

لولو
التجزئة



نماء مسؤول

تشكيل عالم مستدام



تقرير الممارسات البيئية
والاجتماعية والحوكمة لعام
2024



محتويات التقرير

60	تعزيز المساءلة من خلال الحوكمة	4	حول هذا التقرير
62	التمسك بالحوكمة المسؤولة	5	رسالة من القيادة
64	تعزيز ثقافة الأخلاق والنزاهة	5	مقدمة من رئيس مجلس الإدارة
66	بناء سلسلة توريد مسؤولة ومرنة	6	رسالة من الرئيس التنفيذي
68	حماية خصوصية العملاء و أمن البيانات	8	رسالة من الرئيس التنفيذي للاستدامة
69	الملاحق	9	نظرة عامة عن لولو للتجزئة
70	فهرست، علاقة، دلالة، دليل مضمون، محتوى، قدر، موافقة معايير GRI	9	عن لولو للتجزئة
78	إفصاحات ADX ESG	10	نطاقنا وعملياتنا
		12	الشهادات والجوائز
		16	الجوائز و الإنجازات
		18	أبرز أحداث عام 2024 في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية
		20	الاستدامة في جوهرنا
		21	دفع الاستدامة إلى الأمام
		23	مشاركة أصحاب المصلحة لدينا
		24	تحديد الأولويات لما هو الأكثر أهمية
		26	تعزيز الاستدامة البيئية
		28	تعزيز ممارسات إدارة البيئة
		29	تسريع انتقال الطاقة والتخفيف من تغير المناخ
		34	بطل الاقتصاد الدائري
		37	اعتماد ممارسات إدارة المياه المستدامة
		38	تمكين الناس والمجتمعات
		40	بناء قوة عاملة قوية ومرنة
		46	دعم التنوع والعدالة والشمول
		48	تعزيز النمو والتطوير المهني
		51	ضمان بيئة عمل آمنة وصحية
		52	تقديم التميز إلى العملاء
		55	تمكين المجتمعات





حول هذا التقرير

مرحبًا بكم في التقرير السنوي للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG) لشركة لولو للتجزئة القابضة ش.م.ع (ويُشار إليها فيما بعد بـ "لولو للتجزئة" أو "نحن"). وعلى الرغم من أن هذا هو أول تقرير للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية يصدر عن الكيان المدرج، إلا أنه يُعد التقرير الثالث لشركة لولو للتجزئة، والرابع على مستوى المؤسسة ككل.

البيانات التطلعية

يتضمن هذا التقرير بعض البيانات التطلعية. فجميع البيانات، باستثناء تلك المتعلقة بوقائع حالية أو تاريخية، تُعد أو قد تُعد بيانات تطلعية وبطبيعتها، تنطوي البيانات التطلعية على مخاطر ومجهولات معروفة وغير معروفة قد تؤثر بشكل جوهري على النتائج المتوقعة للعمليات، والتدفقات النقدية، وأفاق الأعمال، لأنها تتعلق بأحداث وتعتمد على ظروف قد تحدث في المستقبل أو لا تحدث. وعليه، ينبغي على القراء عدم الاعتماد بشكل مفرط على هذه البيانات التطلعية، حيث إنها تعكس الوضع في تاريخ إصدار هذا التقرير فقط.

يقدم هذا التقرير نظرة شاملة على جهود الاستدامة المستمرة التي تبذلها أعمالنا، مع تسليط الضوء على أدائنا مقابل مجموعة من مؤشرات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG ذات الأهمية. ويهدف إلى تزويد أصحاب المصلحة لدينا، بمن فهم الموظفون والعملاء والموردون والحكومات والمستثمرون، بتحديث حول التقدم الذي أحرزناه نحو تحقيق أهداف الاستدامة الخاصة بنا، بالإضافة إلى استعراض ممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية التي اعتمدها في عملياتنا. يغطي التقرير أنشطة شركة لولو للتجزئة في مجالات التجزئة والجملة والتوريد والعمليات الخارجية عبر عملياتنا في 26 دولة، وذلك خلال الفترة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2024.

وقد تم إعداد التقرير وفقًا لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) لعام 2021 المعترف بها عالميًا. كما يتماشى مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN SDGs)، ومعايير مجلس معايير المحاسبة للاستدامة (SASB) يمكن العثور عليهم في تقرير الاستدامة 2024 باللغة الانجليزية، بالإضافة إلى السياسات والرؤى التنموية الوطنية في الدول التي نعمل بها. وبصفتنا كيانًا مدرجًا في سوق أبوظبي للأوراق المالية (ADX)، فقد تم إعداد التقرير بما يتوافق مع إرشادات الإفصاح البيئي والاجتماعي والحوكمة الصادرة عن السوق.

ومع تقدمنا نحو المستقبل، سنواصل تطوير ممارساتنا في إعداد التقارير بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية، كما سنقوم بمقارنة مؤشراتنا وأهدافنا في مجال الاستدامة مع أطر التقارير المعترف بها عالميًا في دورة التقرير القادمة.



نرحب بأي ملاحظات أو تعليقات أو اقتراحات تتعلق بهذا التقرير وأدائنا في مجال الاستدامة والحوكمة البيئية والاجتماعية.

يرجى إرسال بريد إلكتروني لنا على esg@ae.lulumea.com

رسالة من القيادة

مقدمة من رئيس مجلس الإدارة

مرحبًا بكم في تقرير الاستدامة لشركة لولو للتجزئة. موضوع تقريرنا لهذا العام هو "النمو المسؤول: تشكيل عالم مستدام". من خلال هذه الصفحات، نستعرض رحلتنا في مجال الاستدامة لعام 2024، مبرزين كيف نسعى لإحداث تأثير إيجابي على الأفراد والمجتمعات والكوكب، مع تقديم القيمة لجميع أصحاب المصلحة لدينا.

على مدار عام 2024، واصلنا دمج الاستدامة في جميع عمليات لولو للتجزئة، مع تقدم المبادرات في مجالات الاستدامة البيئية، تمكين الأشخاص والمجتمعات، وتعزيز المساءلة من خلال الحوكمة.

مستندين إلى تقييم الأهمية المادية، نواصل الابتكار لتقليل بصمتنا الكربونية من خلال تقليص انبعاثاتنا، وزيادة استخدام الطاقة المتجددة، وإعادة التدوير وإعادة الاستخدام للحد من النفايات، وتقليل استخدام البلاستيك. كما نواصل زيادة تشكيلة الأطعمة العضوية والمحلية التي نبيعها، وتوفير المزيد من المعلومات الغذائية والبيئية لمساعدة عملائنا على اتخاذ قرارات مستنيرة.

يدعم جهودنا التزامنا بالوفاء بأعلى معايير الأخلاقيات والشفافية في حوكمتنا، التي يُعد هذا التقرير جزءًا مهمًا منها.

نحن نعلم بالطبع أن التحديات البيئية والاجتماعية الحالية لا يمكن مواجهتها إلا من خلال جهود تعاونية منسقة، ونعمل عن كثب مع شركائنا وأقراننا لتحقيق تأثير إيجابي، ليس فقط في أعمالنا الخاصة ولكن عبر صناعتنا.

يمكننا تحقيق نجاحاتنا فقط من خلال العمل الجاد والتفاني من جميع موظفينا، بالإضافة إلى دعم مستثمرينا وموردينا وعملائنا. أوجه شكري وامتناني لجميع موظفينا وشركائنا على جهودهم المستمرة لبناء شركة مستدامة تعود بالفائدة على الجميع.

"نحن نعلم بالطبع أن التحديات البيئية والاجتماعية الحالية لا يمكن مواجهتها إلا من خلال جهود تعاونية منسقة، ونعمل عن كثب مع شركائنا وأقراننا لتحقيق تأثير إيجابي، ليس فقط في أعمالنا الخاصة ولكن عبر صناعتنا."

يوسف علي م. أ.
رئيس مجلس الإدارة



رسالة من الرئيس التنفيذي

تُشاهد آثار تغير المناخ، إلى جانب التحديات الاجتماعية والبيئية، بشكل متزايد في مختلف أنحاء العالم. ومن الواضح اليوم أن أي شركة تسعى للبقاء والإدهار، لا بد أن تضع الاستدامة في صميم عملياتها. في شركة لولو للتجزئة، نحن ندرك ذلك تمامًا، وندرك أيضًا أهمية دمج مبادئ الاستدامة في كافة جوانب أعمالنا. وفي هذا التقرير، نستعرض بعضًا من الطرق العديدة التي نواصل من خلالها إحراز التقدم نحو تحقيق هذا الهدف.

تُعد لولو للتجزئة شركة تجزئة عالمية، حيث تمتد عملياتها إلى 26 دولة حول العالم. ومن هذا المنطلق، تقع على عاتقنا مسؤولية كبيرة، كما نتاح أمامنا فرصة حقيقية لإحداث تأثير إيجابي ملموس في قطاعنا والمجتمعات التي نعمل فيها. ومن أجل تعظيم هذا الأثر، نركز جهودنا على المجالات التي يمكننا من خلالها إحداث أكبر قدر من التغيير، مع تقليل بصمتنا البيئية إلى الحد الأدنى. ومن خلال ذلك، نسعى إلى التأثير على موظفينا وشركائنا وعملائنا وسائر أصحاب المصلحة وتحفيزهم على تبني ممارسات أكثر استدامة، حتى تتمكن جميعًا من دفع عجلة التغيير الحقيقي إلى الأمام. وتشكل كل من التعاون والابتكار جوهر هذا النهج. وبصفتنا جزءًا من مجتمع أوسع، فإن التعاون الوثيق مع جميع شركائنا يُعد عنصرًا أساسيًا في تحقيق النجاح. كما نُسهّم في التقدم العالمي من خلال دعم الأولويات الإقليمية والمبادرات العالمية، مثل أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs).

وفي عام 2023، أطلقنا سياسة الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG) لتكون بمثابة دليل يُوجّه جهودنا في مجال الاستدامة ويُعززها. وخلال هذا العام، واستنادًا إلى هذه السياسة، أنشأنا إطارًا للحوكمة للإشراف على جهود الاستدامة وتعزيزها في جميع أنحاء مؤسستنا. وضمن هذا الإطار، قمنا بتنفيذ عدة مبادرات لدفع عجلة التقدم، كما طورنا منهجًا قائمًا على البيانات لضمان توجيه جهودنا نحو تحقيق أقصى قدر من التأثير. ويعزز هذا التوجه التزامنا بالتحسين المستمر في كافة جوانب أعمالنا.

وبصفتنا شركة مسؤولة، فإننا نلتزم بأعلى معايير الحوكمة المؤسسية، ونتمشى مع المعايير المعترف بها دوليًا مثل معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) لضمان الشفافية في الإفصاح وعلى مستوى عملياتنا، حصلنا على العديد من شهادات الأيزو، بما في ذلك ISO 14001 أو ISO 45001 في دولة الإمارات خلال سنة التقرير. كما بدأنا أيضًا في تطبيق حل الموارد البشرية SAP SuccessFactors، الذي

سيسهم تطبيق هذا النظام في تبسيط جوانب إدارة الموارد البشرية لدينا وزيادة الكفاءة عبر عملياتنا المختلفة.

نواصل جهودنا في تقليل بصمتنا الكربونية. ففي البحرين، أكملنا تركيب الألواح الشمسية في كلا الموقعين، كما واصلنا تعميم استخدام إضاءة LED في عدة دول. وفي المملكة العربية السعودية، استثمرنا 3,218,030 ريال سعودي في تركيب إضاءة LED عالية الكفاءة في استهلاك الطاقة. أما في المملكة المتحدة، فقد أكملنا بنجاح مشروعًا آخر للطاقة الشمسية خلال هذا العام. بالإضافة إلى ذلك، قمنا بالتخطيط لمشاريع طاقة شمسية في خمسة فروع في دولة الإمارات العربية المتحدة. وبعيدًا عن الطاقة الشمسية، قمنا أيضًا بتطبيق أنظمة إدارة مبانٍ متطورة في عدد من المواقع، بما في ذلك قطر، لتحسين كفاءة الطاقة في مبانينا.

تُعد إدارة النفايات والمياه من المجالات المهمة التي نحرص على تطويرها باستمرار. وقد قمنا بتطبيق استراتيجيات لإدارة المياه في كل من قطر وسلطنة عمان والإمارات. كما نعمل مع شركائنا للحد من هدر الطعام وتقليل المواد المستخدمة في التعبئة والتغليف، وقد أطلقنا مبادرات لتبني عبوات أكثر استدامة على مستوى الشركة.

لطلما التزمنا لولو للتجزئة التزامًا راسخًا بتطوير كوادرها البشرية. وفي عام 2024، أطلقنا نظامًا جديدًا لإدارة التعلم (LMS)، يسهّل وصول موظفينا إلى الدورات التدريبية والموارد التعليمية. وخلال هذا العام، قدمنا ما مجموعه 1,206,405 ساعة تدريبية، أي بزيادة قدرها 12.3% مقارنة بالعام الماضي. كما نواصل تعزيز التنوع والشمولية في بيئة العمل، مع توسيع الفرص أمام الموظفين. وفي عام 2024، شهدنا زيادة جديدة في نسبة الموظفين في لولو للتجزئة، لتصل إلى 17.7%.

بصفتنا إحدى شركات التجزئة الكبرى، فإننا ندرك تمامًا مسؤولياتنا تجاه عملائنا ونواصل العمل مع شركائنا لتوفير المعلومات الغذائية على الملصقات، لمساعدة المستهلكين على اتخاذ قرارات أكثر وعيًا. كما قمنا في عام 2024 بطرح مزيد من المنتجات العضوية والخالية من الإضافات، بالإضافة إلى توفير خيارات خالية من الجلوتين وخالية من السكر. وتُعد التوريد المحلي وسيلة أساسية لدعم المجتمعات المحلية والمزارعين والشركات الصغيرة. وفي عام 2024، بلغت نسبة إنفاقنا مع الموردين المحليين 82.1% من إجمالي مشترياتنا.

في لولو للتجزئة، نُولي اهتمامًا بالغًا بالتزاماتنا تجاه المجتمعات المحلية التي نعمل بها. وندعم بنشاط ونتعاون مع العديد من المبادرات الخيرية والشركاء لتقديم المساعدة للمحتاجين. وتشمل جهودنا تنظيم فعاليات للمشي الجماعي لتعزيز التفاعل مع المجتمع، وتقديم الدعم في حالات الطوارئ مثل جهود الإغاثة من الفيضانات في دولة الإمارات من خلال توزيع المواد الغذائية على المتضررين. كما قدمنا مساهمات كبيرة لعدد من الجمعيات الخيرية، منها دعم الجمعية الوطنية للتصلب المتعدد في الإمارات، والتبرع بمبلغ 125,000 ريال قطري لصالح جمعية السرطان القطرية، و106,652 ريال سعودي إلى جمعية البركة الخيرية، و100,000 ريال سعودي إلى جمعية زهرة لسرطان الثدي، و350,499 ريال سعودي لدعم المجتمعات الضعيفة في المملكة العربية السعودية من خلال مبادرة منافذ. ومن خلال مبادرة قافلة الخير، قدمنا الدعم والمساعدات الأساسية لـ 1,000 أسرة في سلطنة عُمان كما ندعم الأسر المحتاجة من خلال توفير المواد الغذائية الأساسية خلال شهر رمضان المبارك.

جميع هذه الإنجازات لم تكن لتتحقق لولا الجهود المخلصة التي يبذلها موظفونا. وأود أن أعبر عن شكري وامتناني لكل فرد من عائلة لولو للتجزئة على تفانيهم ومساهماتهم في تحقيق هذا التقدم خلال عام 2024. كما أتوجه بخالص الشكر إلى مجلس الإدارة وجميع أصحاب المصلحة على دعمهم المتواصل والتزامهم برسالتنا في مجال الاستدامة. شكرًا لقراءتكم هذا التقرير. أمل أن يوفر لكم رؤى قيّمة حول ما أحرزناه من تقدم حتى الآن، وطموحاتنا الكبيرة للمستقبل.

"التوريد المحلي هو وسيلة حيوية لدعم المجتمعات المحلية والمزارعين والشركات الصغيرة. في عام 2024، كانت نسبة إنفاقنا مع الموردين المحليين 82.1% من إجمالي مشترياتنا."

سيفي روباوالا
الرئيس التنفيذي





رسالة من الرئيس التنفيذي للاستدامة

في لولو للتجزئة، تُعد الاستدامة في قلب استراتيجيتنا طويلة المدى. نحن نعطي الأولوية للاستدامة من خلال دمجها في استراتيجيتنا الأساسية للأعمال، ووضع التزامات واضحة، ومراجعة تقدمنا بانتظام. يضمن ذلك أن تظل الاستدامة محورًا رئيسيًا في جميع عمليات التخطيط واتخاذ القرار لدينا، بما يتماشى مع سياسة الاستدامة لدينا.

نظرة عامة عن لولو للتجزئة عن لولو للتجزئة

الملف التعريفي للشركة

لولو للتجزئة هي مجموعة متعددة الجنسيات، يقع مقرها الرئيسي في أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، ولها مواقع تشغيلية حول العالم. تأسست لولو للتجزئة على يد يوسف علي م. أ، وازدهرت لتصبح شركة بارزة تمتلك محفظة متنوعة تشمل عمليات التجزئة، والجملة، والتوريد، والأنشطة الخارجية. اعتبارًا من عام 2024، تحقق الشركة إيرادات سنوية تبلغ 7.6 مليار دولار أمريكي ويعمل بها أكثر من 53,000 شخص، مما يجعلها مساهمًا قاصدًا رئيسيًا في منطقة الخليج.

تتماشى أهداف الاستدامة لدى لولو للتجزئة بشكل وثيق مع الأهداف الاستراتيجية للاستدامة في منطقة مجلس التعاون الخليجي. إذ تُسهم مبادراتنا - مثل زيادة القدرة على إنتاج الطاقة الشمسية، وتطبيق التقنيات الموفرة للطاقة، وتعزيز ممارسات الاقتصاد الدائري - بشكل مباشر في تحقيق أهداف دول المجلس المتمثلة في خفض الانبعاثات الكربونية وتعزيز أمن الطاقة. بالإضافة إلى ذلك، فإن جهودنا لدعم المجتمعات المحلية من خلال أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات، وتقديم منتجات مستدامة، وتشجيع رواد الأعمال المحليين، تنسجم مع أهداف المنطقة الرامية إلى تعزيز الرفاه الاجتماعي والتنمية الاقتصادية المستدامة.

ومن خلال مواصلة أهداف الاستدامة لدينا مع الأهداف الأوسع لدول مجلس التعاون الخليجي، فإننا نطمح إلى الإسهام الإيجابي في مسيرة التنمية المستدامة للمنطقة، وخلق قيمة طويلة الأجل لأصحاب المصلحة.

محمد الطاف

العمليات العالمية و رئيس قسم الاستدامة

حققت لولو للتجزئة تقدمًا كبيرًا في مجال كفاءة الطاقة واعتماد مصادر الطاقة المتجددة من خلال تنفيذ أنظمة إدارة الطاقة المتقدمة، وتحديث أنظمة الإضاءة والتكييف إلى أنظمة أكثر كفاءة في استهلاك الطاقة، والانتقال التدريجي إلى مصادر الطاقة المتجددة وتشمل محطاتنا القادمة الرئيسية زيادة القدرة الإنتاجية للطاقة الشمسية، من خلال مشاريع تشغيلية في المملكة المتحدة والبحرين، وقريبًا في المملكة العربية السعودية، بالإضافة إلى خطط لتشغيل خمسة متاجر بالطاقة الشمسية في دولة الإمارات العربية المتحدة. وسُئسهم هذه الجهود بشكل فعال في تقليل بصمتنا الكربونية.

وقد أدى التزامنا بمبدأ الاقتصاد الدائري وتقليل النفايات إلى إحراز تقدم ملموس. ومن أبرز المبادرات في هذا المجال، مبادرة تحويل النفايات إلى طاقة، حيث يقوم شريكنا بإعادة تدوير زيت الطهي المستعمل وتحويله إلى وقود حيوي (بيوديزل)، بالإضافة إلى برنامج استبدال الأجهزة الإلكترونية الذي يشجع العملاء على إعادة تدوير أجهزتهم القديمة. كما أطلقنا أجهزة إعادة التدوير العكسي (RVMs) التي تحفز العملاء على إعادة الزجاجات والعلب البلاستيكية، إلى جانب برنامج استرجاع الزيت الرسمي لتقليل النفايات النسيجية. وقد كُفنا أيضًا التزامنا باستخدام عبوات صديقة للبيئة وأكياس قابلة لإعادة الاستخدام، بهدف الحد من استخدام البلاستيك الأحادي الاستخدام.

ونفخر بتحقيقنا نتائج ملموسة، من بينها جمع 31.8 مليون زجاجة وعلبة بلاستيكية من خلال أجهزة RVM، وإعادة تدوير 398,643 لترًا من زيت الطهي المستعمل عبر شركائنا المتخصصين. ومن أجل تعميق دمج الاستدامة في سلسلة التوريد وعروض منتجاتنا، نوسّع شراكاتنا مع الموردين الذين يشاركوننا التزامنا بالاستدامة. فعلى سبيل المثال، تعكس شراكتنا الأخيرة مع شركة يونيليفر التزامًا مشتركًا بترويج المنتجات المستدامة.

الرؤية، المهمة، والالتزام



الالتزام:

تلتزم لولو بأعلى معايير السلوك الأخلاقي في جميع جوانب أعمالها، بدءًا من توريد المنتجات عالميًا وصولًا إلى تقديمها بأسعار عادلة في متاجرنا، وذلك بهدف إدخال البهجة ورسم الابتسامة على وجوه الجميع.



المهمة:

تقديم تجربة تسوق فريدة من نوعها من خلال منتجات وخدمات عالية الجودة، مع السعي المستمر لاستكشاف فرص أسواق جديدة وتحقيق الفائدة لجميع شركاء الأعمال.



الرؤية:

ترسيخ مكانة لولو كعلامة تجزئة عالمية رائدة، تتصدر قطاع التجزئة المنظم في جميع المناطق، وتوسع لتكون جبهة العمل المفضلة لقوى عاملة متنوعة.



250

متجر تجزئة



14<

مليون قدم مربع إجمالي مساحة التجزئة



26

دولة حول العالم



53,618

موظف



238 مليون

عدد الزوار (الزيارات السنوية)

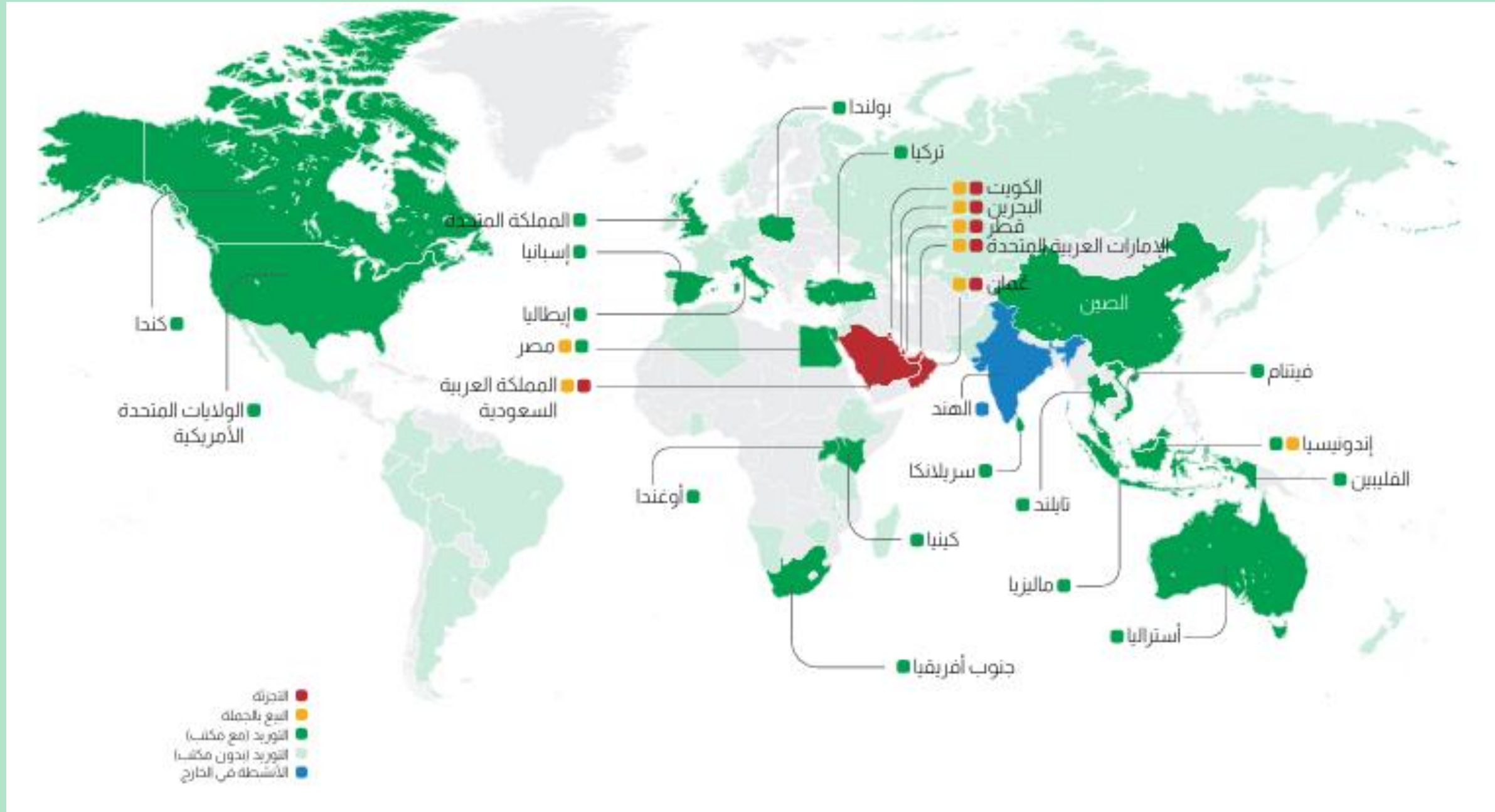


21

مركز توزيع

نطاقنا وعملياتنا

تُعد لولو للتجزئة من أبرز شركات التجزئة في منطقة مجلس التعاون الخليجي، حيث تمتد عملياتها إلى 26 دولة حول العالم. وتدير الشركة متاجر تجزئة في 6 دول، وعمليات جملة في 8 دول، وأنشطة توريد في 19 دولة، بالإضافة إلى عمليات خارجية في الهند.





