



etisalat and

# تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢٣

# المحتويات

٠٣	ملاحظات تمهيدية	٠١
٠٤	نهجنا في مجال الاستدامة	٠٣
٠٥	نظرة متكاملة على أدائنا	
٠٦	لمحة عامة عن بيئة عملنا	
٠٧	تحقيق القيمة	
٠٨	حوكمة الاستدامة	
٠٩	إستراتيجيتنا	
١٠	تقييم الموضوعات الجوهرية	
١٠	التواصل مع أصحاب المصلحة	
١١	المساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة	
١٢	العضويات	
١٣	إدارة بصمتنا البيئية	٠٣
١٤	التركيز على التغير المناخي	
١٧	إدارة المخلفات والتدوير	
١٨	إدارة استخدام المياه	
١٩	تمكين الموظفين ورد الجميل للمجتمع	٠٤
٢٠	التركيز على: التنوع والمساواة والشمول	
٢٢	استقطاب المواهب والاحتفاظ بها وتطويرها	
٢٣	الكوادر الوطنية	
٢٤	الوصول الرقمي والشمول	
٢٥	الصحة والسلامة	
٢٦	التفاعل المجتمعي	
٢٧	العمل بمسؤولية	٠٥
٢٨	محور التركيز: ممارسات الأعمال الأخلاقية	
٣٠	خصوصية البيانات	
٣١	الأمن السيبراني	
٣٢	سلسلة التوريد المستدامة	
٣٣	حقوق الإنسان	
٣٤	التسويق المسؤول	
٣٥	الابتكار الرقمي	
٣٦	توفر الشبكة	
٣٧	التطلع نحو المستقبل	٠٦

يضم هذا التقرير "نظرة نحو المستقبل" تتعلق بخطط واستراتيجيات شركة e&. إذ تتضمن هذه النظرة تطلعات حول ما "نؤمن" به و"نسعى" و"نخطط" و"نهدف" إلى تحقيقه، بالإضافة إلى استمرارية العمل لتحقيق أهداف محددة. كما تشمل هذه النظرة ما "نؤمن" به من توجهات، مستخدمةً صيغاً مشابهة. لقد بذلت شركة e& قصارى جهدها لضمان دقة ومصداقية هذا التقرير قدر الإمكان. وتتضمن هذه التطلعات، على سبيل المثال، خططاً تتعلق بطموحات e& في مجال الاستدامة، وبصمتها البيئية، ومساعدتها لمكافحة تغير المناخ وأهداف التنوع والإنصاف والإدماج وتعزيز التوطين، والالتزامات المتعلقة بالصحة والسلامة، بالإضافة إلى الطموحات المرتبطة بالعمل بطريقة مسؤولة.

وبسبب طبيعتها، فإن هذه الخطط والتوقعات عرضة لمخاطر خارجية عن سيطرة شركة e&. بما في ذلك المخاطر المتعلقة بالتطورات الاقتصادية الكلية والسياسية والتنظيمية في البلدان التي تعمل بها الشركة. وقد تختلف النتائج الفعلية بشكل كبير عن توقعات شركة e&. ولا تشكل البيانات التطلعية الواردة في هذا التقرير ضماناً لتحقيق هذه الخطط أو التوقعات. كما أن شركة e& لا تتحمل مسؤولية تحديث هذه البيانات التطلعية إلا بالقدر الذي يقتضيه القانون والتنظيم المعمولان.

بالإضافة إلى العوامل الموضحة في أماكن أخرى من هذا التقرير، فإن العوامل المذكورة أعلاه، على الرغم من عدم استعراضها جميعاً، قد تؤدي إلى اختلاف كبير بين النتائج والتطورات الفعلية وتلك المشار إليها صراحةً أو ضمناً في هذه البيانات التطلعية.

وعلاوة على ذلك، يستخدم مصطلح "جوهري" في هذه الوثيقة لوصف القضايا المتعلقة بإعداد تقارير الاستدامة الطوعية والتي نرى أنها ذات أهمية عالية أو متوسطة من حيث اهتمام أصحاب المصلحة (مثل المستثمرين، والموظفين، والعلماء، والمجتمعات المحلية) والتأثير المحتمل على أعمال شركة e&.

ولا يُعد أي جزء من تقرير الاستدامة هذا دعوة أو تشجيعاً للاستثمار في شركة e& أو أي كيان آخر، كما أنه لا يجب الاعتماد على أي جزء من هذا التقرير بأي شكل من الأشكال عند اتخاذ قرارات الاستثمار.

## ملاحظات تمهيدية



عززنا التزامنا المستمر بالتنوع والمساواة والشمول باعتبارنا من الجهات الموقّعة على مبادئ الأمم المتحدة لتمكين المرأة، ومن خلال شركائنا الجديدة مع مؤسسة "آيم إنكلوسيف" (ImInclusive) التي تركز على أصحاب الهمم، فضلاً عن تكريمنا بالعديد من الجوائز المرموقة دعماً لجهودنا وأعمالنا.



حاتم دويدار  
رئيس اللجنة التوجيهية للاستدامة

يسرّني أن أضع بين أيديكم القسم المخصص للاستدامة في تقريرنا السنوي المتكامل.

على مدى سنوات طويلة، شكّلت الاستدامة عنصراً مهماً لكافة أعمالنا في مجموعة e&، وهي في الواقع ركن أساسي ضمن إستراتيجيتنا المؤسسية، وقد حققنا الكثير من التقدم والإنجازات التي تستحق الإضاءة والاحتفاء. ومع نمو e& وتوسع تواجدها وانتشارها الجغرافي، ندرك تزايد توقّعات عملائنا وزملائنا، ومستثمرينا والجهات التنظيمية والحكومات في البلدان التي نزاول فيها عملنا، لذلك علينا مواصلة جهودنا الحثيثة للارتقاء بمستوى أدائنا في هذا المجال. وبالفعل، عملنا خلال عام ٢٠٢٣ على تحقيق هذه الغاية.

من خلال جهودنا الدؤوبة، حقّقنا عاماً مثمراً، حافلاً بالإنجازات المهمة، أبرزها مشاركتنا كشريك التكنولوجيا الرئيسي في مؤتمر الأطراف (COP28). ولم يقتصر دورنا فقط على المساهمة في استضافة هذا الحدث الاستثنائي الذي سجل نجاحاً مبهراً هنا في دولة الإمارات، ولكننا أيضاً أعلنّا عن مجموعة من الالتزامات الجريئة، وامتداداً لالتزام e& بتحقيق صافي انبعاثات صفري في النطاقين ١ و ٢ ضمن عمليات المجموعة في دولة الإمارات العربية بحلول العام ٢٠٣٠، أعلنّا التزامنا بالهدف ذاته على مستوى المجموعة بأكملها بحلول عام ٢٠٤٠. كما التزمنا بخفض انبعاثات النطاق ٣ بنسبة ٢٥٪ بحلول عام ٢٠٣٠.

وقد خوّلتنا هذه الالتزامات وغيرها خلال العام ٢٠٢٣ من تحسّين تصنيفنا والحصول على تصنيف "B" من قبل مشروع الإفصاح عن انبعاثات الكربون، بجانب تنفيذ آلية التحقق الخارجي من أهدافنا من قبل مبادرة الأهداف القائمة على العلوم (SBTi). كما سطرنا الكثير من الإنجازات الجديرة بالاعتزاز والفخر، وبعدها قدمنا أداءنا الأقوى على الإطلاق في العام ٢٠٢٣، مازال أمامنا الكثير من المسؤوليات والجهود، والمزيد من العمل.

### صافي انبعاثات صفري

لعملياتنا عبر المجموعة بحلول  
العام ٢٠٤٠

دائماً ما شكّلت قوة الاتصالات ركناً أساسياً نحو تحقيق رسالتنا المؤسسية، والوصول إلى أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. وفي إطار سعينا لمعالجة الفجوة الرقمية، أطلقنا شراكة جديدة مع "تحالف إيديسون"، وهي مبادرة عالمية تستهدف ربط مليار شخص بالإنترنت والتقنيات الرقمية بحلول عام ٢٠٢٥، وشراكة أخرى مع Code.Org لدعم جهودها الرامية إلى تمكين جميع الطلاب في جميع المدارس من الحصول على فرصة لتعلم علوم الحاسوب.

كما عززنا التزامنا المستمر بالتنوع والمساواة والشمول باعتبارنا من الجهات الموقّعة على مبادئ الأمم المتحدة لتمكين المرأة، ومن خلال شركائنا الجديدة مع مؤسسة "آيم إنكلوسيف" (ImInclusive) التي تركز على أصحاب الهمم، فضلاً عن تكريمنا بالعديد من الجوائز المرموقة دعماً لجهودنا وأعمالنا.

وتشكل الاستدامة ركيزة محورية بالنسبة لمجموعة e& لتحقيق القيمة على المدى البعيد. وخلال هذا العام، كرّسنا الوقت لإرساء أسس الحوكمة والسياسات والنظم والضوابط طويلة الأجل. وأنشأنا لجنة استدامة برئاستي، وهي قسم جديد مختص بالاستدامة، كما قمنا بتعيين متخصص متمرس يمتلك خبرات طويلة في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة والاستدامة والأعمال الخيرية لبناء الفريق الجديد وتجديد الاستراتيجية والتوجّهات العامة.

وكما ستلاحظون في هذا التقرير، كان العام ٢٠٢٣ عاماً مفصلياً لشركتنا. نتمنى لكم قراءة مثمرة لتقريرنا وتطلع إلى المزيد من الإنجازات خلال العام ٢٠٢٤.



٠٣

# نهجنا في مجال الاستدامة

٠٥	نظرة متكاملة على أدواتنا
٠٦	لمحة عامة عن بيئة عملنا
٠٧	تحقيق القيمة
٠٨	حوكمة الاستدامة
٠٩	إستراتيجيتنا
١٠	تقييم الموضوعات الجوهرية
١٠	التواصل مع أصحاب المصلحة
١١	المساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة
١٢	العضويات

تصنيف

**A**

تصنيف "A" مؤشر "إم إس  
سي أي" للعام ٢٠٢٣

تصنيف

**B**

من "مشروع الإفصاح عن  
انبعاثات الكربون" للعام ٢٠٢٣

## نظرة متكاملة على أدائنا



### نبذة عن التقرير

يسعدنا أن نشارككم التقرير المتكامل الثاني لمجموعة e& والإفصاح السنوي الخامس حول الاستدامة. بعد نشر تقريرنا الأخير في مارس ٢٠٢٣، واصلنا تعزيز دمج وتكامل محتوى تقاريرنا السنوية وتقارير الاستدامة وتقارير الحوكمة.

يغطي هذا التقرير السنة المالية ٢٠٢٣ التي تبدأ في ١ يناير وتنتهي في ٣١ ديسمبر، ويشتمل على تقييم الموضوعات الجوهرية التي جددناها في أوائل العام ٢٠٢٣. وارتأينا إعادة ترتيب محتوى قسم الاستدامة في هذا التقرير ليتمحور حول ركائزنا الثلاث للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في إطار أنشطة الاستدامة. ويعالج كل منها مختلف التحديات الجوهرية ذات

الصلة بهدف تسهيل تجربة المستخدم من خلال ترتيب المعلومات بشكل أكثر منطقية.

وتركز بياناتنا للسنة المالية ٢٠٢٣ بشكل أساسي على عمليات e& في دولة الإمارات العربية المتحدة، رغم أننا نواصل المضي قدماً في رحلة تحولنا من شركة اتصالات إقليمية إلى مجموعة عالمية للتكنولوجيا، وعليه بدأنا بتقديم بعض البيانات الموحدة على مستوى كامل المجموعة. وينطبق ذلك على بياناتنا المتعلقة بالتغير المناخي، حيث أدرجنا دراسات حالة من شركاتنا العاملة بهدف إعطاء صورة أشمل حول أداء مجموعة e&. وخلال العام ٢٠٢٤، سنعمل على تطوير تقاريرنا لتعكس بيانات المجموعة بشكل أوفى في الإصدارات القادمة، ونعتزم

الحصول على تدقيق من جهة خارجية لتقريرنا للعام ٢٠٢٤.

يغطي هذا التقرير معايير المبادرة العالمية للتقارير، إلى جانب الإفصاح الطوعي حول قضايا الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في سوق أبوظبي للأوراق المالية، ومعايير مجلس معايير محاسبة الاستدامة ومقاييس رأسمالية أصحاب المصلحة الصادرة عن المنتدى الاقتصادي العالمي. ويمكن العثور على فهرس المحتوى الخاص بكافة هذه الأطر على [الموقع الإلكتروني لمجموعة e&](#). وبصفتنا عضواً في الاتفاق العالمي للأمم المتحدة، أعدنا هذا التقرير وفق متطلبات الإفصاح الخاصة بالاتفاق العالمي للأمم المتحدة وكشفنا عن آلية مساهمتنا في أهداف التنمية المستدامة.

قادت جهود إعداد هذا التقرير مدير الاستدامة في e&، بمشاركة العديد من الزملاء. وتمت مراجعته ثم إقراره من قبل اللجنة التوجيهية للاستدامة، التي تضم عدداً من كبار المسؤولين التنفيذيين في المجموعة، بجانب لجنة الترشيحات والمكافآت ومجلس الإدارة.

يسعدنا استقبال أسئلتكم وملاحظاتكم عن التقرير على العنوان التالي: [sustainability@eand.com](mailto:sustainability@eand.com) ونتمنى لكم قراءة مثمرة وتحقيق كامل الاستفادة من معطيات هذا التقرير.

## لمحة عامة عن بيئة عملنا

يشكل رصد بيئة عملنا جانباً مهماً يمكننا من مواصلة ممارسات الاستدامة التي ننتهجها مع الظروف والتوجهات الحالية، وضمان تقدّمنا على المسار الصحيح من خلال معالجة تأثيرنا على الاستدامة على المدى القصير والمتوسط والبعيد.

وبصفتنا مجموعة عالمية للاتصالات والتكنولوجيا تتخذ من دولة الإمارات مقراً لها، شهدنا بعض التوجهات المهمة خلال العام ٢٠٢٣ والتي ساهمت في إبراز مسيرة التنمية المستدامة.

### التحديات البيئية وتأثير مؤتمر الأطراف (COP):

يواجه قطاع التكنولوجيا المزيد من متطلبات التدقيق الصارم في ظل التحديات البيئية، حيث أسفرت اتفاقيات مؤتمر الأطراف مؤخراً عن زيادة التوقعات بشأن الممارسات المستدامة. وبعدها شهد العام ٢٠٢٣ ارتفاعاً قياسيًّا في درجات الحرارة، ازدادت المخاوف بشأن تغير المناخ بشكل هائل. ومع هذا الارتفاع في درجات الحرارة حول العالم، تتعرض شركات التكنولوجيا لضغوط كبيرة للامتثال لالتزامات مؤتمر الأطراف والمساهمة بدور فاعل في الحلول البيئية.

ونعتمد في e& نهجاً استباقياً في معالجة المخاوف المناخية في قطاع الاتصالات، حيث نحرص على الامتثال لالتزامات مؤتمر الأطراف، وعليه وضعنا أهدافنا الخاصة لخفض انبعاثات الكربون بما يتماشى مع توقعات اتفاق باريس ومبادرة الأهداف القائمة على العلوم (SBTi). ونجحنا في ذلك من خلال اتخاذ تدابير مهمة صديقة للبيئة، وإدارة بصمتنا الكربونية وشراكاتنا الإستراتيجية وفق المعطيات المذكورة في هذا التقرير.

وشاركت e& كشريك التكنولوجيا الرئيسي في مؤتمر الأطراف (COP28) الذي أقيم في دولة الإمارات العربية المتحدة. وخلال هذا الحدث الهام، قرّنا تقنيات الاتصال وعرضنا مجموعة من أحدث حلولنا منخفضة الكربون، من بينها أول موقع يلتزم بالحياد المناخي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لشبكة الجيل الخامس بتقنية ماسيف ميمو (Massive MIMO). كما كوّنت المجموعة تعاونها مع شركاء الأعمال عبر سلسلة القيمة لتطوير حلول فاعلة لاقتصاد منخفض الانبعاثات الكربونية.

### التأثير المجتمعي:

تنطوي بيئتنا التشغيلية على الكثير من التحديات، بما في ذلك تكاليف المعيشة المتزايدة والفقر وانعدام المساواة. وتضطر الشركات لمواكبة متطلبات المسؤولية الاجتماعية، ومعالجة المخاوف بشأن عدم المساواة في الدخل، وتأثير منتجاتها وخدماتها على القدرة على تحمل التكاليف. كما يستلزم ارتفاع تكاليف المعيشة إعادة تقييم نماذج الأعمال وهياكل التسعير.

ونسعى إلى معالجة قضايا عدم المساواة في الدخل، لا سيما وأن نطاق انتشارنا الجغرافي يشمل اقتصادات مرتفعة الدخل وأخرى منخفضة الدخل. وبالتالي يقع على عاتقنا، كجهة عمل، دفع أجور عادلة ومراعاة القضايا الأخلاقية والاجتماعية عبر كامل سلسلة القيمة.

### دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي:

أصبح الذكاء الاصطناعي اليوم واقعا يغيّر طريقة اتخاذ القرارات في قطاع الاتصالات وآلية إدارة العمليات. ومع تبني الشركات لتقنيات الذكاء الاصطناعي، تزداد أهمية الجوانب الأخلاقية. فمن الضروري تحقيق التوازن بين الابتكار من جهة وممارسات الذكاء الاصطناعي المسؤولة من جهة أخرى، بما يضمن انسجام التقدم التكنولوجي مع المعايير الاجتماعية والأخلاقية.

تلتزم e& بالتنفيذ المسؤول لتقنيات الذكاء الاصطناعي، مع تركيزها على إعطاء الأولوية للمعايير الاجتماعية والأخلاقية. ولهذا ندرك التحديات التي تعيق تعزيز قدرات الذكاء الاصطناعي، وفي الوقت نفسه تقليل التأثيرات البيئية والتكلفة. ويؤكد ذلك التزامنا باستخدام المسؤول للذكاء الاصطناعي، والدفع قدماً بمسيرة التقدم التكنولوجي الذي يسهم بدور إيجابي في المجتمع والبيئة.

### المشهد دائم التغير للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة:

تشهد الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة متطلبات تنظيمية متزايدة، مما يضع مسؤولية إضافية على عاتق الشركات. ومع تزايد متطلبات الحكومات ومختلف أصحاب المصلحة بتوفير قدر أكبر من الشفافية والتأثير في هذه المجالات، تتعرض الشركات لضغوط إضافية لتعزيز آليات إعداد التقارير وتحسين كامل عملها في مجال الاستدامة المؤسسية.

وتستجيب e& بنهج استباقي للمتطلبات المتغيرة في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة من خلال منح الأولوية للالتزام بالإجراءات التنظيمية المعمول بها في هذا المجال وتقديم المساهمات الطوعية أيضاً، إلى جانب توقع المتطلبات التنظيمية المستقبلية. ونعمل حالياً على تعزيز آليات إعداد التقارير لتزويد قارئنا ببيانات ومعلومات أفضل وأقوى فيما يخص القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة.



## تحقيق القيمة

## هدفنا

أن نكون محور الحياة الرقمية لعملائنا، حيث نتيح تواصلهم مع بعض، ونطوّر ونمكّن التجارب الرقمية بما يجعل أعمالهم أكثر إنتاجية وحياتهم أكثر متعة.

## رؤيتنا

أن نكون مجموعة عالمية رائدة للتكنولوجيا.

