRI 400 سلسلة المعايير الاجتماعية						
التوظيف						
عملنا	المبادئ 7، 8، 9		موظفونا	16	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	GRI 103 النهج الإداري 2016
				16	103-2 النهج الإداري ومكوناته	
				16	103-3 تقييم النهج الإداري	
				17	1-401 التعيينات الجديدة ومعدل دوران الموظفين	GRI 401 التوظيف 2016
				20، 19	2-401 المزايا المقدمة لموظفي الدوام الكامل التي لا تقدم لموظفي الدوام الجزئي أو المؤقتين	
الصحة والسلامة المهنية						
مجتمعنا	المبادئ 6		موظفونا	22	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	GRI 103 النهج الإداري 2016
				22	103-2 النهج الإداري ومكوناته	
				22	103-3 تقييم النهج الإداري	
				22	403-1 تمثيل العاملين في لجان الصحة والسلامة الرسمية المشتركة بين الإدارة والعاملين	GRI 403 الصحة والسلامة المهنية 2016
				22	2-403 أنواع ودرجات الإصابات، والأمراض المهنية، والأيام الضائعة والتغيب، وعدد الوفيات المرتبطة بالعمل	
التعليم والتدريب						
المملكات	المبادئ 6		موظفونا	21	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	GRI 103 النهج الإداري 2016
				21	103-2 النهج الإداري ومكوناته	
				21	103-3 تقييم النهج الإداري	
				21	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	GRI 404 التعليم والتدريب 2016
				21	2-404 برامج تطوير مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	

التنوع وتكافؤ الفرص

مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة	الحذف	رقم (أرقام) الصفحات أو الروابط الإلكترونية	الفصل	الإفصاح
لمحة عامة		18		103-1 شرح للبند الهام ونطاقه
		18		103-2 النهج الإداري ومكوناته
		18	موظفونا	103-3 تقييم النهج الإداري
		18		1-405 التنوع في هيئات الحوكمة وفي الموظفين
نهجنا في إدارة الاستدامة	المبدأ 6			GRI 103 النهج الإداري 2016
موظفونا				GRI 405، التنوع وتكافؤ الفرص 2016

تقييم حقوق الإنسان

شركاؤنا	المبدأ 2	شركاؤنا	24	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	GRI 103 النهج الإداري 2016
			24	103-2 النهج الإداري ومكوناته	
			24	103-3 تقييم النهج الإداري	
			24	1-412 العمليات التي خضعت للمراجعات الخاصة بحقوق الإنسان أو تقييمات الأثر	GRI 412، تقييم حقوق الإنسان 2016
بيئتنا					

المجتمعات المحلية

عملاؤنا	المبدأ 1	مجتمعنا	33	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	GRI 103 النهج الإداري 2016
			33	103-2 النهج الإداري ومكوناته	
			33	103-3 تقييم النهج الإداري	
			34	1-413 العمليات التي تتضمن إشراك المجتمعات المحلية، وتقييمات للأثر، وبرامج تطوير	GRI 413، المجتمعات المحلية 2016
مجتمعنا					

التقييم الاجتماعي للموردين

الأخلاقيات والامتثال	المبدأ 1	شركاؤنا	24	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	GRI 103 النهج الإداري 2016
			24	103-2 النهج الإداري ومكوناته	
			24	103-3 تقييم النهج الإداري	
			24	1-414 الموردون الجدد الذين جرى فرزهم باستخدام معايير اجتماعية	GRI 414، التقييم الاجتماعي للموردين 2016

التسويق والتصنيف

الملفات	لا توجد متطلبات معينة بالنسبة للتقرير الخاص بالتقدم المحرز	عملاؤنا	30	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	GRI 103 النهج الإداري 2016
			30	103-2 النهج الإداري ومكوناته	
			30	103-3 تقييم النهج الإداري	
			32	1-417-1 المتطلبات المتعلقة بمعلومات المنتجات والخدمات والتصنيف	GRI 417، التسويق والتصنيف 2016



تقرير الاستدامة 2018 - 2019