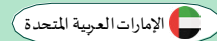
الشهادات والجوائز

الشهادات:

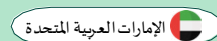
لقد حصلنا على شهادات عبر أعمالنا وعملياتنا تعكس التزامنا الثابت بالاستدامة.



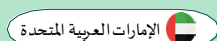
شهادة تقدير من بنك الإمارات للطعام لمشاركتنا في فعاليات ومبادرات شهر رمضان في البحرين لعام 2024



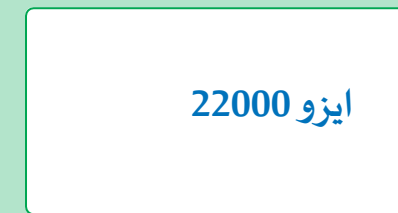
شهادة ذهبية من Enviroserve نظير إعادة تدوير 33.86 طنًا من الكتيبات التي جُمعت ضمن حملة جمع الكتب في مختلف أنحاء دولة الإمارات



حصلنا على تقدير "ذهبي" في أحدث تقييم لسلامة الغذاء في مطبخنا المركزي من قبل هيئة الرقابة الغذائية بدبي - بلدية دبي



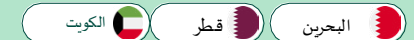
شهادة المباني الخضراء - GSAS



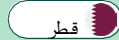
ISO 22000 نظام إدارة سلامة الغذاء



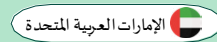
شهادة PCI-DSS معيار أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع



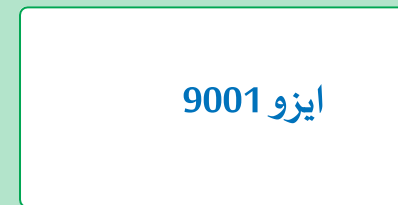
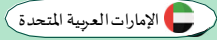
شهادة تقدير للمساهمة الفعالة من وزارة البلدية لدعمها في تحقيق الأهداف البيئية لعام 2024



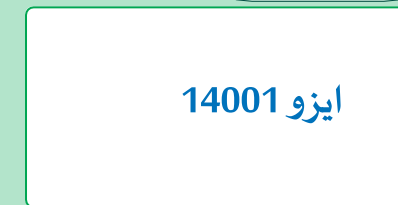
شهادة التوفير الأخضر من Neutral Fuels نظير المساهمة في تقليل 294,470 كجم من انبعاثات الغازات الدفيئة، من خلال تقديم 103,145 لترًا من زيت لظهني للاستعمال لإنتاج 97,987.75 لترًا من الوقود الحيوي (البiodيزل)



شهادة خضراء لإعادة التدوير المسؤول لـ 1,015 كجم من الملابس المستعملة



ISO 9001 نظام إدارة الجودة



ISO 14001 نظام إدارة البيئة



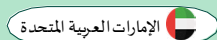
نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة (HACCP)



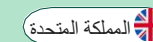
شهادة ISO 21001 والتي تبرز التزامنا بتقديم تدويب علي الجودة



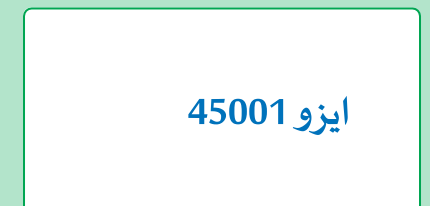
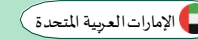
شهادة إعادة التدوير من الطفرة لجمع النفايات ذ.م. منظر المساهمة في إعادة تدوير 1,049.14 طنًا من الكرتون



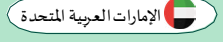
شهادة Soil Association للمنتجات العضوية



شهادة إعادة تدوير زيت الطهي المستعمل (UCO) لجمع 66,755 لترًا من زيت الطهي المستعمل وإعادة تدويره



ISO 45001 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية





الجوائز والإنجازات

في عام 2024، حصلنا على العديد من الجوائز والتكريمات التي تعكس ريادتنا في مجال الاستدامة والتزامنا المستمر بالتميز.

قطر



جائزة أفضل مبادرة للمسؤولية الاجتماعية للشركات في قطاع التجزئة تم منحها لقمّة قطر للمسؤولية الاجتماعية للشركات



شهادة شكر وتقدير من وزارة التجارة والصناعة (MOCI) للمشاركة الفعالة ودعم تنظيم الوزارة بشأن الرقابة على أسعار السلع الاستهلاكية الأساسية (FMCG)



تقدير من اتحاد منظمات التصدير الهندية (FIEO) لدعمنا الفعال لوفد التجارة الهندي في مجال تصدير المنتجات من الهند



شهادة تقدير من وزارة البلدية لدعمنا حملاتهم بمناسبة اليوم العالمي للنظافة من خلال تقديم الهدايا وتوفير المساحات اللازمة للفعاليات

عمان



جائزة أفضل تاجر في فئة الهايبرماركت مُنحت من بنك مسقط



جائزة من شرطة عُمان السلطانية لتقديرًا للخدمات المقدمة في محافظة مسندم



جائزة أفضل فعالية تسويقية منحتها The Oman Marketing Impact



جائزة التدقيق الحكومي من غرفة التجارة تقديرًا للإنجازات والمكاسب الوطنية المحققة في سلطنة عُمان

الإمارات العربية المتحدة



جائزة الشركة الأكثر تقديرًا في التجارة الإلكترونية في مجال التسويق والوصول إلى العملاء منحتها Images ME E-Commerce Award



جائزة الشركة الأكثر تقديرًا في التجارة الإلكترونية لقطاع الأغذية والبقالة منحتها Images ME E-Commerce Award



جائزة التميز من المدير العام لهيئة الدفاع المدني - أبوظبي ضمن الدورة الأولى للجائزة



جائزة الشيخ منصور بن زايد للتميز الزراعي مُنحت من هيئة أبوظبي للزراعة والسلامة الغذائية (ADAFSA)



تقدير من مؤسسة زايد العليا لأصحاب الهمم لدعمنا المستمر في عرض وتسويق المنتجات التي يصنعها أصحاب الهمم

المملكة العربية السعودية



جائزة العلامة التجارية الأكثر تقديرًا في قطاع الأغذية والبقالة منحتها Retail ME Award



جائزة التركيز على العميل ضمن جوائز تجربة العملاء (CX Awards) لعام 2024



تم تكريمنا بجائزة من وزارة البيئة والمياه والزراعة (MEWA) تقديرًا لالتزامنا بدعم المنتجات المحلية والزراعة المستدامة



سجلنا رقمًا قياسيًا في موسوعة غينيس للأرقام القياسية في واجهة جدة البحرية - روشن، من خلال تصميم أكبر فسيفساء من الأصص الزهرية باستخدام 125,000 زهرة طبيعية، وذلك احتفالًا باليوم الوطني للمملكة العربية السعودية.

البحرين



تم تكريمنا كالجدة الأولى في توظيف المواطنين البحرينيين من قبل وزارة العمل.

الولايات المتحدة الأمريكية



جائزة تقديرية من جمعية الشبان المسيحية (YMCA) في Meadowlands، نيو جيرسي

العضويات من الجمعيات

موقعنا كشركة رائدة في قطاع التجزئة يتيح لنا دفع عجلة التغيير الإيجابي من خلال التعاون مع مجموعة واسعة من الشركات والعضويات.

							
<p>الجمعية الأمريكية لإدارة الموارد البشرية تُوفر عضوية SHRM للعديد من الفوائد للشركات، منها تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية، وضمان الامتثال للأنظمة والتشريعات، وتعزيز فرص التواصل المهني، وتوفير رؤى معمقة حول القطاع، وكل ذلك يدعم تحقيق النجاح المؤسسي المستدام.</p>	<p>اختيار نيوجيرسي (Choose New Jersey) يُوفر التعاون مع Choose New Jersey العديد من فوائد مثل المساهمة في النمو الاقتصادي، والحصول على فرص تواصل قيّمة، إلى جانب رؤى معمقة حول الاتجاهات الاقتصادية والحوافز الاستثمارية في الولاية.</p>	<p>غرفة تجارة Meadowlands تُعد غرفة تجارة Meadowlands منظمة بارزة تُكرّس جهودها لتعزيز النمو والتطور الاقتصادي في منطقة Meadowlands، حيث تُوفر لأعضائها فرصًا للتواصل، والدعم القانوني، والموارد، والترويج، والبرامج التعليمية.</p>	<p>غرفة تجارة نيوجيرسي تُعد غرفة تجارة نيوجيرسي منظمة رائدة في دعم وتمثيل الأعمال التجارية بمختلف أحجامها، حيث تُوفر خدمات متعددة تشمل الدعم القانوني، وفرص التواصل، والموارد، والخصومات، والترويج، وذلك بهدف مساعدة الشركات على الإزدهار في ولاية نيوجيرسي.</p>	<p>منتدى الأعمال القطري البريطاني (QBBF) يُعد منتدى الأعمال القطري البريطاني منظمة غير ربحية تدعم حركة التجارة بين قطر والمملكة المتحدة، وتوفر فرصًا لتطوير العلاقات التجارية مع الأفراد والمؤسسات ضمن شبكتها.</p>	<p>غرفة تجارة برمنغهام الكبرى بصفتنا رعاة لغرفة تجارة برمنغهام الكبرى، نحظى بفرص قيّمة للتواصل والشراكة مع عدد من أبرز الشخصيات المؤثرة في المنطقة.</p>	<p>معهد التصدير والتجارة الدولية عضويتنا في معهد التصدير والتجارة الدولية تتيح لنا الوصول إلى آخر التحديثات والاتجاهات، وفرص التواصل، والدعم اللازم للتعامل مع تحديات العمل في الأسواق الدولية.</p>	<p>مجلس المشاريع والاستثمار (CWEIC)، المملكة المتحدة نحن شريك استراتيجي في CWEIC، وهي منظمة تجارية غير ربحية قائمة على العضوية، تعمل على تعزيز التجارة والاستثمار بين الدول الأعضاء الـ 56 في الكومنولث.</p>
							
<p>غرفة تجارة وصناعة فيكتوريا تُعد غرفة تجارة وصناعة فيكتوريا أكبر وأهم منظمة تجارية غير ربحية في ولاية فيكتوريا، أستراليا، حيث تصل شبكتها إلى أكثر من 100,000 شركة وفرد. ويستفيد الأعضاء من مجموعة واسعة من العروض الحصرية والخصومات على العديد من المنتجات والخدمات.</p>	<p>لجمعية الأمريكية للتوحد يساهم دعمنا لهمايتين المهمتين في خلق بيئة أكثر شمولاً ودعماً للأفراد من ذوي اضطراب التوحد، ويساعد في تعزيز الوعي المجتمعي وتمكينهم من تحقيق إمكاناتهم ضمن مجتمع متفهم ومساند.</p>	<p>شراكة هيوستن الكبرى تُوفر شراكة هيوستن الكبرى لأعضائها فرصاً مميزة للتواصل المهني، والدعم في مجالات الدفاع عن المصالح التجارية، وتوفير الموارد، والمشاركة المجتمعية، وذلك بهدف دعم النمو الاقتصادي وتحقيق النجاح في منطقة هيوستن.</p>	<p>عضو دائرة الرئيس – الغرفة التجارية الثانية الأمريكية العربية تُسهّم الغرفة التجارية الثانية بين الولايات المتحدة والدول العربية في تعزيز العلاقات الاقتصادية بين الجانبين، وتُوفر لأعضائها مزايا متعددة تشمل: الوصول إلى الأسواق، وفرص التواصل، ودعم تطوير الأعمال، والدفاع عن المصالح التجارية، وتوفير موارد قيّمة لتعزيز التجارة والاستثمار.</p>	<p>مجلس الأعمال القطري الأمريكي (أعضاء Oryx) يُسهّم مجلس الأعمال القطري الأمريكي في تعزيز حركة التجارة بين الولايات المتحدة وقطر، ونفخر بكوننا من أعضاء Oryx ضمن هذا البرنامج.</p>	<p>الغرفة الدولية للتجارة – قطر تُوفر عضويتنا في الغرفة الدولية للتجارة – قطر مجموعة من الفوائد، منها الوصول إلى أحدث الاتجاهات والاكتشافات في مجال التجارة الدولية، إلى جانب فرص الدعم والتواصل المهني.</p>	<p>غرفة تجارة وصناعة قطر تُعد واحدة من أقدم الغرف التجارية في دول مجلس التعاون الخليجي، وتمتلك مهمتها الأساسية فيتمثل ودعم القطاع الخاص القطري محلياً ودولياً.</p>	<p>رابطة رجال الأعمال القطريين (QBA) تسعى رابطة رجال الأعمال القطريين إلى خدمة رؤية قطر من خلال تنفيذ مشاريع ملموحة تُسهّم في تعزيز مكانة قطر في الأسواق العالمية.</p>
							
<p>غرفة التجارة البريطانية في قطر تم تأسيس غرفة التجارة البريطانية في قطر كجزء من الشبكة المتنامية بسرعة للمنظمات التجارية البريطانية، التي تهدف إلى مساعدة الشركات البريطانية في توسيع أعمالها عبر قطر.</p>	<p>المنتدى العالمي لتجارة التجزئة يُعد المنتدى العالمي لتجارة التجزئة منظمة دولية أنشئت خصيصاً لتوفير الأدوات، والمعرفة العملية، وأفضل الممارسات للعاملين في مجال البيع بالتجزئة والبقالة حول العالم، وقد تم تأسيس المنتدى بالتعاون مع شركات تجزئة عالمية، ومراكز تسوق، وعلامات تجارية، ومستثمرين، وعممانيين، وذلك بهدف تعزيز التميز والابتكار في قطاع التجزئة على مستوى العالم.</p>	<p>المنتدى الاقتصادي العالمي يُوفر المنتدى الاقتصادي العالمي منصة عالمية ومحايدة غير ربحية، تهدف إلى تعزيز التواصل الفعال بين أصحاب المصلحة، من أجل بناء الثقة وإطلاق مبادرات والتعاون والتقدم المشترك.</p>	<p>غرفة التجارة الأمريكية – قطر تُعد غرفة التجارة الأمريكية في قطر أول غرفة تجارة أجنبية يتم تأسيسها قانونياً في الدولة، وهي منظمة غير ربحية وغير حكومية، تُكرّس جهودها لتعزيز الثقة بين قطر والولايات المتحدة من خلال التجارة والاستثمار والتبادل التجاري.</p>	<p>مجلس الأعمال الإسباني تأسست الغرفة الرسمية للتجارة الإسبانية في قطر في الدوحة عام 2009، وتمنح العضوية فيها مزايا حصرية، منها المشاركة في الفعاليات، وفرص تقديم الشركات، وإدراج بيانات التواصل في دليل الأعضاء.</p>	<p>مجلس الأعمال السويسري يدعم مجلس الأعمال السويسري العلاقات التجارية والشخصية بين أعضائه، بهدف تعزيز العلاقات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية بين دولة قطر وسويسرا.</p>		



أبرز أحداث عام 2024 في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

حققت لولو للتجزئة تقدماً كبيراً في مسيرتها نحو الاستدامة هذا العام. ومن أبرز الإنجازات:

تمكين الأفراد والمجتمعات



961,936 دولاراً

أمريكياً

إجمالي التمويل للمبادرات المسؤولة اجتماعياً



مُنحت

شهادة ISO 45001، التي تبرز التزامنا بمعايير صحة وسلامة العمل.



إطلاق

ظام إدارة التعلم الجديد للتدريب والتطوير.



389

المنتجات العضوية ذات العلامة التجارية الخاصة التي تم توفيرها.

تعزيز المسؤولية من خلال الحوكمة



صفر

حالات الرشوة و/أو الفساد.

الحوكمة

القيادة من خلال رئيس الاستدامة التنفيذي ووجود سياسات رئيسية متعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية



160 ألف

ساعات تدريب حول حقوق الإنسان



صفر

حوادث اختراق البيانات، والهجمات السيبرانية أو محاولات الهجمات السيبرانية.

تعزيز الاستدامة البيئية

294 ألف كجم

خفض انبعاثات الغازات الدفيئة ((GHG)) من خلال تقديم 103,145 لترًا من زيت الطهي المستعمل لإنتاج 97,987.75 لترًا من الوقود الحيوي (البيوديزل).

انخفاض في شدة استهلاك المياه بفضل جهود حفظ المياه

4.03%



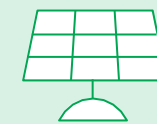
398,643

لترات من زيت الطهي المستعمل ((UCO)) التي تم إعادة تدويرها بواسطة طرف ثالث.



31.8 مترًا

الأصناف التي تم جمعها عبر أجهزة إعادة التدوير العكسي لإعادة التدوير.



69.1

طن من الانبعاثات التي تم تجنبها من خلال توليد 344,773 كيلوات ساعة من الطاقة بواسطة الألواح الشمسية الداخلية في المملكة المتحدة.



مُنحت

شهادة ISO 14001، التي تبرز التزامنا بمعايير إدارة البيئة.



الاستدامة في جوهرةنا

يواجه العالم بشكل متزايد تحديات اجتماعية وبيئية غير مسبوقه. في هذا السياق، لم تعد الاستدامة خياراً؛ بل أصبحت أمراً حيوياً لبقاء أي عمل تجاري على المدى الطويل. فقط من خلال تقليل بصمتنا الكربونية، والعمل وفقاً لأعلى معايير الحوكمة الأخلاقية، والحفاظ على التزاماتنا الاجتماعية، يمكننا تعزيز المرونة في منظماتنا وتحقيق تأثير إيجابي لجميع أصحاب المصلحة والمجتمعات.

دفع الاستدامة إلى الأمام

في لولو للتجزئة، الاستدامة متجذرة في جميع عملياتنا. إنها توجه طريقة عملنا وتشكل جزءاً أساسياً من تخطيطنا الاستراتيجي واتجاهنا، مما يقود جهودنا لبناء مستقبل أكثر استدامة.

يعد قسم الاستدامة مسؤولاً عن إدارة تأثيرنا على الاقتصاد والبيئة والأفراد، ودعم عمل فريق الإدارة في دمج عوامل الاستدامة في اتخاذ القرارات الاستراتيجية للشركة. هذه المبادئ مدعومة بسياسة الاستدامة التي تم تقديمها في عام 2023. تعرف السياسة ما تعنيه الاستدامة بالنسبة لشركة لولو للتجزئة، وتؤسس إطاراً قوياً لدمج الاستدامة في جميع عمليات المجموعة، مما يضمن أنها تُعتبر محركاً رئيسياً لاستراتيجيتنا المؤسسية.

بالنسبة لنا، تشمل الاعتبارات البيئية معالجة تغير المناخ، والحفاظ على الموارد الطبيعية، وتقليل بصمتنا البيئية. أما العوامل الاجتماعية فتشمل تعزيز بيئات العمل الشاملة، ودعم المجتمعات المحلية، والدفاع عن حقوق الإنسان، وتلبية توقعات عملائنا. ويشمل التزامنا بالحكم الرشيد ضمان الشفافية والمساءلة واتخاذ القرارات الأخلاقية عبر أعمالنا.

في عام 2021، قمنا بإجراء تقييم للأهمية لتحديد أولويات القضايا الأكثر صلة بأعمالنا وتقليل المخاطر الرئيسية التي نواجهها. إلى جانب ذلك، نقوم بمراقبة ومقارنة أنشطتنا في مجال الاستدامة (ESG) لمساعدتنا على تحسين أدائنا بشكل مستمر.

حوكمة الاستدامة والسياسات

توجه سلوكياتنا كشركة بواسطة مبادئ الاستدامة السليمة. يتم الإشراف على القضايا والقرارات الرئيسية المتعلقة بالاستدامة من قبل مجلس إدارة الشركة.

على مستوى المجموعة، لدينا قسم مخصص للاستدامة، يقوده الرئيس التنفيذي للاستدامة في المقدمة، ويدفعه مدير الاستدامة. يقدم رئيس الاستدامة تقارير دورية إلى مجلس الإدارة حول القضايا والمبادرات المتعلقة بالاستدامة.

"بينما نواصل دمج الاستدامة في عملياتنا الأساسية، يظل التزامنا بمبادئ الاستدامة. نحن ملتزمون بدفع التغيير الإيجابي، وتعزيز كفاءة الموارد، وخلق قيمة طويلة الأجل لأصحاب المصلحة من خلال ممارسات مسؤولة وأخلاقية."

أشرف علي م. أ.
المدير التنفيذي





مشاركة

أصحاب المصلحة لدينا

أصحاب المصلحة في لولو للتجزئة يشملون العملاء، الموظفين، الموردين، شركاء الأعمال، المستثمرين والمجتمعات التي نعمل فيها. إن التفاعل مع أصحاب المصلحة لدينا أمر مهم بالنسبة لنا، ونحن نشجع جميع أصحاب المصلحة على لعب دور فعال في تحديد وتشكيل التزاماتنا في الاستدامة.

يتيح لنا ذلك التفاعل مع موظفينا والبقاء على اتصال مع الموردين والعملاء وشركاء الأعمال والمجتمعات الخارجية، بالإضافة إلى ضمان إمكانية رفع الاستفسارات والمخاوف ومعالجتها بسرعة.

يتم بناء التفاعل المثمر على التواصل المنتظم وتعزيز العلاقات. نحن نوفر العديد من القنوات المخصصة على الإنترنت وغير الإنترنت لتسهيل التواصل المنتظم مع أصحاب المصلحة، والحصول على تعليقات منهم.

مجموعة أصحاب المصلحة	طريقة التفاعل	المواضيع التي تم طرحها
العملاء	<ul style="list-style-type: none"> مراكز سعادة العملاء للحصول على تعليقات مباشرة من العملاء الموقع الإلكتروني ومنصات وسائل الاجتماعي البريد الإلكتروني خطوط هاتفية مخصصة للتفاعل المباشر مع أعضاء الفريق 	<ul style="list-style-type: none"> توافر المنتج وجودته رضا العملاء
الموظفين	<ul style="list-style-type: none"> التواصل المنتظم عبر البريد الإلكتروني جلسات تدريب الشبكة الاجتماعية المؤسسية 	<ul style="list-style-type: none"> توظيف مشاركة الموظفين مرافق مكان العمل إدارة القوى العاملة الصحة والسلامة
المجتمعات	<ul style="list-style-type: none"> أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات والفعاليات البيانات الصحفية 	<ul style="list-style-type: none"> التوريد من المصادر المحلية التفاعل مع المجتمع
الموردين	<ul style="list-style-type: none"> الاجتماعات المبادرات المشتركة استطلاعات الطرف الثالث البيانات الصحفية 	<ul style="list-style-type: none"> الأثر البيئي سلامة وجودة المنتج
شركاء الأعمال	<ul style="list-style-type: none"> الاجتماعات المبادرات المشتركة 	<ul style="list-style-type: none"> سلامة المنتج أمن البيانات

المجالات الرئيسية في سياسة الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لتعزيز الأثر الإيجابي:



للمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى سياسة الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الخاصة بنا.

أبطال الاستدامة

لتعزيز الاستدامة عبر منظماتنا، أنشأنا فريقًا مخصصًا من أبطال الاستدامة. يشمل الفريق ممثلين من كل من الـ 26 دولة التي نعمل فيها. يقوم الأبطال بتجميع البيانات الكمية والنوعية المتعلقة بجهودنا في الاستدامة ويقدمون تقارير حول مواضيع الاستدامة لمناطقهم إلى قسم الاستدامة على مستوى المجموعة. كما أنهم يدعمون قسم الاستدامة في تنفيذ ومراقبة مبادرات الاستدامة داخل مناطقهم.





تحديد الأولويات لما هو الأكثر أهمية

بدأت رحلتنا في إعداد تقارير الاستدامة في عام 2021، مع إتمام تقييم الأهمية وتحديد أولويات القضايا الأكثر أهمية في مجال الاستدامة.