## الاستدامة

بالنسبة لنا، تغطي الاستدامة كل ما يتعلق بإدارة تأثيرنا في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة عبر كامل سلسلة القيمة، إلى جانب تخفيف المخاطر واغتنام الفرص لتحقيق أفضل قيمة للمجموعة وأصحاب المصلحة على المدى البعيد في كل مكان نزاول فيه أعمالنا. أدرجنا أدناه نموذج مبسط لآلية تحقيق القيمة، بما في ذلك تحديد مجالات تأثيرنا في مجال الاستدامة عبر سلسلة القيمة.

## المعطيات

~٥٨,٠٠٠  
موظفاً حول العالم

أكثر من ٧٤\*  
جنسية

٢٥,٨%\*  
نسبة النساء في القوى العاملة

١٣,٧\*  
مليار درهم الإنفاق على سلسلة التوريد

Aa3, AA-  
وكالات "ستاندرد آند بوررز"، "موديز" للتصنيف الائتماني

## آلية إضافة القيمة

## أكثر من ١٧٠

مليون مشترك عبر مختلف مناطقنا الجغرافية، والعديد منها في اقتصادات ذات دخل منخفض إلى متوسط منخفض

## ٥٣,٨

مليار درهم إجمالي الإيرادات

## "A"

تصنيف "A" مؤشر "إم إس سي آي" للعام ٢٠٢٣

## "B"

تصنيف "B" مشروع الإفصاح عن انبعاثات الكربون"



## التجزئة والمبيعات

التسويق المسؤول



## شبكة



## العمليات

• جذب المواهب والاحتفاظ بها وتطويرها  
• المواهب المحلية



## المشتريات

سلسلة التوريد المستدامة

استهلاك المياه

• الابتكار الرقمي • التفاعل والتواصل مع المجتمع • توّجّر الشبكة  
• الشمول والوصول إلى الخدمات والتقنيات الرقمية

• ممارسات الأعمال الأخلاقية • خصوصية البيانات • حقوق الإنسان • التغير المناخي • الأداء الاقتصادي، التنوع والمساواة والشمول  
• إدارة النفايات والتدوير • الصحة والسلامة • الأمن السيبراني

# حوكمة الاستدامة

تتولى لجنة الترشيحات والمكافآت في مجلس إدارتنا مسؤولية الإشراف على الجوانب البيئية والاجتماعية والحوكمة. كما تشرف على استراتيجية الاستدامة والتقدم المحرز نحو تحقيق أهداف المجموعة في مجال الاستدامة، إلى جانب خطط العمل البيئي والمناخي. وأخيراً، تقدم اللجنة المشورة لمجلس الإدارة حول البرامج المتعلقة بالجوانب البيئية والاجتماعية والحوكمة. كما تتولى الإشراف على مخاطر الأعمال الجوهرية في e& فيما يتعلق بالجوانب البيئية والاجتماعية والحوكمة، بالإضافة إلى استراتيجيات إدارة المخاطر وضوابط المخاطر.

وتم إنشاء لجنة توجيهية للاستدامة على مستوى الإدارة العليا لتقدّم التوجيه الاستراتيجي بشأن مسائل الاستدامة عبر أقسام وإدارات المجموعة، فضلاً عن تعزيز جهود تنفيذ برنامج الاستدامة. ويتأّس هذه اللجنة الرئيس التنفيذي لمجموعتنا وتضم عدداً من أعضاء الإدارة التنفيذية لمجموعة e&. ويقدم نائب الرئيس الأول للاستدامة في e& تقاريره مباشرة إلى اللجنة حول الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة والاستدامة.

وأنشأنا أيضاً لجاناً فرعية عبر مختلف الأقسام ووحدات العمل تُركز على المسائل البيئية والاجتماعية وجوانب الحوكمة لمساعدة اللجنة في القيام بمهامها. ويتأّس اللجنة الفرعية لشؤون البيئة الرئيس التنفيذي للتكنولوجيا في e& إنترناشونال، في حين يتأّس اللجنة الفرعية للشؤون المجتمعية والحوكمة رئيس الشؤون القانونية والامتثال للمجموعة. وتتكون اللجان الفرعية من أعضاء مجلس الإدارة وكبار المديرين الذين يتعاملون مع الاستدامة كجزء أساسي في مهامهم اليومية عبر المجموعة.

وتعمل مجموعة مختصة من خبراء الاستدامة المتمرسين في جميع ركائز الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة على تقديم المشورة ومشاركة رؤاهم الخاصة عند الحاجة، للمساعدة على دمج الاستدامة في ممارسات الأعمال بشكل يومي.

وعملنا في عام ٢٠٢٣ على برنامج الحوافز في المجموعة لإضافة عوامل مرتبطة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة إلى بطاقة قياس الأداء الخاصة بشركتنا وبطاقات قياس الأداء الفردية الخاصة بكل عضو من أعضاء فريق الإدارة التنفيذية الأربعة، بحيث تتم مكافأتهم على أداء الشركة في واحد من التصنيفات للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة.



## استراتيجيتنا: تعزيز قاعدتنا الرئيسية والسعي نحو آفاق جديدة على المستوى العالمي

نؤمن في e& بأهمية التكنولوجيا والاتصال كعاملين أساسيين لبناء مستقبل إيجابي أفضل للبيئة والمجتمع والأفراد ولشركتنا.

وتتمحور رؤيتنا حول ترسيخ مكانة e& كمجموعة عالمية رائدة للتكنولوجيا. إذ نتعامل مع قضايا الاستدامة كأولوية أساسية في جوهر استراتيجيتنا بحيث تدعم رؤيتنا وتدفع بمسيرة تحوّلنا. فلا يمكن تحقيق الاستدامة من دون خوض رحلة التحول، كما أنّ التحول من دون دمج عنصر الاستدامة لن يحقق نتائجه على المدى البعيد.

ويتوافق هذا الإطار مع المبادرات والبيانات الحكومية لدولة الإمارات العربية المتحدة وإمارة أبوظبي مثل: رؤية نحن الإمارات ٢٠٣٠، ومبادئ الخمسين، ومبادرة الإمارات الاستراتيجية لتحقيق الحياد المناخي بحلول ٢٠٥٠ والرؤية الاقتصادية ٢٠٣٠ لإمارة أبوظبي.

وقد وُجِّدنا مشاريع الاستدامة المتنوعة لدينا في عام ٢٠٢٣، وعززنا ركائز أعمالنا في هذا المجال. وبجانب التركيز على ١٩ مسار عمل يحمل أهمية جوهرية، عملنا على تحسين حوكمة الاستدامة، وأنشأنا قسماً مختصاً بشؤون الاستدامة، وقمنا بتعيين أنصار الاستدامة في جميع أقسام وإدارات المجموعة.

وللدفع قدماً برحلة تحول مجموعة e& وتحقيق قيمة مضافة للمجتمع وكافة أصحاب المصلحة، نعتزم تحديث تقييم الموضوعات الجوهرية، وتطوير إستراتيجية جديدة للاستدامة في العام القادم. سيشمل ذلك تحديد الأهداف لموضوعاتنا الأكثر أهمية.

وعملنا على بناء أطر الاستدامة في شركتنا بمرور الوقت لتتمحور حول خمس ركائز رئيسية:

**ضمان إتاحة مزايا المستقبل الرقمي للجميع**

**الالتزام بممارسات الأعمال الأخلاقية والشفافة**

**جهة عمل متنوعة وشاملة تتحلى بأخلاقيات عالية**

**عمليات منخفضة الانبعاثات الكربونية ومساعدة العالم على التخلص من الكربون**

**رد الجميل للمجتمع**

**وفي الوقت نفسه، قررنا تنظيم وهيكل أعمالنا في مجال الاستدامة ومجمل هذا التقرير حول الركائز الأساسية التالية:**

**إدارة بصمتنا البيئية**

**تمكين الموظفين ورد الجميل للمجتمع**

**مزاولة عملنا بمسؤولية**



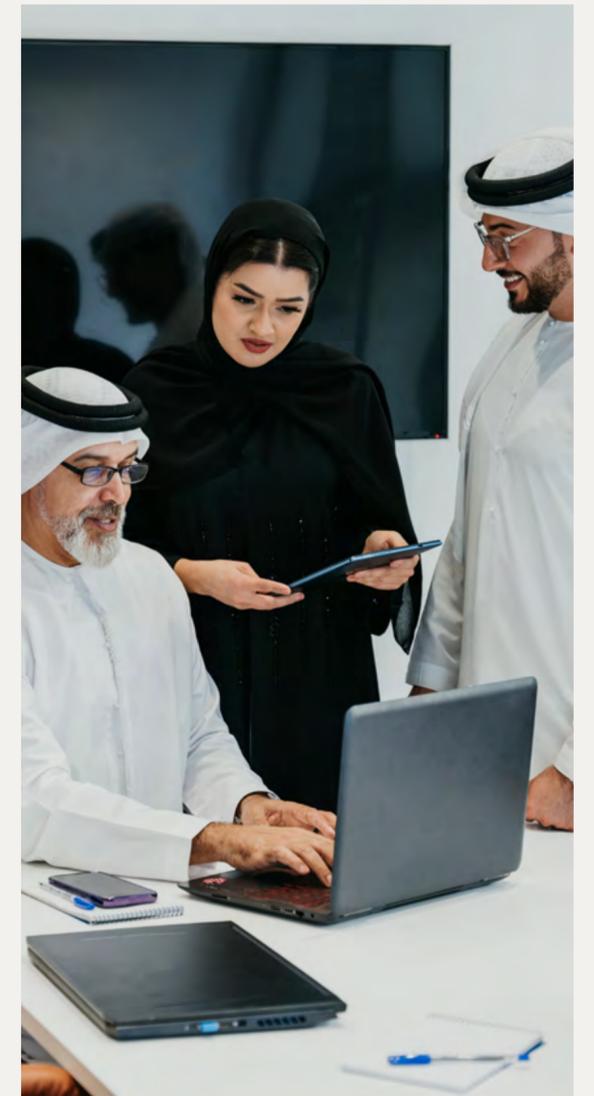
تدرك e& أهمية الكشف عن أدق البيانات غير المالية، وذلك يعتبر أمراً في غاية الأهمية بالنسبة لنا من أجل تتبع أدائنا مقابل أهدافنا البيئية والاجتماعية مع تزويد مجتمع المستثمرين رؤية واضحة وشفافة لأدائنا في مجال الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة. ونسعى جاهدين لتنفيذ المعايير العالمية فيما يخص إعداد التقارير غير المالية، مع المساهمة في تعزيز هذه الجهود في رحلة تقدمنا نحو الاستدامة.

**كريم بنيس**

الرئيس التنفيذي للشؤون المالية للمجموعة

## تقييم الموضوعات الجوهرية

**تعمل e& بانتظام على تقييم الموضوعات الجوهرية لتحديد ومتابعة كافة الجوانب والنواحي المتعلقة بالاستدامة ومختلف المخاطر والفرص، والتي قد يكون لها تأثير مباشر أو غير مباشر على المجموعة والمجتمعات التي نزاول فيها أعمالنا والتنمية المستدامة بشكل عام.**



ونعتمد في نهجنا على أربعة محاور لتحديد الموضوعات الجوهرية الرئيسية:

- فهم الظروف والبيئة التي نعمل فيها من منظور خاص بقضايا الاستدامة
- تحديد قائمة بالموضوعات الجوهرية المحتملة من خلال البحث المكتبي، والأنشطة الراهنة في مجال الاستدامة، والاطلاع على أداء الشركات الأخرى، ورصد توجهات ومعايير الصناعة، ووكالات التصنيف ومقابلات الموظفين
- تقييم تأثير الموضوعات الجوهرية من خلال مراعاة الاستراتيجية المؤسسية لمجموعة e&، ورسالتنا الشاملة، ومصالح/اهتمامات أصحاب المصلحة، والتوقعات المجتمعية، ومخاطر وفرص سلسلة التوريد والتغير المناخي
- مراجعة وتدقيق نتائج تقييم الموضوعات الجوهرية مع إدارة المجموعة وفريق الاستدامة

تمت دراسة موضوعاتنا الجوهرية ومراجعتها في أواخر العام ٢٠٢٢ في ضوء تقييمات نظرنا من الشركات وقطاعات العمل. وخضعت للمراجعة الإضافية لمراعاة أحدث معايير المبادرة العالمية للتقارير، مع نظرة شاملة على الموضوعات الجوهرية في قطاع عملنا وتوقعات المستثمرين. وجاءت مراجعة الموضوعات الجوهرية أيضاً كثمرة لتطوير برنامجنا الخاص بالاستدامة خلال العام ٢٠٢٣. تُورد أدناه قائمة الموضوعات الجوهرية الخاصة بشركتنا:

إدارة بصمتنا البيئية	تمكين الموظفين ورد الجميل للمجتمع	مزاولة عملنا بمسؤولية
التغير المناخي	التنوع والمساواة والشمول	ممارسات الأعمال الأخلاقية
إدارة النفايات والتدوير	جذب المواهب والاحتفاظ بها وتطويرها	خصوصية البيانات
استهلاك المياه	المواهب المحلية	الأمن السيبراني
	الشمول والوصول إلى الخدمات والتقنيات الرقمية	سلسلة التوريد المستدامة
	الصحة والسلامة	حقوق الإنسان
	التفاعل والتواصل مع المجتمع	التسويق المسؤول
		الابتكار الرقمي
		توفر الشبكة
		الأداء الاقتصادي

تمت دراسة ومراجعة هذه المواضيع ضمن الركائز الثلاث لهذا التقرير:

- إدارة بصمتنا البيئية
- تمكين الموظفين ورد الجميل للمجتمع
- مزاولة عملنا بمسؤولية

تمت مراجعة جانب "الأداء الاقتصادي" ضمن تقريرنا السنوي.

وتتضمن دراستنا للموضوعات الجوهرية مخاطر وفرص الاستدامة، والتي يتم دمجها عادةً في مبادراتنا لإدارة المخاطر المؤسسية. وتتطرق لهذه الجوانب في تقريرنا السنوي.

## التواصل مع أصحاب المصلحة

المجتمعية. ويمكن لعملائنا التفاعل مباشرة مع قسم خدمة العملاء في e& من خلال تطبيقات الأجهزة الذكية My Etisalat. ويمكن لموظفينا التعبير عن آرائهم وطرح استفساراتهم عبر قنوات مختلفة، بما في ذلك الخط المخصص للتعبير عن الرأي، أو بإمكانهم التواصل مع قسم الموارد البشرية أو إدارة أخلاقيات العمل والامتثال، أو من خلال استطلاعات الرأي المختلفة التي ننظمها لهم على مدار العام. وقد أوضحنا في هذا التقرير أصحاب المصلحة الرئيسيين المرتبطين بأنشطتنا ضمن كل موضوع من موضوعاتنا الجوهرية.

في e&، نعرّف أصحاب المصلحة بأنهم أشخاص أو مجموعات من الأشخاص يؤثرون أو يتأثرون بأنشطتنا وعملياتنا أو علاقاتنا. ونحرص على فهم آراء وتطلعات مختلف فئات أصحاب المصلحة والاستجابة لهم، كونهم يؤثرون على أنشطتنا وأعمالنا وأولوياتنا المؤسسية. لذا، نتواصل بشكل منتظم مع مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسية، والمدرجة في الرسم البياني التالي، للمساعدة في تشكيل وتعزيز استراتيجيتنا للاستدامة. ولتحقيق هذه الغاية، نعتمد على قنوات اتصال مختلفة مثل مجموعات التركيز والاجتماعات الرسمية والتدريب والشراكات والعلاقات التعاقدية والاتصال المنتظم. ونلتقي بانتظام بالمستثمرين والمحللين وتواصل بشكل دوري مع الحكومة والجهات التنظيمية والموردين. وتسهم شراكتنا مع المنظمات غير الحكومية والمجتمعات المحلية بدور محوري في أنشطتنا



# المساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة

نسعى في e& إلى أداء دورنا للمساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، وخلال العام ٢٠٢٢، أوضحنا مساهمة المجموعة على مستوى الأهداف الفرعية، في دعم أهداف التنمية المستدامة. وإلى جانب جهودنا لتطوير وتجديد استراتيجيتنا للاستدامة، سنعمل على إعادة تقييم مساهمتنا في أهداف التنمية المستدامة لتحديث وتعزيز تأثيرنا.



ربط المجتمعات



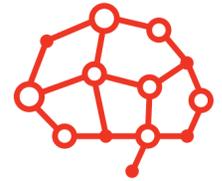
الإدارة البيئية



تمكين الموظفين



ممارسات العمل الخاضعة للمساءلة



التحول والابتكار الرقمي

<p><b>٣ الصحة الجيدة والرفاه</b></p> <p>TARGET 3-B: SUPPORT RESEARCH DEVELOPMENT AND UNIVERSAL ACCESS TO AFFORDABLE VACCINES AND MEDICINES</p> <p>TARGET 3-D: IMPROVE EARLY WARNING SYSTEMS FOR GLOBAL HEALTH RISKS</p>	
<p><b>٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد</b></p> <p>TARGET 8-B: DEVELOP A GLOBAL YOUTH EMPLOYMENT STRATEGY</p> <p>TARGET 8-B: PROMOTE YOUTH EMPLOYMENT, EDUCATION AND TRAINING</p>	<p><b>٤ التعليم الجيد</b></p> <p>TARGET 4-4: INCREASE THE NUMBER OF PEOPLE WITH RELEVANT SKILLS FOR FINANCIAL SUCCESS</p> <p>TARGET 4: EDUCATION FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT AND GLOBAL CITIZENSHIP</p>
<p><b>١٠ الحد من أوجه عدم المساواة</b></p> <p>TARGET 10-3: ENSURE EQUAL OPPORTUNITIES AND END DISCRIMINATION</p>	<p><b>٩ الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية</b></p> <p>TARGET 9-C: UNIVERSAL ACCESS TO INFORMATION AND COMMUNICATIONS TECHNOLOGY</p>
<p><b>١٧ السلام والعدل والمؤسسات القوية</b></p> <p>TARGET 17-B: KNOWLEDGE SHARING AND COOPERATION FOR ACCESS TO SCIENCE, TECHNOLOGY AND INNOVATION</p> <p>TARGET 17-7: PROMOTE SUSTAINABLE TECHNOLOGIES TO DEVELOPING COUNTRIES</p> <p>TARGET 16-2: PROTECT CHILDREN FROM ABUSE, EXPLOITATION, TRAFFICKING AND VIOLENCE</p>	

<p><b>٣ الصحة الجيدة والرفاه</b></p> <p>TARGET 3-9: REDUCE ILLNESSES AND DEATH FROM HAZARDOUS CHEMICALS AND POLLUTION</p>		
<p><b>٧ طاقة نظيفة وبأسعار معقولة</b></p> <p>TARGET 7-2: INCREASE GLOBAL PERCENTAGE OF RENEWABLE ENERGY</p> <p>TARGET 7-3: DOUBLE THE IMPROVEMENT IN ENERGY EFFICIENCY</p> <p>TARGET 7-A: PROMOTE ACCESS TO RESEARCH, TECHNOLOGY AND INVESTMENT IN CLEAN ENERGY</p>		
<p><b>١٢ الاستهلاك والإنتاج المسؤولان</b></p> <p>TARGET 12-2: SUSTAINABLE MANAGEMENT AND USE OF NATURAL RESOURCES</p> <p>TARGET 12-5: SUBSTANTIALLY REDUCE WASTE GENERATION</p> <p>TARGET 12-6: ENCOURAGE COMPANIES TO ADOPT SUSTAINABLE PRACTICES AND SUSTAINABILITY REPORTING</p> <p>TARGET 12-8: PROMOTE UNIVERSAL UNDERSTANDING OF SUSTAINABLE LIFESTYLES</p>		
<p><b>١٣ العمل المناخي</b></p> <p>TARGET 13-2: INTEGRATE CLIMATE CHANGE MEASURES INTO POLICIES AND PLANNING</p> <p>TARGET 13-B: PROMOTE MECHANISMS TO RAISE CAPACITY FOR CLIMATE PLANNING AND MANAGEMENT</p> <p>TARGET 13-3: BUILD KNOWLEDGE AND CAPACITY TO MEET CLIMATE CHANGE</p>		