للحصول على تفاصيل حول عملية تقييم الأهمية المتعلقة بالحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، يرجى الرجوع إلى تقرير الاستدامة لعام 2023.

كانت نتائج التقييم متوافقة مع استراتيجيات لولو للتجزئة الأوسع ومهمتها المؤسسية، حيث شملت الإدارة البيئية، المسؤولية الاجتماعية، والحكومة الأخلاقية. نحن ملتزمون باستمرار معالجة القضايا البيئية والاجتماعية والحكومة المهمة من خلال مراقبتها بشكل دوري وتعزيز أثرنا الإيجابي.

مصنوفة الأولويات الجوهرية ل لولو للتجزئة



- بيئي
- الطاقة
 - تغير المناخ / الانبعاثات
 - هدر الغذاء
 - نفايات التعبئة والتغليف
 - المياه والمخلفات السائلة



- الحكومة
- القواعد الأخلاقية للأعمال
 - حقوق الانسان
 - المشتريات
 - خصوصية وأمن البيانات

- اجتماعي
- التوظيف
 - تمكين القوى العاملة
 - التدريب والتطوير
 - الصحة والسلامة
 - المنتجات الصحية وعالية الجودة
 - التسويق وإضافة العلامة التجارية
 - المجتمعات المحلية



تعزير الاشراف البيئي

يعد الحفاظ على البيئة أولوية رئيسية بالنسبة لنا. نحن ملتزمون بحماية وصون الموارد الطبيعية لصالح الأجيال الحالية والمستقبلية. لتحقيق ذلك، نركز بشكل خاص على الاستخدام الفعال للطاقة، وتقليل الانبعاثات، وإدارة النفايات، والحفاظ على المياه.

أبرز الأحداث

- تم تقليل 294,470 كجم من انبعاثات الغازات الدفيئة من خلال تقديم 103,145 لترًا من زيت الطهي المستعمل لإنتاج 97,987.75 لترًا من الوقود الحيوي (البيوديزل)
- تم إعادة تدوير 398,643 لترًا من زيت الطهي المستعمل بواسطة طرف ثالث
- جمعنا 31.8 مليون زجاجة وعلبة بلاستيكية عبر أجهزة إعادة التدوير العكسي (RVMs) لإعادة التدوير
- تم تجنب 69.1 طنًا من الانبعاثات من خلال توليد 344,773 كيلوات ساعة من الطاقة باستخدام الألواح الشمسية الداخلية في المملكة المتحدة
- حصلنا على شهادة ISO 14001 في دولة الإمارات العربية المتحدة، مما يبرز التزامنا بمعايير الإدارة البيئية
- تم تحقيق انخفاض بنسبة 4.03% في شدة استهلاك المياه بفضل جهود حفظ المياه عبر مناطق متعددة

المواضيع الجوهرية

	الطاقة
	تغير المناخ
	الانبعاثات
	هدر الغذاء
	نفايات التعبئة والتغليف
	المياه والمخلفات

أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة





تعزيز ممارسات إدارة البيئة

تسريع انتقال الطاقة والتخفيف من تغير المناخ

طاقة

تتم متابعة مبادرات الاستدامة من قبل فريق الإدارة لدينا، مما يضمن دمج المسؤولية البيئية عبر عملياتنا. يوفر هذا الإشراف ضمانًا قويًا بأننا نلتزم بجميع القوانين واللوائح ذات الصلة كشركة.

في الإمارات، تمكنت عدة منافذ من تحقيق متطلبات معيار إدارة البيئة ISO 14001:2015. تم الحصول على الشهادة في ثلاثة متاجر بالفعل، بينما لا يزال العمل جارياً لتحقيق الشهادات لبقية المنافذ. يدعم هذا الجهد برامج التوعية التي تشجع على الامتثال لمتطلبات ISO 14001، بما في ذلك تقليل استهلاك الطاقة وتعزيز كفاءة الطاقة. يُظهر خارطة طريق لولو للتجزئة للطاقة المتجددة التزامًا قويًا بالتحول إلى خفض الكربون من خلال تنفيذ مشاريع الطاقة الشمسية في مختلف المناطق. هذه المبادرات تعزز الحوكمة البيئية مع تحقيق فوائد مالية كبيرة، مما يعزز التزام الشركة بالنمو المستدام وكفاءة العمليات.

تواجه أسواق الطاقة العالمية حالة من التقلب وعدم اليقين المتزايد نتيجة لتغير المناخ والأحداث العالمية. وبالتالي، أصبحت مسألة الأمن والطاقة والكفاءة أكثر أهمية من أي وقت مضى. تلتزم لولو للتجزئة بتحسين كفاءة الطاقة عبر عملياتها وسلسلة القيمة الخاصة بها مع زيادة تبني الطاقة المتجددة في أنشطتها.

لتحقيق ذلك، قدمنا عدة مبادرات تهدف إلى تقليل التأثيرات البيئية والمالية لاستهلاك الطاقة. في الكويت، قامت لولو للتجزئة بتنفيذ تدابير لتحسين استخدام الإضاءة والمياه والكهرباء، بالإضافة إلى تحسينات في أسطول النقل. في لولو للتجزئة السعودية، استثمرنا مبلغ 3,218,030 ريال سعودي لاستبدال المصابيح الهالوجين بمصابيح LED عبر المتاجر.

في قطر، تستخدم لولو للتجزئة أنظمة إدارة المباني المتقدمة وبرامج تحسين الطاقة مثل Honeywell Forge الحل السحابي الذي يعزز الاستدامة من خلال الرؤية المدعومة بالبيانات والتحكم المستقل. يقوم النظام بمراقبة وتحليل بيانات الظروف في الوقت الفعلي تقريبًا، بما في ذلك عوامل مثل الطقس ومستويات الإشغال في كل موقع، لتحديد القيم المثلى لدرجة حرارة مياه المبرد، وسرعة المضخات، وسرعة المراوح في وحدات معالجة الهواء. كما يوفر تعديلات لضبط إعدادات HVAC للحفاظ على الكفاءة القصوى على مدار الـ 18 شهرًا الماضية، أسفر استخدام Honeywell Forge Energy Optimisation عن توفير متوسط قدره 15% في استهلاك طاقة HVAC في الموقع.

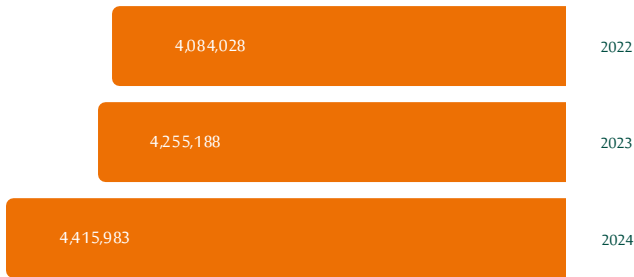
تتيح لنا عملياتنا العالمية خلق تأثير إيجابي في كل دولة نعمل فيها. نحن ملتزمون بتقليل الانبعاثات والنفايات من خلال مشاريع طاقة شمسية طموحة، وتعزيز كفاءة الطاقة، وتعزيز الاقتصاد الدائري. بينما كنا نمتلك سابقًا شهادة ISO 14001 في تايلاند فقط، فإننا قد حققنا هذا العام أيضًا شهادة ISO 14001 في الإمارات العربية المتحدة.

في صلب هذا النهج تكمن جمع البيانات. نحن نراقب ونبلغ عن المؤشرات البيئية الرئيسية بما في ذلك استهلاك الطاقة، وانبعاثات غازات الدفيئة (GHG)، واستخدام المياه، وتوليد النفايات والتخلص منها. لمساعدتنا على البقاء مرنين ومستجيبين، يساعدنا أبطال الاستدامة لدينا باستمرار في تحديد التحديات والمبادرات والتحسينات الجديدة المحتملة. نحن ندعم أبطال الاستدامة لدينا من خلال جلسات تدريبية منتظمة حول الاتجاهات الناشئة وأفضل الممارسات في التقارير.





إجمالي استهلاك الطاقة (جيجا جول)

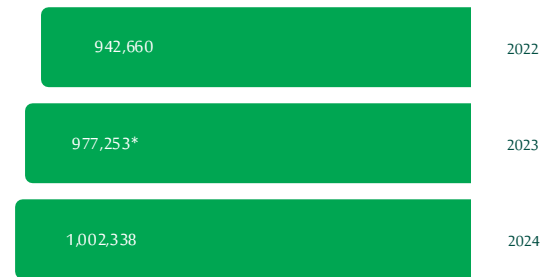


في عام 2024، شهد استهلاك الطاقة الكلي زيادة طفيفة بنسبة 3.78%. ومع ذلك، أدت تدابير كفاءة الطاقة التي اتخذتها Lulu Retail إلى انخفاض كثافة الطاقة بنسبة 0.43%، وذلك على الرغم من نمو الشركة وتحسين أنظمة مراقبة البيانات.

كثافة طاقة (جيجا جول/قدم مربع)

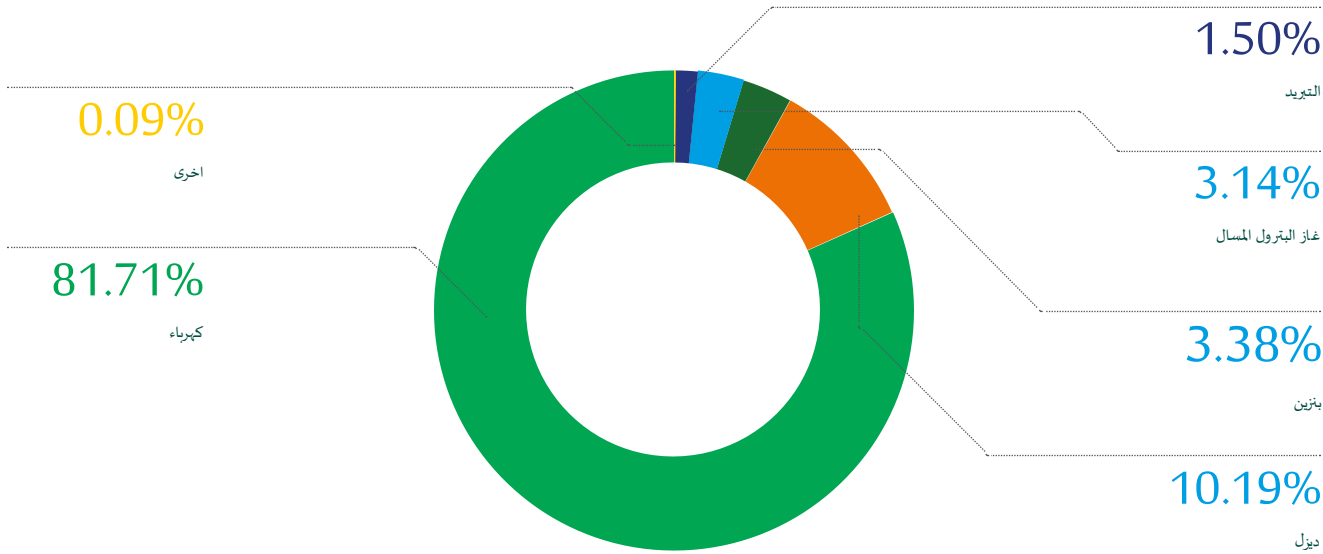


استهلاك كهرباء (ميغاواط/ساعة)



تم إجراء تعديل طفيف في أرقام عام 2023 بسبب تحسين أنظمة التقارير.

استعمال عادة، عرف طاقة حسب نوع، نموذج، حرف طاقة في عام 2024 (%)



*تشمل المصادر الأخرى: الغاز الطبيعي، مازوت، وزيت الغاز، والغاز الطبيعي المضغوط

تسليط الضوء على المشاريع

الطريق نحو انعدام الانبعاثات: مشاريع الطاقة الشمسية

في عام 2024، حققت Lulu Retail تقدماً كبيراً في مبادراتها للطاقة المتجددة، مع التركيز على مشاريع الطاقة الشمسية في عدة مناطق. لا تساهم هذه المشاريع فقط في تحقيق أهدافنا في الاستدامة، ولكنها تؤدي أيضاً إلى توفير كبير في التكاليف.

البحرين

أرض، موقع سترة
 طاقة، قدرة، مقدرة، ساعة: 1,039.55 كيلوواط
 وضع، حالة، ظرف، مركز، مكانة: تنفيذي، تشغيلي منذ أكتوبر حتى نهاية عام 2024
 أرض، موقع الرفاع
 طاقة، قدرة، مقدرة، ساعة: 1,150 كيلو واط
 وضع، حالة، ظرف، مركز، مكانة: تنفيذي، تشغيلي منذ ديسمبر حتى نهاية عام 2024

المملكة العربية السعودية

مخزن استيداع، مستودع الرياض
 من المتوقع إنتاج، توليد، عصر، جيل قوة، قدرة، نفوذ، سلطة في سنة، عام، حول الأول: 874,500 كيلووات ساعة
 وفورات التكاليف: 36,116 ريال سعودي وضع، حالة، ظرف، مركز، مكانة: تم الانتهاء من عمليات التفريغ
 ومن مخطط أيضاً تركيب أنظمة الطاقة الشمسية في مخزن استيداع، مستودع الدمام و3 متاجر في المنطقة الشرقية.

المملكة المتحدة

معدلات الضرائب الزراعية جديد
 طاقة، قدرة، مقدرة، ساعة: 637,495 كيلووات ساعة سنة، عام، حول وضع، حالة، ظرف، مركز، مكانة: تنفيذي، تشغيلي منذ أكتوبر 2024
 معدلات الضرائب الزراعية قديم، مسن
 طاقة، قدرة، مقدرة، ساعة: 304.396 كيلو واط وضع، حالة، ظرف، مركز، مكانة: تنفيذي، تشغيلي
 إجمالي، كامل، شامل، كلى، مجموع، مبلغ إنتاج، إيراد، دخل، محصول، مخرج سنوي من كلاً للمشروعين في عام 2024: 344,773 كيلووات ساعة
 وفورات التكاليف: 66,110 جنباً إلى جنباً إستراتيجياً
 الانبعاثات مدخر، موفر في عام 2024: 69.1 طنًا

الإمارات العربية المتحدة

تحت، أدنى، أقل من تصور، وضع خطط لمدة 10 سنة، عام، حول إنتاج، توليد، عصر، جيل قوة، قدرة، نفوذ، سلطة الشمسية وفورات التكاليف متحد، منضم، تابع، ملحق:
 لولو هايبر ماركت - دبي الجنوب إنتاج، توليد، عصر، جيل قوة، قدرة، نفوذ، سلطة: 8,045,750 كيلووات ساعة وفورات التكاليف: 1,520,647 درهم إماراتي
 لولو هايبر ماركت - مجمع دبي للاستثمار
 إنتاج، توليد، عصر، جيل قوة، قدرة، نفوذ، سلطة: 8,277,750 كيلووات ساعة وفورات التكاليف: 1,581,050 درهم إماراتي
 لولو هايبر ماركت - الراشدية
 إنتاج، توليد، عصر، جيل قوة، قدرة، نفوذ، سلطة: 7,468,676 كيلووات ساعة وفورات التكاليف: 1,344,362 درهم إماراتي
 لولو مركزي، متوسط لوجيستكس-دي أي بي
 إنتاج، توليد، عصر، جيل قوة، قدرة، نفوذ، سلطة: 10,233,546 كيلووات ساعة وفورات التكاليف: 1,954,607 درهم إماراتي
 مكتب، مركز، وظيفة، منصب إقليمي لمجموعة اللولو - دبي إنتاج، توليد، عصر، جيل قوة، قدرة، نفوذ، سلطة: 2,155,373 كيلووات ساعة وفورات التكاليف: 157,342 درهم إماراتي



العمل المناخي

تزايد آثار تغير المناخ بشكل ملحوظ، حيث نشهد ارتفاع درجات الحرارة ومستويات سطح البحر، إلى جانب الظواهر الجوية المتطرفة التي تؤثر على الأشخاص والمجتمعات والطبيعة والأعمال التجارية حول العالم. باعتبارنا شركة ذات انبعاثات مكثفة، نترك "لولو للتجزئة" مسؤوليتها في اتخاذ إجراءات فعالة للتخفيف من آثار تغير المناخ. نحن ملتزمون بالهدف 13 من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، والذي يدعو إلى اتخاذ إجراءات عاجلة لمكافحة تغير المناخ، ونعمل على تقليل بصمتنا الكربونية من خلال عدة مبادرات، تشمل قياس ومراقبة انبعاثات النطاقين 1 و2، بالإضافة إلى استكشاف آليات لمعالجة انبعاثات النطاق 3، مثل تحديد فئات الانبعاثات ذات الأولوية وإنشاء أنظمة مراقبة وإبلاغ فعالة لها.

نعمل حاليًا على إجراء تحليل سيناريوهات المناخ لفهم والاستعداد بشكل أفضل للتأثيرات المحتملة لتغير المناخ على عملياتنا. يتم تنفيذ هذا التحليل وفقًا للمعايير المناخية العالمية، مثل معايير التقارير المالية الدولية ((IFRS S2)، والتي تستند إلى توصيات فرقة العمل المعنية بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ (TCFD). خلال تحديد المخاطر والفرص المناخية عبر الأفق الزمنية التي توصي بها أفضل الممارسات العالمية، نهدف إلى تقييم وتعزيز مرونتنا المناخية.

ومع ذلك، نحن ندرك أننا لا نستطيع مواجهة هذه التحديات بمفردنا، لذا نعمل بشكل وثيق مع الأطراف الفاعلة داخل وخارج قطاعنا، وتبادل المعرفة وأفضل الممارسات مع نظرائنا والجمعيات الصناعية وصناع السياسات.

تقوم "لولو للتجزئة" بقياس والإفصاح عن انبعاثات غازات الدفيئة وفقًا لإرشادات بروتوكول غازات الدفيئة (GHG Protocol) يشمل تقريرنا الانبعاثات المباشرة من العمليات التشغيلية (النطاق 1) والانبعاثات غير المباشرة من الطاقة المشتراة (النطاق 2). يعود ارتفاع كثافة الانبعاثات بنسبة 2.25% إلى تحسين نظام مراقبة البيانات لدينا والنمو المستمر للأعمال. بالإضافة إلى ذلك، تم تعديل أرقام الانبعاثات لعامي 2023 و2022 بشكل طفيف بسبب تغيير منهجية حساب غازات الدفيئة، بحيث تتماشى مع أفضل الممارسات وتعكس التحسينات في أنظمة مراقبة البيانات لدينا.



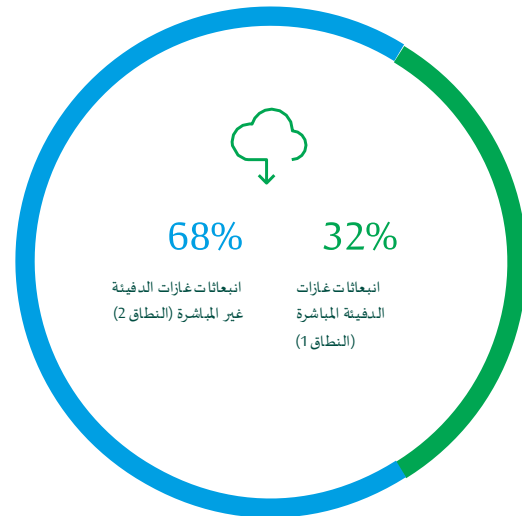
دراسة حالة

تأجير المركبات بطريقة أكثر استدامة

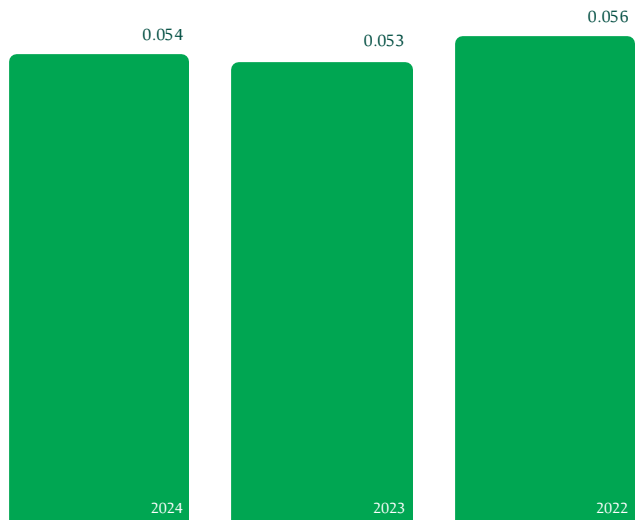
في عام 2024، اعتمدت "لولو للتجزئة" استراتيجية جديدة لتأجير سيارات الموظفين التابعة للشركة. بموجب الترتيبات الجديدة، سننتقل إلى استخدام سيارات أحدث مزودة بتقنيات متقدمة تعزز كفاءة استهلاك الوقود وتقلل من الانبعاثات الصادرة عن المركبات المملوكة للشركة.

يدعم هذا التحول هدفنا في تقليل انبعاثات غازات الدفيئة وتقليل بصمتنا البيئية. كما ستضمن المركبات الجديدة أحدث ميزات الأمان، مما يعزز حماية جميع موظفينا الذين يحتاجون إلى التنقل لأغراض العمل. بالإضافة إلى ذلك، سيوفر نظام التأجير موارد مالية يمكن استثمارها في مبادرات استراتيجية أخرى. ويعد نجاح هذا الترتيب الجديد، ندرس حاليًا إمكانية توسيعه ليشمل مركباتنا التجارية أيضًا.

انبعاثات غازات الدفيئة في عام 2024 (طن مكافئ من ثاني أكسيد الكربون)



شدة انبعاثات غازات الدفيئة (طن مكافئ من ثاني أكسيد الكربون/قدم مربع من المساحة التجارية)



دراسة حالة

استعادة نظم المانغروف البيئية

أطلقت Lulu Retail بالتعاون مع Mastercard وUnilever في عام 2024 مشروعًا جديدًا لاستعادة نظم المانغروف في دولة الإمارات العربية المتحدة. هدف المشروع إلى المساهمة في مكافحة تغير المناخ وحماية النظم البيئية الساحلية القيمة والضعيفة. كما يسعى إلى تشجيع ومكافأة العملاء على اتخاذ خيارات مستدامة.

تسهم نظم المانغروف البيئية في تعزيز التنوع البيولوجي، وتقوية المناطق الساحلية ضد التعرية والعواصف وارتفاع مستويات البحر، كما تساعد في إزالة ثاني أكسيد الكربون من الغلاف الجوي من خلال امتصاصه في النباتات. ومع ذلك، في العديد من الحالات، تعرضت هذه النظم البيئية للتدهور أو التلف. سيساهم هذا المشروع في استعادة هذا الدفاع الطبيعي والحيوي.

لدعم هذه المبادرة، نحن نتفاعل مع المتسوقين في متاجرنا في الإمارات العربية المتحدة، ونعمل على توعيتهم بفوائد المشروع مع تقديم مكافآت لهم عند اتخاذهم خيارات مستدامة في تسوقهم.

”نحن فخورون بالتعاون في مشروع استعادة المانغروف مع Unilever وMastercard، وهو شراكة تؤكد التزامنا العميق بالاستدامة والمشاركة المجتمعية. من خلال الاستفادة من شبكتنا الواسعة في مجال التجزئة، نسعى لإلهم مكافأة عملائنا على تبني خيارات بيئية واعية، وتعزيز رحلة جماعية نحو مستقبل أكثر اخضرارًا.“

محمد الطاف
العمليات العالمية ورئيس قسم الاستدامة



بطل

الاقتصاد الدائري

الاقتصاد الدائري هو جزء أساسي من خلق مجتمع أكثر استدامة. باعتبارنا أحد كبار تجار التجزئة، لدينا دور مهم في المساعدة على تطوير مثل هذا النظام ضمن سلسلة القيمة الخاصة بنا، من خلال تقليل وإعادة استخدام وإعادة تدوير المواد الموجودة. لدينا مجموعة من مبادرات إدارة النفايات في جميع مواقعنا حول العالم، حيث يتم مراقبة الأنشطة المتعلقة بالنفايات بانتظام، ونوفر تدريباً للموظفين حول الوعي بالنفايات وإدارة النفايات بشكل أفضل.

استراتيجية الاقتصاد الدائري في لولو للتجزئة

كجزء من التزامنا بدعم مستقبل مستدام، نتخذ إجراءات لتعزيز الاقتصاد الدائري. نركز استراتيجيتنا على تقليل النفايات، والحفاظ على الموارد، وتعزيز الممارسات المستدامة عبر عملياتنا. تشمل المبادرات ما يلي:



تقليل النفايات الإلكترونية

تشجع برنامج استبدال الأجهزة الإلكترونية عملائنا على إعادة أجهزتهم القديمة مقابل أرصدة في المتاجر أو خصومات على المشتريات الجديدة. تُرسل الأجهزة التي يتم استبدالها لإعادة التدوير أو إعادة الاستخدام، مما يساعد في تقليل النفايات الإلكترونية والمساهمة في دورة حياة أكثر استدامة للأجهزة الإلكترونية.



إعادة تدوير الكتب

في عام 2024، نظمنا حملة لجمع الكتب خلال موسم العودة إلى المدارس في جميع متاجرنا في الإمارات العربية المتحدة تم جمع أكثر من 60,000 كتاب دراسي لمنعها من التوجه إلى مكبات النفايات وإحداث تأثير بيئي إيجابي.



في المجموع، تم إعادة تدوير 33.86 طنًا من الكتب، مما ساعدنا في توفير ما يقرب من 111,738 كجم من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون في الإمارات.

آلية البيع العكسي

مبادرة آلية البيع العكسي (RVM) من لولو للتجزئة حققت تقدمًا كبيرًا في تعزيز إعادة التدوير والاستدامة. في عام 2023، نجحت المبادرة في جمع 4.9 مليون زجاجة بلاستيكية وعلبة لإعادة التدوير. تم تخطي هذا الإنجاز بشكل كبير في عام 2024، حيث تم جمع 31.8 مليون زجاجة بلاستيكية وعلبة. هذه الزيادة الكبيرة تبرز التزام لولو للتجزئة بالمسؤولية البيئية ودورها المؤثر في تقليل النفايات البلاستيكية.



الزجاجات والعلب البلاستيكية التي تم جمعها لإعادة التدوير عن طريق، بواسطة RVM



تحويل زيت الطهي إلى وقود

لقد قمنا بتنفيذ مبادرة في معظم مواقعنا لجمع الزيت المستخدم في الطهي وإعادة تدويره لإنتاج وقود الديزل الحيوي. في أبوظبي، قمنا بتجربة مشروع يتم من خلاله استخدام الديزل الحيوي المنتج بهذه الطريقة لتزويد أسطول النقل الخاص بنا بالوقود – مما يحول النفايات إلى مورد قيم ويقلل من بصمتنا الكربونية.



تقليل نفايات الأقمشة

في الإمارات، تحت برنامج استرجاع الزي الموحد، جمعنا الزي المدرسي المستعمل وأعدنا تدويره عبر طرف ثالث، مما يمنع نفايات الأقمشة من الوصول إلى المكبات.



مبادرات أخرى للاقتصاد الدائري

بالإضافة إلى هذه البرامج، قمنا بتنفيذ عدد من المبادرات الأخرى لتعزيز الاقتصاد الدائري. قدمنا محطات إعادة التعبئة داخل المتاجر لعدة منتجات، مما يتيح للعملاء تقليل نفايات التعبئة من خلال إعادة استخدام الحاويات، واستخدام مواد تعبئة قابلة للتحلل البيولوجي أو قابلة لإعادة التدوير بشكل متزايد. في دبي، تجاوزنا الحد الأدنى من المتطلبات التنظيمية من خلال تشجيع استخدام الحقائب القابلة لإعادة الاستخدام والتوقف عن استخدام الحقائب البلاستيكية ذات الاستخدام الواحد قبل الموعد الرسمي لحظر هذه الحقائب في يونيو 2024.

تطوير مسؤولية المنتج الممتدة

مسؤولية المنتج الممتدة (EPR) هي استراتيجية تجعل المنتجين مسؤولين عن إدارة نهاية حياة منتجاتهم. في الإمارات، نتعاون مع وزارة التغير المناخي والبيئة (MOCAE) بشأن قضايا EPR وإطلاق مشروع تجريبي يهدف إلى تحسين إطار إدارة النفايات.

في عام 2024، نفذنا مبادرات للحد من هدر الطعام وتحسين إدارة تدفقات النفايات الأخرى. توفر لولو للتجزئة الكويت تدريبًا لموظفيها حول ممارسات إدارة النفايات. بالإضافة إلى ذلك، تستكشف الشركة طرقًا لتقليل استهلاك مواد التعبئة والتغليف والحوايات والبلاستيك والورق.

تعمل لولو للتجزئة قطر مع العديد من مقاولي النفايات والمُعبدن للتدوير. حاليًا، يتم إرسال حوالي 75% من النفايات الناتجة إلى المكبات، بينما يتم إعادة تدوير الجزء المتبقي. لقد وضعنا هدفًا لتقليل هدر الطعام الطازج بنسبة 5% ونراقب تقدمنا من خلال التحليل الشهري وإعداد التقارير. لتقليل نفايات التعبئة، قمنا بالتحويل إلى حاويات قابلة للتحلل مصنوعة من دبس السكر والقصب والبابمو، وتتعاون مع الموردين للتحويل إلى

إعادة تدوير البلاستيك.

يتم فصل نفايات البلاستيك حيثما أمكن وإرسالها لإعادة التدوير أو إعادة استخدامها كأكياس قمامة في عملياتنا. لدينا أيضًا أهداف داخلية لتقليل نفايات البلاستيك. تشمل المبادرات الأخرى إعادة استخدام المنصات الخشبية وإعادة تدوير صناديق الكرتون. بالإضافة إلى ذلك، نقدم برامج توعية لتقليل النفايات لموظفينا.

في الإمارات، يتم إرسال جميع المواد الغذائية المعبأة التي يمكن استهلاكها ولكن قد لا تكون قابلة للبيع لأسباب تجارية إلى الهلال الأحمر الإماراتي الذي يوزعها على الأشخاص المحتاجين. كما نتعاون مع بنك الإمارات للطعام لمبادرة مشابهة. لدينا حملة طويلة الأمد لتقليل الرفض-إعادة الاستخدام-إعادة التدوير، حيث نقدم أكياس تسوق بلاستيكية قابلة لإعادة الاستخدام، بينما يتم إعادة تدوير الكرتون والمعادن والمواد الأخرى.

تشمل المبادرات المحددة أهدافًا لتقليل استهلاك الورق وخرطوشات الطابعات، وإعادة استخدام صناديق التعبئة، وإعادة تدوير نفايات زيت الطهي والزجاج والمعادن، وإرسال النفايات للتحويل إلى طاقة، وكذلك التسميد للنفايات الخضراء. في الولايات المتحدة الأمريكية، تهدف لولو للتجزئة إلى تحقيق صفر نفايات من خلال سلسلة من المبادرات، بما في ذلك تقليل استهلاك الموارد، وتحسين استخدام المواد، وضمان التخلص المسؤول من النفايات.



اعتماد ممارسات إدارة المياه المستدامة

المياه والمخلفات السائلة

نهدف إلى تقليل استهلاك المياه من المصدر ونستخدم مجموعة من المعدات بما في ذلك المحسنات والمستشعرات والتركيبات الموفرة للمياه لتحقيق ذلك. كما نؤكد بانتظام على أهمية ممارسات إدارة المياه الجيدة لجميع موظفينا. على سبيل المثال، في عمان، نقوم بمراقبة استهلاك المياه من خلال قراءات العدادات الشهرية، ويتم إعداد جدول مقارنة لتحليل الاستخدام الشهري. يتم قياس ومراقبة إجمالي استهلاك المياه بانتظام. في عام 2024، كان إجمالي استهلاك المياه عبر المنظمة 2,633,117 متر مكعب.

بعض مواقعنا قد نفذت مبادرات محددة لإدارة المياه. قامت لولو للتجزئة في المملكة المتحدة بتركيب مراحيض بدون مياه، بينما حددت لولو للتجزئة في قطر أهدافاً سنوية لتقليل استهلاك المياه من خلال إطلاق مبادرات استراتيجية مثل تركيب محسنات للصنابير والتحول إلى التركيبات ذات التصنيف الأخضر.

مع تفاقم مشكلة ندرة المياه على مستوى العالم، فإن الحفاظ على المياه واستخدامها بشكل مسؤول أصبح ذا أهمية متزايدة. هذا الأمر مهم بشكل خاص لشركة لولو للتجزئة، حيث أن معظم عملياتنا تتم في مناطق جافة أو صحراوية. نحن ملتزمون بتطبيق ممارسات فعالة لإدارة المياه في جميع مواقعنا. يتم استخدام المياه في العديد من الأغراض في عملياتنا، بما في ذلك إعداد الطعام والتنظيف والتعقيم. جميع المياه التي نستخدمها يتم توفيرها من السلطات المحلية والبلديات ويتم تصريفها من خلال أنظمة الصرف البلدية. نحن نلتزم بجميع اللوائح المحلية ونعمل جاهدين لتجنب الملوثات في جميع التصريفات السائلة، مثل تصفية مياه الصرف من المطابخ عبر فواصل الشحوم.



4.03%

انخفاض شدة استهلاك المياه في 2024، ويرجع ذلك بشكل كبير إلى جهود الحفاظ على المياه في مختلف المناطق رغم نمو الأعمال

شدة استهلاك المياه (م³ / قدم مربع)



المؤشر	الوحدة	2022	2023*	2024
إجمالي استهلاك المياه	م ³	2,398,874	2,632,314	2,633,117
شدة استهلاك المياه	م ³ /قدم مربع	0.187	0.194	0.186

*تم تعديل بيانات 2023 بشكل طفيف لتعكس التحسينات في أنظمة المراقبة، مما يضمن دقة وقوة أكبر.

بيانات النفايات*	الوحدة	2023	2024
إجمالي النفايات المنتجة	طن	132,946	134,754
النفايات الغذائية المعاد تدويرها	طن	5,546	3,850
إجمالي النفايات المعاد تدويرها*	طن	27,177	34,136
النفايات المعاد استخدامها	طن	688	229
النفايات المرسله إلى مكبات النفايات	طن	65,348	42,442
زيت الطهي المستخدم	لتر	339,385	467,848
زيت الطهي المعاد تدويره	لتر	299,116	398,643

نُحن حاليًا بصدد إنشاء مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالنفايات جنبًا إلى جنب مع تحسين أنظمة تقارير النفايات المعاد تدويرها لتحسين دقة البيانات وتتبعها.



دراسة حالة

حملة جمع الكتب من لولو للتجزئة في الإمارات العربية المتحدة



60 ألفًا

الكتب التي تم جمعها



111,738 كجم

تقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون



4,470

ما يعادل الأشجار المحفوظة

في مبادرة رائعة تهدف إلى تعزيز الاستدامة البيئية، أطلقت لولو الإمارات حملة لجمع الكتب وإعادة تدويرها، تهدف إلى إشراك الأطفال في المدارس وتعزيز الممارسات الصديقة للبيئة. يوضح هذا الدراسة حالة المبادرة الرئيسية ونتائجها، مظهرة التزامنا بتقليل بصمتنا الكربونية وزيادة الوعي البيئي.

ركزت الحملة على إعادة تدوير الكتب الزائدة والورق لخفض انبعاثات الكربون، والحفاظ على الأشجار، وتثقيف العقول الشابة بشأن المسؤولية البيئية. تم جمع أكثر من 60,000 كتاب، بوزن إجمالي قدره 33,860 كجم، عبر الإمارات بمشاركة فعالة من الأطفال في المدارس. تم إرسال هذه الكتب لإعادة التدوير، مما منح لولو للتجزئة الإمارات شهادة ذهبية لإعادة التدوير من إنفايروسيرف، وهي وكالة معترف بها لإعادة التدوير. لم تساعد هذه المبادرة في إدارة النفايات فحسب، بل ساهمت أيضًا في تعليم المجتمع أهمية إعادة التدوير واعتماد ممارسات مستدامة.

أسفر عملية إعادة التدوير عن فوائد بيئية كبيرة، بما في ذلك تقليل 111,738 كجم من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون، ما يعادل الحفاظ على حوالي 4,470 شجرة. من خلال هذه المبادرة، حققنا تأثيرًا ملموسًا على البيئة بينما عززنا الوعي الأكبر حول الاستدامة داخل المجتمع



تمكين الناس والمجتمعات

كجزء من هدف لولو للتجزئة في أن تكون مواطناً شركائياً مسؤولاً، نحن ملتزمون بالتفاعل الإيجابي مع جميع أصحاب المصلحة لدينا، وخاصة الأشخاص الذين نعمل معهم والمجتمعات التي نعمل فيها. بالنسبة لنا، يعد هذا جزءاً أساسياً من نهجنا تجاه الاستدامة. نحن نركز على بناء المسؤولية الاجتماعية من خلال تعزيز التنوع والشمول، والممارسات العمالية العادلة، والمشاركة المجتمعية. وبذلك نولد قيمة مستدامة لجميع أصحاب المصلحة والمجتمع بشكل عام.

النقاط البارزة

- < زيادة في نسبة أكثر من 11% في عدد الموظفين منذ عام 2023
- 1,206,405 ساعة تدريب تم توفيرها عبر Lulu Retail في 2024
- 82.1% - نسبة الإنفاق الإجمالي للمشتريات على الموردين المحليين
- تم توفير 389 منتجاً عضوياً من العلامة التجارية الخاصة
- 961,936 دولار أمريكي تم تمويلها للمبادرات المجتمعية
- حصلنا على شهادة ISO 45001 التي تُظهر التزامنا بصحة وسلامة الموظفين
- إطلاق نظام إدارة التعلم الجديد للتدريب والتطوير

المواضيع الرئيسية

- توظيف
- تمكين القوى العاملة
- التدريب والتطوير
- الصحة والسلامة
- المنتجات الصحية وعالية الجودة
- التسويق ووضع العلامات
- المجتمعات المحلية

أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة



بناء قوة عاملة قوية ومرنة

يعتمد نجاحنا كشركة على قوتنا العاملة، لذلك نسعى جاهدين لتوفير بيئة عمل يشعر فيها الجميع بالراحة والشمولية وتمكينهم من تحقيق إمكاناتهم.

كإشادة إضافية لجهودنا، منحتنا الوزارة اشتراكاً مجانياً في منصة "مدد"، مما يعزز قدرتنا على الحفاظ على هذه المبادئ. نحن ملتزمون بالاستمرار في تعزيز بيئة عمل مسؤولة ومتوافقة، مع الالتزام بقيم العدالة والنزاهة.

نحن أيضاً نشجع نمط حياة صحي من خلال تقديم فحوصات صحية، برامج لياقة بدنية، وورش عمل للصحة والعافية. كما يتم دعم الموظفين الذين يحتاجون إلى الانتقال بسبب قضايا عائلية من خلال تقديم فرص عمل لهم في دولهم الأصلية، حيث لدينا عمليات تشغيلية. تضمن هذه المبادرات أن توفر لولو للتجزئة بيئة داعمة وغنية لجميع موظفينا.

في المملكة العربية السعودية، كان لنا الشرف أن نتلقى جائزة مرموقة من برنامج "مدد" التابع لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، تكريمًا لالتزامنا الثابت بحماية الأجور. تعكس هذه الجائزة تفانينا في ضمان التعويض العادل وفي الوقت المناسب لجميع الموظفين، والالتزام بأعلى معايير حقوق العمل.

من خلال الاستفادة من التكنولوجيا وتحسين الاتصال الداخلي، تمكنا بنجاح من إدارة شريحة الموظفين لاشتراكات الأسهم، مما ضَمَّن سير العملية بسلاسة ومواءمتها مع أهداف الشركة التجارية الأوسع خلال هذه الفترة الانتقالية.

لمساعدتنا في تحقيق ذلك، لدينا مجموعة شاملة من السياسات في المركز منها توجد سياسات حقوق الإنسان ورفاهية الموظفين، التي تحدد التزامنا بتكافؤ الفرص والمعاملة العادلة لكل من يعمل معنا. تساعد هذه السياسات في بناء ثقافة من الاحترام والكرامة في جميع عملياتنا، حيث يُقدَّر التنوع والشمولية ويتم الترويج لهما. بالإضافة إلى ذلك، لدينا مدونة سلوك تنظم كيفية تنفيذ العمل داخل شركتنا. إن الالتزام بهذه الوثائق يضمن أن علاقات العمل لدينا تواصل دعم بيئة عمل إيجابية تتماشى مع أهدافنا وقيمنا.

يعتبر احترام حقوق الإنسان من أعلى أولويات عملنا لدينا سياسات وإجراءات صارمة لمنع العمل القسري أو الإجباري. بالإضافة إلى قوتنا العاملة المباشرة، تنطبق هذه السياسات على أكثر من 2,800 عامل خارجي يقدمون خدمات مثل التنظيف والصيانة والأمن والنقل. أي حالات للعمل القسري أو الإجباري يتم التعامل معها بجديّة كبيرة وبسرعة من قبل الشركة والسلطات الحكومية المعنية.

بدأنا في تنفيذ نظام SAP SuccessFactors في لولو للتجزئة. سيعزز هذا النظام عملية التوظيف لدينا من خلال أتمتة نشر الوظائف وإدارة المرشحين وسير العمل في التوظيف. كما سيحسن الوظائف الأساسية للموارد البشرية عن طريق مركزية بيانات الموظفين، وتبسيط عمليات الموارد البشرية، ودعم التقارير الفورية من أجل اتخاذ قرارات أفضل. تساعد هذه الحلول في تحسين الكفاءة وتقليل المهام الإدارية وتحسين تجربة الموظفين.

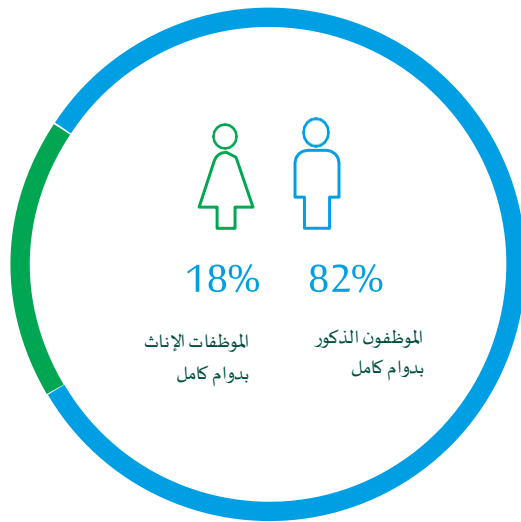
في عام 2024، واجه قسم الموارد البشرية في لولو للتجزئة تحديات ملحوظة، وكان ذلك بشكل رئيسي بسبب زيادة الطلبات التنظيمية. وكان هذا يتطلب جهداً كبيراً لتبسيط إدارة البيانات وتقارير الموارد البشرية. لمواجهة ذلك، ركزنا على تحسين أنظمة إدارة البيانات وأتمتة عمليات التقارير لضمان الدقة والكفاءة. كان تنفيذ SAP SuccessFactors RMK وEmployee Central خطوة محورية في مركزية إدارة البيانات.

"من خلال الاستفادة من التكنولوجيا وتعزيز التواصل الداخلي، نجحنا في إدارة شريحة الموظفين لاشتراكات الأسهم، مما ضَمَّن سير العملية بسلاسة ومواءمتها مع الأهداف التجارية الأوسع للشركة خلال هذه الفترة الانتقالية."

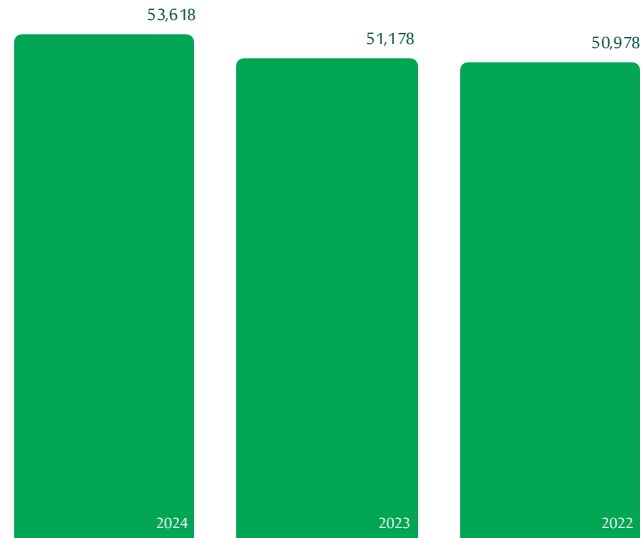
في لولو للتجزئة، نحن ملتزمون بالاحتفاظ بموظفينا من خلال مجموعة من المبادرات الداعمة والمشجعة. نركز على توظيف المرشحين على المستوى المبني والترقية من داخل الشركة، مما يعزز شعور الانتماء والتقدم الوظيفي. نحن نقدم برامج تدريبية لتعزيز المهارات التقنية والشخصية، مما يضمن أن يكون الموظفون مستعدين للتقدم.

لتعزيز روح المجتمع، نقدم فرص العمل لأفراد عائلات الموظفين المباشرة. نحن نكرم تفاني موظفينا طويلي الأجل ونعمل على تقديم دعم مالي لزوج بنات أولئك الذين لديهم أكثر من 10 سنوات من الخدمة. نضمن تقديم تعويضات تنافسية لجميع المناصب، بما في ذلك التأمين الصحي، المكافآت، خطط التقاعد، والحوافز الأخرى لتحفيز الموظفين على التفوق. بالإضافة إلى ذلك، نقدم سكناً ومركبات حسب الدور والمستوى الوظيفي للموظف.

توزيع الموظفين بدوام كامل



الموظفون بدوام كامل



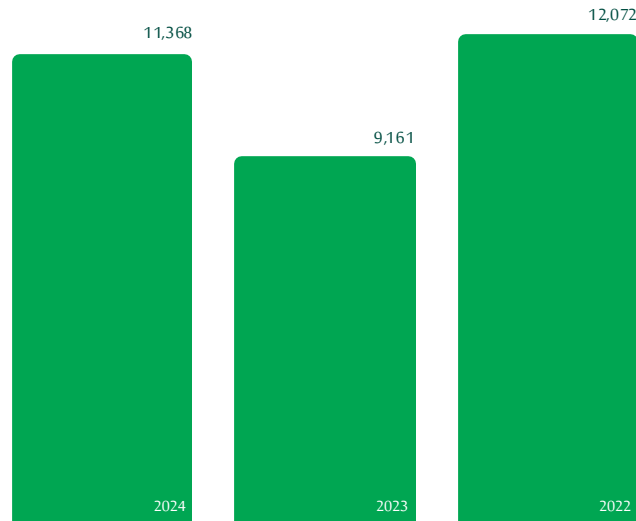


التوظيف

يعد الجيل القادم من الموظفين أمراً أساسياً لنجاح الأعمال. إن Lulu Retail ملتزمة بجذب الشابة في جميع البلدان التي نعمل بها، حيث يشكل أكثر من 70% من قوتنا العاملة العالمية أقل من 35 عامًا. في الوقت نفسه، نفخر باحتفاظنا بالموظفين، حيث أن جزءاً كبيراً من موظفينا ظلوا معنا لأكثر من ست سنوات، مما يظهر تفانيهم وبيئة العمل الداعمة لدينا.

في عام 2024، كانت نسبة دوران الموظفين 18%. لضمان التعلم والتحسين، تجري مقابلات خروج شاملة عند مغادرة أي موظف. إن جمع الملاحظات بهذه الطريقة يوفر رؤى قيمة حول كيفية تحسين وتطوير تجربة الموظف.

إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين تم تعيينهم



24.1%



11,368

الزيادة في التعيينات الجديدة في عام 2024 مقارنة بالعام السابق

التعيينات الجديدة في عام 2024

المؤشر	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي عدد التعيينات الجديدة	#	12,072	9,161	11,368
حسب الجنس				
أنثى	#	2,624	2,439	3,164
ذكر	#	9,448	6,722	8,204
حسب العمر:				
18-25	#	7,274	5,433	6,135
26-35	#	4,184	3,192	4,453
36-55	#	607	528	776
55+	#	7	8	4

مؤشر	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي عدد الموظفين	#	50,978	51,178	53,618
حسب الجنس				
إناث	#	7,479	8,560	9,514
ذكور	#	43,499	42,618	44,104
حسب العمر:				
18-25	#	14,575	14,163	12,536
26-35	#	23,073	23,173	25,101
36-55	#	12,852	13,472	15,482
55+	#	478	370	499

منطقة	2022	2023	2024
الشرق الأوسط	49,775	49,738	52,087
شرق وجنوب أفريقيا	49	37	35
أوروبا	112	106	94
أمريكا الشمالية	68	61	54
جنوب آسيا	705	933	1056
جنوب شرق آسيا	269	303	287
أوقيانوسيا	0	0	5



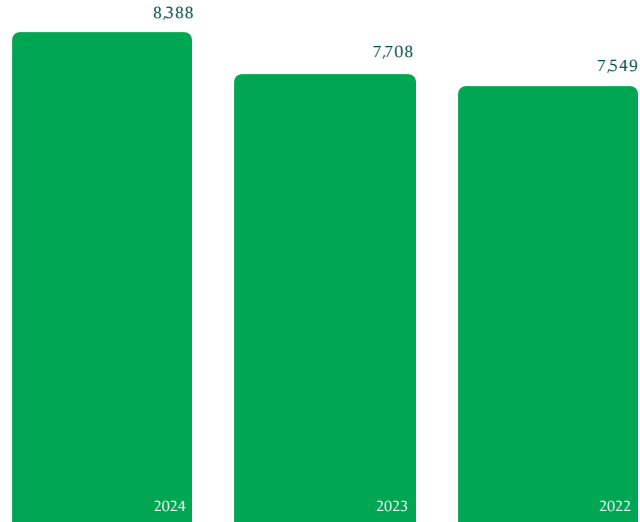


التوظيف

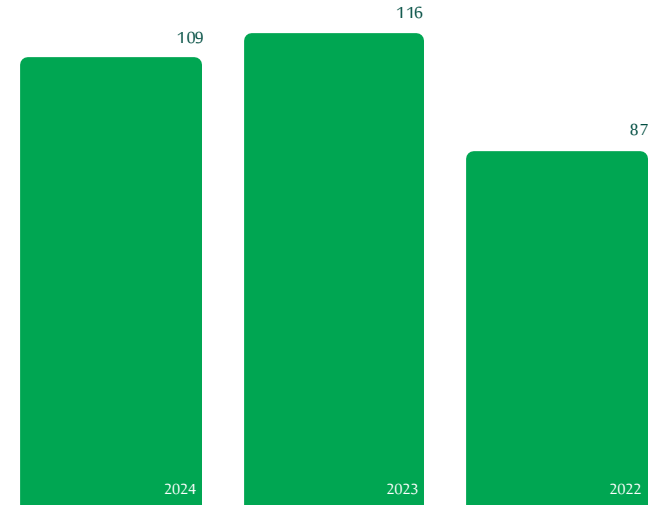
التوظيف الوطني

نفذت لولو للتجزئة العديد من المبادرات لتعزيز توظيف والاحتفاظ بالموظفين الوطنيين، وخاصة الشباب الوطنيين. نحن ملتزمون بدعم توظيف والاحتفاظ بالموظفين الوطنيين من خلال مجموعة من المبادرات والبرامج المصممة لتلبية السياقات التنظيمية والثقافية المحددة. تشمل هذه المبادرات مجالات مثل الرواتب، وتطوير الحياة المهنية، وتوازن العمل والحياة، والحساسية الثقافية والشمول، والتواصل الواضح والتعليقات، والمشاركة المجتمعية، وتخطيط الخلافة.