<p><b>٣ الصحة الجيدة والرفاه</b></p> <p>TARGET 3-B: ACHIEVE UNIVERSAL HEALTH COVERAGE</p> <p>TARGET 3-B: SUPPORT RESEARCH DEVELOPMENT AND UNIVERSAL ACCESS TO AFFORDABLE VACCINES AND MEDICINES</p> <p>TARGET 3-B: SUPPORT RESEARCH DEVELOPMENT AND UNIVERSAL ACCESS TO AFFORDABLE VACCINES AND MEDICINES</p>			
<p><b>٤ التعليم الجيد</b></p> <p>TARGET 4-3: EQUAL ACCESS TO AFFORDABLE TECHNICAL, VOCATIONAL AND HIGHER EDUCATION</p> <p>TARGET 4-4: INCREASE THE NUMBER OF PEOPLE WITH RELEVANT SKILLS FOR FINANCIAL SUCCESS</p> <p>TARGET 4-5: ELIMINATE ALL DISCRIMINATION IN EDUCATION</p> <p>TARGET 4-7: EDUCATION FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT AND GLOBAL CITIZENSHIP</p>			
<p><b>٥ المساواة بين الجنسين</b></p> <p>TARGET 5-A: EQUAL RIGHTS TO ECONOMIC RESOURCES, PROPERTY OWNERSHIP AND FINANCIAL SERVICES</p> <p>TARGET 5-B: PROMOTE EMPOWERMENT OF WOMEN THROUGH TECHNOLOGY</p> <p>TARGET 5-C: ADOPT AND STRENGTHEN POLICIES AND ENFORCEABLE LEGISLATION FOR GENDER EQUALITY</p>			
<p><b>٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد</b></p> <p>TARGET 10-1: REDUCE INCOME INEQUALITIES</p> <p>TARGET 10-3: ENSURE EQUAL OPPORTUNITIES AND END DISCRIMINATION</p> <p>TARGET 8-5: FULL EMPLOYMENT AND DECENT WORK WITH EQUAL PAY</p> <p>TARGET 8-B: PROTECT LABOUR RIGHTS AND PROMOTE SAFE WORKING ENVIRONMENTS</p>			

<p><b>٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد</b></p> <p>TARGET 8-1: SUSTAINABLE ECONOMIC GROWTH</p> <p>TARGET 8-2: DIVERSIFY, INNOVATE AND UPGRADE FOR ECONOMIC PRODUCTIVITY</p> <p>TARGET 8-B: PROTECT LABOUR RIGHTS AND PROMOTE SAFE WORKING ENVIRONMENTS</p>		
<p><b>١٢ الاستهلاك والإنتاج المسؤولان</b></p> <p>TARGET 12-7: PROMOTE SUSTAINABLE PUBLIC PROCUREMENT PRACTICES</p>		
<p><b>١٦ السلام والعدل والمؤسسات القوية</b></p> <p>TARGET 16-5: SUBSTANTIALLY REDUCE CORRUPTION AND BRIBERY</p> <p>TARGET 16-8: STRENGTHEN THE PARTICIPATION IN GLOBAL GOVERNANCE</p>		

<p><b>٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد</b></p> <p>TARGET 8-2: DIVERSIFY, INNOVATE AND UPGRADE FOR ECONOMIC PRODUCTIVITY</p>	
<p><b>٩ الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية</b></p> <p>TARGET 9-4: UPGRADE ALL INDUSTRIES AND INFRASTRUCTURES FOR SUSTAINABILITY</p>	
<p><b>١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف</b></p> <p>TARGET 17-7: PROMOTE SUSTAINABLE TECHNOLOGIES TO DEVELOPING COUNTRIES</p> <p>TARGET 17-15: RESPECT NATIONAL LEADERSHIP TO IMPLEMENT POLICIES FOR THE SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS</p>	

## العضويات



المعهد الأوروبي لمعايرة الاتصال



سي إي بي غلوبال ليمتد



أصبحت e& أول مؤسسة من القطاع الخاص في دولة الإمارات تنضم إلى "المسرعات المستقلة لدولة الإمارات للتغير المناخي"



انضمت e& إلى المنتدى الاقتصادي العالمي بصفة شريك



جارتنر جلف



مؤسسة الاتفاق العالمي



شركة فيرست أوج إي إن سي



مجلس الألياف الضوئية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا



جمعية المراجعين الداخليين



معهد إدارة المخاطر



جمعية ضبط وتدقيق نظم المعلومات



الجمعية الدولية لشبكات الهاتف المتحرك جي إس إم إيه



تجمع كبار مسؤولي الاستدامة في دولة الإمارات العربية المتحدة



مجلس سامينا للاتصالات



مجلس الاتصالات للمحيط الهادئ



الاتحاد الدولي للاتصالات

# إدارة بصمتنا البيئية

١٤ التركيز على التغير المناخي  
١٧ إدارة المخلفات والتدوير  
١٨ إدارة استخدام المياه

## ٢٥%

خفض انبعاثات النطاق ٣ بنسبة ٢٥% بحلول عام ٢٠٣٠ على مستوى المجموعة (مقارنته بالمستوى الأساسي في عام ٢٠٢٢)

## ٨٦٢٠ طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون

انبعاثات الغازات الدفيئة من النطاق ١ والنطاق ٢

تُدرك e& تماماً ضرورة عدم التضحية بسلامة الممارسات البيئية والاجتماعية من أجل ازدهار المجموعة ومكاسبها التجارية. وهذا ليس مجرد وعد، وإنما إرث نأمل أن نتركه خلفنا للأجيال القادمة بينما نتحول للعمل بشكل أكثر استدامة. لذلك، تعمل المجموعة بفاعلية للحد من المخلفات في جميع مراحل سلسلة القيمة، وتطبيق ممارسات ترشيد المياه في عملياتها، والاستثمار في الشبكات والحلول الذكية في مجال الطاقة والمناخ. كذلك، نحن نُدرك أن بناء مستقبل أكثر شمولاً واستدامة يتطلب اتخاذ إجراءات مدروسة. وتُعد القدرة على التكيف والصمود والمرونة من العناصر الأساسية في نهجنا حتى نضمن النجاح في التعامل مع الفرص والصعوبات التي تفرضها علينا المتغيرات في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة.

وتهدف e& إلى تحقيق صافي انبعاثات صفري، في عملياتها في دولة الإمارات، ضمن النطاقين ١ و٢ بحلول عام ٢٠٣٠ وضمن النطاق ٣ بحلول عام ٢٠٥٠. كما تحرص المجموعة على السير في الاتجاه الصحيح من خلال إطلاق مشاريع مثل تركيب محطات أساسية موفرة للطاقة وتطوير أبراج اتصالات واسعة التغطية من خلال تزويدها بأحدث المزايا والتقنيات إلى جانب تحسين كفاءة الطاقة على مستوى شبكتها ومراكز بياناتها. وتعتبر المبادرات الاستراتيجية التي أطلقناها، مثل استخدام الطاقة المتجددة في المواقع وإبرام اتفاقيات شراء الطاقة طويلة الأجل وزيادة معدلات استخدام الطاقة المتجددة في عملياتنا، من الأمثلة الأخرى على التزامنا بالاعتماد على الطاقة المتجددة. وتؤكد هذه المبادرات على التزامنا ببناء مستقبل مستدام وآمن بيئياً.

# التركيز على التغير المناخي



**تُدرِك e& الحاجة الملحة للتعامل مع التغيرات المناخية وتكرّس جهودها لتقليل الآثار البيئية لعملياتها في الوقت الذي تعمل فيه على التحوّل إلى مجموعة عالمية رائدة للتكنولوجيا. وشهد عام ٢٠٢٣ تكثيف الجهود ضمن برنامج العمل المناخي لدى المجموعة، حيث أجرينا تقييماً للبصمة الكربونية على مستوى المجموعة بالكامل وعلى مستوى جميع مراحل سلسلة القيمة، كما وضعنا أهدافاً جديدة لخفض الانبعاثات الكربونية وتم اعتمادها من مبادرة الأهداف القائمة على العلوم (SBTi)، وحصلت المجموعة على تصنيف "B" في مشروع الإفصاح عن انبعاثات الكربون (CDP)، إلى جانب انضمامها كشريك رئيسي للتكنولوجيا لمؤتمر الأطراف (COP28) والكشف عن اتفاقية قرض أخضر بقيمة ٣٦٦ مليون درهم إماراتي. وبينما نفخر بإنجازات التي حققناها، فإننا على وعيٍ تاجٍ بما ينتظرنا في المستقبل. لذلك، نحرص على تعزيز مبادراتنا لتحسين كفاءة الطاقة وزيادة معدلات استخدام الطاقة المتجددة وتقليل الاعتماد على الوقود الأحفوري. كما أننا في e& ننظر إلى التغيّر المناخي كفرصة للمجموعة وللقطاع ككل للمساهمة بشكل أكبر في الجهود العالمية الرامية إلى خفض الانبعاثات الكربونية من خلال التطورات التكنولوجية الرئيسية.**

**صبري علي يحيى**

الرئيس التنفيذي للتكنولوجيا في e& إنترناشونال

## تعريف الموضوع الجوهرى:

تمثل بصمتنا الكربونية جميع انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن أنشطة المجموعة، سواءً بشكل مباشر أو غير مباشر، ويُعبّر عنها بمكافئ ثاني أكسيد الكربون، وتشمل الانبعاثات عدد من المصادر، مثل استخدام الطاقة أو استخدام المنتجات المُباعة أو عمليات النقل.

## سبب أهميته بالنسبة لمجموعة e&:

تعمل e& في مناطق متأثرة بالظروف الجوية القاسية، التي تتفاقم بسبب التغيّر المناخي. لذلك، تعتبر استراتيجيات التخفيف من آثار التغير المناخي والتكيّف معها ضرورية للحفاظ على المياه والتنوع الحيوي والأمن الغذائي، إلى جانب الحفاظ على استمرارية الأعمال، المعرضة للخطر بسبب الظروف الجوية القاسية. ومع زيادة الطلب الاستهلاكي على المنتجات والخدمات الصديقة للبيئة، نرى أن خفض الانبعاثات الكربونية أمراً ضرورياً لأعمالنا.

## نوع الأثر المتحقق:

تتوافق استراتيجيات خفض الانبعاثات الكربونية الجاري تنفيذها مع أهداف الاستدامة العالمية ذات التأثير الإيجابي على البيئة والمجتمع. ويمثل الاستثمار في الممارسات المستدامة فرصاً للابتكار وتوفير التكاليف وتعزيز سمعة العلامة التجارية. ومن شأن الإخفاق في إدارة الانبعاثات الكربونية للمجموعة وخفضها أن يشكل خطورة على مصداقيتنا البيئية والتزامنا بالمتطلبات التنظيمية وعلاقتنا مع أصحاب المصلحة واستمرارية أعمالنا.

## الأثر المترتب على سلسلة القيمة:



خدمة العملاء والتواصل معهم  
العمليات اليومية  
التعاملات مع الموردين

## أصحاب المصلحة الأساسيون:



الجهات التنظيمية  
شركاء الأعمال  
الموظفون  
العملاء  
الحكومات  
المجتمعات المحلية

## الأهداف:

- تحقيق صافي انبعاثات صفري (ضمن النطاقين ١ و٢) في جميع الأسواق التي نعمل فيها بحلول عام ٢٠٤٠ (وفي الإمارات العربية المتحدة بحلول عام ٢٠٣٠)
- تحقيق صافي انبعاثات صفري (ضمن النطاقات ١ و٢ و٣) في جميع الأسواق التي نعمل فيها بحلول عام ٢٠٥٠
- خفض الانبعاثات بنسبة ٤٣٪ ضمن النطاقين ١ و٢ في جميع الأسواق التي نعمل فيها بحلول عام ٢٠٣٠ مقارنةً بمستواها الأساسي في عام ٢٠٢٢ - تمت مواعمة هذا الهدف مع مبادرة الأهداف القائمة على العلوم (SBTi)
- خفض الانبعاثات بنسبة ٢٥٪ ضمن النطاق ٣ في جميع الأسواق التي نعمل فيها بحلول عام ٢٠٣٠ مقارنةً بمستواها الأساسي في عام ٢٠٢٢ - تمت مواعمة هذا الهدف مع مبادرة الأهداف القائمة على العلوم (SBTi)

## نهجنا الإداري

كانت أولى الخطوات في جهودنا لمكافحة التغيّر المناخي هي فهم بصمتنا الكربونية، وذلك بتطبيق التوجيهات والمعايير شائعة الاستخدام. وتستند منهجية e& لحساب الانبعاثات إلى بروتوكول الغازات الدفيئة وتُستخدم فيها عوامل حساب الانبعاثات المستمدة من وزارة البيئة والغذاء والشؤون الريفية البريطانية ووكالة حماية البيئة الأمريكية والوكالة الدولية للطاقة. وتراعي هذه المنهجية الانبعاثات المباشرة وغير المباشرة على مستوى سلسلة القيمة بالكامل وفي جميع شركائنا العاملة. ويضمن هذا المنظور الشامل عدم الاكتفاء بقياس الانبعاثات من أنشطتنا المباشرة والحدّ منها فحسب، وإنما أيضاً العمل على معالجة الآثار الأوسع نطاقاً على مستوى المنظومة التي نعمل فيها. ويتوافق هيكل حوكمة e& مع المعايير الدولية، مما يتيح لنا وضع أهداف طموحة والسعي بصفة مستمرة لتحقيق صافي انبعاثات صفرية في المستقبل في جميع عملياتنا. ويتخطى التزام المجموعة مجرد الالتزام بالمتطلبات التنظيمية، مما يعكس تصميمنا وعزمنا على حماية البيئة.

يتطلب التعامل مع التغيّرات المناخية منهجية مشتركة بين جميع وحدات الأعمال على مستوى المجموعة. ويتولى فريق التكنولوجيا في e& إنترناشونال قيادة الجهود الرامية لخفض الانبعاثات الكربونية على مستوى المجموعة، ويدعمه في ذلك فريق الاستدامة. كذلك، يشترك فريق إدارة المخاطر المؤسسية وفريق الاستدامة في إدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ على مستوى المجموعة، ومن المقرر تحقيق مزيد من التكامل بينهما في عام ٢٠٢٤.

ويتولى فريق إدارة المالية في e& قيادة العمل على التمويل الأخضر، ويدعمه في ذلك مجموعة مشكلة من إدارات الشؤون القانونية والاستدامة والمشتريات وفريق التكنولوجيا في e& إنترناشونال.

وقد وضعت المجموعة عملية محددة لإصدار الموافقات على أي التزامات تتعلق بالتغير المناخي تشمل الحصول على موافقة المدير التنفيذي للإدارة المسؤولة واللجنة التوجيهية للاستدامة والرئيس التنفيذي للمجموعة. وتتولى لجنة الترشيحات والمكافآت التابعة لمجلس الإدارة الإشراف على استراتيجية المناخ باعتبارها ضمن نطاق مسؤولياتها.

## أبرز إنجازاتنا في عام ٢٠٢٣

شهد عام ٢٠٢٣ تغيّراً كبيراً في برنامج العمل المناخي لدى المجموعة. فإلى جانب الانضمام كشريك رئيسي للتكنولوجيا لمؤتمر الأطراف (COP28)، أجرينا أول تقييم للبصمة الكربونية على مستوى المجموعة، مما مكّننا من وضع أهداف لخفض الانبعاثات الكربونية على مستوى المجموعة ومواعمة تلك الأهداف مع مبادرة الأهداف القائمة على العلوم (SBTi)، بما يتماشى مع سيناريو خفض الارتفاع في درجات الحرارة إلى ١,٥ درجة فقط.

وقد تم الاستعانة بشركة استشارات خارجية لإجراء هذا التقييم على أرض الواقع للتحقق من استنتاجاتنا الأولية بخصوص المناطق الحرجة واستراتيجيات خفض الانبعاثات الكربونية.

وتشير تلك الاستنتاجات إلى كل من العمليات التشغيلية وعمليات سلسلة التوريد تتسبب فيما يقرب من ٥٠٪ من إجمالي الانبعاثات. بالإضافة إلى ذلك، ظهرت أنماط مختلفة لدى شركائنا العاملة نتيجة التنوع في أنواع الشبكات ومواقعها ومستلزماتها. وفيما يتعلق بعملياتنا التشغيلية، أظهر التقييم أن الكهرباء المشتراة (النطاق ٢) تُسهم بما يقرب من ٨٠٪ من الانبعاثات على مستوى المجموعة، في حين تُسهم الانبعاثات من احتراق الوقود الأحفوري وغازات التبريد بما يقرب من ٢٠٪ من الانبعاثات (النطاق ١).

وترتكز استراتيجيتنا المقسمة إلى ثلاثة ركائز على التعامل مع تلك الشواغل، إذ تركز في المقام الأول على شبكتنا وترتكز في المرحلة الثانية على مراكز بياناتنا، كما تهدف إلى خفض انبعاثاتنا من الغازات الدفيئة في الوقت الذي نتوسع فيه في شبكتنا وأعمالنا.

١. تقليل الاعتماد على الوقود الأحفوري (النطاق ١) والغازات الدفيئة (GWP) الضارة المستخدمة كغازات تبريد
٢. تحسين كفاءة الطاقة
٣. زيادة استخدام الطاقة المتجددة

## التركيز على التغيير المناخي (تمة)

تنقسم الركيزة الأولى في الاستراتيجية إلى شقين، أولهما هو خفض عدد المحطات الأساسية غير المتصلة بالشبكة الكهربائية والتي تعتمد في الغالب على الديزل، وذلك إما بتوصيلها بالشبكة أو اللجوء إلى الحلول الهجينة التي تعتمد على استخدام بطاريات أكثر كفاءة واستخدام الطاقة المتجددة، مثل الطاقة الشمسية. وفي الشق الثاني، نهدف إلى خفض استخدام غازات التبريد ذات الانبعاثات العالية من الغازات الدفيئة (GWP) التي تُستخدم للتبريد في مراكز البيانات. ويعني هذا استرجاع غازات التبريد من وحدات التكييف التي تم الاستغناء عنها أو أثناء إصلاح تلك الوحدات وصيانتها وإعادة تدوير تلك الغازات. بالإضافة إلى ذلك، فإننا ندرس استخدام حلول تبريد أكثر ابتكاراً تعتمد على استخدام سوائل تبريد غير ضارة.

تستلزم الركيزة الثانية تطوير شبكتنا باستخدام معدات أكثر كفاءة، وخاصةً البطاريات. ويتطلب ذلك تعاوناً وثيقاً مع الموردين. فعلى سبيل المثال، هناك بطاريات معينة نشترها يمكننا خفض استهلاكنا للطاقة في شبكات أساسية معينة بدرجة كبيرة من خلال استخدام خوارزمية ذكية تعتمد على الذكاء الاصطناعي لتقييم استهلاك الطاقة. بالإضافة إلى ذلك، أعددنا دراسة أثبتت أن استبدال شبكات الجيل الثاني أو الثالث أو الرابع بمعدات متطورة من شأنه أن يقلل استهلاك تلك الشبكات للطاقة بدرجة كبيرة. وفي الوقت الذي نشهد فيه تقدماً كبيراً على الصعيد التكنولوجي، نجد أن شبكات الجيل الخامس أكثر كفاءة بنسبة 79٪ لكل وحدة من البيانات مقارنةً بشبكات الجيل الرابع، لكنها في الوقت نفسه أكثر استهلاكاً للطاقة بوجه عام، مما يستلزم إجراء تحسينات على برنامج كفاءة الطاقة.