في المملكة العربية السعودية، تم تكريمنا من قبل جمعية البر الخيرية تقديراً لجهودنا في توظيف أفراد من المجتمع المحلي. في البحرين، تم تكريمنا من قبل وزارة العمل لكوننا أكبر جهة توظيف للمواطنين البحرينيين. تعاونت لولو للتجزئة في السعودية مع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية لدعم هدف رؤية السعودية 2030 في زيادة معدلات التوظيف الوطني. من خلال مذكرة تفاهم، قامت لولو للتجزئة بتوثيق التزامها بتوسيع فرص التوظيف للمواطنين السعوديين عبر عملياتها في المملكة. كما حصلنا على تقدير من غرفة تجارة الرياض لدعمنا برنامج التوظيف الوطني، مما يتماشى مع رؤية السعودية 2030. زيادة عدد الموظفين الوطنيين بدوام كامل في لولو للتجزئة من 7,708 في 2023 إلى 8,388 في 2024. هذه الزيادة هي دليل على استثمارنا في القوى العاملة في المناطق التي نعمل فيها.



إجمالي عدد الموظفين اللواتي يحق لهم إجازة الوالدين



مشاركة الموظفين

تكون القوة العاملة المتفاعلة أكثر سعادة وإنتاجية واستقراراً. نقوم بتنفيذ مجموعة من المبادرات للتفاعل مع الموظفين وتطوير ثقافة العمل الإيجابية والولاء في مكان العمل. تشمل هذه المبادرات الاحتفالات الجماعية، أيام الرياضة، وأنشطة بناء الفرق.

تقوم Lulu Retail بتنظيم أنشطة رياضية مثل كرة القدم، كرة الريشة، الشطرنج، وكاروم، بالإضافة إلى برامج تحسين الأداء.

التوظيف والمزايا

تركز استراتيجيتنا في التوظيف على توظيف المرشحين من الفئات الدنيا والمتوسطة، وتوفير فرص تقدم وظيفي جذابة، ودعم انتقال الموظفين القادرين إلى المناصب العليا. نحن نقدم تعويضات تنافسية تشمل المزايا، كما يخضع جميع الموظفين لمراجعات منتظمة وشاملة للرواتب. كما نوفر إجازة مدفوعة لجميع الموظفين وفقاً للأنظمة الحكومية المحلية.

إجازة الوالدين

يحق لجميع موظفي لولو للتجزئة الاستفادة من مزايا الوالدين وفقاً لقوانين العمل في بلدانهم. في عام 2024، عاد جميع الموظفين الذين أخذوا إجازة الوالدين إلى العمل في لولو للتجزئة بعد إتمام إجازتهم.



100%

معدل الاحتفاظ بالموظفين بعد العودة إلى العمل بعد فترة إجازة الوالدين



15.6%

تتكون نسبة من إجمالي القوى العاملة في لولو للتجزئة من المواطنين في دول مجلس التعاون الخليجي.



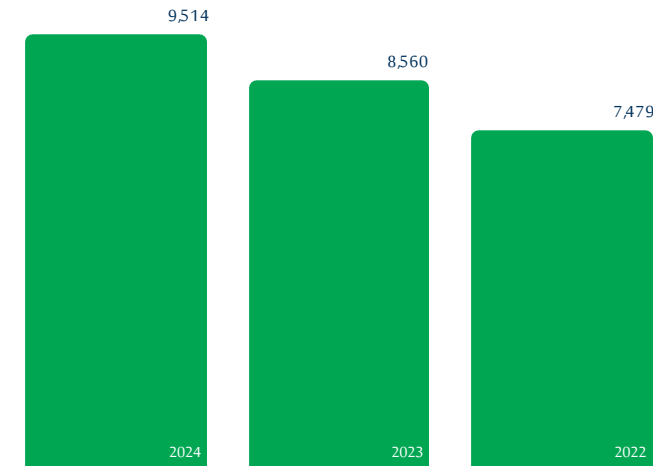


دعم التنوع والعدالة والشمول

توفر لولو للتجزئة فرص عمل متساوية لجميع الموظفين والمتقدمين للعمل بغض النظر عن العرق أو اللون أو الأصل العرقي أو الجنسية أو الجنس أو الحالة الاجتماعية أو الدين أو العمر أو الإعاقة. نضمن تكافؤ الفرص خلال جميع مراحل التوظيف، بما في ذلك التوظيف، التعيين، الترقيات، الفصل، التسريح، العودة للعمل، النقل، الإجازات، التعويضات، والتدريب. هيكل الرواتب لدينا يعتمد فقط على أدوار الموظفين.

نحن ملتزمون بتحسين تنوع القوى العاملة من خلال استراتيجيات التوظيف والممارسات الشاملة في مكان العمل. نقوم بزيادة الوعي وتعليم الموظفين حول أهمية التنوع والشمول، والتعرف على التحيزات غير الواعية ومعالجتها، وضمان فهم الجميع لدورهم في تعزيز بيئة عمل شاملة. كما تشمل جلسات التوعية لدينا شرح عملية الإبلاغ عن أي حالات تمييز أو تحرش.

الموظفات بدوام كامل



11.1%

زيادة في عدد الموظفات في عام 2024

المؤشر	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي الموظفين في الإدارة العليا	#	76	14*	14
إجمالي الموظفين في الإدارة الوسطى	#	569	612	637
أنثى	#	20	18	17
ذكر	#	549	594	620
إجمالي الموظفين في الطاقم	#	50,333	50,552	52,967
أنثى	#	7,459	8,542	9,497
ذكر	#	42,874	42,010	43,470

* نظرًا لإعادة تنظيم المجموعة وإعادة تخصيص درجات الموظفين، تم تقليص عدد الموظفين في الإدارة العليا.

بيئة عمل آمنة وشاملة

كجزء من التزامنا بتوفير بيئة عمل آمنة وشاملة للجميع، تتبع شركة لولو للتجزئة سياسة عدم التسامح مطلقًا مع التمييز في مكان العمل. يتم التواصل بهذا الالتزام لجميع الموظفين كجزء من عملية توجيههم ويتم تعزيزه من خلال وسائل التواصل المختلفة. يتضمن ميثاق السلوك لدينا بيانًا من المبادئ يهدف إلى ضمان التصرف الأخلاقي في مكان العمل.

لضمان بيئة آمنة ومحترمة، نريد أن يشعر جميع الموظفين بالراحة عند طرح القضايا المتعلقة بالسلوك دون الخوف من الانتقام. لدينا سياسة صارمة بعدم الانتقام تنطبق على جميع الموظفين. نوفر قنوات متعددة يمكن من خلالها تقديم الشكاوى والاهتمامات، ويتم التعامل مع جميع التقارير بحساسية. يتم التعامل مع المعلومات بسرية ومشاركتها فقط مع الأطراف المعنية. هذا يتماشى مع مبادئ العدالة والمساءلة ويتيح للجميع في عائلة لولو للتجزئة الاستمتاع بمكان عمل آمن ومحترم.

تقوم لولو للتجزئة بحماية جميع موظفيها من التحرش والتمييز. للمساعدة في ضمان عدم حدوث سلوك غير لائق، يتم مراقبة تقريبًا جميع مناطق العمل بواسطة كاميرات CCTV. لم تُسجل أي حوادث تمييز في لولو للتجزئة في عام 2024.

التركيز على المواهب النسائية

كجزء من جهودنا لتعزيز التنوع، نحن ملتزمون بدعم الموظفات داخل منظماتنا. نحن نقدم التوجيه والدعم وفرص تطوير مهنية لموظفينا، بما في ذلك الموظفات، لتطوير مسيرتهن المهنية داخل شركتنا. من خلال الاعتراف بالقيم المتنوعة والآراء المختلفة، نسعى إلى خلق بيئة يشعر فيها النساء بالاحترام والاستماع إليهن. بفضل مبادراتنا الشاملة، قمنا بزيادة نسبة القوى العاملة النسائية لدينا. حيث ارتفع عدد الموظفات بدوام كامل بنسبة 11.14% في عام 2024، وأصبحت النساء الآن يشكلن 17.74% من إجمالي القوى العاملة.

لدينا العديد من المبادرات التي تهدف إلى توظيف والاحتفاظ بالموظفات. حيث يحصل الموظفات على التوجيه والدعم طوال مسيرتهن المهنية، في حين تشجع فرص التقدم المهني على السعي نحو النمو الشخصي والمهني داخل منظماتنا. في الولايات المتحدة الأمريكية، يشكل النساء والأقليات الجماعية غالبية موظفينا، حيث يُعرف 72% منهم بأنهم من أصول إسبانية، بما في ذلك الأفراد من أصول مكسيكية وبورتوريكو وكوبية وآسيوية ومن أمريكا الوسطى أو الجنوبية.



تعزير النمو والتطوير المهني

في لولو للتجزئة، نريد لجميع موظفينا أن يصلوا إلى إمكاناتهم الكاملة ويبدؤوا مسيرات مهنية مُرضية. لدعم هذا الهدف، لدينا قسم التعلم والتطوير الذي يشرف على تصميم وتنفيذ وتقييم مبادرات التدريب العديدة لدينا.

يقدم نظام إدارة التعلم (LMS) لدينا مجموعة من الميزات المصممة لتعزيز تجربة التعلم. توفر مسارات التعلم المخصصة دورات ومواد مصممة لتلبية احتياجات التعلم الفردية، مع دعم لدورات التعلم الإلكتروني، والمستندات، والفيديوهات، والاستبيانات، والواجبات مع خيارات التعلم عبر الإنترنت أو غير المتصل أو الهجين.

يعمل المحتوى التفاعلي على جذب المستخدمين من خلال الفيديوهات، والاختبارات، والوحدات التفاعلية. كما يتيح تتبع التقدم مراقبة التقدم والإنجازات في الوقت الفعلي. ومع الوصول عبر الهاتف المحمول، يمكن للمتعلمين الوصول إلى المنصة في أي وقت ومن أي مكان، ومن أي جهاز. كما يسمح نظام إدارة التعلم أيضاً للمستخدمين بتزليل الدورات ومشاهدتها دون الحاجة إلى اتصال بالإنترنت. هذه القائمة من الميزات ليست شاملة، لكنها تسلط الضوء على الوظائف الرئيسية التي تجعل نظام إدارة التعلم لدينا أداة قوية للتعلم والتطوير. على مدار العام، قدمنا 1,206,405 ساعة من التدريب والتعلم. وقد زاد متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف عامًا بعد عام منذ عام 2021، ووصل إلى 22.5 ساعة في عام 2024.

يتعاون قسم التعلم والتطوير بشكل وثيق مع خبراء الموضوعات، ويلعب دورًا حيويًا في إنشاء محتوى تدريبي مناسب ومحدث. بالإضافة إلى ذلك، قمنا بتشكيل شراكات مع مقدمي التدريب الخارجيين والمؤسسات التعليمية لتقديم برامج متخصصة تتماشى مع احتياجات المهارات المت. emerging. يتعمد دعم ذلك من خلال إطار عمل التدريب والتطوير لدينا، الذي يضمن استفادة الموظفين من فرص التعلم المصممة خصيصًا لتعزيز مساراتهم المهنية وطموحاتهم.

يتم تقديم برامج التدريب والمهارات عبر كل مجال من مجالات الأعمال وتشمل التدريب بقيادة المدرب، والتدريب أثناء العمل، والتدريب الخاص بالأدوار، وبرامج التدريب الخاصة بالمهارات مثل العمل الجماعي، والحساسية الثقافية، والقيادة. تعمل برامج التدريب عبر القطاعات على تجهيز الموظفين بالمهارات اللازمة للعمل في أدوار أو مجالات أعمال مختلفة.

في عام 2024، أطلقنا نظام إدارة التعلم المتقدم (LMS) يمكن الوصول إليه من الأجهزة الشخصية ويوفر واجهة حديثة وسهلة الاستخدام، مما يسهل عملية الوصول إلى وحدات التدريب والدورات والموارد. تلي هذه المنصة المركزية احتياجات التعلم الفردية، مما يضمن تجربة سلسلة وشخصية.



22.5

متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف في عام 2024 هو 22.5 ساعة.

التدريب على المهارات المحددة المقدمة في لولو للتجزئة يشمل ما يلي:



- تدريب التعريف
- تدريب التجزئة (أساسي، متوسط، ومتقدم)
- تدريب الصحة والجمال
- تدريب المواد الغذائية المجمدة
- تدريب خدمة العملاء
- تدريب مشرفي التنظيف
- تدريب نقاط البيع
- تدريب النظافة الغذائية الأساسية
- تدريب أمين الصندوق
- تدريب المشرفين
- تدريب المعينين
- تدريب مساعدي المديرين
- تدريب مهارات التواصل الفعال
- تدريب مهارات البيع الأساسية
- تدريب، تأهيل أمناء المخازن
- تدريب الجراحة
- تدريب الماكولات البحرية
- تدريب الفواكه والخضروات
- تدريب الماكولات الجاهزة
- تدريب المحامص
- تدريب العطور/مستحضرات التجميل
- تدريب المخابز
- تدريب الطعام الساخن
- تدريب المديرين
- تدريب الأمن
- التدريب الخارجي (محلات التجزئة الكبرى)
- تدريب المشترين
- تدريب مهارات الاتصال للمستوى الإداري
- برنامج تدريب القيادة
- التدريب أثناء العمل

تعد الصحة والسلامة جزءًا مهمًا من وحدة التدريب لضمان سلامة مكان العمل. يتم تقديم التدريب في مجموعة متنوعة من الأشكال، بما في ذلك ورش العمل التفاعلية والندوات، والتدريب عبر الإنترنت، والجلسات الدراسية، والتدريب في الموقع، والمشروعات المشتركة عبر الوظائف المختلفة، وبرامج ذات مستوى أكاديمي. تساعد التقييمات المنتظمة للأداء، المدعومة بالتقييم الذاتي وردود الفعل من المديرين، في تحديد أي فجوات أو احتياجات في الكفاءات وتمكن من تطوير خطط تدريب فردية. نقيس نجاح تدريبنا من خلال التقييم قبل التدريب والتقييم بعد التدريب. يتم تشجيع جميع الموظفين على تقديم ملاحظاتهم حول تجربتهم التدريبية لضمان التحسين المستمر.





التدريب والتواصل في مجالات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)

نحن ملتزمون بتقديم تدريب شامل في مجالات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) لأبطال الاستدامة وجميع الموظفين على مستوى الشركة. وستكون منصة إدارة التعلم (LMS) التي تم إطلاقها حديثاً أداة فعالة في هذا المسعى، حيث توفر واجهة حديثة وسهلة الاستخدام لتسهيل الوصول إلى وحدات التدريب والدورات التعليمية والموارد. كما نعمل بالتعاون مع فريق التدريب على تضمين وحدة تدريبية مخصصة لمجالات ESG ضمن المنصة.

رصد تدريب الموظفين وتطويرهم

تم تصميم برامج لولو للتجزئة لتلبية أو تتجاوز المعايير المعتمدة في القطاع. في سلطنة عُمان، نحافظ على شهادة ISO 21001، مما يعكس التزامنا بتقديم تدريب عالي الجودة. ونسعى للحصول على شهادات إضافية عبر مختلف أقسام المؤسسة بهدف تعزيز مصداقية معاييرنا.

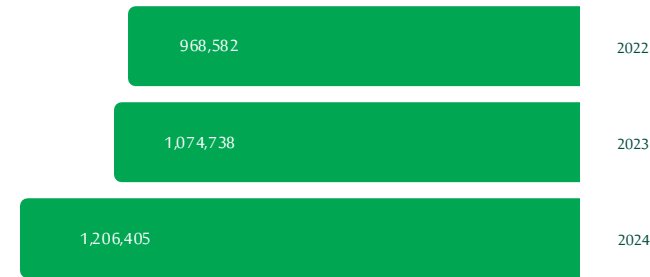
يتم مراجعة وتقييم جميع برامج تدريب الموظفين بشكل دوري لضمان فعاليتها واستجابتها لاحتياجاتنا. ويُعد رأي الموظفين جزءاً أساسياً من هذه العملية، حيث نقوم بإجراء استبيانات للمشاركين، وتقييم نتائج التعلم، ومتابعة أداء الموظف بعد التدريب. وتساعدنا هذه الخطوات على التأكد من أن برامجنا التدريبية تواكب احتياجات العمل، وأن الموظفين يشعرون بأنهم جزء فعال في تطوير مسيرتهم المهنية.

ولضمان تقييم موضوعي، نقوم بجمع معلومات مثل عدد الدورات التدريبية المقدمة، معدلات المشاركة، ساعات التدريب، ومجالات التركيز. يتم تحليل هذه البيانات لتحديد الاتجاهات، والفرص المحتملة للتحسين، وأي ثغرات قائمة. كما تُسهم هذه البيانات في توزيع الموارد بشكل فعال

عبر مختلف الأقسام، وتطوير تقارير تدريب شفافة يتم مشاركتها مع مختلف الجهات المعنية.

إن التزامنا بقياس وتقييم فعالية البرامج التدريبية يُسهم في ضمان استمرارها في تحقيق أثر ملموس، ودعم النمو المهني لموظفينا، وتعزيز نجاح منظمتنا بشكل عام.

إجمالي عدد الدورات التدريبية لجميع الموظفين



متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف



مؤشر ،	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي عدد ساعات التدريب حسب الجنس				
الاجمالي	ساعات	968,582	1,074,738	1,206,405
الاثاث	ساعات	142,101	179,760	214,065
الذكور	ساعات	826,481	894,978	992,340
متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف حسب الجنس				
المتوسط العام	عدد ساعات التدريب لكل عدد من الموظفين الإجمالي	19	21	22.5
الاثاث	عدد ساعات التدريب لكل عدد من الموظفات الاناث	19	21	22.5
الذكور	عدد ساعات التدريب لكل عدد من الموظفين الذكور	19	21	22.5

ضمان بيئة عمل آمنة وصحية

تُعد صحة وسلامة موظفينا في لولو للتجزئة من أعلى أولوياتنا. نحن نلتزم بشكل صارم بجميع متطلبات الصحة والسلامة المحلية ذات الصلة، ويُدير نظامنا الشامل للسلامة والصحة المهنية ((OSHA) المخاطر ويعمل على حماية صحة وسلامة جميع الموظفين والمقاولين والزوار والأطراف الأخرى. كما نوفر لموظفينا في قسم الأغذية الطازجة فحوصات طبية دورية، بما يتماشى مع المتطلبات التنظيمية.

نقوم بتطبيق نظام لإدارة المخاطر يتضمن مراقبة المرافق وتوفير معدات الحماية الشخصية (PPE) حسب الحاجة. كما نقوم بفحص جميع أماكن العمل بشكل منتظم. في سلطنة عُمان، يتم دعم عمليات التفتيش من خلال فريق الاستجابة للطوارئ الذي يوفر حماية إضافية للعامل. أما في الكويت، فإن نهجنا المهيجي في إدارة المخاطر يشمل تدريباً منتظماً للمحافظة على أنظمة السلامة وتحسينها. وفي أبوظبي، نلتزم بإطار نظام السلامة والصحة المهنية لإمارة أبوظبي ADOSH SF v4.0 لضمان أعلى معايير السلامة.

يُعد التدريب المنتظم لجميع الموظفين المعنيين عنصراً أساسياً في التزامنا بالصحة والسلامة. في لولو للتجزئة، نقوم بمراجعة برامج التدريب وإجراءات الصحة والسلامة بشكل دوري لضمان التحسين المستمر. كما يتم تضمين التدريب ضمن برامج الهيئة والتعريف بالعمل للموظفين الجدد. ويشمل ذلك مجموعة متنوعة من الدورات التدريبية مثل تدريب مسؤولي الإخلاء والتدريب على مكافحة الحرائق والسلامة في سلطنة عُمان، بالإضافة إلى تدريب على التعامل مع حالات الطوارئ في دولة قطر.

في عام 2024، تم الإبلاغ عن 159 إصابة متعلقة بالعمل، ويُعزى هذا الارتفاع إلى التحسينات التي أُجريت على أنظمة الإبلاغ لدينا. ولم يتم تسجيل أي حالات وفاة خلال العام.

نقوم بمراجعة كل حادث يقع في مكان العمل لتحديد السبب الجذري واتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة. كما نوفر تدريباً توعوياً للموظفين، بالإضافة إلى آلية للإبلاغ عن المخاطر تُمكن الجميع من الإبلاغ عن أي مخاطر محتملة. علاوة على ذلك، نقوم بتقديم تدريب على الاستجابة للطوارئ لضمان جاهزية الموظفين في جميع الظروف.

تحظى شركة لولو للتجزئة في المملكة العربية السعودية بالتقدير لما قدمته من دعم متواصل لمبادرات وزارة الصحة، خاصة خلال التحديات التي فرضتها جائحة كوفيد-19 وما بعدها. فمنذ عام 2020، لعبت لولو للتجزئة دوراً محورياً في تعزيز الصحة والسلامة من خلال مشاركتها الفعالة في

العديد من حملات الوزارة، بما في ذلك حملات التطعيم، وبرامج التوعية الصحية، وتطبيق إجراءات السلامة في جميع فروعها. ويعكس التزام لولو للتجزئة بالصحة العامة وشراكتها المستمرة مع وزارة الصحة مدى حرصها على رفاه المجتمع وسلامته. تُمنح عالياً جهود لولو للتجزئة في دعم هذه المبادرات الحيوية ومساهمتها في بناء مجتمع أكثر صحة وأماناً.

نظام إدارة السلامة والصحة المهنية (OHS)

يُحدد نظام السلامة والصحة المهنية لدينا المعايير التي نتوقعها عبر جميع عملياتنا. ويهدف هذا النظام إلى توفير تغطية صحية شاملة لجميع الموظفين، بما في ذلك الوصول إلى الخدمات الصحية الأساسية والأدوية اللازمة. في كل دولة نعمل بها، يتم تصميم نظام OHS بما يتماشى مع المعايير واللوائح المحلية لتلك الدولة. كما نقوم بمراجعة أداء النظام بشكل منتظم ونعمل على تطبيق استراتيجيات جديدة لإدارة المخاطر كلما دعت الحاجة.

ومن خلال برامج التدريب والتواصل، نعمل على توعية جميع الموظفين بالمخاطر المحتملة المرتبطة بأدوارهم الوظيفية، ونزوّدهم بتعليمات واضحة حول الاحتياطات التي يجب عليهم اتباعها. كما نشجع الموظفين على التحلي باليقظة والإبلاغ عن أي مخاطر أو تهديدات صحية لفرقهم القيادية.

وفي دولة الإمارات العربية المتحدة، حصلنا على شهادة ISO 45001 الخاصة بنظام إدارة السلامة والصحة المهنية. أما في مواقعنا في الولايات المتحدة والمملكة المتحدة، فقد أنشأنا لجان سلامة مخصصة تجتمع بانتظام لتحديد ومناقشة المخاطر المرتبطة بالصحة والسلامة، مع تطبيق تدابير رقابية فعالة لضمان الحفاظ على بيئة عمل آمنة.



تقديم التميز إلى العملاء

تلتزم لولو للتجزئة بتعزيز أنماط الحياة الصحية والمستدامة لعملائنا. ولتحقيق ذلك، نوفر منتجات غذائية طازجة وعالية الجودة بأسعار عادلة، بالإضافة إلى تجربة تسوق ممتعة تعتمد على تقديم خدمة عملاء استثنائية.

حتفالاً باليوم الوطني الـ 53 لدولة الإمارات، وقعت لولو للتجزئة مذكرة تفاهم مع وزارة الصناعة والتكنولوجيا المتقدمة لتعزيز المنتجات المحلية. تهدف مبادرة "صنع في الإمارات" إلى الترويج للمنتجات المنتجة محلياً عبر جميع فروع لولو في الدولة في المرحلة الأولى، سيتم دعوة المصنّعين المعتمدين للمشاركة، بينما ستعمل المرحلة الثانية على دعم المنتجين المحليين للحصول على علامة الجودة "صنع في الإمارات". وقد خصّصت متاجر لولو أرفقاً مميزة للمنتجات المحلية، حيث يتم الترويج لـ 53 منتجاً أسبوعياً ضمن هذه المبادرة.