تتمحور الركيزة الثالثة حول استخدام الطاقة المتجددة. ونعمل في هذا الشأن على استخدام حلول الطاقة الشمسية في المحطات الأساسية في شبكتنا، سواءً بالاعتماد على الطاقة الشمسية بالكامل أو على حلول هجينة تنطوي على استخدام بطاريات أكثر كفاءة. وكان مؤتمر الأطراف (COP28) بمثابة فرصة لإطلاق أول شبكة جيل خامس بصفر انبعاثات كربونية بتقنية ماسيف ميمو (Massive MIMO) في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، بالإضافة إلى دمج موقع نفاذ راديوي صفر البصمة داخل شبكتنا بهدف الحد من الانبعاثات الكربونية. وفي إطار تركيزنا على الطاقة المتجددة، فإننا نركز أيضاً على الطاقة الخضراء، إذ تعمل المجموعة في مناطق لا تزال فيها ندرة في توليد الكهرباء من الطاقة المتجددة. لذلك، تحرص المجموعة على التعاون مع موفري الكهرباء للبحث عن فرص للاعتماد على الطاقة الخضراء في شبكتنا. كذلك، تعاونت e& مؤخراً مع الشركات الكبرى الأخرى وهيئة كهرباء ومياه دبي لشراء شهادات الطاقة المتجددة الدولية (I-RECs). وفي مصر، وقعنا اتفاقية لشراء الطاقة لمدة ٢٥ عاماً مع شركة الكهرباء المحلية لتغطية 10٪ من استهلاكنا.

وتندرج جميع تلك الجهود ضمن خطة التحول المناخي التي بدأنا العمل عليها في عام ٢٠٢٣ ويجري العمل على تطويرها حالياً.

بخلاف عملياتنا التشغيلية، نخطط لخفض انبعاثاتنا ضمن النطاق ٣ من خلال التركيز على السلع والخدمات المشتراة عبر مشروع "Project Life"، وهو عبارة عن مبادرة للمشتريات المستدامة أطلقها فريق المشتريات في عام ٢٠٢٣. كذلك، ندرس إطلاق

برنامج استرداد يتيح للعملاء إعادة تدوير المنتجات المشتراة من متجرنا أو إعادة استخدامها أو تجديدها، مما يقلل من المخلفات ويحد من بصمتنا الكربونية.

تعدّ مشاركتنا القوية في مؤتمر الأطراف (COP28) من أبرز الإنجازات أيضاً في عام ٢٠٢٣، إذ انضمت المجموعة كشريك رئيسي للتكنولوجيا في المؤتمر ووقّرت خدمات الاتصالات انبعاثات كربونية صفرية. كما استضافت المجموعة وشاركت بالحديث في عددٍ من الجلسات التي تركز على مجالات الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا والابتكار وشبكات الجيل السادس ومشروع "Charge&Go" لشحن السيارات الكهربائية. وقد ساهمت المجموعة في الحوارات الحيوية حول التغيير المناخي واستغلّت بنيتها التحتية الرقمية لتسهيل المناقشات حول خفض الانبعاثات وتحقيق أهداف الاستدامة. وأتاح مؤتمر الأطراف (COP28) منصة لإظهار التزامنا بالتعامل مع قضية التغيير المناخي على الصعيد العالمي.

وكشفت المجموعة النقاب خلال مؤتمر الأطراف (COP28) عن مركز الابتكار لحلول الطاقة بالتعاون مع شركائها الإقليميين والعالميين، وهو عبارة عن مبادرة تهدف إلى قيادة جهود الحد من الانبعاثات الكربونية في مجال الاتصالات، وذلك بالتعاون بين مختلف الأطراف الفاعلة في سلسلة القيمة في القطاع وتطوير حلول للتغلب على تحديات التغيير المناخي.

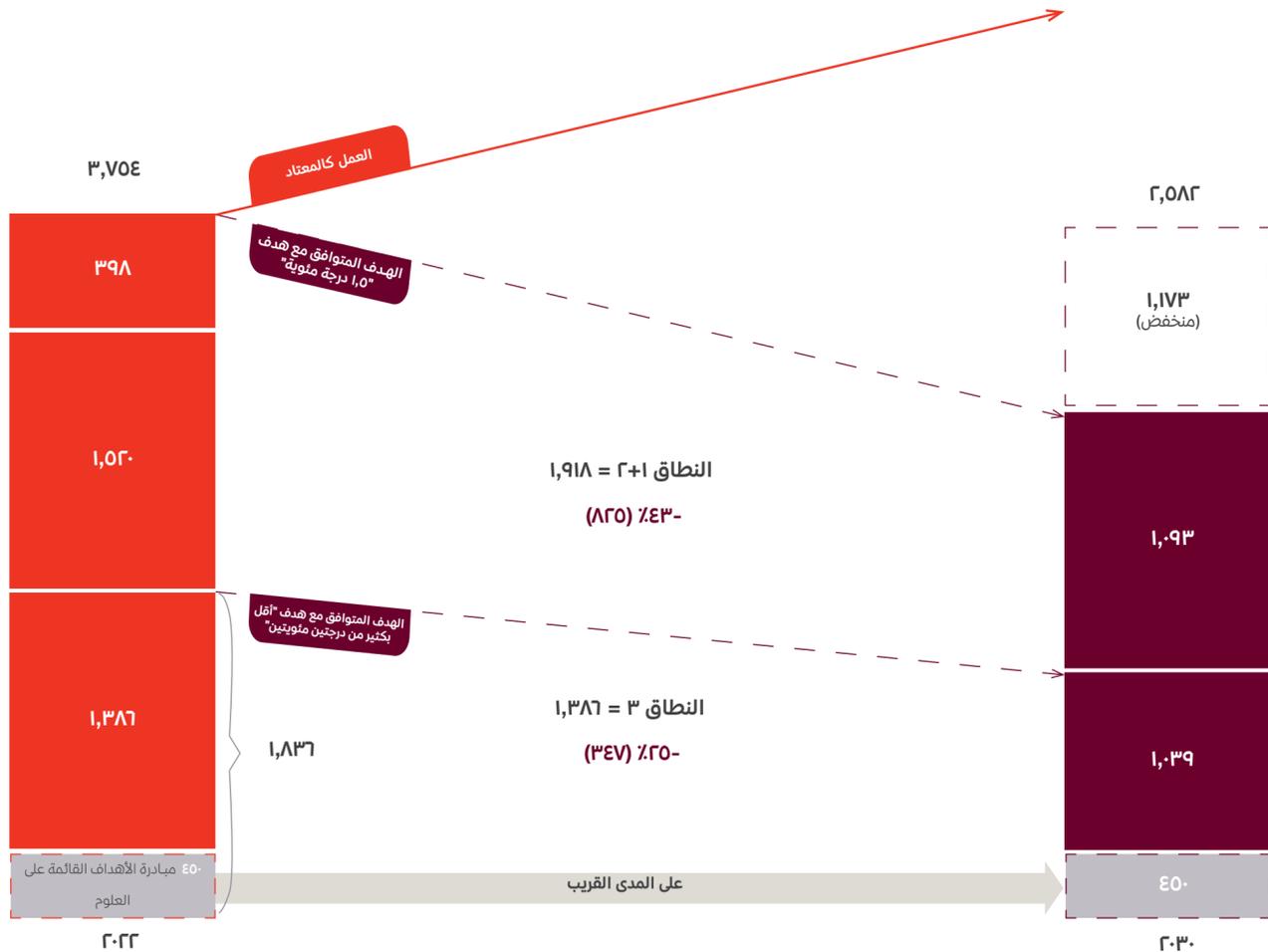
أطلقت e& أيضاً شبكة "Charge&Go" لشحن السيارات الكهربائية، والتي ستسهم في مجال النقل المستدام. وتأتي هذه المبادرة انسجاماً مع جهودنا الرامية إلى دعم الأنشطة الصديقة للبيئة والتغلب على تحديات التغيير المناخي. بالإضافة إلى ذلك، انضمت المجموعة إلى مبادرة العمل الرقمي الأخضر التي دعا لها الاتحاد الدولي للاتصالات. وتؤكد هذه المبادرات كلها على التزامنا بتحقيق الاستدامة ومسؤوليتنا البيئية وسعينا لإحداث تغيير إيجابي على الصعيد العالمي.

خلاصة القول إن مشاركة e& الفعالة في مؤتمر الأطراف (COP28) تعكس التزامها باتباع الممارسات المستدامة والابتكار والتغلب على التحديات العالمية المتعلقة بالتغيير المناخي والاستدامة البيئية. ورغم التطورات السريعة التي تشهدها تحديات التغيير المناخي، إلا أننا على يقين من أننا قد وضعنا أساساً متيناً لبرنامجنا لحماية المناخ.

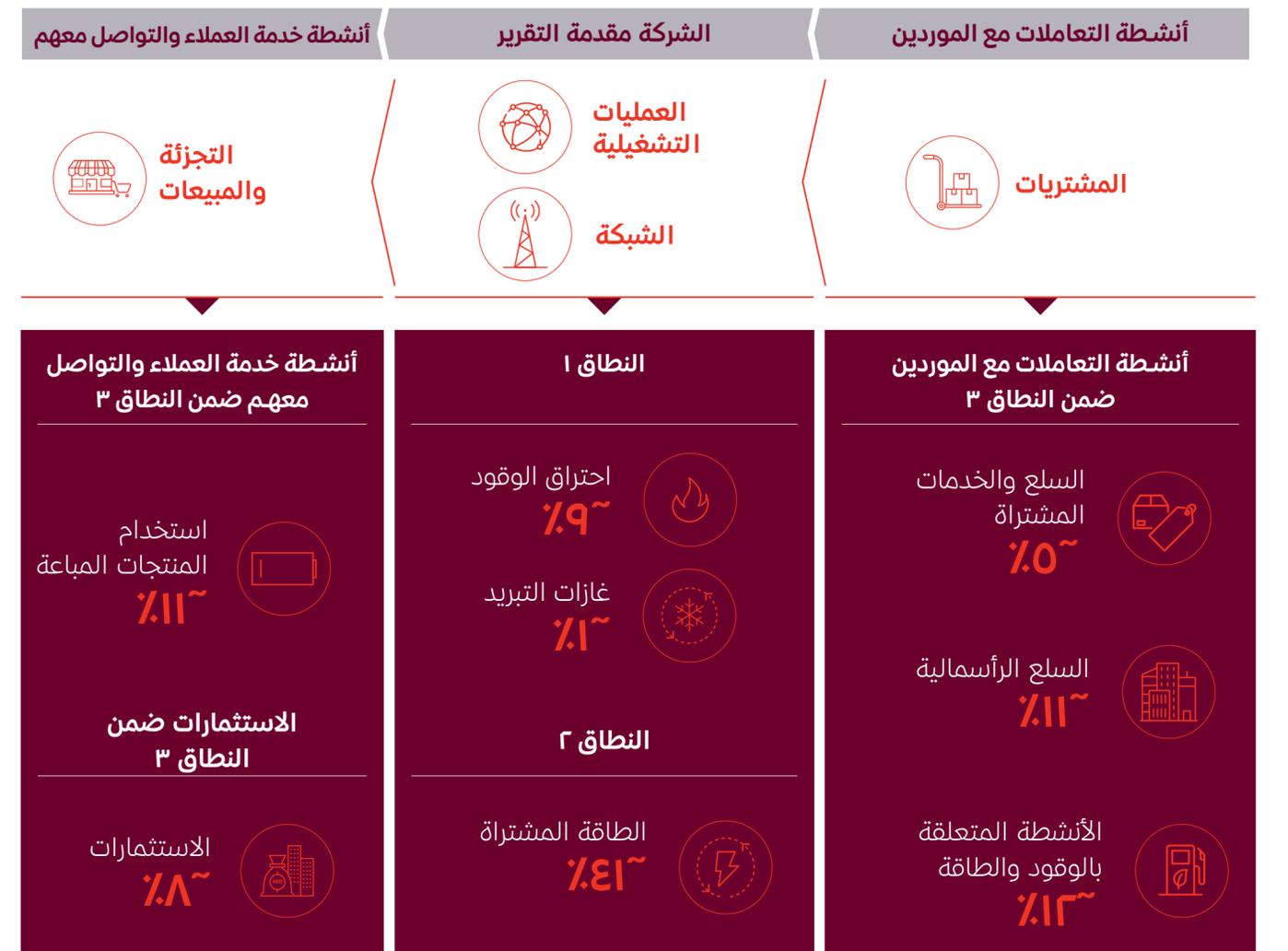
### تطلعاتنا للعام ٢٠٢٤

بالتطلع إلى المستقبل، فإننا في e& عازمون عزمًا أكيداً على التحكم في الانبعاثات الكربونية وخفضها، وسنواصل العمل على تعزيز كفاءة الطاقة، وذلك باستخدام مصادر الطاقة المتجددة والاعتماد على التكنولوجيا الحديثة في إطار خطة الاستدامة لدى المجموعة. كذلك، سنعمل على دمج جهودنا فيما يتعلق بمخاطر المناخ ضمن منهجيتنا وخطتنا لإدارة المخاطر المؤسسية بهدف إعداد التقارير وفقاً لمتطلبات فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ في المستقبل القريب.

### معدلات انخفاض ثاني أكسيد الكربون المستهدفة لمجموعة e& (بالأطنان من مكافئ ثاني أكسيد الكربون) - تم التحقق من خلال مبادرة الأهداف القائمة على العلوم (SBTi)



### البصمة الكربونية العالمية للمجموعة بناءً على المستوى الأساسي في ٢٠٢٢



## التركيز على التغيير المناخي (تمة)



٢٠٢٣	٢٠٢٢	مؤشرات أدائنا*
٣٩٠,٦١٠	٣٩٨,٣٧٨	انبعاثات الغازات الدفيئة من النطاق ١ (بالطن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
١,٥١٨,٩٧٢	١,٥١٩,٨٢٤	انبعاثات الغازات الدفيئة من النطاق ٢ (بالطن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون) - بحسب السوق
**	١,٨٣٦,١٠٠	انبعاثات الغازات الدفيئة من النطاق ٣ (بالطن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
**	٣,٧٥٤,٣٠٢	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (بالطن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
١,٩٠٩,٥٨٢	١,٩١٨,٢٠٢	انبعاثات الغازات الدفيئة من النطاق ٢ + النطاق ١ (بالطن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
٨,٦٢٠	لا يطبق	خفض انبعاثات غازات الاحتباس الحراري من النطاق ١ و ٢ (بالطن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
٤,٧٢,٩١١	٣,٨٦٩,٤٦٧	إجمالي استهلاك الطاقة بالمؤسسة (بالميجاوات ساعة)
١٢٣,٦٢٣	٨٥,٢٧٦	إجمالي الطاقة المتجددة (جيجا جول)
٣,٩٤٩,٢٨٨	٣,٧٨٤,١٩١	إجمالي الطاقة غير المتجددة (جيجا جول)
١,٢٩٩,٦٥٢	١,١٢٩,٩٠٣	إجمالي استهلاك الوقود بالمؤسسة من المصادر غير المتجددة (بالميجاوات ساعة)
٢,٧٧٣,٢٥٩	٢,٧٣٨,٥٣٤	إجمالي استهلاك الكهرباء (بالكيلووات ساعة)
١٢٣,٦٢٣	٨٥,٢٧٦	استهلاك الكهرباء من مصادر متجددة (بالكيلووات ساعة)
٦٥	٦٩	إجمالي استهلاك الطاقة: النسبة المئوية للكهرباء من الشبكة (نسبة مئوية)
٣	٢	إجمالي استهلاك الطاقة: النسبة المئوية للكهرباء من المصادر المتجددة (نسبة مئوية)

\* تشمل هذه البيانات جميع أعمالنا حول العالم، بما في ذلك الشركات التي نملكها ونديرها  
\*\* عدم توفر البيانات وقت النشر

### الاستدامة كخدمة: مساعدة عملائنا في الحد من الانبعاثات الكربونية

بينما نسعى للحد من بصمتنا الكربونية، فإننا ندرك أيضاً أن علينا دوراً لا بد وأن نقوم به في مساعدة الآخرين، خاصة عملائنا، للحد من انبعاثاتهم الكربونية من خلال الحلول التقنية والخدمات التي يمكننا توفيرها لهم. وبفضل مكانتها الاستراتيجية في قطاع التكنولوجيا، تُدرك e& حجم الفرص المتاحة في المنظومة التقنية المتطورة.

وفي عام ٢٠٢٣، أطلقت مجموعة e& نموذج "الاستدامة كخدمة"، الذي يضم مجموعة من الحلول ضمن باقة مخصصة للعملاء لمساعدتهم في بدء رحلتهم نحو الاستدامة. ويُسهم هذا النموذج المبتكر في دمج الاستدامة بسلاسة ضمن عمليات الأعمال، مع توفير منهجية منظمة وقابلة للتكيف يمكن للمؤسسات من خلالها تحقيق أهداف الاستدامة قصيرة وطويلة الأجل. وتندرج مجموعة الخدمات المشمولة ضمن محفظة واحدة تشمل الخدمات والحلول المختلفة التي

### الريادة في استخدام الطاقة المتجددة عبر الشراكات التي عقدتها e& مصر

اتخذت شركة e& مصر خطوات مبتكرة لتحقيق الاستدامة من خلال الاعتماد على مصادر الطاقة المتجددة في عملياتها. ولا تقتصر أهمية هذه الخطوة الاستراتيجية على إظهار التزام الشركة بالمحافظة على البيئة فحسب، وإنما عملها أيضاً على معالجة الحاجة الملحة للحد من انبعاثاتها الكربونية، إذ تعمل الشركة بفعالية على بناء مستقبل أكثر استدامة من خلال عقودها واتفاقياتها المختلفة.

ويتضح التزام الشركة في هذا المجال بالعقد الذي وقعته لمدة عام واحد مع هيئة الطاقة الجديدة والمتجددة ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتحويل ١٠٪ من محطات الشركة للعمل بالطاقة المتجددة من محطات الطاقة الشمسية وطاقة الرياح. وتؤكد الجهود المستمرة لتجديد هذا العقد على التزام الشركة بمبادرة الطاقة المتجددة.

بالإضافة إلى ذلك، وقعت شركة e& مصر اتفاقية مع شركة أمارينكو سولاريز إيجيبت إنرجي من شأنها تعزيز جهودها في مجال الاستدامة. وتتضمن هذه الاتفاقية على إنشاء محطة للطاقة الشمسية بقدرة ١٣ ميجا وات في منطقة القناة لتغطية ٧٥٪ من استهلاك الشركة من الكهرباء. ويبرز المشروع، الذي تدعمه الحكومة بخمسة ٢١,٥٪ من التكلفة، ما يوضح الجدوى الاقتصادية لاستخدام الطاقة المتجددة.

وتتبع شركة e& مصر نهجاً استباقياً لدمج الطاقة المتجددة ضمن عملياتها، مما يؤكد على التزامها بالاستدامة ومسؤوليتها البيئية. ولا تكتفي الشركة بخفض الآثار البيئية لها، وإنما تحرص أيضاً على تحقيق فوائد اقتصادية من خلال سبل التعاون والاتفاقيات والحلول المبتكرة.

تعتزم شركة e& مصر إنشاء محطة للطاقة الشمسية بالتعاون مع شركة NAVComm.

### تحويل منظومة الاتصالات: مجموعة e& تطلق مركز الابتكار لحلول الطاقة في دول مجلس التعاون الخليجي خلال مؤتمر الأطراف COP28

أطلقت مجموعة e& في عام ٢٠٢٣ مشروعاً رائداً كشفت من خلاله النقاب عن مركز الابتكار لحلول الطاقة في دول مجلس التعاون الخليجي (مركز الابتكار) في تعاون استراتيجي مع تحالف الاستدامة لدول مجلس التعاون الخليجي. وتسلبت هذه المبادرة المستقبلية الضوء على التزام المجموعة بتحقيق الاستدامة، كما ترسخ مكانتها كمجموعة عالمية رائدة في مجال الابتكار على مستوى قطاع الاتصالات.

وتؤكد هذه المبادرة على التزام e& بتعزيز الابتكار، كما تؤكد على التزام القطاع بالاستدامة والمساهمة بشكل فعال في تحقيق الأهداف البيئية العالمية.

أنشئ مركز الابتكار بالشراكة مع أبرز الشركات الإقليمية والعالمية ويركز على الحد من الانبعاثات الكربونية في قطاع الاتصالات بهدف خفض البصمة الكربونية للقطاع بدرجة كبيرة. ويعد مركز الابتكار منصة مركزية ومنظومة تعاونية لتبادل الخبرات والحلول الخضراء، كما يلعب أيضاً دوراً حيوياً هاماً ينسجم مع استراتيجية المجموعة طويلة المدى لاستخدام مصادر الطاقة المستدامة وتحقيق الحياد المناخي ضمن عملياتها.

# إدارة المخلفات والتدوير

## تعريف الموضوع الجوهرى:

الطريقة التي تتبعها e& في إدارة مصادر المخلفات لديها، وذلك من خلال: التخلص الآمن من المخلفات الخطيرة، وإدارة الصريحة للمخلفات الإلكترونية، والحد من المخلفات بوجه عام، وزيادة معدلات إعادة التدوير، مع السعي نحو تعزيز أعمال التدوير، والتي تشمل إعادة استخدام وإعادة تدوير وتجديد منتجات العملاء.

## سبب أهميته بالنسبة لمجموعة e&:

تنطوي المخلفات التشغيلية والمخلفات الإلكترونية الناتجة عن قطاع الاتصالات على آثار بيئية كبيرة يجب علينا الحد منها. كما أن طلب العملاء على المنتجات والخدمات الأكثر استدامةً يتزايد يوماً بعد يوم، ويجب علينا معالجة الآثار الناجمة عند انتهاء دورة حياة المنتجات التي نبيعها.

## نوع الأثر المتحقق:

يمكننا الحد من الآثار البيئية السلبية لمجموعة e& وتحسين سمعتها من خلال معالجة التحديات الناجمة عن المخلفات الإلكترونية والتخلص من المنتجات التي نبيعها بشكل سليم بالتعاون مع جميع المعنيين في مختلف مراحل سلسلة القيمة.

## الأثر على سلسلة القيمة:



## أصحاب المصلحة الأساسيون:



## السياسات:

السياسة البيئية لمجموعة e&

## مبادرة الشرائح الهاتفية الخضراء

بصفتها الشريك الرئيسي للتكنولوجيا في مؤتمر الأطراف (COP28) وتماشياً مع إعلان عام ٢٠٢٣ "عام الاستدامة" في دولة الإمارات العربية المتحدة، كثفت مجموعة e& من مبادراتها الخضراء وأطلقت مبادرة الشرائح الهاتفية الخضراء التي تهدف إلى توفير بطاقات هاتفية مصنّعة من الأجهزة الإلكترونية المعاد تدويرها. وقد تم توزيع أكثر من نصف مليون شريحة هاتفية خضراء على الزوّار والوافدين إلى دولة الإمارات خلال مؤتمر الأطراف. ويوفر استخدام هذه الشرائح الجديدة، المصنّعة من الأجهزة الإلكترونية المعاد تدويرها، خياراً أكثر أماناً على البيئة مقارنةً بالشرائح التقليدية، بما يتماشى مع رؤية المجموعة لمستقبل أكثر استدامة.

## السياق العام

وصل حجم المخلفات الإلكترونية الناتجة في عام ٢٠١٩ إلى أكثر من ٥٣ مليون طن متري، ومن المتوقع أن يرتفع هذا الرقم بنسبة ٧٥٪ خلال الست سنوات التالية\*. وهناك عدة مصادر للمخلفات لدى المجموعة تمثل المخلفات الإلكترونية التشغيلية، مثل البطاريات وخراطيش الحبر جزء منها. وانطلاقاً من التزامها بمسؤولياتها، تحرص e& على إعادة تدوير المخلفات الإلكترونية وإعادة استخدامها وتجديدها عند الإمكان أو التخلص منها بطريقة مسؤولة.

تتطور اللوائح التنظيمية لإدارة المخلفات بصورة مستمرة ويتعين على الشركات الخاصة بذل مزيد من الجهود في مجال التدوير، في الوقت الذي يبحث فيه المستهلكون عن المنتجات البديلة الآمنة على البيئة وعن خيارات التخلص من المخلفات بطريقة مسؤولة أو خيارات إرجاع المنتجات. وتشهد منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا نمواً في خيارات إعادة تدوير المخلفات الإلكترونية.

## نهجنا الإداري

تخضع إدارة المخلفات لسياسة الإدارة البيئية لدى مجموعة e&، مدعومةً في ذلك بنظام الإدارة البيئية لديها. وتعتبر إدارة الصحة والسلامة والبيئة، التي تتولى معالجة مشاكل المخلفات بصفة يومية، جزءاً من فريق العمليات في e& وتتبع الرئيس التنفيذي بصفة مباشرة وتعمل على معالجة مشاكل المخلفات على مستوى المجموعة.

وقد حصلت شركة e& الإمارات على شهادة الأيزو ١٤٠٠١ لخمسمة من مرافقها ووحدات أعمالها.

## أبرز إنجازاتنا في عام ٢٠٢٣

يغطي نظام الإدارة البيئية في e& الجوانب المختلفة لإدارة المخلفات ويعزز من جهود الحد من إنتاج المخلفات. وتشمل مصادر المخلفات لدى المجموعة المخلفات الخطيرة، مثل الزيت المستخدم أو البطاريات، والتي نتخلص منها

## مؤشرات أدائنا

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١
١١٦,٦٥	٨٣٤,٤٦	٣٦٦,٥٨
١١٠	٩٥	١١٥
١٠٦,٦٥	٧٣٩,٤٦	٢١١,٥٨
٢٧٨,١٥	٢٨٣,٠٠	٧٠,٩٦
٣٤	١٧,٥	٢٦,٥
٥	٥	٥

عدد المرافق التي تغطيها شهادة ISO ١٤٠٠١ (نسبة مئوية)

\* معهد الأمم المتحدة للتدريب والبحث (Unitar)، والاتحاد الدولي للاتصالات: المرصد العالمي للمخلفات الإلكترونية ٢٠٢٠، المرصد العالمي للمخلفات الإلكترونية - مركز الاتحاد الدولي للاتصالات  
\*\* يُحسب وفق التقديرات الداخلية

وفقاً للتشريعات المحلية. كذلك، نحرص في e& على إعادة تدوير المخلفات غير الخطيرة كلما أمكن، فمن إجمالي ١٠٦,٧ طناً من المخلفات، تمكّننا من إعادة تدوير ٢٧٪ منها في عام ٢٠٢٣. وتحرص المجموعة على تخزين المخلفات الإلكترونية التشغيلية، عند الاستغناء عنها، في المستودعات وإرسالها حتى يُعاد تدويرها أو يتم التخلص منها.

وهدفنا هو خفض كمية المخلفات التي تصل إلى مدافن المخلفات.

وفيما يتعلق بالمخلفات الناتجة عن أنشطة خدمة العملاء والتواصل معهم، فإننا نفخر بأن شركة e& الإمارات تستخدم الفواتير الإلكترونية في جميع معاملاتها، مما يوفر الورق.

أجرينا في عام ٢٠٢٣ تقييماً للبصمة الكربونية سلّط الضوء على انبعاثات النطاق ٣ الناتجة عن معالجة المنتجات التي نبيعها بعد انتهاء دورة حياتها. ومن شأن خيارات الاسترداد التي نوفرها لعملائنا أن تقلل الانبعاثات الكربونية والمخلفات الإلكترونية والآثار البيئية بوجه عام. وسيكون هذا من الجوانب التي سيتم التركيز عليها في عام ٢٠٢٤.

نُدرِك أن أفضل طريقة للحد من المخلفات هي عدم وجود أي مخلفات في المقام الأول للتخلص منها. ولتحقيق ذلك، نعمل على أنشطة التعاملات مع الموردين ضمن سلسلة القيمة لدى المجموعة من خلال إطلاق مشروع لتقييم الأمان البيئي للمنتجات التي نشترها، وهو مشروع (Project Life) الذي أطلقه فريق المشتريات في المجموعة في نهاية عام ٢٠٢٣، وتنتقل إلى عرض المزيد من المعلومات عن كيفية تقييم المنتجات والعمل مع الموردين في عام ٢٠٢٤.

## تطلعاتنا للعام ٢٠٢٤

بينما نمضي قدماً في رحلة تحوّل المجموعة، فإننا نعتزم تحسين تقريرنا عن إدارة المخلفات في عام ٢٠٢٤ بحيث يقدم صورة شاملة عن هذا الجانب في جميع الشركات العاملة. كذلك، سنواصل العمل على خيارات استرداد المنتجات الإلكترونية المتاحة لعملائنا للحد من المخلفات وتعزيز خيارات إعادة الاستخدام والتجديد وإعادة التدوير.

# إدارة استخدام المياه

## تعريف الموضوع الجوهرى:

الطريقة التي تدير بها مجموعة e& استهلاك المياه في جميع عملياتها.

## سبب أهميته لمجموعة e&:

رغم أن قطاع الاتصالات قد لا يكون من القطاعات شديدة الاستهلاك للمياه، إلا أن مجموعة e& تعمل في مناطق شحيحة المياه. لذلك، فإن إدارة المياه والحفاظ عليها لهما أهمية بالغة بالنسبة للمجموعة والمجتمعات التي نعمل فيها.

## نوع الأثر المتحقق:

المخاطر: يمكن أن يؤدي غياب العمليات الفعالة لإدارة المياه إلى هدر المياه وزيادة تكاليفها في مناطق تندر بها المياه.

## الأثر على سلسلة القيمة:



العمليات اليومية

## أصحاب المصلحة الأساسيون:



الموظفون



الحكومات



المجتمعات المحلية

## السياسات:

سياسة الإدارة البيئية لمجموعة e&

## السياق العام

تشير التقديرات والتنبؤات بشأن الموارد المائية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بوضوح إلى أن مشكلة الندرة الحالية في المياه التي تعاني منها المنطقة ستتفاقم خلال السنوات القليلة القادمة. ووفقاً لتقديرات البنك الدولي، "ستنخفض بنهاية العقد الحالي كمية المياه المتاحة للفرد سنوياً عن الحد المطلق لشح المياه، والبالغ 0٠٠ متر مكعب للفرد سنوياً". وبصفتها مجموعة متخصصة في الاتصالات والتكنولوجيا، فإن عمليات e& لا تستهلك الكثير من المياه ولا تعتمد على المياه كمورد رئيسي، إلا أن واجبنا يحتم علينا الحفاظ عليها من أجل المجتمعات التي نعمل فيها.

## نهجنا الإداري

تخضع إدارة المياه لسياسة الإدارة البيئية المطبقة لدى مجموعة e&، مدعومة في ذلك بنظام الإدارة البيئية لديها. وتعتبر إدارة الصحة والسلامة والبيئة، التي تتولى معالجة مشاكل المياه بصفة يومية، جزءاً من فريق العمليات في e& وتتبع الرئيس التنفيذي بصفة مباشرة.

وقد حصلت شركة e& الإمارات على شهادة الأيزو ١٤٠٠١ لخمس سنوات من مرافقها ووحدات أعمالها.

## أبرز إنجازاتنا في عام ٢٠٢٣

نحن ملتزمون بترشييد استهلاك المياه في المرافق التي نعمل فيها ونعتمد في تلبية احتياجاتنا على المياه المحلّة من شبكات البلدية. كذلك، فإننا نحرص في جميع مرافقنا على اتباع منهجية من ثلاثة عناصر: ترشييد استهلاك المياه باستخدام أجهزة الاستشعار أو أتمتة التوزيع عبر الفوهات الآلية؛ وإعادة تدوير المياه الرمادية قدر الإمكان، عبر استخدامها في الري مثلاً؛ واسترجاع المياه، عبر إعادة استخدام مياه المبردات مثلاً.

وقد تمكّننا خلال عام ٢٠٢٣ من ترشييد استهلاكنا من المياه بمقدار ٣٪ مقارنةً بعام ٢٠٢٢. ورغم إيقاف أنشطة إعادة تدوير المياه الرمادية في بعض المناطق هذا العام بسبب ربط أنظمة المياه لدينا بالشبكات التابعة للبلديات، إلا أن جهودنا الاستباقية في استرجاع المياه مكّنتنا من ترشييد استهلاك المياه بوجه عام.

وبالإضافة إلى الحصول على شهادة الأيزو ١٤٠٠١، حصلت إحدى مرافقنا الرئيسية، وهي بناية الكفاف في دبي، على الشهادة الذهبية للريادة في التصميم المتعلق بالطاقة والبيئة (LEED) تقديراً لجهودها في الإدارة المستدامة للمياه.

## تطلعاتنا للعام ٢٠٢٤

سنعمل خلال عام ٢٠٢٤ على التوسع في عدد المرافق الحاصلة على شهادات الأيزو ١٤٠٠١. وبينما نحقق رؤيتنا بالتحول لمجموعة عالمية للتكنولوجيا، فإننا نخطط لتقديم صورة أكثر شمولاً لاستهلاكنا من المياه، على أن يبدأ ذلك بإجراء تقييم للمخاطر المتعلقة بالمياه على مستوى جميع عملياتنا.

## مؤشرات أدائنا

إجمالي استهلاك المياه (بالمتر المكعب)

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١
٣١١,٤٤	٣٢٠,٥٦٠	٣٠٩,٣٧٧

\* تقرير البنك الدولي بعنوان "اقتصاديات شح المياه في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا: حلول مؤسسية"، الصادر في أبريل ٢٠٢٣، اقتصاديات شح المياه في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: حلول مؤسسية (worldbank.org).



# ٤٠

## تمكين الموظفين ورد الجميل للمجتمع

التركيز على: التنوع والمساواة والشمول  
استقطاب المواهب والاحتفاظ بها وتطويرها  
الكوادر الوطنية  
الوصول الرقمي والشمول  
الصحة والسلامة  
التفاعل المجتمعي

٢٠  
٢٢  
٢٣  
٢٤  
٢٥  
٢٦

٢٩,١٦  
مليون درهم  
مساهمة عملنا  
في المجتمع

+١٢٪  
سيدات في الإدارة  
مقارنة مع ٢٠٢٢

تشكل e& جزءاً من نظام مترابط. وعلى هذا النحو، فإن الاقتصاد القوي والمجتمع الفعال والبيئة الصحية تعد جميعها أموراً ضرورية لنجاح المجموعة والقدرة على المساهمة بشكل كبير في التنمية المستدامة. تدرك e& أهمية الحاجة إلى خلق بيئة داعمة تترايط فيها العوامل الاجتماعية والاقتصادية والبيئية. وتسلسل هذه الاستراتيجية المتكاملة الضوء على أهمية التواصل المفتوح، الأمر الذي يخلق شعوراً بالإنتماء للمجتمع مع الاستفادة من الذكاء الاصطناعي لتحسين العمل الهادف، وذلك بالتزامن مع مسيرة تحولنا.

يعد موظفونا المتفانون جزءاً لا يتجزأ من مساعيها لتعزيز النجاح المستدام لأعمالنا؛ حيث تشكل مواهبهم وخبراتهم حجر الزاوية في كل استراتيجية ناجحة، وهو ما يقودنا بسلاسة خلال كافة مراحل العمليات. كما تسلك e& مسارها بفاعلية نحو مستقبل يتجاوز فيه النجاح مجرد المقاييس الاقتصادية، وذلك من خلال تبني إطار عمل متناغم ومترايط. إننا ملتزمون بقياس مستوى النجاح من خلال التأثير الإيجابي الذي نحققه لكل من المجتمع والبيئة، الأمر الذي يعكس رؤيتنا الأوسع تجاه ممارسات الأعمال المسؤولة والمؤثرة.

# التركيز على: التنوع والمساواة والشمول



في e&، لا يعد التنوع والمساواة والشمول مجرد مفهوم، ولكنه جزء لا يتجزأ من هويتنا في إطار تحولنا إلى مجموعة عالمية رائدة للتكنولوجيا. إننا على دراية بالدور الرئيسي الذي يلعبه التنوع من منظور الأعمال، ونذكر قوته في تعزيز الابتكار. وانطلاقاً من شغفنا وأصالتنا، نعمل سنوياً على رفع مستوى التنوع باستخدام نهج منظم، بداية من اللغة المحايدة بين الجنسين في التوصيف الوظيفي وصولاً إلى عمليات ومزايا تكافؤ الفرص، وترتيبات العمل المرنة ودورات التدريب والتوعية المستهدفة. إن معدلاتنا غير المسبوقة في مجال توظيف السيدات والجيل زد (Z) والمواطنين الإماراتيين في جميع أنحاء المؤسسة تشهد على فعالية برنامج التنوع والمساواة والشمول لدينا، وأيضاً على التغيير الثقافي الذي نشهده. إن هذا التوجه الإيجابي يثير حماسنا، ولذلك وضعنا أهدافاً طموحة للتنوع والمساواة والشمول ضمن رؤية ٢٠٣٠.

## تعريف الموضوع الجوهرى:

بالنسبة لـ e&، فإن التنوع والمساواة والشمول يعني الاعتراف بالتنوع بين موظفينا وأصحاب المصلحة بالمفهوم الأوسع، وذلك من خلال معاملة الأشخاص على نحو عادل، مع مراعاة ظروفهم الفريدة وتبني ثقافة يشعر فيها الجميع أنهم مشمولون ومسموعون.

## سبب أهميته لمجموعة e&:

من واجبنا أن نذكر الاختلافات بين موظفينا وأن نحترمها، بالإضافة إلى توفير بيئة عمل لهم يشعرون فيها بالمساواة والشمول وعدم التمييز.

إن بيئة العمل التي يشعر فيها الموظف بالتنوع والمساواة والشمول تعد مطلباً ضرورياً لتعزيز الابتكار وجذب المواهب الجديدة وتمثيل قاعدة عملائنا، فضلاً عن تعزيز ربحية e& في نهاية المطاف.

## نوع الأثر المتحقق:

توفر وجهات النظر المتنوعة فرصة للابتكار والنمو. ومع ذلك، فإن عدم القدرة على معالجة تحديات التنوع تشكل خطراً على ثقافتنا وأدائنا العام، وعلى قدرتنا على جذب المواهب المحتملة.