الامن الغذائي

بصفتها إحدى شركات التجزئة الرائدة في منطقة الخليج، تسعى لولو للتجزئة إلى ضمان أن تلبّي جميع منتجاتها أعلى معايير الصحة والسلامة والجودة. نحن نلتزم بإرشادات جميع الهيئات التنظيمية ذات الصلة في الدول التي نعمل بها. فعلى سبيل المثال، في دولة قطر، يتم تسجيل جميع المنتجات المستوردة لدى وزارة الصحة العامة، كما تُؤخذ عينات ميكروبيولوجية لإجراء تحاليل مخبرية في مختبر معتمد وفقاً لمعيار ISO 17025 بمعدل لا يقل عن ثلاث مرات سنوياً.

لدينا إجراءات واضحة تضمن الامتثال الكامل للمتطلبات القانونية والتنظيمية. كما نحمل شهادة ISO 22000 في جميع مواقعنا بدول مجلس التعاون الخليجي، بالإضافة إلى اعتماد نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة (HACCP) في معظم فروعنا بالمنطقة. وعلاوة على ذلك، فإن إدارة العلامات التجارية الخاصة لدينا حاصلة على شهادة ISO 9001:2015، وتعمل ضمن إطار قوي لفحص واختيار الموردين لضمان جودة ومصداقية منتجاتنا الخاصة. يتضمن هذا الإطار عمليات تدقيق منتظمة، وبروتوكولات اختبار شاملة، والالتزام بمعايير الهيئة الخليجية للمواصفات والمقاييس (GSO). تُسهم هذه الإجراءات في تحسين القيمة الغذائية لمنتجاتنا، بينما تُمكن المصنّعات والواضحة عملائنا من اتخاذ قرارات أكثر صحة ووعياً عند الشراء.

كجزء من التزامنا بشهادتي ISO 22000 وHACCP، نقوم بتقديم تدريب إلزامي في سلامة الأغذية لجميع الموظفين عبر مختلف أقسام الشركة، لضمان بقائهم على اطلاع دائم بأحدث الأنظمة الدولية والمتطلبات الخاصة بالقطاع وأفضل الممارسات.

يتولى فريق متخصص مسؤولية إدارة وتنفيذ سياسات سلامة المنتجات، ويقوم بإجراء تقييمات للأثر الصحي والسلامة من خلال تحليل نتائج الاختبارات وتعليقات العملاء. وفي حال تم رصد أي حالة عدم امتثال – رغم ندرتها – يتم التعامل معها بسرعة وفعالية من خلال تحقيقات دقيقة لتحديد السبب واتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع تكرارها. كما يتم إبلاغ العملاء بالنتائج والإجراءات التصحيحية بشفافية تامة، انسجاماً مع التزامنا بالوضوح والمسؤولية. ونظراً لأهمية التدريب في الحفاظ على أعلى المعايير، فإننا نقوم بعقد جلسات تدريب منتظمة في مجال سلامة الأغذية في جميع أنحاء الشركة. تساهم هذه الجلسات في ضمان مواكبة الموظفين لأحدث اللوائح الدولية والمتطلبات التنظيمية الخاصة بالقطاع وأفضل الممارسات المعتمدة.

وفي عام 2024، أبرزنا التزامنا بسلامة الأغذية والاستدامة خلال مشاركتنا في معرض أبوظبي الدولي للأغذية (ADIFE)، حيث عرضنا آخر تطوراتنا وشاركنا أفضل الممارسات في هذا المجال. كما قدمنا مبادراتنا في مجال الاستدامة ضمن جلسة حوارية نظّمها مكتب أبوظبي للاستثمار (ADIO)، سلطنا فيها الضوء على جهودنا في دمج ممارسات الاستدامة ضمن مختلف عملياتنا.

تؤكد مشاركتنا في هذه الفعاليات على نهجنا الاستباقي في مجالي سلامة الأغذية والاستدامة، بما ينسجم مع أهدافنا الأوسع في إطار البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) والتزامنا بإحداث أثر إيجابي في المجتمع.

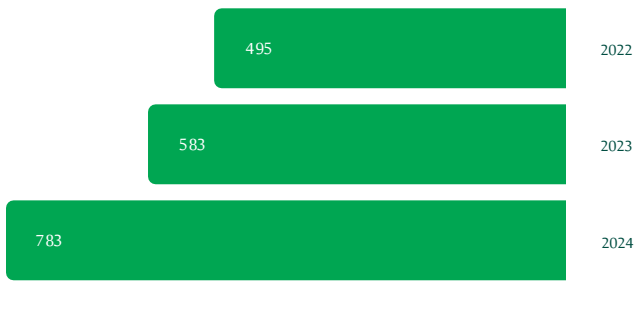
منتجات لولو للتجزئة ذات العلامة التجارية الخاصة

تعمل إدارة العلامة التجارية الخاصة في لولو للتجزئة على تطوير منتجات مصممة خصيصاً لتعكس هوية علامتنا التجارية وتلبي تفضيلات عملائنا، وتُطرح حصرياً في فروع لولو.

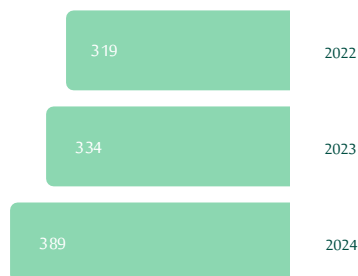
شهد عام 2024 تحقيق الإدارة لعدة إنجازات بارزة، من أبرزها إطلاق خطوط جديدة من المنتجات تشمل خيارات عضوية، خالية من السكر، وخالية من الغلوتين، بالإضافة إلى تقديم منتجات مستدامة وصديقة للبيئة وقابلة للتحلل الحيوي. وقد تحقق ذلك رغم التحديات العديدة التي واجهناها خلال العام، مثل: اضطرابات سلاسل التوريد الناتجة عن عدم الاستقرار السياسي في الشرق الأوسط، تعطّل الممرات البحرية بسبب النزاعات الإقليمية، تقلبات أسعار السلع الأساسية، لمواجهة هذه التحديات، قمنا بتنفيذ استراتيجيات استباقية لتنوع الموردين، وتحسين أنظمة إدارة المخزون، وتعزيز قنوات التواصل مع الموردين. وقد ساعدتنا هذه الإجراءات على الحفاظ على توفّر المنتجات في الأسواق، تقليل تأثير الاضطرابات، تعزيز التزامنا بالجودة ورضا العملاء. تعكس هذه الجهود مرونة إدارتنا وحرصنا على تلبية تطلعات العملاء رغم التحديات العالمية.

تضمن إدارة العلامة التجارية الخاصة في لولو للتجزئة الشفافية الكاملة بشأن محتوى المنتجات، لا سيما فيما يتعلق بالمواد المسببة للحساسية، والمكونات غير المعدلة وراثياً (Non-GMO)، ومكونات أخرى، وذلك من خلال ملصقات واضحة ومفصّلة تساعد العملاء على اتخاذ قرارات شراء مستنيرة. كما تمتد هذه الشفافية إلى إرشادات واضحة والتخلص من المنتجات بعد الاستخدام، معلومات حول الأثر البيئي والاجتماعي للمنتجات، وفي إطار علامتنا الخاصة، يتم تحديد أهداف الصحة والسلامة للمنتجات استناداً إلى معايير القطاع، متطلبات الهيئة الخليجية للمواصفات والمقاييس (GSO)، معايير الجودة الداخلية الخاصة بنا، كما تقوم الإدارة بتقديم تدريب متخصص للموظفين حول الفوائد الغذائية ومكونات منتجات العلامة الخاصة، المبادئ الأساسية للتغذية، كيفية قراءة وفهم الملصقات الغذائية، ويتلقى الموظفون أيضاً تدريباً على التواصل الفعال مع العملاء بخصوص فوائد المنتجات، متابعة أحدث الاتجاهات الصحية وخطوط المنتجات الجديدة، يُسهم هذا النهج الشامل في تعزيز ثقة العملاء وتقديم تجربة تسوق واعية وصحية داخل متاجر لولو.

المنتجات ذات العلامة التجارية الخاصة التي تُباع بمحتوى أقل من السكر/الملح/الدهون المشبعة أو خالية من الإضافات



المنتجات العضوية ذات العلامة التجارية الخاصة المُقدمة



34.3%

الزيادة في عدد منتجات العلامة التجارية الخاصة الصحية في عام 2024 مقارنة بعام 2023



تمكين المجتمعات

بصفتنا إحدى شركات التجزئة الرائدة، فإننا ندرك تمامًا مسؤولياتنا تجاه المجتمعات المحلية التي نعمل فيها. واستنادًا إلى سياساتنا في مجالات البيئة والمجتمع والحكومة (ESG)، نتعاون مع المنظمات غير الربحية والجمعيات الخيرية في تنفيذ مشاريع تعكس قيمنا الأساسية، وتسهم في دعم التنمية المجتمعية وتعزيز الأثر الإيجابي على من حولنا.

مجلس أبوظبي للجودة والمطابقة، دائرة الصحة، دائرة التنمية الاقتصادية و هيئة أبوظبي للطفولة المبكرة.

قدمت لولو حملات بيئية وتوعوية كجمع العلب المعدنية بالتعاون مع مجموعة الإمارات للبيئة (EEG) في فروع لولو في القصيص، البرشاء، وواحة دبي للسليكون، حيث شهدت الحملة تفاعلًا كبيرًا وتم تسليم العلب المجمع ل EEG. ودعم ورعاية المؤتمر الدولي لسلامة الأغذية بمساهمة مالية قدرها 250,000 درهم إماراتيو التبرع بـ 50,000 درهم لوجبات إفطار رمضان داخل الإمارات وتنظيم مسيرة توعوية بيئية تحت شعار الاستدامة و حملة للتبرع بالدم والمشاركة في حملة "نظفوا العالم"، تعاونت لولو مع شركة Unilever في برنامج استدامة يهدف إلى دعم استعادة غابات المانغروف في دولة الإمارات، في خطوة تعكس التزامها بحماية التنوع البيولوجي والسواحل.

و دعم مرضى التصلب المتعدد (MS) تبرعت لولو للتجزئة بمبلغ 100,000 درهم إماراتي ل الجمعية الوطنية للتصلب المتعدد (NMSS)، لدعم الأبحاث وتقديم الخدمات الأساسية للمصابين بالمرض. كما عقدت شراكة مع تطبيق STEPPI للتوعية حول التصلب المتعدد، مستفيدة من انتشار التطبيق لتعزيز المشاركة المجتمعية.

قدمت لولو مجموعة من المبادرات التي تُعزز الرفاهية العامة، بما في ذلك فحوصات طبية مجانية، أنشطة رياضية جماعية، حملات توعية بمناسبة اليوم العالمي للسكري حيث تم توزيع حصائر يوغا مجانية احتفالاً باليوم العالمي لليوغا.

من خلال هذه المبادرات، ندعم مجموعة متنوعة من البرامج التي تركز على الرعاية الصحية والتعليم والتمكين الاقتصادي. وتشمل هذه المبادرات توزيع وجبات الإفطار خلال شهر رمضان، دعم المزارعين المحليين، تشجيع حملات التبرع بالدم، تعزيز الأمن الغذائي، المشاركة في حملات التوعية بسرطان الثدي، ونفخر بشكل خاص بدعم رواد الأعمال المحليين والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كما نرحب بالفكر والمبادرات من الجهات الخيرية وغير الربحية التي تسعى للحصول على دعمنا.

تركز أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) في لولو للتجزئة على مشاريع محلية مخصصة حسب المنطقة، وتشجع على تطوع الموظفين في دعم القضايا المجتمعية ذات الأولوية في مجتمعاتهم.



في دولة الإمارات العربية المتحدة، تعاونًا مع بنك الدم في أبوظبي لتنظيم حملات منتظمة للتبرع بالدم، حيث شارك فيها أكثر من 20,000 متبرع، من بينهم 6,000 متبرع لأول مرة. وقد أصبح أكثر من 7,30 من موظفي لولو للتجزئة في أبوظبي من المتبرعين المنتظمين بالدم، كما قمنا بتنفيذ حملة مماثلة في مدينة العين خلال عام 2024.

الشراكة في مبادرة التصنيف الغذائي

شاركت لولو للتجزئة في دولة الإمارات العربية المتحدة في عدة مبادرات وشراكات استراتيجية خلال عام 2024 تهدف إلى تعزيز الصحة العامة، الوعي البيئي، ودعم رفاهية المجتمع مثل مبادرة "نوتري مارك" - أبوظبي حيث تعاونت لولو للتجزئة مع فريق تقني يمثل ست جهات حكومية في إمارة أبوظبي للعمل على مبادرة "نوتري مارك"، والتي تهدف إلى تصنيف المنتجات الغذائية بناءً على قيمتها الغذائية باستخدام مقياس من A إلى E، حيث يشير الحرف A إلى التركيبة الغذائية الأفضل، و E إلى الأقل تفضيلاً. شمل الفريق الفني الشركاء التاليين مركز أبوظبي للصحة العامة، هيئة أبوظبي للزراعة والسلامة الغذائية،

مؤشر	الوحدة	2022	2023	2024
التبرعات والرعايات	دولار أمريكي	1,799,433	2,269,756	961,936

*تمت إعادة بيان أرقام التبرعات والرعايات لعام 2023 نتيجة لتحسين أنظمة جمع البيانات، مما أتاح الحصول على معلومات أكثر دقة.

تشمل استبيانات رضا العملاء أسئلة متعددة الخيارات، ومقاييس ليكرت، وأسئلة مفتوحة، ويتم قياس الأداء باستخدام معدلات الرضا العامة ومؤشر صافي المروجين (NPS). وقد أظهرت نتائج عام 2024 ارتفاعًا في معدلات الرضا العام، مع تعليقات إيجابية بشكل خاص حول جودة المنتجات، سرعة واستجابة خدمة العملاء، الولاء للعلامة التجارية تعكس هذه النتائج التزام لولو للتجزئة المستمر بتحسين تجربة العملاء وتعزيز ثقتهم بالعلامة التجارية.



تسليط الضوء على مشروع

برنامج السعادة في لولو للتجزئة

يُعد برنامج السعادة مبادرة تهدف إلى مكافأة العملاء المخلصين وتعزيز تفاعلهم في جميع أنحاء دول مجلس التعاون الخليجي خلال هذا العام. من خلال هذا البرنامج، يكسب العملاء نقاطًا على كل عملية شراء، يمكنهم استبدالها بعروض حصرية، وخصومات، ومكافآت مميزة. يوقر البرنامج أيضًا عروضًا شخصية بناءً على عادات التسوق الخاصة بكل عميل، لضمان حصول الأعضاء على مزايا تتماشى مع اهتماماتهم وتفضيلاتهم. بالإضافة إلى المكافآت المنتظمة، يشمل برنامج السعادة في لولو للتجزئة عروض ترويجية خاصة، مكافآت موسمية، مفاجآت حصرية، مما يوفر تجربة تسوق مجزية ومرحة للعملاء الدائمين، ويعكس التزام لولو بتقديم قيمة مضافة وتجربة عملاء استثنائية.

وضع العلامات والتسويق المسؤول

تلتزم لولو للتجزئة باتباع أساليب تسويق وإعلان أخلاقية تقوم على الشفافية، والصدق، واحترام حقوق المستهلك وتُطبق سياسات تضمن التزام جميع أنشطتنا الترويجية بالقوانين والأنظمة المعمول بها في الأسواق التي نعمل بها. نولي أهمية كبرى للشفافية وبناء ثقة العملاء من خلال تسويق واضح وصادق، ونعتمد ملصقات مفصلة للمنتجات تبرز مكونات المصدر، مثل بلد المنشأ والشهادات المعتمدة ذات الصلة. تركز حملاتنا التسويقية على إبراز التزامنا بالاستدامة، الممارسات الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية، وذلك لضمان وعي العملاء بالأثر الإيجابي الذي تساهم به اختياراتهم الشرائية، سواء على البيئة أو المجتمع.

تجربة العميل

تمتلك لولو للتجزئة إجراءات فعالة لضمان التواصل المستمر، ورضا العملاء، والاحتفاظ بهم. وتشمل هذه الإجراءات تفاعلات مخصصة مع العملاء، وآليات فعالة لتلقي الملاحظات، وجهودًا مستمرة لتحسين بهدف بناء علاقات قوية وطويلة الأمد مع العملاء.

تتم إدارة شكاوى العملاء من خلال نظام مخصص يوفر عدة قنوات تواصل، مثل نماذج الملاحظات، رسائل البريد الإلكتروني، الاتصالات الهاتفية، ويتم مراجعة كل شكوى بعناية، والتحقيق فيها، ومعالجتها من قبل فريق مدرب. كما تُعد ملاحظات العملاء وشكاواهم جزءًا محوريًا من جهود التحسين المستمر، ونولي أهمية خاصة لإيجاد حلول تُعزز من رضا العملاء وتدعم عمليات اتخاذ القرار في المستقبل.





المملكة العربية السعودية

احتفلت لولو للتجزئة بيوم التأسيس في المملكة العربية السعودية من خلال تنظيم مسيرة مشي لمسافة ثلاثة كيلومترات، تضمنت أيضًا رسائل توعوية حول الاستدامة. نُظِّمَت الفعالية بالشراكة مع بلدية الخبر ووزارة الرياضة، وشهدت مشاركة واسعة، لتُصبح أكبر فعالية مشي من نوعها في المملكة حتى الآن. كما تدعم لولو مبادرة "السبت البنفسجي" التي تهدف إلى تعزيز بيئة تسوق أكثر شمولاً للأشخاص من ذوي الإعاقة. وتحرص فرق المتطوعين لدينا على تقديم الدعم سنويًا خلال موسم الحج، تعزيزًا للجهود الإنسانية والخدمية في تلك الفترة.

بمناسبة اليوم العالمي للاستغناء عن الأكياس البلاستيكية، أطلقنا حملة توعوية تركز على استبدال الأكياس البلاستيكية ذات الاستخدام الواحد بخيارات قابلة لإعادة الاستخدام، في إطار التزامنا بحماية البيئة. وفي اليوم العالمي للعمل الإنساني، تعاونت لولو للتجزئة في السعودية مع بنك الدم المركزي لتنظيم حملة للتبرع بالدم، أما في اليوم العالمي للصحة النفسية، فقد نظَّمت متاجر لولو سلسلة من الأنشطة التوعوية والتفاعلية التي تهدف إلى تعزيز الصحة النفسية بين الموظفين والمتسوقين، تأكيدًا على أهمية الرفاهية النفسية كجزء من بيئة العمل والتسوق الصحية.

عُمان

في سلطنة عُمان، نحرض في لولو للتجزئة على دعم مجموعة من الجمعيات الخيرية، من بينها دار العطاء ونداء، واللذان تقدَّمان الدعم للأسر والأفراد المحتاجين. كما نُسهِّم في تمكين رائدات الأعمال من خلال توفير منصات لعرض منتجاتهن، إلى جانب تنظيم بازارات مؤقتة لدعم المشاريع المحلية، وتقديم أشكال متعددة من الدعم للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في السلطنة. وبالتعاون مع وزارة الثروة الزراعية والسمكية وموارد المياه، نعمل على تشجيع المزارعين المحليين والجمعيات التعاونية من خلال الترويج لمنتجاتهم ودعم الممارسات الزراعية المستدامة. تُجسد هذه الشراكات التزامنا العميق بمسؤوليتنا الاجتماعية وسعيًا للتواصل لتحسين حياة المجتمعات من حولنا، من خلال توسيع نطاق تأثيرنا وإحداث فرق حقيقي ومستدام في حياة الناس.

حملة قافلة الخير – لولو للتجزئة عُمان

خلال شهر رمضان المبارك، أطلقنا في لولو للتجزئة حملة "قافلة الخير" في سلطنة عُمان، ضمن جهودنا لتعزيز التكافل الاجتماعي ودعم الأسر المحتاجة. بمشاركة 72 متطوعًا من موظفينا، قمنا بتوزيع 1,000 صندوق من المواد الغذائية الأساسية على الأسر المتعففة، وحرصنا على إيصال الدعم حتى إلى أبعد المناطق النائية في السلطنة.

قطر

في دولة قطر، شاركت لولو للتجزئة في مجموعة من المبادرات المجتمعية والبيئية المميزة خلال عام 2024، تعكس التزامها بالاستدامة، والصحة العامة، ودعم الفئات المحتاجة. احتفلنا باليوم العالمي للبيئة من خلال المشاركة في مبادرة زراعة عشرة ملايين شجرة، حيث تم زراعة عدد من الأشجار لتعزيز الوعي البيئي والمساهمة في تحسين جودة الهواء والمساحات الخضراء، حملة "تسوق وتبرع" أكملنا بنجاح النسخة الخامسة من حملة "تسوق وتبرع"، التي تمكنت من جمع 125,000 ريال قطري لصالح الجمعية القطرية للسرطان، دعمًا لحملة "خطوات وريدي" للتوعية بسرطان الثدي، فعالية "علبة الغداء الصحية" نظمنا فعالية علبة الغداء الصحية بمناسبة العودة للمدارس، بهدف تعزيز التغذية الصحية لدى الأطفال. تم تقديم وجبات غذائية مغذية إلى 500 طفل، إلى جانب جلسات تثقيفية حول أهمية النظام الغذائي السليم.

رعينا بطولة Goals4Good التي نظمها مؤسسة التعليم فوق الجميع (EAA) في مدرسة الدوحة، بمشاركة أكثر من 30 مدرسة من خلال مسابقات رياضية وفنية. تهدف البطولة إلى جمع التبرعات لدعم مشاريع التعليم العالمي للأطفال من الفئات المهمشة. تبرعنا بمبلغ 100,000 ريال قطري لصالح جمعية قطر لتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة، التي تسعى إلى تأهيل ودمج الأفراد ذوي الإعاقة في المجتمع. وبمناسبة اليوم العالمي للاستغناء عن الأكياس البلاستيكية، شجعنا العملاء على استخدام بدائل قابلة لإعادة الاستخدام وقابلة للتحلل الحيوي، دعمًا للحد من التلوث البيئي. وقمنا بدعم سائقي Talabat في إطار شراكتنا مع خدمة توصيل الطعام Talabat، قمنا بتقديم أكثر من 1,000 صندوق وجبات خفيفة ووجبات إفطار رمضانية يومية لسائقي التوصيل، تقديرًا لجهودهم خلال شهر رمضان المبارك. تعكس هذه المبادرات التزام لولو للتجزئة الراسخ بدورها كمؤسسة مسؤولة تدعم البيئة، الصحة، التعليم، وتمكين المجتمع في قطر.

الكويت

في دولة الكويت، نفذت لولو للتجزئة مجموعة من المبادرات المجتمعية والبيئية خلال عام 2024، تأكيدًا على التزامها بالاستدامة، والتعليم، والصحة العامة. بمناسبة اليوم العالمي للبيئة في يونيو، نظمت الشركة أنشطة توعوية تهدف إلى تعزيز الممارسات المستدامة ورفع الوعي بمخاطر التلوث الناتج عن البلاستيك، وقد تم تخصيص مساحة داخل الهايبرماركت لعرض منتجات صديقة للبيئة مثل المنتجات المصنوعة من الخيزران، والمواد الخالية من البلاستيك، والأكياس القابلة لإعادة الاستخدام، إلى جانب توفير معلومات تثقيفية تساعد المتسوقين على اتخاذ خيارات أكثر استدامة. كما أطلقت لولو للتجزئة مبادرة "تبرع بكتاب، ازرع السعادة"، والتي شهدت تفاعلًا كبيرًا من العملاء، حيث تم التبرع بأكثر من 10,000 كتاب مدرسي مستخدم، أُعيد توزيعها على الطلاب غير القادرين على الحصول على نسخ جديدة، بما يعزز فرصهم في مواصلة التعليم. وفي إطار التوعية الصحية، تعاونت لولو مع مستشفى السيف لتنظيم برنامج توعوي مجتمعي حول الإسعافات القلبية والإنعاش الرئوي (CPR) في فرعها بمنطقة السالمية، لنشر المهارات الأساسية المنقذة للحياة بين أفراد المجتمع.

كما نُنظِّم الشركة أنشطة فنية في المدارس لتنمية الإبداع لدى الطلاب، وتدعم منصة تمكين المرأة الكويتية من خلال المشاركة في الندوات والفعاليات ذات الصلة. ومن داخل المتاجر، تواصل لولو تعزيز الوعي البيئي عبر ركن خاص بالممارسات الصديقة للبيئة، وتوفر فحوصات صحية مجانية للجمهور، بما في ذلك فحوصات خاصة بمرض السكري، في إطار سعيها الدائم لخدمة المجتمع وتعزيز جودة الحياة.

البحرين

في مملكة البحرين، وبالتعاون مع المؤسسة الملكية للأعمال الإنسانية، وفرت لولو للتجزئة نقاط تبرع عند جميع صناديق الدفع داخل فروعها، لتمكين العملاء من تقديم تبرعات لدعم الشعب الفلسطيني المتضرر من النزاع في غزة. كما عملنا بالتعاون مع وزارة الشؤون الإسلامية على توفير أكشاك داخل المتاجر، تتيح للمتسوقين التبرع بركاة المال الشهرية بسهولة وأمان. وخلال احتفالات عيد أوفام، قامت لولو للتجزئة بتقديم وجبات ساديا التقليدية لأكثر من 200 عامل في معسكرات العمل، في لفحة إنسانية تهدف إلى مشاركة الفرحة والاحتفال مع الجميع، بغض النظر عن خلفياتهم أو أماكن عملهم.

دراسة حالة

مساعدة الطلاب على الوصول إلى الكتب الأساسية

في الكويت، ساهمت حملة لولو للتجزئة "تبرع بكتاب، ازرع السعادة" في تمكين الطلاب من الوصول إلى المواد التعليمية الأساسية، مع تحقيق وفرة في الموارد وتعزيز ثقافة إعادة الاستخدام. أُطلقت الحملة بالتزامن مع موسم العودة إلى المدارس خلال شهري أغسطس وسبتمبر، حيث شُجِّع العملاء على التبرع بكتبهم المدرسية المستعملة من الصف الأول إلى الصف الثاني عشر في أي فرع من فروع لولو هايبرماركت في الكويت. تم لاحقًا جمع هذه الكتب وتوزيعها على الطلاب المحتاجين، مما ساعد في دعم تعليمهم وضمن للكتب حياة ثانية بدلاً من التخلص منها أو الحاجة لطباعة كتب جديدة. وقد بلغ عدد الكتب التي تم جمعها من خلال هذه المبادرة أكثر من 10,000 كتاب خلال عام 2024. ولتعزيز التفاعل والمشاركة المجتمعية، مُنح العملاء الذين تبرعوا بكتبهم نقاط السعادة من لولو للتجزئة، والتي يمكنهم استبدالها بمكافآت وخصومات داخل المتاجر – ليكون الجميع فائزًا في هذه المبادرة التي جمعت بين العمل الخيري، والاستدامة، ودعم التعليم.



10,000

عدد الكتب التي تم جمعها في عام 2024

دراسة حالة

لولو للتجزئة عُمان – اليوم العالمي للحليب

بالتعاون مع مركز الهدى للتأهيل وشركة المراعي، شاركت لولو للتجزئة في تنظيم فعالية اليوم العالمي للحليب لعام 2024، والتي هدفت إلى تسليط الضوء على الفوائد الغذائية للحليب، إلى جانب توفير تجربة شاملة وممتعة للأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة. ركزت الفعالية على تعزيز الشمولية ورفع الوعي بدور الحليب في النظام الغذائي الصحي، مع مراعاة التحديات المرتبطة بتوفير أنشطة ترفيهية مناسبة وشيئة للأطفال ذوي القدرات المختلفة. وقد شهد اليوم الاحتفالي مشاركة الأطفال في ألعاب ممتعة، ورسم على الوجوه، وحل الألغاز، مما خلق لحظات جميلة لا تُنسى. شارك في الفعالية أكثر من 100 طفل من ذوي الاحتياجات الخاصة وأسرهم، مما ساهم في تعزيز روح الإبداع والعمل الجماعي، إلى جانب زيادة الوعي بفوائد الحليب الصحية. جسدت هذه الفعالية التزام لولو هايبرماركت في سلطنة عُمان بدعم الدمج المجتمعي وتعزيز الوعي الصحي، وتُخطط الشركة حاليًا لتنظيم فعاليات مماثلة مستقبلاً لمواصلة هذا النهج الداعم والشامل.



دراسة حالة

مسيرة لولو للتجزئة 2024 – تعزيز الاستدامة في دولة الإمارات

"تجسد هذه المسيرة التزامنا الراسخ بالاستدامة من خلال إشراك المجتمع وموظفينا بشكل فعّال. إنها تُبرز كيف يمكن للجهود الجماعية أن تُحدث تأثيرًا بيئيًا ملموسًا وتعزز ثقافة الصحة والرفاهية." نانداكومار فيجايان رئيس التسويق والاتصال المؤسسي

أقيمت بنجاح النسخة الثامنة من مسيرة لولو للتجزئة في عام 2024، وهي فعالية سنوية نفخر برعايتها، تهدف إلى نشر الوعي حول الاستدامة والحفاظ على البيئة، إلى جانب تشجيع المجتمع على ممارسة الأنشطة الصحية والبدنية، والترويج لمفاهيم الاقتصاد الدائري. شهدت نسخة هذا العام إقبالاً غير مسبوق، حيث شارك فيها أكثر من 15,000 شخص من مختلف أنحاء دولة الإمارات، بما في ذلك الموظفون والعملاء وأفراد المجتمع. وتضمنت الفعالية ورش عمل تعليمية حول إعادة التدوير، إلى جانب استخدام مواد معاد تدويرها مثل لفافات الكرتون والزجاجات البلاستيكية المستعملة، لتجسيد مفاهيم الاقتصاد الدائري بشكل عملي وملهم. ولم تغب الصحة والرفاهية عن الحدث، حيث تم تنظيم جلسات زومبا وأنشطة رياضية متنوعة لتشجيع المشاركين على تبني نمط حياة أكثر نشاطاً وتوازناً. وقد ساهم حماس المشاركين وتفاعلهم الكبير في خلق روح مجتمعية قوية وشعور مشترك بالمسؤولية، مما يجعل هذه الفعالية إحدى أبرز مبادرات لولو في دعم قضايا البيئة والصحة المجتمعية.



دراسة حالة

برنامج استرجاع الزي الرسمي

"يُعد برنامج استرجاع الزي الرسمي محطة مهمة في مسيرتنا نحو الاستدامة البيئية وتعزيز التفاعل المجتمعي. من خلال تطبيق هذه المبادرة في 17 فرعاً في مختلف أنحاء دولة الإمارات، نجحنا في تقليل النفايات النسيجية وتعزيز مفهوم الاستهلاك المسؤول. وقد جاء إطلاق البرنامج في يوم البيئة العالمي ليؤكد التزامنا العميق بالحفاظ على كوكبنا من أجل الأجيال القادمة." سليم إم. إيه المدير العام – العمليات العالمية

يُعد برنامج استرجاع الزي الرسمي من المبادرات البارزة التي أطلقها لولو للتجزئة في دولة الإمارات، ويهدف إلى تعزيز الاستدامة البيئية وتشجيع المشاركة المجتمعية من خلال جمع الزي المدرسي المستخدم، ما يسهم في تقليل النفايات النسيجية التي ينتهي بها المطاف في مدافن النفايات. وبعد تجربة ناجحة للبرنامج في فرع لولو بالقصيص، تم إطلاقه رسمياً في 5 يونيو 2024 بالتزامن مع اليوم العالمي للبيئة، ليمتد إلى 16 فرعاً آخر في مختلف أنحاء الدولة. لا يقتصر تأثير البرنامج على تقليل النفايات فحسب، بل يهدف أيضاً إلى رفع الوعي البيئي من خلال رسائل توعوية في المتاجر وعلى منصات التواصل الاجتماعي، تُشجع الأسر والمجتمع على التفكير في حلول إعادة الاستخدام وإعادة التدوير. حتى الآن، ساعد البرنامج في منع أكثر من طن من النفايات النسيجية من الوصول إلى المدافن، وقد حاز على شهادة إعادة التدوير من شركة Recycle Right LLC، مما يعكس الاعتراف الخارجي بأثره الإيجابي والفعال في دعم الاستدامة.





تعزيز المساءلة من خلال الحوكمة

يعتمد نجاح لولو للتجزئة على حوكمة فعّالة وقيادة رشيدة. إذ تساهم السياسات والإجراءات الصارمة في ترسيخ ممارسات أعمال مسؤولة وسلوكيات مهنية أخلاقية في جميع جوانب أعمالنا. ويساعد هذا النهج في ضمان عملنا بشفافية ونزاهة وثقة، مما يعزز رفاهية أصحاب المصلحة ويدعم مصالحهم على المدى الطويل.

أبرز الإنجازات

- 160,854 ساعة تدريب متخصصة في حقوق الإنسان
- صفر حالات رشوة أو فساد
- صفر حوادث اختراق بيانات أو هجمات إلكترونية أو محاولات هجوم إلكتروني
- قيادة فعّالة في مجال الحوكمة من خلال رئيس تنفيذي للاستدامة وسياسات رئيسية متعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)

الموضوعات الجوهرية

- أخلاقيات العمل
- حقوق الإنسان
- المشتريات
- خصوصية البيانات وأمن المعلومات

أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة





التمسك بالحكومة المسؤولة

تمتلك لولو للتجزئة إطار حوكمة قويًا يوجه إدارة المخاطر والامتثال التنظيمي عبر مختلف عملياتنا، ويضمن أن ممارساتنا تتماشى مع — بل وتتجاوز — جميع المتطلبات القانونية والتنظيمية، مما يعزز استمراريته كعلامة تجزئة عالمية رائدة.

ويُعد مجلس الإدارة الجهة العليا المسؤولة عن الحوكمة في لولو للتجزئة، ويُدعمه فريق الإدارة العليا في تنفيذ الرؤية الاستراتيجية. يتم اختيار أعضاء المجلس بناءً على مؤهلاتهم، وخبراتهم، ومدى توافقهم مع رسالة وقيم المجموعة، ويخضع اختيارهم لتوصيات مقيّمة من المساهمين، بما يضمن قيادة فعالة ومسؤولة تتماشى مع تطلعات الشركة واستراتيجيتها طويلة الأمد.

لرقم	اسم	وظيفة
1	يوسف علي موسليام فيتيل عبد القادر	رئيس مجلس الإدارة
2	سيف الدين طاهر بهاي روباوالا	الرئيس التنفيذي
3	أشرف علي إم. إيه.	المدير التنفيذي – العمليات العالمية
4	عبد السلام فاليكات إبراهيم كُتي	الرئيس التنفيذي للعمليات والاستراتيجية
5	جيل أدوتي أدوتي-أكوي	مدير غير تنفيذي
6	سالمين عبيد سويد السنباري العامري	مدير غير تنفيذي
7	عبد الرحمن إبراهيم حمد أبا الخيل	مدير مستقل غير تنفيذي
8	أندريه ج. صايغ	مدير مستقل غير تنفيذي
9	رايد حمد خميس الشرياني الظاهري	مدير مستقل غير تنفيذي

لجان مجلس الإدارة

يضم مجلس إدارة لولو للتجزئة لجننتين رئيسيتين هما لجنة التدقيق و لجنة الترشيحات والمكافآت وتخضع كل لجنة لمتطلبات التشكيل المحددة في قواعد الحوكمة. ووفقًا لهذه القواعد، لا يُسمح لرئيس مجلس الإدارة بعضوية أي من اللجنتين المذكورتين. وفي حال استدعت الحاجة، ووفقًا لأحكام النظام الأساسي، يمكن لمجلس الإدارة إنشاء لجان إضافية بما يتناسب مع متطلبات العمل.

وفي هذا السياق، نخطط حاليًا لتأسيس لجنة الاستدامة والاستراتيجية والاستثمار، بهدف دعم التزامنا بالنمو المستدام وتعزيز الابتكار الاستراتيجي. ستركز هذه اللجنة على تعزيز جهود الاستدامة، وتحقيق قيمة طويلة الأمد لأصحاب المصلحة، وتعزيز مكانتنا الريادية في مجال ممارسات الأعمال المستدامة.

إدارة المخاطر

تُعد إدارة المخاطر الفعالة جزءًا أساسيًا من بناء أعمال مستدامة ومرنة. تلتزم لولو للتجزئة بأعلى معايير إدارة المخاطر، من خلال سياسات وإجراءات واضحة ومتينة تضمن التعامل السليم مع التحديات المحتملة. تُطبق نظام إدارة مخاطر مؤسسية (Enterprise Risk Management)، من خلاله قمنا بوضع سجل شامل للمخاطر يتضمن المخاطر المرتبطة بالبيئة والمجتمع والحكومة (ESG). ويتم تقييم ومراجعة هذه المخاطر بشكل منتظم لضمان تحديد المخاطر الجوهرية التي قد تؤثر بشكل مادي على أعمالنا.

يعزز هذا النهج المتكامل في إدارة المخاطر، لا سيما تلك المرتبطة بـ ESG، من مرونة أعمالنا، ويساهم في بناء الثقة مع أصحاب المصلحة، ويدعم نمونا المستدام على المدى الطويل.

المخاطر المتعلقة بالبيئة والمجتمع والحكومة



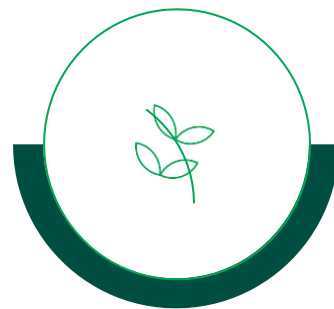
مخاطر الحكومة:

يهدف إلى الالتزام بأعلى معايير السلوك الأخلاقي في جميع الأوقات، من خلال آليات رقابة قوية على المخاطر وضمان الشفافية عبر تقارير شاملة لمجالات البيئة والمجتمع والحكومة (ESG). يخضع إطار الحوكمة لدينا لإشراف مجلس الإدارة، حيث تم وضع آليات تقارير واضحة تضمن إبقاء أصحاب المصلحة على اطلاع دائم، وتعزيز الثقة والمساءلة في جميع جوانب أعمالنا.



المخاطر الاجتماعية:

نحن نُولي أهمية قصوى لـ التفاعل المجتمعي، ونحرص على تطبيق ممارسات عمل عادلة، والتمسك بأعلى المعايير الأخلاقية ضمن سلسلة التوريد الخاصة بنا. وتشمل إجراءاتنا العملية في هذا الجانب: تنفيذ مبادرات مجتمعية إيجابية، وتعزيز بيئة عمل متنوعة وآمنة، إلى جانب مراقبة أداء الموردین لضمان التزامهم بمعايير العمل والحقوق الإنسانية.



المخاطر البيئية:

يهدف إلى تقليل تأثيرنا البيئي من خلال الإدارة الفعالة للموارد، والتعامل مع مخاطر تغير المناخ، وتقليل انبعاثات الكربون. ويُعد هذا التوجه جزءًا أساسيًا من التزامنا بالاستدامة والمسؤولية البيئية، بما يساهم في حماية البيئة ودعم التحول نحو اقتصاد منخفض الكربون.



تعزيز ثقافة الأخلاق والنزاهة

إشراف مجلس الإدارة والإدارة العليا على شؤون البيئة والمجتمع والحوكمة

مجلس إدارة شركة لولوللتجزئة القابضة ش.م.ع

يشرف مجلس الإدارة على الاستراتيجية العامة للبيئة والمجتمع والحوكمة ويحرص على مواءمتها مع الأهداف المؤسسية

الرئيس التنفيذي
يُقدّم القيادة التنفيذية

رئيس الاستدامة التنفيذي

يُقدم القيادة التنفيذية ويُشرف على تنفيذ استراتيجية ESG على مستوى الشركة

إدارة الاستدامة في المجموعة

تدعم تنفيذ استراتيجية البيئة والمجتمع والحوكمة عبر جميع وحدات الشركة

الفرق الإقليمية

تنفيذ مبادرات البيئة والمجتمع والحوكمة

أبطال الاستدامة

دعم فريق الاستدامة في المجموعة

تمتلك لولو للتجزئة سياسات قوية ومتكاملة تتماشى مع جميع القوانين واللوائح المعمول بها، وتُجسد التزامنا الراسخ بترسيخ الممارسات الأخلاقية في مختلف جوانب أعمالنا. تهدف هذه السياسات إلى ضمان أن تكون النزاهة والشفافية والمسؤولية جزءاً لا يتجزأ من ثقافة الشركة، من خلال توجيه السلوك المهني وتعزيز بيئة عمل قائمة على الثقة والاحترام المتبادل.



السياسات الأخرى المعمول بها

تشمل:

- سياسة التداول بناءً على معلومات داخلية
- سياسة المعاملات مع الأطراف ذات العلاقة
- سياسة وإجراءات مكافحة غسيل الأموال والعقوبات
- سياسة وإجراءات الإبلاغ عن المخالفات
- سياسة مكافآت أعضاء مجلس الإدارة

تضارب المصالح

تلتزم لولو للتجزئة دائماً بتطبيق ممارسات أعمال أخلاقية في جميع جوانبها التشغيلية. نحن نولي أقصى درجات اليقظة فيما يتعلق بحالات تضارب المصالح، سواء كانت مالية أو شخصية، ونسعى إلى تعزيز ثقافة الإفصاح والشفافية بين جميع أصحاب المصلحة. نشجع موظفينا وشركاءنا على الإفصاح عن أي حالات قد تنطوي على تضارب في المصالح المحتمل، لضمان اتخاذ الإجراءات المناسبة في الوقت المناسب. وفي حال حدوث مثل هذه الحالات، يتم الإشراف عليها وإدارتها من قبل مجلس الإدارة وفقاً للسياسات المعمول بها. يُشار إلى أنه لم يتم تسجيل أية حالات حرجة لتضارب المصالح خلال عام 2024، مما يعكس فاعلية نظام الحوكمة وثقافة النزاهة المؤسسية في لولو للتجزئة.

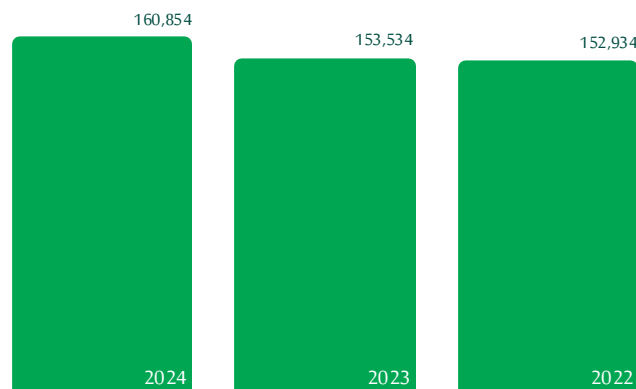
حقوق الإنسان

يهدف لولو للتجزئة إلى ضمان احترام حقوق الإنسان في جميع أنشطتنا وعملياتنا، ونعمل على ترسيخ هذه المبادئ في مختلف مواقع عملنا. نحن نلتزم بجميع القوانين والتشريعات المحلية في الدول التي نعمل بها، ونسخر قدراتنا وتأثيرنا لدعم الأفراد والمجتمعات في المناطق التي نزاوّل فيها أعمالنا.

لقد طوّرتنا سياسة شاملة لحقوق الإنسان تتماشى مع المبادئ الدولية لحقوق الإنسان، كما تتوافق مع الميثاق العالمي للأمم المتحدة والمبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان. تهدف هذه السياسة إلى احترام الحقوق والحريات الأساسية للأفراد، وتُجسد التزامنا بتوفير فرص متكافئة ومنع التمييز بجميع أشكاله وتعزيز بيئة عمل آمنة ومحترمة.

تنطبق هذه السياسة على كافة عمليات المجموعة، في جميع المواقع التي نعمل بها. ونحرص على تدريب موظفينا بشكل مستمر لضمان الامتثال الصارم لمعايير حقوق الإنسان. وفي عام 2024، قمنا بتقديم ما مجموعه 160,854 ساعة تدريبية حول حقوق الإنسان، وهو رقم يفوق ما تم تحقيقه في العامين السابقين، ويعكس التزامنا المتزايد بتعزيز ثقافة قائمة على الاحترام والعدالة داخل مؤسستنا.

ساعات تدريب الموظفين على حقوق الإنسان (بالساعات)



160 ألف+

إجمالي عدد ساعات التدريب على حقوق الإنسان

مؤشر	الوحدة	2022	2023	2024
حوادث الفساد	#	0	0	0
نسبة العمليات التي خضعت لتقييم مخاطر الفساد	%	100	100	100



بناء سلسلة توريد مسؤولة ومرنة

بصفتها شركة تجزئة عالمية، تدير لولو للتجزئة سلاسل توريد طويلة ومعقدة في كثير من الأحيان. ويُعد التعامل مع الجوانب الاجتماعية والبيئية في هذه السلاسل جزءاً جوهرياً من جهودنا في مجال الاستدامة، وأحد السبل الأساسية التي نُوظف من خلالها تأثيرنا لإحداث تغيير إيجابي داخل قطاع التجزئة.

للدعم المجتمعات التي نعمل فيها، وللمساهمة في خفض انبعاثات الغازات الدفيئة، نُشجع في لولو للتجزئة على توريد المنتجات من الموردين والمنتجين المحليين. كما نستثمر في تطوير الموردين المحليين وتقديم برامج تدريب تهدف إلى رفع معاييرهم في مجالات الجودة، والصحة، والأداء البيئي، بما يعزز قدراتهم التنافسية ويسهم في خلق قيمة محلية مستدامة. وفي إطار التزامنا المتزايد بالاستدامة، نعتزم إخضاع جميع الموردين الجدد لمعايير بيئية واجتماعية محددة كجزء من عمليات التقييم والاختيار، لضمان توافقهم مع أهدافنا الاستراتيجية في مجالات البيئة والمجتمع والحكومة.

في صميم هذا النهج تأتي مدونة قواعد سلوك الموردين التي أطلقناها لولو للتجزئة في عام 2023. تُحدد هذه المدونة توقعاتنا الواضحة من الموردين في ما يتعلق بـ ممارسات العمل، السلوك الأخلاقي في الأعمال، المسؤولية البيئية، التوريد المستدام، آليات المراقبة والامتثال، والتواصل والإبلاغ. تشمل المدونة جميع أصحاب المصلحة في سلسلة التوريد، بما في ذلك الموردين والمقاولين من الباطن والوسطاء وموظفيهم. نحرص على أن يكون جميع الأطراف المعنيين على دراية تامة بمحتوى المدونة، مع اتباع سياسة عدم التسامح مع عدم الامتثال. وفي حال حدوث أي انتهاك، لدينا إجراءات فعالة للتعامل معه، تتضمن: اتخاذ إجراءات تصحيحية فورية وإمكانية إنهاء العقود و الرجوع إلى الإجراءات القانونية عند اللزوم وذلك حسب درجة الخطورة وتكرار المخالفة.

في دولة الإمارات، قامت لولو للتجزئة بإجراء تقييمات شاملة للموردين استناداً إلى معايير تشمل الجودة، والموثوقية، والطلب، والامتثال للوائح المحلية والدولية. كما تم تنظيم مراجعات أداء دورية وجلسات تخطيط استراتيجي مع الموردين، إلى جانب استخدام برمجيات إدارة سلسلة التوريد لتبسيط العمليات وتحسين التواصل مع الموردين. وفي إطار دعم القيمة المحلية، تشارك لولو في برنامج القيمة المحلية المضافة في الإمارات، مما ساهم في زيادة عمليات الشراء من موردين محليين داخل الدولة.

أُخذت خلال العام عدة إجراءات لتقليل الأثر السلبية في سلسلة التوريد، من أبرزها عقد اجتماعات منتظمة مع الموردين، دعم الموردين في تبني مبادرات صديقة للبيئة، الالتزام بسياسات دفع عادلة لضمان الدفع في الوقت المناسب، بما يعزز الاستقرار المالي للموردين.

أما في إسبانيا، فنعتمد على مزارعين وموردين معتمدين يستخدمون تقنيات زراعية وإنتاجية مستدامة. كما نعمل مع شركتنا في خدمات اللوجستيات على إدماج عمليات إعادة التدوير وتقليل الفاقد عبر مختلف مراحل سلسلة التوريد، بما يتماشى مع أهدافنا البيئية العالمية.



82.1%

نسبة الإنفاق الكلي على الموردين المحليين من إجمالي مشتريات لولو للتجزئة في عام 2024

يهدف في لولو للتجزئة إلى التعاون مع موردين يضمنون تقديم منتجات عالية الجودة، مع الالتزام في الوقت ذاته بمبادئنا في الاستدامة. نشجع جميع موردينا على اتباع ممارسات أعمال أخلاقية، ونحرص على الحفاظ على حوار مفتوح معهم لمساعدتهم في تحقيق هذه التطلعات.

دراسة حالة



موسم الحصاد في المملكة العربية السعودية

تُعد حملة موسم الحصاد السعودي، التي تنظمها وزارة البيئة والمياه والزراعة (MEWA)، مبادرة وطنية تهدف إلى الترويج للمنتجات الزراعية المحلية، وبشكل خاص الفواكه والخضروات. تركز الحملة على أهمية دعم المزارعين المحليين، وضمان الأمن الغذائي، وتشجيع الممارسات الزراعية المستدامة. من خلال هذه المبادرة، تلعب جهات البيع بالتجزئة مثل لولو للتجزئة دوراً محورياً في عرض المنتجات المحلية الطازجة، وتعزيز صلة الوصل بين المزارعين والمستهلكين، إلى جانب رفع الوعي بفوائد اختيار المنتجات المزروعة محلياً.

ويأتي هذا ضمن إطار دمج الاستدامة في استراتيجية النمو الخاصة بنا في دول مجلس التعاون الخليجي، وهو توجه يخضع لإشراف مباشر من مجلس الإدارة. وتُجسد هذه الحوكمة أن التزامنا بالاستدامة ليس مجرد هدف تجاري، بل هو قيمة أساسية توجه قراراتنا لحماية البيئة، ودعم المجتمعات المحلية، وتعزيز النمو الاقتصادي المستدام طويل الأجل في المنطقة.