## الأثر على سلسلة القيمة:



## أصحاب المصلحة الأساسيون:



## الأهداف:

- تحقيق التنوع بين الجنسين بين الموظفين بنسبة ٣٠٪ بحلول عام ٢٠٣٠ على مستوى عملياتنا في دولة الإمارات العربية المتحدة
- زيادة تمثيل أصحاب الهمم إلى ٣٪ بحلول عام ٢٠٣٠ على مستوى عملياتنا في دولة الإمارات العربية المتحدة
- زيادة تمثيل الشباب إلى ١٥٪ بحلول عام ٢٠٣٠ على مستوى عملياتنا في دولة الإمارات العربية المتحدة

## نهجنا الإداري

تعد التنوع والمساواة والشمول أموراً ضرورية لمجموعة e&، لا تقل في أهميتها عن تلك الأمور اللازمة لنجاح الأعمال في مراحل التحول. لذا، يتولى مدير التنوع والمساواة والشمول لدينا إدارة استراتيجية ورؤية الثقافة الشاملة لفريق الموارد البشرية. علاوة على ذلك، فإن لدى e& فريق بحثي مختص بالتنوع والمساواة والشمول يتكون من موظفين معنيين على نحو خاص بالأمور المرتبطة بالتنوع والمساواة والشمول. يشكل هذا الفريق حافزاً لتعزيز ثقافة التنوع والشمول في مختلف إدارات ووحدات عمل المجموعة، كما أنه يساعد في إعداد مجموعات دعم الموظفين، بما في ذلك "شبكة الأمهات الجدد" أو "شبكة الآباء الجدد" الخاصة بنا، والتي تتمحور حول جوانب مختلفة من التنوع.

إن التنوع بين الجنسين وتمكين الشباب ودعم أصحاب الهمم تمثل مجالات التركيز الثلاثة الرئيسية لممارسات ومبادرات التنوع والمساواة والشمول لدينا.

## أبرز إنجازاتنا في عام ٢٠٢٣

تمحورت خطة أعمالنا وجهودنا لعام ٢٠٢٣ حول تحسين البيانات عبر التصنيفات المتنوعة لدينا، وتعزيز مراعاة التنوع والمساواة والشمول في عمليات الموارد البشرية، وزيادة الوعي بالتنوع والمساواة والشمول، وعقد دورات تدريبية مكثفة بشأنها للفئات المستهدفة مثل المديرين المباشرين والعمل مع شركاء متخصصين خارجيين لتزويد المجموعة بأحدث الخبرات العملية والتوجهات الخاصة بالتنوع والمساواة والشمول.

## التنوع بين الجنسين

شكل عام ٢٠٢٣ علامة فارقة في تاريخ المجموعة بالتوقيع على مبادئ تمكين المرأة (WEPs) الصادرة عن الأمم المتحدة، وهو ما يدل على التزامنا بتمكين المرأة في شركتنا. ولتطبيق ذلك على أرض الواقع، أجرينا تقييماً للفجوات لتحديد مستوى أدائنا مقابل مبادئ تمكين المرأة. وفي حين كانت النتائج الإجمالية مرضية، إلا أنها أظهرت مجالين للتحسين: وهما المشتريات والتسويق. كما أن هناك سابقة أخرى تتعلق ببرنامج "المرأة في القيادة"، والذي تم تنظيمه بالشراكة مع شركة نوكيا، وقد تم تصميمه خصيصاً للقيادات النسائية العاملة في المجموعة، وهو ما يؤكد أكد على أهمية الاستدامة بالنسبة إلينا.

يشير أداء بياناتنا المتعلقة بالجنسين إلى زيادة عدد الموظفات على مستوى المجموعة. وبينما نفخر للغاية بهذا التوجه الإيجابي على مدى السنوات الثلاث الماضية، فإننا نذكر أهمية المحافظة على الزخم لتحقيق رؤية ٢٠٣٠ المتمثلة في مشاركة ٣٠٪ من النساء في القوى العاملة لدينا، فضلاً عن أهمية تقييم الفجوات بين الجنسين على مختلف مستويات القيادة داخل المؤسسة.

## تمكين الشباب

إن إثراء فريق العمل بالمواهب الشابة أمر حيوي لجلب أفكار جديدة إلى المجموعة، وليعكس قاعدة عملائنا المتنوعة. لقد كان لعلماننا على مدى السنوات القليلة الماضية تأثير إيجابي؛ حيث واصلنا زيادة نسبة الجيل زد بين موظفينا. ويقدم "برنامج الذكاء الاصطناعي" الذي أطلقناه في عام ٢٠٢١ للخرجين الجدد مهارات ضرورية لمستقبلهم المهني، حيث يجذب البرنامج الكفاءات الشابة التي تسعى إلى تبني مهارات الاستدامة في المستقبل ويعمل على المحافظة عليها. علاوة على ذلك، أنشأنا مجلس الشباب الذي يعنى بقيادة التغيير الإيجابي وتمكين الشباب والاستدامة. ومن خلال المشاركة الفعالة في مختلف الفعاليات والمبادرات الموجهة للشباب، بما في ذلك المخيم الصيفي الذي تنظمه وزارة الثقافة، تظهر المجموعة التزامها برسم مستقبل أكثر إشراقاً للأجيال الشابة.

## دعم أصحاب الهمم

نجحنا خلال عام ٢٠٢٣ في تعزيز جهودنا الرامية إلى دمج أصحاب الهمم في مؤسستنا ومعالجة مخاوفهم، وذلك من خلال شراكاتنا مع جمعيات خارجية متخصصة في مجال الإعاقة والتنوع العصبي في بيئة العمل، مثل مؤسسة إيم إنكلوسيف (ImInclusive) ومؤسسة بترفلاي فاوندیشن (The Butterfly) بالإضافة إلى Neurodiversity in Business. إن معالجة مشكلات الإعاقة في جميع أنحاء المؤسسة يتطلب الخبرة والحساسية؛ حيث لا يزال الخوف من الوصم الاجتماعي لأصحاب الهمم سائداً حتى يومنا هذا. وقد تتخذ الإعاقة أشكالاً عديدة ولا تكون مرئية دائماً. كما إننا نسعى لتحقيق النجاح في زيادة معدل دمج أصحاب الهمم في كافة أنحاء e& من خلال التعاون مع الشركاء الخارجيين الذين يساعدون في زيادة الوعي بالإعاقة وصعوباتها وكذلك في تقييم مدى ملاءمة بيئة العمل لدينا.

## تطلعاتنا للعام ٢٠٢٤

سوف تسعى e& نحو تعزيز مبادرات التنوع والشمول الخاصة بها في العام المقبل. وتشمل مجالات التركيز الرئيسية دراسة فرص التدريب وتكثيف الجهود لدعم أصحاب الهمم من خلال عمليات تقييم إمكانية الوصول لديهم. وفي محاولة لتعزيز التنوع في بيئة العمل، تعترف المجموعة أيضاً بتنظيم برامج إضافية للقيادة النسائية، كما ستضع e& تدابير محددة لتحسين التنوع والمساواة والشمول بشكل عام في قطاعات المشتريات والتسويق استجابة لنتائج تقييم الفجوات المرتبط بمبادئ تمكين المرأة الصادرة عن الأمم المتحدة.

## دينا المنصوري

الرئيس التنفيذي للموارد البشرية للمجموعة (٢٠٢٠-٢٠٢٤)  
وتشغل حالياً منصب الرئيس التنفيذي للذكاء الاصطناعي والبيانات للمجموعة

## التركيز على: التنوع والمساواة والشمول (تتمة)

### التزام e& الرائد بالمساواة بين الجنسين: رحلة دعم مبادئ تمكين المرأة الصادرة عن الأمم المتحدة

تبنّت e& خلال عام ٢٠٢٣ مبادئ تمكين المرأة، وهي مجموعة من سبعة مبادئ وضعها الميثاق العالمي للأمم المتحدة وهيئة الأمم المتحدة للمرأة. توفر هذه المبادئ للمجموعة إطاراً لزيادة معدل تمكين المرأة والمساواة بين الجنسين على مستوى المجموعة، وبالتالي توسيع نطاق تركيزنا ليشمل المجموعات الأخرى غير الممثلة على نحو كافٍ داخل المؤسسة.

إن الالتزام بمبادئ تمكين المرأة يعد دليلاً آخر على التزامنا بالمساواة وجذب المواهب النسائية وتنميتها والنهوض بالإمكانيات الاقتصادية والاجتماعية للمرأة. كما أنه يتفق تماماً مع رؤيتنا للتنمية المستدامة التي تعد جزءاً لا يتجزأ من برنامجنا الأوسع الخاص بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة.

### الشراكة مع مؤسسة ايم انكلوسيف

أظهرت e& التزامها خلال عام ٢٠٢٣ بالتنوع والمساواة والشمول من خلال المشاركة في القمة السنوية لعام ٢٠٢٣ التي تقيمها ايم انكلوسيف لإدماج أصحاب الهمم. كما حصلت المجموعة على جائزة بناء المجتمع الشامل المرموقة لعام ٢٠٢٣. وخلال تلك القمة، ألقى دينا المنصوري، الرئيس التنفيذي للذكاء الاصطناعي والبيانات للمجموعة في e&، كلمة رئيسية أكدت فيها على الدور الحاسم للتنوع والمساواة والشمول في تنمية قوى عاملة شاملة وحيوية. وتؤكد هذه الجائزة على جهودنا الرامية إلى تمكين الأفراد ذوي القدرات المتنوعة، وتعزيز بيئة لا تكتفي بتطبيق معيار الشمول داخل دولة الإمارات العربية المتحدة وحسب، بل يتردد صداها أيضاً على نطاق عالمي.

إن الشراكة مع ايم انكلوسيف تعد دليلاً على التزام e& المستمر بتوفير بيئة عمل ومجتمع يُحتفى فيهما بالتنوع، وتُعطى فيهما الأولوية للمساواة، ويصبح الشمول فيهما حقيقة ملموسة.

### استيعاب قوى عاملة متنوعة لدى e& مصر

يعد التنوع والشمول في مقدمة أولويات e& مصر. فقد تم تفعيل برامج تمكين أصحاب الهمم في عام ٢٠٢٣، مع التركيز على إدماجهم على نحو فعال في المؤسسة. وفي إطار هذا المسعى، قامت e& مصر بمنح المديرين مسؤولية تضمين المبادئ والأطر في ثقافة المؤسسة والأخلاقيات الشاملة. وشمل ذلك توجيهها استراتيجياً يهدف إلى إدراج ١٠٪ من أصحاب الهمم ضمن كل قائمة توظيف، وسعت شركتنا العاملة بفاعلية نحو تشجيع الإسهامات القيمة من أفراد يتمتعون بمجموعة متنوعة من المهارات، كما أبدت ترحيبها بذلك. ويسعدنا أن نعلن أنه في تاريخ ٣١ ديسمبر ٢٠٢٣، تم تعيين ٢٠ شخصاً من أصحاب الهمم في خدمة العملاء لدينا.

كما قامت e& مصر بتشكيل بروتوكولات تعاون استراتيجية استباقية مع العديد من المنظمات المتخصصة في إدماج أصحاب الهمم في بيئة العمل وجميع مجالات الحياة الأخرى. وبالإضافة إلى منح أصحاب الهمم فرص عمل، فإن علاقتنا تدعم الهدف الرئيسي المتمثل في تطوير قوى عاملة تتسم بالشمول.

إن تمكين أصحاب الهمم يعد أحد أهم الركائز الحاسمة في التنوع والشمول؛ بجانب أهداف أخرى لا تقل أهمية متضمنة النهوض بدور المرأة والشباب في القوى العاملة، وإلى جانب التدريب الإداري وحملات تعزيز الشمول لمعالجة أمور مثل مكافحة التنمر، يتم تعزيز التنوع في بيئة العمل من خلال منح إجازة أمومة ممتدة للنساء ومزايا العمل عن بعد أو من خلال منح إجازة أبوة للرجال. كما تقوم e& بتطوير الشباب من خلال التدريب الداخلي والعروض التقديمية المعدة للطلاب لتعريفهم ببيئة العمل.

تتمثل المعرفة التي قدمناها خلال رحلتنا فيما يلي:

- أهمية توفير بيئة عمل مناسبة لأصحاب الهمم، تمكنهم من مساعدة أنفسهم بكل سهولة.
- خلق ثقافة الشمول التي تعزز وتقدر الطروحات والآراء المختلفة دون تسليط الضوء بالضرورة على اختلافات محددة.
- نشر الثقافة من خلال أعلى مستويات الإدارة.
- إدراك أن تغيير المعتقدات والثقافات يستغرق وقتاً ويتطلب صبراً. وعدم الخوف من تكرار رسائل رئيسية إلى أن ترسخ في الثقافة.

تتمثل استراتيجية e& مصر في بناء تنوع يتميز بالتحالفات الاستراتيجية وتمكين الموظفين والالتزام الشديد بثقافة شاملة للجميع. الأمر الذي يجعل من شركتنا العاملة رائدة في مجال التمكين الفعال للأشخاص الذين يتمتعون بمجموعة متنوعة من القدرات.

### مؤشرات أدائها

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١
٢٥,٨	٢٤,٦	٢٤,٢
١٥,٥	١٣,٨	١٣,٥
٤	٦	٨
٩,١	٩,١	٩,١
١٠,٧١	١٠,٧٢	١٠,٦٨
٧٧٤/١٨	٨٧٥/١٧	٨٨٠/١٢
٣,٧	٣,٨	٢,٦
٧٤	٧١	٧٠
٥٢,٥	٥١,٥	٥١,٢

نسبة الإناث في القوى العاملة (بالعمل بدوام كامل، نسبة مئوية)

نسبة الإناث في الإدارة (بالعمل بدوام كامل، نسبة مئوية)

نسبة الإناث في الإدارة العليا (من الرؤساء التنفيذيين إلى الدرجة الثانية) (بالعمل بدوام كامل، نسبة مئوية)

نسبة الإناث في مجلس الإدارة (نسبة مئوية)

نسبة الأجر بين الجنسين (الذكور إلى الإناث العاملين بدوام كامل)

نسبة العاملين بحسب العمر: أصغر من ٣٠ / من ٣٠ إلى ٥٠ / أكبر من ٥٠ عاماً (نسبة مئوية)

نسبة الموظفين من جيل "زد" (بعمر ٢٥ فأقل خلال فترة التقرير) (بالعمل بدوام كامل، نسبة مئوية)

عدد الجنسيات (بالعمل بدوام كامل)

نسبة العاملين من مواطني دولة الإمارات (بالعمل بدوام كامل، نسبة مئوية)

# استقطاب المواهب والاحتفاظ بها وتطويرها

## تعريف الموضوع الجوهري:

تدرك e& الدور الهام الذي يلعبه رأس المال البشري في تشكيل نجاحنا، والمتسق مع توجهنا الحالي المتمثل في إعطاء الأولوية لرفاهية الموظفين ونموهم. إن القوى العاملة المتنوعة والماهرة هي المفتاح لتعزيز الابتكار والشمول.

## سبب أهميته لمجموعة e&:

تعد الإدارة الفعالة للمواهب أمراً بالغ الأهمية بالنسبة إلى e& لأنها تؤثر بشكل مباشر على الكفاءة التشغيلية والابتكار ورضا العملاء. وهذا أمر جوهري لأن نجاحنا يعتمد على قدرات القوى العاملة لدينا وصحتها ونموها. لذلك، يقع علينا واجب رعاية موظفينا من خلال مكافأتهم على نحو عادل، ومساعدتهم على التطور والحفاظ على رفاحتهم، بما يتوافق مع القوانين المعمول بها.

## نوع الأثر المتحقق:

تشمل التأثيرات الإيجابية تعزيز الابتكار وتحسين رضا الموظفين وتعزيز المرونة التنظيمية. وقد تنشأ التأثيرات السلبية بسبب نقص المواهب أو وجود فجوات في المهارات أو بسبب معدلات الدوران الوظيفي غير الصحية.

## الأثر على سلسلة القيمة:



العمليات اليومية

### أصحاب المصلحة الأساسيون:



الحكومات



المجتمعات المحلية



الموظفون

## السياسات:

دليل الموارد البشرية لدى e&

### نهجنا الإداري

تلتزم e& بتطبيق سياسات عادلة وشفافة لإدارة المواهب، بما في ذلك التعويضات التنافسية وفرص التطوير المهني ومبادرات تعزيز بيئة عمل شاملة للجميع. وترتكز الطريقة التي نتبناها لجذب المواهب والاحتفاظ بها وتطويرها على إطار استراتيجي مصمم لتنمية قوى عاملة ديناميكية ومتنوعة، وهو أمر مهم بشكل خاص في أوقات التحول. تبدأ العملية باستراتيجيات الجذب المستمر للمواهب، مع ضمان توافق جهود التوظيف لدينا مع قيم المجموعة وأهدافها. وبمجرد انضمام المواهب إلينا، يتجلى التزامنا بالاحتفاظ بها من خلال برامج مشاركة الموظفين وبرامج المكافآت والتكريم فضلاً عن بيئة العمل الداعمة. كما يمتد نهجنا إلى مبادرات التعلم والتطوير الشاملة، مثل برنامج e& لتطوير القيادة التنظيمية للمجموعة (GOLD)، والذي يزود الموظفين بالمهارات القيادية اللازمة لدعم الابتكار. علاوة على ذلك، نقوم بتقييم وتحسين ممارسات إدارة المواهب لدينا بانتظام باستخدام أفضل ممارسات المجال، الأمر الذي يضمن أن تظل قوتنا العاملة مرنة وماهرة ومتحمسة. وهذا أمر أساسي في تعزيز بيئة عمل ترعى المواهب وتحتفظ بها وتطورها باستمرار لتحقيق النجاح المستدام للمجموعة.

يحصل الموظفون على تعويضات تتماشى مع ممارسات السوق، ويخضع ذلك لمراجعات دورية بالمقارنة مع نظرائهم الخارجيين لضمان المحافظة على تنافسية الرواتب التي تتحملها الشركة عبر شركاتها العاملة . كما نقوم بمراجعة مستويات الرواتب لجميع الموظفين سنوياً. في دولة الإمارات العربية المتحدة، نضمن أن تكون رواتب الموظفين تنافسية ومتوافقة مع قانون العمل الإماراتي. كما نقوم بشكل دوري بمسح وتعديل الرواتب إن أُلزم الأمر بما يتماشى مع ممارسات سوق العمل.

### أبرز إنجازاتنا في عام ٢٠٢٣

كان عام ٢٠٢٣ بالنسبة لمجموعة e& عاماً تحولياً تميز بإطلاق سلسلة من المبادرات الاستراتيجية التي تهدف إلى تعزيز رضا الموظفين وتشجيع الابتكار والمواومة مع التزام المجموعة بالنمو والرفاهية. وقد لعبت هذه المبادرات دوراً محورياً في تشكيل نجاح الأعمال.

كما أجريننا تعديلات شاملة على استراتيجية العلامة التجارية لدينا خلال عام ٢٠٢٣، وهي خطوة محورية تعكس التحول المستمر للمجموعة. وقد ركزت العلامة التجارية الجديدة بشكل قوي على دعم توفير بيئة عمل ديناميكية وشاملة، تسودها قيم مثل التعاون والابتكار والتنوع، وتشجع القوى العاملة لدى e& على بذل أفضل ما لديهم.

واستجابةً لتفضيلات العمل المتغيرة، تبنت e& سياسة الدوام المرن، بما يسمح للموظفين بالعمل لثلاثة أيام في الموقع ويومين عن بعد كل أسبوع، فضلاً عن إمكانية العمل لمدة ١0 يوماً إضافياً عن بعد من أي مكان في العالم. إننا فخورون أيضاً بإطلاقنا برنامجاً تجريبياً لاستكشاف جدوى ومزايا خفض عدد أيام أسبوع العمل إلى أربعة أيام فقط، وذلك

### مؤشرات أدائنا

إجمال القوى العاملة بالإمارات العربية المتحدة (العاملون بدوام كامل + العاملون بنظام التعهيد الخارجي)

نسبة العاملين بدوام كامل مقابل العاملين بنظام التعهيد الخارجي (نسبة مئوية)

إجمالي التعيينات الجديدة

النسبة المئوية للمناصب التي يحتلها مرشحون داخليون (نسبة مئوية)

إجمالي معدل دوران العمالة (بالعمل بدوام كامل، نسبة مئوية)

معدل دوران العمالة الطوعي (بالعمل بدوام كامل، نسبة مئوية)

معدل دوران العمالة غير الطوعي (بالعمل بدوام كامل، نسبة مئوية)

عدد العاملات اللاتي مُنحت إجازة أمومة / عدد العاملات اللاتي عادت للعمل / عدد العاملات اللاتي استمر عملهن ١٢ شهراً بعد العودة (بالعمل بدوام كامل)

النسبة المئوية للعاملين الذين مُنحوا إجازة أبوة (بالعمل بدوام كامل، نسبة مئوية)

النسبة المئوية للعاملين الذين تُعطيهم تقييمات الأداء (بالعمل بدوام كامل، نسبة مئوية)

إجمالي عدد ساعات التدريب

عدد ساعات التدريب لكل عامل

معدل أجر الرئيس التنفيذي (إجمالي المدفوع سنويًا لصاحب أعلى أجر بالمؤسسة مقارنة بمتوسط إجمالي المدفوع سنويًا لجميع الموظفين)

معدل التغيب لأسباب مرضية

يهدف تعزيز رضا الموظفين وإنتاجيتهم وبما يتماشى مع الاتجاهات الحديثة في هياكل العمل. وسوف تؤثر نتائج الاختيار التجريبي على نهج e& المستقبلي بشأن أسبوع العمل المكون من أربعة أيام.

تتمحور برامج التعليم والتطوير لدينا حول أربع مجموعات رئيسية مستهدفة: الموظفون الجدد وحديثو التخرج والقادة والمديرون. وقد تم إعداد برنامج تعليمي مخصص لكل مجموعة، مع التركيز على المعرفة الأساسية والمهارات الخاصة والمهارات الشخصية والكفاءات أو المهارات التقنية. يحصل الموظفون الجدد على معلومات أساسية حول e& لتسهيل اندماجهم في بيئة عملها. ويخضع خريجو برنامج الذكاء الاصطناعي إلى دورات تدريبية تتناول المعرفة الفنية والمهارات الشخصية والتحول الرقمي. إن برنامج تطوير القيادة التنظيمية للمجموعة، الذي تم تطويره بالتعاون مع مزود خدمة يعمل مع كبرى كليات إدارة الأعمال مثل جامعة هارفارد، يهدف إلى تعزيز الكفاءات القيادية. وقد شهد عام ٢٠٢٣ إتمام أكثر من ١٠٠ موظف لدى e& لهذا البرنامج. وبالمثل، يركز برنامج "رخصة الريادة" الخاص بنا على تحسين مهارات المدراء المباشرين.

هذا، وتضم منصة "اقرأ" التعليمية الخاصة بنا جميع الدورات والتدريبات الإلزامية والاختيارية في جميع مجالات الأعمال. ولدعم نمو الموظفين وتطويرهم، قمنا بإنشاء مركز تدريب يضم متخصصين في الموارد البشرية للرد على أي استفسار يتعلق بتطوير الموظفين.

بالإضافة إلى ذلك، قمنا بمراجعة عملياتنا المرتبطة بالموظفين الجدد والبالغين؛ حيث تم تبسيط إجراءات التوظيف لدينا لدمج الموظفين الجدد بسلاسة في ثقافة المجموعة وقيمتها. وفي الوقت نفسه، تساعد الإجراءات الجديدة الخاصة برعاية المواهب على وضع توقعات ومعايير واضحة للموظفين ذوي الإمكانيات العالية، كما يضع إطار الكفاءات الجديد لدينا المقياس للكفاءات والمهارات المتوقعة عبر المؤسسة.

لقد أولينا أهمية قصوى لتكريم الموظفين وضمان رفاحتهم من خلال طرح مبادرات فعالة؛ حيث شهد حفل توزيع الجوائز والتكريم الاحتفاء بأصحاب الأداء المتميز في مجالات الأعمال الرئيسية مثل الأثر المالي وتجربة العملاء والابتكار وتطوير العمليات. وتجسد هذه الأحداث التزامنا بتعزيز الابتكار في بيئة العمل، بما يضمن توفير بيئة لا تكتفي بتكريم الموظفين فحسب، بل تكافئهم أيضاً على إنجازاتهم الاستثنائية.

في الوقت نفسه، عملت المجموعة جاهدة على تحسين حوكمة نظام المكافآت لديها. الأمر الذي أدى إلى الخروج بنظام عادل وقابل للتعديل يراعي جوانب التكلفة.

علاوة على ذلك، بذلت المجموعة جهداً كبيراً في مجال التحول الرقمي واستراتيجيات الموارد البشرية مبتكرة من خلال المشاركة في فعاليات مثل مؤتمر قادة الموارد البشرية في دبي، وأيضاً بصفتنا الراعي الماسي

ل "جائزة الإمارات للريادة في سوق العمل". كما أنشأنا شراكة استراتيجية مع LinkedIn، تهدف إلى تعزيز جذب المواهب وإتاحة فرص قيمة للتطوير المهني داخل المجموعة.

وعلى الرغم من أن اهتمام e& بموظفيها وسعادتهم هو أمر أساسي في نهج المجموعة وليس الغرض منه نيل التكريم الخارجي، إلا أننا فخورون بحصولنا على العديد من الجوائز والتقديرات خلال عام ٢٠٢٣:

- شهادة "أفضل بيئة عمل"
- جائزة "أفضل جهة عمل في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا" من قبل جلوبال براند في حفل توزيع جوائز جلوبال براند لعام ٢٠٢٣، وذلك للإشادة بجهود المجموعة في الابتكار ورفاهية الموظفين واستخدام التكنولوجيا.
- جائزة "الشركة الأكثر ابتكاراً في بيئة العمل" لعام ٢٠٢٣ من شركة Fast Company Middle East، وذلك تقديراً لقيادة الحصيفة والاستراتيجيات الرائدة في بيئة العمل.

علاوة على ذلك، حصلت دينا المنصوري، الرئيس التنفيذي للذكاء الاصطناعي والبيانات للمجموعة، على جائزة "أفضل رئيس موارد بشرية خلال العام" في حفل توزيع جوائز أماكن العمل المستقبلية في قمة ومعرض الموارد البشرية (HRSE) تقديراً لنهجها الذي يركز على دعم ازدهار الموظفين واستراتيجياتها المتميزة. كما أن لها أعمالاً منشورة منذ عام ٢٠٢١ بشأن استراتيجية التحول الداخلي لمجموعة e&، والتي من بينها دراسة حالة بجامعة هارفارد.

### تطلعاتنا للعام ٢٠٢٤

تخطط e& لتسخير إنجازاتها لتعزيز التغيير الإيجابي عبر مجموعة من مجالات الأعمال. ستواصل e& الحفاظ على التنوع والمساواة والشمول والاستدامة في صميم كل ما نقوم به لخلق مكان عمل يركز على رفاحية الموظفين وتمكينهم.كما إننا ملتزمون بتعزيز بيئة يشعر فيها الجميع بالترحيب والقدرة على الازدهار على الصعيدين الشخصي والمهني. ومن خلال تحديد هذه الأولويات وصياغة السياسات والإجراءات والثقافة لدعم موظفينا، سنقود التغيير الإيجابي من خلال برامج الشباب ومبادرات التعلم والابتكار التي تتماشى مع أهداف العمل مع نمو الموظفين لتحقيق النجاح المستدام. وستظل الاستدامة وتمكين الشباب في مقدمة أولوياتنا الرئيسية، حيث يقود مجلس الشباب البرامج التي تعزز تقدم المجتمع وتنميته.كما تلتزم e& ببذل جهودها في مجال الابتكار والتنوع والرفاهية في بيئة العمل لموظفيها الذين تعتبرهم المجموعة أعظم أصولها.

# الكوادر الوطنية

## تعريف الموضوع الجوهرى:

يعتبر توظيف الكوادر المحلية بمثابة البوصلة التي توجه عملية استقطاب المواهب، الأمر الذي من شأنه موازنة القوى العاملة لدينا مع التركيبة السكانية المحلية. إن المواهب المستقطبة محلياً تعزز الكفاءة التشغيلية والابتكار، كما أن زيادة التمثيل المحلي في الخطوط الأمامية يوطد العلاقة مع العملاء ويرفع مستوى جودة الخدمات المقدمة.

## سبب أهميته لمجموعة e&

يعد التوظيف أمراً بالغ الأهمية بالنسبة لمجموعة e& لأنه يتماشى مع التزامنا بالمسؤولية الاجتماعية المؤسسية وأهداف التنمية الاقتصادية المحلية ورؤية الإمارات الشاملة الرامية إلى خلق اقتصاد متنوع قائم على المعرفة. لذلك، فإنه يعتبر محركاً رئيسياً للنمو المستدام، يضمن وصول أثر عملياتنا التشغيلية إلى المجتمع الذي نعيش فيه.

## نوع الأثر المتحقق:

يسهم التوظيف بشكل إيجابي في تنمية المجتمع، ويعزز التنوع والشمول على نحو يتفق مع الأهداف الوطنية. إن تطوير القوى العاملة المحلية الماهرة يتيح استدامة الحصول على المواهب ويعمل على تحسين العلاقة مع أصحاب المصلحة.

## الأثر على سلسلة القيمة:



العمليات اليومية

## أصحاب المصلحة الأساسيون:



الموظفون



الحكومات



المجتمعات المحلية

## الأهداف:

الوصول لمعدل توظيف يبلغ 7٠٪ في e& في دولة الإمارات بحلول عام ٢٠٣٠.

## نهجنا الإداري

يشكل التوظيف جزءاً لا يتجزأ من فلسفتنا المؤسسية، وذلك لأنه ليس مجرد التزام تنظيمي فحسب، بل ضرورة شاملة نابعة من استراتيجيتنا، وذلك انطلاقاً من التزامنا نحو المساهمة في النمو المستدام لدولة الإمارات العربية المتحدة. لذلك، تتبنى المجموعة هياكل للإشراف والحوكمة لمتابعة مبادرات التوظيف وتقييمها وتطويرها باستمرار. وقد روعي في تصميم هذه الهياكل الالتزام بالأهداف الوطنية ذات الأولوية، وتعزيز التعاون مع أصحاب المصلحة المعنيين، ومواصلة تحسين نهجنا لجذب المواهب المحلية وتطويرها والاحتفاظ بها على نحو فعال. علاوة على ذلك، يتم إجراء تقييمات ومراجعات دورية لقياس مستوى التقدم وتحديد أوجه التحسين، الأمر الذي يعكس التزامنا بالشفافية والمساءلة ونجاح مبادرات التوظيف على المدى الطويل على مستوى المجموعة.

## مؤشرات أدائنا

نسبة الموظفين الإماراتيين (%)

نسبة الموظفين الإماراتيين في الإدارة (%)

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١
٥٢,٥	٥١,٥	٥١,٢
٤٤,٩	٤٦,٨	٤٨,٥

## تطلعاتنا للعام ٢٠٢٤

على ضوء تحولنا من شركة اتصالات إقليمية إلى مجموعة عالمية للتكنولوجيا، فإن تركيزنا سوف ينصب بشكل طبيعي على توظيف المهارات في المناطق التي نعمل فيها، بما في ذلك زيادة معدل التوظيف في دولة الإمارات العربية المتحدة. ملتزمون بإثراء هيكلنا التنظيمي بكوادر ماهرة ومتنوعة.

## أبرز إنجازاتنا خلال عام ٢٠٢٣

يعد التوظيف بمثابة القوة الدافعة لتمكين المجتمع، فضلاً عن أنه يتماشى مع رؤية دولة الإمارات العربية المتحدة لاقتصاد قائم على المعرفة. إن تمكين قادة المستقبل ورعايتهم يأتي دائماً على رأس أولوياتنا، لذلك، نحرص على استقطاب الكوادر الوطنية الشابة من خلال معارض التوظيف أو من خلال تنظيم برامج متخصصة لتدريب حديثي التخرج. ومن هذا المنطلق، يسعدنا أن نعلن عن تحقيق زيادة كبيرة في نسبة التوظيف داخل شركتنا على مدى السنوات الثلاث الماضية.

يؤكد هذا الإنجاز على التزامنا برعاية الكوادر الوطنية وتوفير فرص النمو وتعزيز ثقافة تتيح للموظفين فرص الازدهار والمساهمة في نجاحنا الشامل.



# الوصول الرقمي والشمول

## تعريف الموضوع الجوهرى:

إتاحة خدمات الربط والحلول الرقمية وتيسير إمكانية الوصول إليها بأقل التكاليف الممكنة في المجتمعات التي تقدم فيها المجموعة خدماتها.

## سبب أهميته لمجموعة e&

الاتصال محور تركيز أعمالنا، ومن خلال معالجة الوصول والشمول، يمكننا معالجة التحديات المجتمعية الأوسع نطاقاً وكذلك تحقيق تأثيراً إيجابياً على أعمالنا.

## نوع الأثر المتحقق:

تُعد إتاحة خدمات الربط والوصول الرقمي الشامل أحد مقومات تمكين المجتمعات من الوصول إلى الخدمات الأساسية مثل الرعاية الصحية أو التعليم أو التمويل.

## الأثر على سلسلة القيمة:



## أصحاب المصلحة الأساسيون:



## الأهداف:

تحسين حياة ٣٠ مليون فرد، من خلال تعزيز وصولهم إلى الشبكة، وتوفير الخدمات المالية الرقمية، والتعليم التكنولوجي لهم بحلول عام ٢٠٢٥.

## السياق العام

لا يزال نحو ثلث سكان العالم في يومنا هذا دون اتصال بالشبكة، مع وجود تفاوت ضمن هذه النسبة فيما بين الرجال والنساء، وكبار السن والأجيال الشابة، وأصحاب الدخل المنخفض والمرتفع، وسكان المناطق الريفية والحضرية، والأشخاص الأصحاء وأصحاب الهمم\*.

ولعلّ الشمول الرقمي يعالج هذه الفجوة ويدعم الوصول إلى بعض الخدمات الأساسية مثل الرعاية الصحية أو التعليم أو الخدمات المصرفية، حيث إن الأثر الاقتصادي غير المباشر المترتب على توفير الوصول إلى الإنترنت والحلول الرقمية الشاملة له نطاق واسع على الأفراد والاقتصادات الوطنية عندما يتضمن الجوانب المختلفة للوصول: التوافر، والقدرة على تحمل التكاليف، وتوافر الأجهزة للوصول.

## أبرز إنجازاتنا في عام ٢٠٢٣

في عام ٢٠٢٣، تشرقت e& بانضمامها إلى تحالف "إديسون" التابع للمنتدى الاقتصادي العالمي، مما يعزز التزامها بسد الفجوة الرقمية. ويُعد تحالف إديسون الذي انطلق عام ٢٠٢١، مبادرة عالمية تسعى إلى تحسين حياة الملايين من الأشخاص من خلال تمكين وصولهم إلى الحلول الرقمية في مجالات الرعاية الصحية، والتمويل، والتعليم، بأقل التكاليف الممكنة. ويتمثل الهدف الطموح لتحالف إديسون في تمكين الوصول إلى الخدمات الرقمية لمليار شخص حول العالم بأقل التكاليف الممكنة بحلول عام ٢٠٢٥.

وتعهدت e& عبر انضمامها لهذا التحالف، بالمساهمة الفعّالة في هذه المهمة، والسعي المتواصل لتحسين حياة ٣٠ مليون فرد، من خلال تعزيز وصولهم إلى الشبكة، وتوفير الخدمات المالية الرقمية، والتعليم التكنولوجي لهم بحلول عام ٢٠٢٥.

نتبنى نهجاً شاملاً لتحقيق هذه الالتزامات من خلال حشد الجهود المشتركة عبر جميع أنشطة e& التشغيلية والعمل على مواجعتها مع جهود التحالف والمساهمة في زيادة الاستثمار في قطاع التحول الرقمي. ونسعى إلى توفير أفضل وأحدث حلول الاتصالات بالاستفادة من الشبكات الثابتة والمتنقلة المتطورة للمجموعة، إذ تُسهم هذه المبادرة إسهاماً مباشراً في سد الفجوة الرقمية، بما يضمن توفير الوصول إلى خدمات رقمية موثوقة حتى في المناطق النائية.

إلى جانب توفير الوصول إلى الشبكة، تعمل e& على توسيع نطاق الخدمات المالية من خلال التقنيات المبتكرة للأجهزة الذكية مثل "EM Money" و"WIO Bank" وخدمات التحويلات الأخرى. وهذه الخطوة لا تعزز الشمول المالي فحسب، بل تعمل كذلك على تمكين الأفراد اقتصادياً ودمجهم في المنظومة المالية الرقمية.

كما تلتزم e& بتوفير التعليم التكنولوجي، حيث تتبنى عدداً من المبادرات لتزويد الأفراد بالمهارات والمعرفة اللازمة للنجاح في العصر الرقمي.

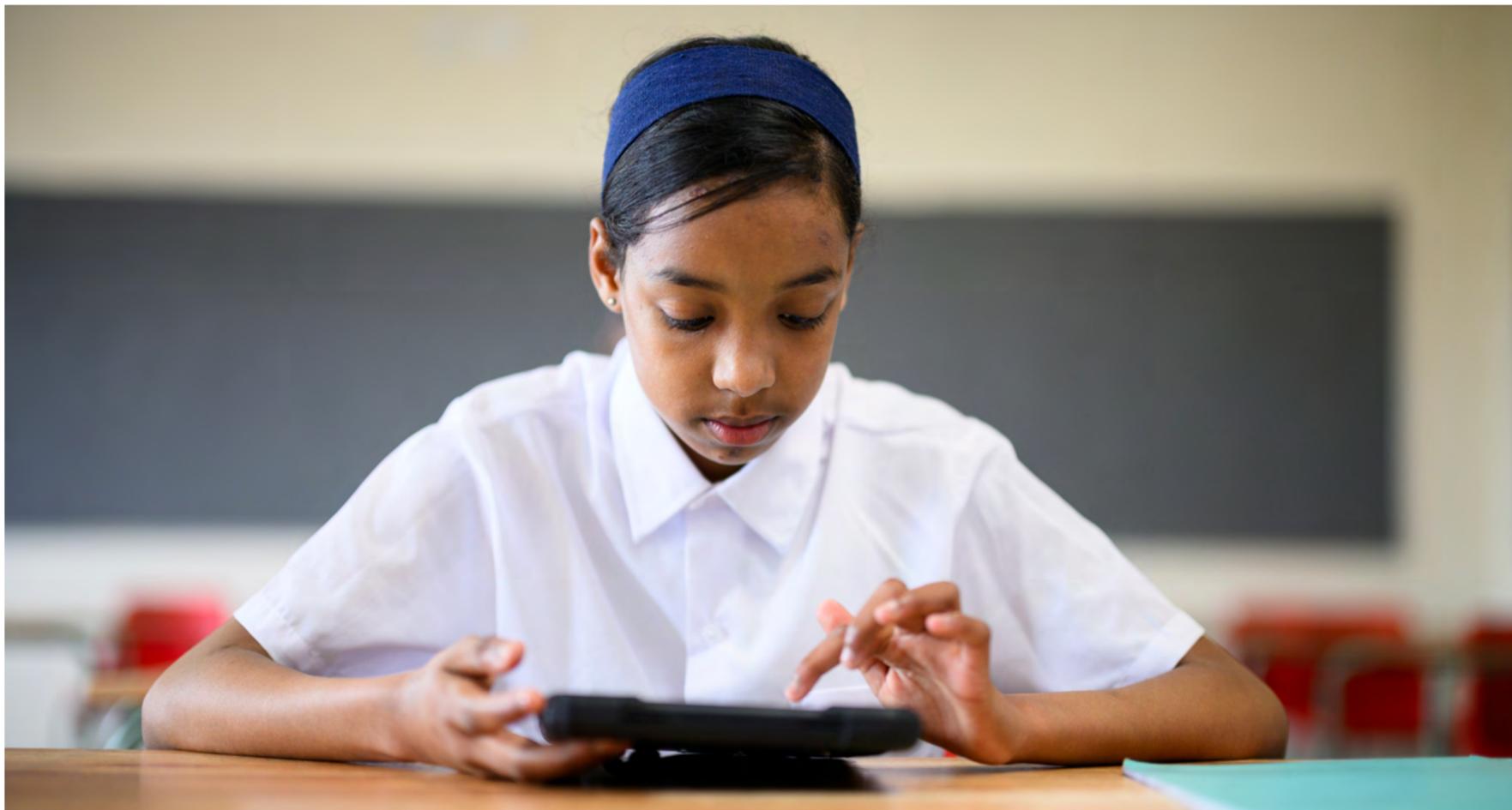
ووفقاً لرؤية وطموحات القيادة الرشيدة لدولة الإمارات العربية المتحدة بالريادة في المجال الرقمي، أطلقت e& مبادرات رئيسية تستهدف التعليم الرقمي. ومن خلال شراكتنا مع منظمة "Code.org"، التي تركز على توسيع النطاق التعليمي لعلوم الحاسوب والبرمجيات في المدارس، أطلقنا المعسكر التدريبي "التدريب على البرمجة" لتعليم الطلاب في المراحل الدراسية المبكرة والذين تتراوح أعمارهم بين ٥ و١٢ عاماً أساسيات البرمجة باستخدام مناهج منظمة "Code.org".