نسبة الإنفاق على الموردين المحليين (%)



الإنفاق على الموردين المحليين (بالمليون دولار أمريكي)



*تمت إعادة بيان بيانات عام 2023 الخاصة بالإنفاق على الموردين المحليين نتيجة لتحسين أنظمة جمع البيانات، مما أتاح الحصول على معلومات أكثر دقة.





الملاحق

حماية خصوصية العملاء وأمن البيانات

تلتزم لولو للتجزئة بأعلى معايير خصوصية البيانات وأمن المعلومات، وذلك لضمان حماية الأنظمة والمعلومات من أي انتهاكات أمنية أو تهديدات قد تُلحق ضرراً بسمعة الشركة. ومن خلال هذا الالتزام، نحافظ على ثقة أصحاب المصلحة.

يشكل التجارة الإلكترونية والدفع الرقمي جزءاً كبيراً من أعمال لولو للتجزئة، ولذلك نحرص على تطبيق معايير أمنية صارمة على المستويين العالمي والمحلي لضمان حماية المعلومات المالية للعملاء. وتشمل هذه الإجراءات تنفيذ عمليات تدقيق داخلية وخارجية منتظمة، إلى جانب إجراء تقييمات دورية للثغرات الأمنية كل ثلاثة أشهر، والالتزام بمعيار أمان بيانات بطاقات الدفع (PCI-DSS) الإصدار 3.2.1، ما يعكس التزامنا بالحفاظ على أعلى مستويات الأمان في جميع تعاملاتنا الرقمية.

وخلال عام 2024، أحرزت إدارة تقنية المعلومات لدينا تقدماً كبيراً من خلال تنفيذ عدد من المبادرات الأساسية، من بينها ترقية تطبيق نقاط البيع (POS)، وتوسيع نطاق تطبيق برنامج الولاء لعملائنا، بالإضافة إلى فصل نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) نتيجة للتغيرات الهيكلية التي شهدتها الشركة. كما تم التعاون مع إدارة الموارد البشرية لتنفيذ أنظمة جديدة، والعمل مع فريق التدريب على إطلاق منصة إدارة التعلم (LMS)، ما ساهم في رفع الكفاءة التشغيلية وتحقيق مواءمة قوية مع الأهداف الاستراتيجية للمجموعة.

تُحدد سياسة الخصوصية الشاملة لدى لولو للتجزئة كيفية جمع البيانات الشخصية واستخدامها ومشاركتها وحمايتها، بالإضافة إلى توضيح حقوق المستخدمين وإمكانية الوصول إلى المعلومات. كما تتناول السياسة تفاصيل سياسة إلغاء الاشتراك في الاتصالات التسويقية، وتوضح حدود المسؤولية القانونية، وتوفّر معلومات حول كيفية التواصل مع الشركة وتقديم الشكاوى.

تشرف إدارة تقنية المعلومات على جميع المسائل المتعلقة بإدارة خصوصية البيانات وأمنها، كما تتولى تطوير وتنفيذ وصيانة أنظمة المعلومات، إلى جانب إدارة البنية التحتية من أجهزة، وبرمجيات، وشبكات تُعد أساسية لتشغيل الشركة اليومي. وتقوم الإدارة بتقديم تدريبات دورية وجلسات توعية في مجال أمن المعلومات لموظفي الشركة، بهدف ترسيخ ثقافة بيئة عمل آمنة. تُعقد هذه الجلسات بشكل حضوري وافتراضي، وتدعمها نشرات دورية تسلط الضوء على القضايا الأمنية ذات الصلة. نستخدم إجراءات حماية قوية لضمان أمان البيانات، ويلزم جميع الموظفين باتباع إرشادات المصادقة وكلمات المرور لضمان الوصول الآمن إلى الأنظمة والمعلومات.



صفر

حوادث اختراق بيانات أو فقدان معلومات أو هجمات إلكترونية أو محاولات هجوم إلكتروني ضمن عمليات لولو للتجزئة خلال عام 2024.





مؤشر محتويات المبادرة العالمية للتقارير

بيان الاستخدام	قدمت [لولو للنجزة] تقريراً وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير بشأن الفترة [01/01/2024 إلى 31/12/2024].
المبادرة العالمية للتقارير 1 المستخدمة	المبادرة العالمية للتقارير 1: الأساسيات لعام 2021
معايير قطاع المبادرة العالمية للتقارير القابلة للتطبيق	لا شئ

معايير المبادرة العالمية للتقارير / مصدر آخر	الإفصاح	رقم الصفحة و/أو الإجابة	التغاضي
الإفصاحات العامة			
المبادرة العامة للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021	1-2 التفاصيل الموسسية	صفحة 11-9	تشير الخلية الرمادية على أن أسباب التغاضي غير مسموحة لهذا الإفصاح أو أن الرقم المرجعي غير متاح لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير.
	2-2 كيانات مُتضمنة في إعداد تقرير الاستدامة للمنظمة	صفحة 4	
	3-2 الفترة المشمولة بالتقرير والوثيرة ونقطة الاتصال	صفحة 4	
	4-2 إعادة صياغة المعلومات	صفحة 67، 55	
	5-2 التحقق الخارجي	التقرير غير معتمد من جهة خارجية	
	6-2 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	صفحة 9	
	7-2 الموظفين	صفحة 45-41	
	8-2 العمال الذين ليسوا موظفين	صفحة 40	
	9-2 هيكل الحوكمة وتكوينها	صفحة 63-62	
	10-2 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	صفحة 62	
	11-2 رئيس أعلى هيئة إدارة	صفحة 62	
	12-2 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الأثر	صفحة 65، 62	

صفحة 65، 62	13-2 تفويض مسؤولية إدارة الأثار		
صفحة 65، 62	14-2 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير الاستدامة		
صفحة 64	15-2 تضارب المصالح		
صفحة 64	16-2 التواصل حول المخاوف الحرجة		
صفحة 63-62	17-2 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة		
لم يتم الكشف عنها	18-2 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	قيود السرية	
صفحة 64	19-2 سياسات الأجور		
يعد جزءاً من سياسة مكافآت مجلس الإدارة لدينا.	20-2 عملية تحديد الأجور		
لم يتم الكشف عنها	21-2 نسبة إجمالي الأجور السنوية	قيود السرية	على الرغم من أنه ليس شائعاً على نطاق واسع في دولة الإمارات العربية المتحدة، فإننا نقتّر أهمية إعداد مثل هذه التقارير ونعترف بقيمتها الجوهرية.
صفحة 8-5	22-2 بيان استراتيجية التنمية المستدامة		
47، 22، 68، 65، 64، 55	23-2 الالتزامات الخاصة بالسياسة		
صفحة 47، 22، 68، 65، 64، 55	24-2 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول		
صفحة 54-51، 47	2-25 عمليات معالجة الأثار السلبية		
صفحة 47، 23، 65، 64	26-2 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف		
صفحة 64	27-2 الامتثال للقوانين واللوائح		
صفحة 17، 16	28-2 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية		
صفحة 23	29-2 منح إشراك أصحاب المصلحة		
لم يتم الكشف عنها	30-2 اتفاقات المفاوضة الجماعية	محظورات قانونية	وفقاً للقوانين البلاد والأنظمة الخاصة بالنقابات العمالية.



الموضوعات الجوهرية			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-1 عملية تحديد المواضيع الجوهرية	صفحة 24 ، 25	
	3-2 قائمة المواضيع الجوهرية	صفحة 24 ، 25	
ممارسات الشراء			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 66	
GRI204: ممارسات الشراء 2016	1-204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	صفحة 67	
مكافحة الفساد			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 64	
GRI205: مكافحة الفساد 2016	1-205 العمليات التي تم تقييمها من ناحية المخاطر المتعلقة بالفساد	صفحة 64	
	2-205 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	صفحة 64	
	3-205 وقائع الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	صفحة 64	
الطاقة			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 29	
GRI302: الطاقة 2016	1-302 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	صفحة 31	
	2-302 استهلاك الطاقة خارج المنظمة	لم يتم الكشف عنها	معلومات غير متاحة / غير مكتملة
	بيانات لا يتم مراقبتها		
	3-302 كثافة الطاقة	صفحة 31	
	4-302 خفض استهلاك الطاقة	صفحة 31	
	5-302 خفض متطلبات الطاقة للمنتجات والخدمات	لم يتم الكشف عنها	معلومات غير متاحة / غير مكتملة
	تم مراقبة البيانات لكن تتطلب تحليل إضافي		
المياه والنفايات السائلة			
	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 37	
GRI303: المياه والنفايات السائلة 2018	1-303 التعاملات مع المياه كمورد مشترك	صفحة 37	
	2-303 إدارة الآثار المتعلقة بتصريف المياه	صفحة 37	
	3-303 سحب المياه	لم يتم الكشف عنها	غير قابل للتطبيق
	نقوم بتسجيل استهلاك المياه استنادًا إلى المياه المزودة من قبل الجهات الخارجية أو البلديات في المناطق المعنية، ولا توجد لدينا تفاصيل حول مصادر المياه المحددة لاستخراج.		
	4-303 تصريف المياه	لم يتم الكشف عنها	غير قابل للتطبيق
	نظرًا للأحكام المعمول بها في المناطق الجغرافية التي تعمل فيها، لا نمتلك القدرة على جمع وإعداد تقارير البيانات المتعلقة بتصريف المياه.		
	5-303 استهلاك المياه	صفحة 37	
الانبعاثات			
	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 32	
GRI1305: الانبعاثات 2016	1-305 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	صفحة 32	
	2-305 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	صفحة 32	
	3-305 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (نطاق 3)	لم يتم الكشف عنها	معلومات غير متاحة / غير كاملة
	تم مراقبة البيانات لكن تتطلب تحليل إضافي		
	4-305 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	صفحة 32	
	5-305 الحد من انبعاثات غازات الدفيئة	صفحة 32	
	6-305 انبعاثات المواد المستنفدة للأوزون	لم يتم الكشف عنها	معلومات غير متاحة / غير كاملة
	بيانات لا يتم مراقبتها		
	7-305 أكاسيد النيتروجين، وأكاسيد الكبريت، وغيرها من الانبعاثات الكبيرة في الهواء	لم يتم الكشف عنها	معلومات غير متاحة / غير كاملة
	بيانات لا يتم مراقبتها		

الموضوعات الجوهرية			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-1 عملية تحديد المواضيع الجوهرية	صفحة 24 ، 25	
	3-2 قائمة المواضيع الجوهرية	صفحة 24 ، 25	
ممارسات الشراء			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 66	
GRI204: ممارسات الشراء 2016	1-204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	صفحة 67	
مكافحة الفساد			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 64	
GRI205: مكافحة الفساد 2016	1-205 العمليات التي تم تقييمها من ناحية المخاطر المتعلقة بالفساد	صفحة 64	
	2-205 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	صفحة 64	
	3-205 وقائع الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	صفحة 64	
الطاقة			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 29	
GRI302: الطاقة 2016	1-302 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	صفحة 31	
	2-302 استهلاك الطاقة خارج المنظمة	لم يتم الكشف عنها	معلومات غير متاحة / غير مكتملة
	بيانات لا يتم مراقبتها		
	3-302 كثافة الطاقة	صفحة 31	
	4-302 خفض استهلاك الطاقة	صفحة 31	
	5-302 خفض متطلبات الطاقة للمنتجات والخدمات	لم يتم الكشف عنها	معلومات غير متاحة / غير مكتملة
	تم مراقبة البيانات لكن تتطلب تحليل إضافي		
المياه والنفايات السائلة			
	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 37	



الصفحة	الموضوع	معلومات غير متاحة / غير كاملة	معلومات غير متاحة / غير كاملة	معلومات غير متاحة / غير كاملة	معلومات غير متاحة / غير كاملة
صفحة 51	1-403 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية				GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018
صفحة 51	2-403 تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث				
صفحة 51	3-403 خدمات الصحة المهنية				
صفحة 51	4-403 مشاركة العمال والتشاور والتواصل معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية				
صفحة 51	5-403 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية				
صفحة 51	6-403 تعزيز صحة العمال				
صفحة 51	7-403 منع وتخفيف آثار الصحة والسلامة المهنية المرتبطة مباشرة بعلاقات العمل	معلومات غير متاحة / غير كاملة	معلومات غير متاحة / غير كاملة	تمت حالياً إعداد أنظمة قياس البيانات على مستوى المجموعة.	
صفحة 51	8-403 العمال المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية				
صفحة 51	9-403 الإصابات المرتبطة بالعمل				
صفحة 51	10-403 اعتلال الصحة المرتبط بالعمل	معلومات غير متاحة / غير كاملة	معلومات غير متاحة / غير كاملة	تمت حالياً إعداد أنظمة قياس البيانات على مستوى المجموعة.	
التدريب والتعليم					
صفحة 50-48	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية				
صفحة 50	1-404 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف				GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018
صفحة 50-48	2-404 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال				
صفحة 51	3-404 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	معلومات غير متاحة / غير كاملة	معلومات غير متاحة / غير كاملة	بيانات لا يتم مراقبتها	

الصفحة	الموضوع	معلومات غير متاحة / غير كاملة	معلومات غير متاحة / غير كاملة	معلومات غير متاحة / غير كاملة	معلومات غير متاحة / غير كاملة
صفحة 35, 34	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية				النفايات
صفحة 36	1-306 توليد النفايات والآثار المهمة المتعلقة بالنفايات				المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
صفحة 36	2-306 إدارة الآثار المهمة المتعلقة بالنفايات				GRI 306: النفايات 2020
صفحة 36	3-306 النفايات المتولدة				
صفحة 36	4-306 النفايات المحولة من التخلص				
صفحة 36	5-306 النفايات الموجهة للتخلص منها				
نفايات التعبئة والتغليف					
صفحة 35, 34	1-306 توليد النفايات والآثار المهمة المتعلقة بالنفايات				GRI 306: النفايات 2020
صفحة 36	2-306 إدارة الآثار المهمة المتعلقة بالنفايات				
صفحة 36	3-306 النفايات المتولدة				
صفحة 36	4-306 النفايات المحولة من التخلص				
صفحة 36	5-306 النفايات الموجهة للتخلص منها				
التوظيف					
صفحة 41, 40	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية				المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
صفحة 43	1-401 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل				GRI 401: التوظيف 2016
صفحة 44	2-401 الحوافز المقدمة للموظفين بنوام كامل والتي لا تُقدَّم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بنوام جزئي				
صفحة 44	3-401 إجازة رعاية الطفل				
الصحة والسلامة المهنية					
صفحة 51	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية				المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021



54, 53	صفحة	1-417 متطلبات التعريف بمعلومات المنتجات والخدمات ووضع الملصقات التعريفية عليها	GRI1417: التسويق والملصقات التعريفية 2016
54, 53	صفحة	2-417 حوادث عدم الامتثال المتعلقة بالتعريف بمعلومات المنتجات والخدمات ووضع الملصقات التعريفية عليها	
54, 53	صفحة	3-417 حوادث عدم الامتثال المتعلقة بالاتصالات التسويقية	

خصوصية العميل

68	صفحة	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	
68	صفحة	1-418 الشكاوى المؤقتة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	

نقوم أيضاً بإعداد تقارير حول المواضيع التي لا تغطيها معايير GRI

حقوق الانسان

65	صفحة	قوم أيضاً بإعداد تقارير حول المواضيع التي لا تغطيها معايير GRI	
----	------	----------------------------------------------------------------	--

التنوع وكافؤ الفرص

45-40	صفحة	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	
46,62	صفحة	1-405 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	
2-405	نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال	لم يتم الكشف عنها	GRI1405: التنوع وكافؤ الفرص 2016

لا يمكن الكشف عن المعلومات نظرًا للقيود المفروضة من السياسات الداخلية.

قيود السرية

عدم التمييز

47	صفحة	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
47	صفحة	1-406 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	GRI1406: عدم التمييز 2016

المجتمعات المحلية

56, 55	صفحة	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
59-55	صفحة	1-413 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	GRI 413: المجتمعات المحلية 2016
56, 55	صفحة	2-413 العمليات ذات الأثر السلبية الهامة الفعلية أو المحتملة على المجتمعات المحلية	

منتجات صحية وعالية الجودة

54-52	صفحة	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	
54-52	صفحة	1-416 تقييم آثار فئات المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة	GRI1416: صحة وسلامة العملاء 2016
54-52	صفحة	2-416 حوادث عدم الامتثال المتعلقة بآثار المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة	

التسويق والملصقات التعريفية

54, 53	صفحة	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	
--------	------	------------------------------	--



إفصاحات ADX ESG

بصفتها كياناً مدرجاً في سوق أبوظبي للأوراق المالية، تتماشى لولو للتجزئة مع إرشادات الإفصاح عن الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (الخاصة بـ ADX). تتوفر هذه الإرشادات الطوعية 31 مؤشراً في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، التي يُعتبر من الضروري الإفصاح عنها، بما يتماشى مع توصيات مبادرة البورصات المستدامة (والاتحاد العالمي للبورصات

المقياس	الحساب	رقم الصفحة المقابلة / الإجابة المباشرة	الإفصاح إن وجد - السبب والتفسير
S1. معدل راتب المدير التنفيذي	S1.1) النسبة: إجمالي أجر المدير التنفيذي إلى متوسط أجر إجمالي معادل الدوام الكامل		لا يوجد
	S1.2) هل قامت شركتكم بعمل تقرير عن هذا المقياس في عمليات التسجيل التنظيمية؟ نعم/لا	لا	
S2. معدل الراتب بين الرجل والمرأة	النسبة: متوسط أجر الذكور إلى متوسط أجر الإناث		لا يوجد
S3. معدل دوران الموظفين	S3.1) النسبة السنوية: التغيير سنة بعد سنة للموظفين العاملين بنظام الدوام الكامل	41	
	S3.2) النسبة السنوية: التغيير سنة بعد سنة للموظفين العاملين بنظام الدوام الجزئي		لا يوجد
	S3.3) النسبة السنوية: التغيير سنة بعد سنة للمقاولين/الاستشاريين		لا يوجد
S4. التنوع بين الجنسين	S4.1) النسبة السنوية: إجمالي عدد الموظفين بالمؤسسة التي يشغلها الرجل والنساء	42-41	
	S4.2) النسبة السنوية: المناصب الدنيا والمتوسطة التي يشغلها الرجل والنساء	46	
	S4.3) النسبة السنوية: المناصب العليا والتقنية التي يشغلها الرجال والنساء	46	
S5. نسبة العمال المؤقتين	S5.1) النسبة السنوية: إجمالي عدد الموظفين بالمؤسسة التي يشغلها الموظفون بنظام الدوام الجزئي	>1%	
	S5.2) النسبة السنوية: إجمالي عدد الموظفين بالمؤسسة التي يشغلها المقاولون و/أو الخبراء الاستشاريين	5.3% موظفين يعقود المقاولون و/أو الخبراء الاستشاريين	
S6. عدم التمييز	هل تتبع شركتكم سياسة عدم التمييز؟ نعم/لا	47	
S7. معدل الإصابات	النسبة السنوية: تكرار أحداث الإصابات بالنسبة لإجمالي وقت القوى العاملة		لا يوجد
S8. الصحة والسلامة العالمية	هل تتبع شركتكم سياسة الصحة المهنية و/أو الصحة والسلامة العالمية؟ نعم/لا	22	
S9. الطفل والعمل الإجبارية	S9.1) هل تتبع شركتكم سياسة عمالة الأطفال و/أو العمالة الإجبارية؟ نعم/لا	22	
	S9.2) إذا كانت الإجابة نعم، هل تشمل سياسة عمالة الأطفال والعمل الإجبارية أحدهما أو كلاهما كذلك الموردین والبائعين؟ نعم/لا	64	
	S10.1) هل تتبع شركتكم سياسة حقوق الإنسان؟ نعم/لا	نعم	
S10. حقوق الإنسان	S10.2) إذا كانت الإجابة نعم، هل تشمل سياسة حقوق الإنسان الخاصة بك الموردین والبائعين؟ نعم/لا	نعم	

المقياس	الحساب	رقم الصفحة المقابلة / الإجابة المباشرة	الإفصاح إن وجد - السبب والتفسير
E1. انبعاثات غازات الدفيئة	E1.1) إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1) بالطن المتري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون CO ₂	32	
	E1.2) إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (نطاق 2) التي تستند إلى الموقع بالطن المتري لمكافئ ثاني أكسيد الكربون CO ₂ (إن وجد)	32	
	E1.3) إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (نطاق 3) بالطن المتري لمكافئ ثاني أكسيد الكربون CO ₂ (إن وجد)	لا يوجد	
E2. كثافة الانبعاثات	E2.1) نسبة كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة للمنظمة	32	
	E2.2) نسبة كثافة انبعاثات الغازات غير الدفيئة للمنظمة	لا ينطبق	
E3. استهلاك الطاقة	E3.1) إجمالي كمية الطاقة المستهلكة مباشرة	31	
	E3.2) إجمالي كمية الطاقة المستهلكة بشكل غير مباشر	31	
E4. كثافة الطاقة	إجمالي استخدام الطاقة المباشر لكل عامل قياس الناتج	31	
E5. تعدد مصادر الطاقة	النسبة السنوية: الطاقة المستخدمة حسب نوع التوليد	31	
E6. استهلاك المياه	E6.1) إجمالي كمية الماء المستهلكة	37	
	E6.2) إجمالي كمية الماء المعالجة	لا يوجد	
E7. العمليات البيئية	E7.1) هل تتبع شركتكم سياسة بيئية رسمية؟ نعم/لا	22	
	E7.2) هل تتبع شركتكم سياسات معينة للنفائات والمياه والطاقة و/أو إعادة التدوير؟ نعم/لا	22	
	E7.3) هل تستخدم شركتكم نظاماً معترفاً به لإدارة الطاقة؟	نعم	
E8. الرقابة البيئية	هل يراقب فريق الإدارة و/أو مدير المسائل المتعلقة بالاستدامة؟	نعم	
	نعم/لا		
E9. الرقابة البيئية	هل يراقب مجلس الإدارة و/أو مدير المسائل المتعلقة بالاستدامة؟	نعم	
	نعم/لا		
E10. التخفيف من حدة المخاطر المناخية	إجمالي المبالغ المستثمرة - سنوياً - في البنية التحتية المتعلقة بالمناخ، والمرونة، وتطوير المنتجات	لا يوجد	



المعيار	الحساب	رقم الصفحة المقابلة / الإجابة المباشرة	الإغفال إن وجد - السبب والتفسير
G12. الاستثمار المجتمعي	المبلغ المستثمر داخل المجتمع، كونه يمثل نسبة مئوية من إيرادات الشركة	55	
G1. تنوع مجلس الإدارة	G1.1 النسبة المئوية: إجمالي مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها الرجال والنساء G1.2 النسبة المئوية: مقاعد اللجنة التي يشغلها الرجال والنساء	62	50% من كرسي لجان مجلس الإدارة تشغلها امرأة عضواً في مجلس الإدارة.
G2. استقلالية مجلس الإدارة	G2.1 هل تحول الشركة دون مباشرة المدير التنفيذي لمهامه بصفته رئيس مجلس الإدارة؟ نعم/لا G2.2 النسبة المئوية: إجمالي مقاعد مجلس الإدارة المشغولة من قبل أعضاء مجلس الإدارة المستقلين	نعم 62	
G3. الرواتب بحوافز	هل يحصل التنفيذيين على حوافز مقابل تحقيق الاستدامة؟	البيانات غير متوفرة	
G4. القواعد السلوكية للمورد	G4.1 هل يُلزم البائعين والموردين الامتثال للقواعد السلوكية؟ نعم/لا G4.2 إذا كانت الإجابة نعم، ما هي النسبة المئوية للموردين الذين صادقوا رسميًا على امتثالهم للقواعد؟	نعم البيانات غير متوفرة	
G5. الأخلاقيات ومكافحة الفساد	G5.1 هل تتبع شركتك سياسة للأخلاقيات و / أو مكافحة الفساد؟ نعم/لا G5.2 إذا كانت الإجابة نعم، ما نسبة التصديق السابقة لامتثال القوى العاملة التابعة لك للسياسة؟	نعم 100%	
G6. خصوصية البيانات	G6.1 هل تتبع شركتك سياسة خصوصية البيانات؟ نعم/لا G6.2 هل قامت شركتك باتخاذ خطوات الامتثال لقواعد النظام الأوروبي العام لحماية البيانات؟ نعم/لا	نعم نعم	

المعيار	الحساب	رقم الصفحة المقابلة / الإجابة المباشرة	الإغفال إن وجد - السبب والتفسير
G8. ممارسات الإفصاح	G8.1 هل تقدم شركتك بيانات استدامة لأطر تقارير الاستدامة؟ نعم/لا	نعم	
	G8.2 هل تركز شركتك على أهداف محددة للتنمية المستدامة المعتمدة من قبل الأمم المتحدة؟ نعم/لا	نعم	
	G8.3 هل تضع شركتك الأهداف وتبلغ عن التقدم المحرز في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة؟ نعم/لا	نعم	
G9. المصانفة الخارجية	هل تكون أوجه الإفصاح عن الاستدامة مضمونة أو هل يتم التحقق منها من قبل منقحين خارجيين؟ نعم/لا	لا	