وخلال العام، وقّعت e& مذكرة تفاهم مع وزارة التربية والتعليم في دولة الإمارات العربية المتحدة لدعم مناهج التعليم التكنولوجي في دولة الإمارات. وتركز مذكرة التفاهم على تعزيز وزيادة الوعي بأهمية التعليم التكنولوجي بين الطلاب باستخدام الأدوات الرقمية من الجيل التالي، مثل الذكاء الاصطناعي، لدعم مناهج التعليم التكنولوجي.

وفيما يخص أنشطتنا التشغيلية، نسعى جاهدين إلى أن نكون شركة متكاملة مع تيسير سبل الوصول إلى منتجاتنا وخدماتنا. ومن هذا المنطلق، نعمل على أن يكون موقعنا الإلكتروني مزوداً بميزات تتيح لأصحاب الهمم تصفحه بكل سهولة ويُسر، ونُقدّم أيضاً خصومات على باقات مختارة لأصحاب الهمم تسهيلات لوصولهم إلى منتجاتنا وخدماتنا.

## تطلعاتنا للعام ٢٠٢٤

سنعمل خلال عام ٢٠٢٤ على تسريع وتيرة أعمالنا لتمكين الوصول إلى الحلول الرقمية بما يتماشى مع التزامنا تجاه تحالف إديسون. ونتطلع إلى تقديم مزيد من المعلومات حول تأثيرنا الاجتماعي.



\*قياس حقائق وأرقام التطور الرقمي ٢٠٢٣، الاتحاد الدولي للاتصالات، قطاع تنمية الاتصالات، <https://www.itu.int/itu-d/reports/statistics/facts-figures>، ٢٠٢٣.

# الصحة والسلامة

## تعريف الموضوع الجوهرى:

تتطلب الصحة والسلامة وجود سياسات وممارسات شاملة لضمان أمن وسلامة ورفاهية كوادرننا البشرية ومرتادي مقراتنا ومكاتبنا أو المتأثرين بأعمالنا، وفقاً للقوانين النافذة.

## سبب أهميته لمجموعة e&

تمثل صحة وسلامة موظفينا ومقاولينا أولوية قصوى، بما يتماشى مع التزامنا بتوفير بيئة عمل آمنة وصحية، حيث تُعد الصحة والسلامة جزءاً لا يتجزأ من مسؤوليتنا المؤسسية وتدعم التشغيل المستدام والأخلاقي لأعمالنا.

## نوع الأثر المتحقق:

التأثير فعلي، مع الأخذ في الاعتبار التأثير الملموس والقابل للقياس لسياسات الصحة والسلامة على أعمالنا وأصحاب المصلحة على مستوى سلسلة القيمة. والتأثير إيجابي للغاية، ويشكل فرصة لخلق بيئة عمل آمنة، وبناء الثقة بين أصحاب المصلحة وتعزيز سمعة المجموعة.

## الأثر على سلسلة القيمة:



## أصحاب المصلحة الأساسيون:



## السياسات:

- سياسة الصحة والسلامة المهنية لمجموعة e&
- مدونة قواعد السلوك لمجموعة e&
- مدونة قواعد السلوك للموردين لمجموعة e&

## نهجنا الإداري

نلتزم في e& بأعلى معايير الصحة والسلامة في مكان العمل. ونعمل جاهدين على ضمان الامتثال لجميع القوانين ذات الصلة وممارسات العمل الآمن. ويشمل هذا التعهد جميع الأشخاص في محيطنا! العمال، والموردين، والمقاولين، والاستشاريين، والضيوف، والشركاء. وتتطلب سياستنا الشاملة للصحة والسلامة المهنية الالتزام التام بقوانين ولوائح السلامة. وتُشدد أيضاً على الإبلاغ فوراً عن أي مخالفات، كما هو منصوص عليه في مدونة قواعد السلوك. ونؤكد على السلامة والوقاية من المخاطر، ويمكن لأي شخص في مقرات المجموعة الإبلاغ عن أي مشكلة إلى فرق الأمن أو موظفي الاستقبال في الموقع. وفي حالة وقوع حادث، فإن هناك إجراءات مخصصة وموثقة لتكملة نهجنا المُتبَع.

وتوجد لجنة مخصصة للصحة والسلامة والبيئة تتألف من كبار نواب رئيس المجموعة. ويتولى فريق الصحة والسلامة والبيئة المسؤولية عن الأعمال اليومية المتعلقة بالصحة والسلامة، وهو جزء من فريق العمليات ويرتبط إدارياً بشكل مباشر بالرئيس التنفيذي للمجموعة. ونعمل حالياً على وضع نموذج حوكمة جديد سيضم شركاتنا العاملة بالإضافة إلى سفراء الصحة والسلامة والبيئة عبر المجموعة.

يخضع نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية في المجموعة للتحديثات، ويتم تنفيذه بعناية فائقة وفقاً لمعايير الأيزو (ISO ٤٥٠٠١:٢٠١٨)، وجاري حالياً العمل على الحصول على اعتماد لوحدات أعمالنا ومنشأتنا. وتتضمن مساعيها المتواصلة العمل جنباً إلى جنب مع فريق تميز الأعمال لقياس أدائها وفقاً لمعايير الصناعة العالمية وتنفيذ مبادرة تمكين الصحة والسلامة والبيئة. وتستهدف هذه الاستراتيجية الشاملة ضمان بيئة عمل آمنة وصحية للجميع من خلال ترسيخ ثقافة السلامة، وتعزيز الجاهزية لحالات الطوارئ، وتحسين متطلبات التوثيق.

## أبرز إنجازاتنا خلال عام ٢٠٢٣

جهودنا في مجال الصحة والسلامة والبيئة لا تشمل أمن وسلامة موظفينا فحسب، بل تشمل أيضاً صحتهم ورفاهيتهم أثناء العمل.

أبرز مخاطر الصحة والسلامة التي نواجهها تكون مقترنة بتركيب وصيانة الشبكة وصيانة المباني الشاهقة. ويُعد التدريب والوقاية جزءاً أساسياً من عملنا، لذا تمثلت أحد محاور تركيزنا في عام ٢٠٢٣ في إرساء ثقافة السلامة. وعملنا على تحسين ممارساتنا في مجال الصحة والسلامة والبيئة وأعدّنا تدريباً إلزامياً لجميع الموظفين الجدد يتمحور حول حالات الطوارئ والجوانب المتعلقة بالأمن في المباني الشاهقة. ويُضاف هذا التدريب على رأس الدورات التدريبية المخصصة للصحة والسلامة والبيئة التي يتم تقديمها للموظفين حسب أدوارهم الوظيفية.

وسعيًا لرفع مستوى الوعي لدى موظفينا ومقاولينا في هذا الصدد، عملنا على تكثيف الدورات التدريبية والتوعوية التي يتم تقديمها افتراضياً وحضورياً، وذلك لضمان المعرفة الشاملة حول إجراءات السلامة. ونحرص على التواصل المستمر مع الموظفين من خلال القنوات الداخلية مثل النشرات الإخبارية، إلى جانب تحديث الشبكة الداخلية وتطوير الدورات التدريبية المتوفرة عبر منصة التدريب "أقرأ". كما أجرينا أيضاً الحملة الترويجية الأولى لأكثر من ٢٠٠٠ موظف.

تجسدت إحدى الإنجازات الرئيسية في افتتاح مركز التميز للصحة والسلامة والبيئة في مقرنا. ويستخدم هذا المركز التدريبي المخصص للصحة والسلامة والبيئة أحدث التقنيات، مثل الواقع الافتراضي أو المُعزز والصور المجسمة "الهولوجرام" حتى يُحاكي الموظفون سيناريوهات الطوارئ "الواقعية"، وبالتالي تزويدهم بأفضل السلوكيات المُتَبَعَة للمحافظة على سلامتهم وأمنهم في حالات الطوارئ.

نُدرِك في e& أن جهودنا في مجال الصحة والسلامة والبيئة لا تتوقف عند العمليات، حيث يقع على عاتقنا واجب حماية من يعملون لصالحنا، كما هو وارد في مدونة قواعد السلوك للموردين، حيث كان جزء من جهودنا في عام ٢٠٢٣ منصّباً على تكثيف تدريب المقاولين على الأسئلة المتعلقة بالسلامة، وتم تدريب المقاولين الرئيسيين واعتمادهم في بعض معايير السلامة المحددة، والتي بدونها لن نسمح لهم بالتواجد في مقرنا. كما أنشأنا آليات مخصصة للمقاولين للإبلاغ عن أي مخاطر أو مشكلات تتعلق بالسلامة قد تُؤثر عليهم أو على ظروف عملهم. وحتى الآن، معظم المسائل التي تم الإبلاغ عنها تتعلق بالاستخدام غير الصحيح أو نقص معدات الحماية المهنية مثل أحذية السلامة. وعملنا كذلك على تعزيز عملياتنا وأنظمتنا المتعلقة ببذل العناية الواجبة للمقاولين.

ويتم أيضاً دمج اعتبارات الصحة والسلامة والبيئة ضمن إجراءات العناية الواجبة لعمليات الاندماج والاستحواذ.

لا يزال أدائنا في مجال الصحة والسلامة متوافقاً مع العام السابق. ويسرنا أن نعلن عن عدم تسجيل أي حالة وفاة في عملياتنا في دولة الإمارات العربية المتحدة (سواءً على مستوى الموظفين أو المقاولين) خلال عام ٢٠٢٣.

## تطلعاتنا للعام ٢٠٢٤

استمراراً لالتزامنا نحو الرفاهية والصحة والسلامة الشاملة، نهدف إلى تعزيز جهودنا للحصول على اعتماد الأيزو (ISO ٤٥٠٠١) ومراجعة هيكل حوكمة الصحة والسلامة والبيئة بما يتيح مزيد من الموامة مع الشركات العاملة.

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١
٩,٧٨٩	٩,0٦٤	٦,٧٤٢
٢	١	٠
٠	٠	٠
٠	٠	٠
0	٢	٢
٠	٠	٠
٠	٠	٠

## مؤشرات أدائنا

إجمالي عدد ساعات التدريب على الصحة والسلامة المقدمة للموظفين

عدد إصابات العمل القابلة للتسجيل - العاملون

عدد إصابات العمل ذات العواقب الشديدة (باستثناء الوفيات) - العاملون

عدد الوفيات - العاملون

عدد إصابات العمل القابلة للتسجيل - المقاولون

عدد إصابات العمل ذات العواقب الشديدة (باستثناء الوفيات) - المقاولون

عدد الوفيات - المقاولون

## صحة وسلامة عملائنا ومجتمعنا المحلية

نتفهم المخاوف العامة بشأن الانبعاثات الكهرومغناطيسية الصادرة عن الهواتف المتحركة والمحطات الثابتة، ونتحمل مسؤولية التواصل بشفافية واتخاذ الإجراءات وفقاً للقوانين النافذة في كل دولة نتواجد فيها.

شبكات الاتصالات الخاصة بنا متطابقة مع متطلبات هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية (TDRA) بشأن حدود الإشعاع غير المؤين لشبكات الاتصالات، والتي تتوافق مع إرشادات اللجنة الدولية المعنية بالحماية من الإشعاع غير المؤين (ICNIRP) فيما يتعلق بمُعدل الامتصاص النوعي. وتتم مشاركة الوثائق المتعلقة بالامتثال والانبعاثات الكهرومغناطيسية إلى جميع الموظفين والموردين ويتم اتباعها في جميع مرافقنا. وتتواصل مع العملاء والمجتمعات المحلية حول تأثير الانبعاثات الكهرومغناطيسية، ونجري فحوصات عشوائية وأخرى حسب الحاجة لمستويات الإشعاع. ولضمان الحيادية والنزاهة الكاملة، نستعين بأطراف ثالثة لإجراء عمليات الفحص.

جميع المنتجات والخدمات التي توفرها e& متوافقة مع المتطلبات التنظيمية.

يجب تصنيع المعدات الكهربائية والإلكترونية وفقاً لمعايير هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس (ESMA) بالإضافة إلى توجيهات الاتحاد الأوروبي بشأن فرض قيود على استخدام المواد الخطرة في المعدات الكهربائية والإلكترونية. ويهدف ذلك إلى الحد من المخاطر المتعلقة بإدارة النفايات الكهربائية والإلكترونية التي تهدد صحة الإنسان والبيئة. ومن خلال تقييد استخدام بعض المواد الخطرة في المعدات الكهربائية والإلكترونية واستبدالها ببدائل أكثر أماناً، فإننا نقلل من تأثير منتجاتنا وخدماتنا ونضمن سلامة مجتمعنا.

# التفاعل المجتمعي

## تعريف الموضوع الجوهرى:

مدى تأثير e& على المجتمعات في المناطق التي تمارس فيها أعمالها.

## سبب أهميته لمجموعة e&:

باعتبارها واحدة من العلامات التجارية الأكثر قيمة في مجال الاتصالات في المنطقة، تتحمل e& مسؤولية رفع مستوى ودعم المواطنين الذين تخدمهم، فترخيص عمل e& يتم الحصول عليه من المجتمعات المحلية.

## نوع الأثر المتحقق:

تدعم أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمجموعة مشاركة الموظفين وتحفيزهم، وتُسهم بشكل إيجابي في تقييمات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، وزيادة الدعم من الجهات التنظيمية والحكومية، وتعزيز هوية العلامة التجارية والثقة والسمعة.

## الأثر على سلسلة القيمة:



## أصحاب المصلحة الأساسيون:



## السياسات:

سياسة المسؤولية الاجتماعية لشركة e&

## نهجنا الإداري

يتولى فريق المسؤولية الاجتماعية في e& البرنامج المجتمعي بالتعاون مع ما يقرب من ٨٥٠ متطوعاً من المجموعة يشاركون في الأنشطة المختلفة التي ينظمها الفريق. وتراقب ملاحظات الفريق بعد كل مشاركة في الأنشطة المجتمعية لضمان استمرارنا في تحسين تأثيرنا الإيجابي على مجتمعاتنا وتحقيق الأثر المنشود.

وعند تحديد المبادرات التي نعتزم المشاركة فيها، تسترشد e& بالركائز والموضوعات التالية فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية للمجموعة:

الموضوع	الركيزة
لدينا شراكات مع حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة، والمنظمات الخيرية، والمنظمات غير الحكومية بهدف تحقيق أقصى قدر من التأثير الإيجابي على مجتمعاتنا	المسؤولية تجاه الأنشطة الخيرية والإنسانية
ندعم عملية تنفيذ الأجندة والمبادرات الوطنية	تنمية المجتمع
نعمل على تمكين أصحاب الهمم، والشركات الناشئة، وحاضنات الأعمال	التأثير الاجتماعي
نعمل على تعزيز جس العطاء والمشاركة والتعاون بين فرق العمل لدينا من خلال توفير فرص التطوع لموظفينا	التطوع
باعتبارنا مؤسسة متخصصة في التكنولوجيا، يمكننا تمكين وتدريب المجتمع (الطلاب والمُدرسين) في مجال التكنولوجيا والأمن السيبراني والتشفير والبلوكتشين وما إلى ذلك	التواصل

يعمل برنامج المسؤولية الاجتماعية في e& على تعزيز الرفاهية المجتمعية في إطار تنفيذ المشاريع الوطنية ذات الأولوية ووفق معايير المنظمات العالمية مثل الجمعية الدولية لشبكات الهاتف المتحرك، وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، والميثاق العالمي للأمم المتحدة. ومن منظورنا، فإن الهدف من العمل التطوعي هو تعزيز مشاركة الموظفين.

## أبرز إنجازاتنا في عام ٢٠٢٣

لقد نجحنا في توسيع نطاق جهود المسؤولية الاجتماعية للمجموعة في عام ٢٠٢٣، حيث تركزت الجهود والمساعي الإنسانية لـ e& على أنشطة الإغاثة من الكوارث الطبيعية في كل من سوريا وتركيا والمغرب وباكستان. فلقد أسفرت الزلازل العنيفة التي ضربت كل من تركيا وسوريا في فبراير ٢٠٢٣ عن تضرر مئات الآلاف من الأشخاص. واستجابت e& للضرورة من خلال تقديم المساعدة عبر ثلاث خدمات رئيسية. فمن أجل تسهيل عمليات لَم شمل الأسرة، قدم فريق العمليات في e& الإمارات و e& مصر دقائق مكالمات مجانية إلى تركيا أو سوريا بالإضافة إلى مكالمات تجوال مجانية صادرة وواردة لكلا البلدين. وقدمنا المساعدة لتركيا في إعادة إنشاء البنية التحتية لمنظومة خدمات الاتصالات عن طريق شحن ٤,٠٠٠ قطعة من المعدات

## الشراكة مع منظمة Code.org

يتزايد الطلب على التعليم الرقمي ومهارات علوم الحاسوب عبر القطاعات والمجتمعات حول العالم.

وباعتبارنا الشريك الإقليمي لمنظمة Code.org، التي تركز على توسيع النطاق التعليمي لعلوم الحاسوب والبرمجيات في المدارس، تضطلع e& بمهمة سامية تتمثل في إكساب الشباب مهارات المستقبل. ومن خلال هذا البرنامج، تعلم المشاركون أساسيات البرمجة مع بناء القدرات والمهارات الأساسية مثل التفكير النقدي والقدرة على حلّ المشكلات والعمل الجماعي والتي ستمكنهم من التعامل والتأقلم مع المشهد الرقمي سريع التغير.

وقد تمثل الإنجاز الأول لشراكتنا مع Code.org في إقامة المعسكر التدريبي "التدريب على البرمجة" والذي امتد لثمانية أسابيع (في أيام السبت). وشارك في هذا البرنامج ١٥٠ طالباً في المراحل الدراسية المبكرة والذين تتراوح أعمارهم بين ٥ أعوام و ١٢ عاماً اجتمعوا في أبوظبي لتعلم أساسيات البرمجة. وقد أشرف فريق تجربة الموظفين بإدارة الموارد البشرية على تنظيم المعسكر التدريبي، حيث قدمت مجموعة مختارة من مدرسي علوم الحاسوب من جميع أنحاء الإمارات منهج Code.org للمتعلمين الصغار. وتماشياً مع رؤية وزارة التربية والتعليم، يجسد المعسكر التدريبي طموح الدولة لتحقيق الريادة في المجال الرقمي. علاوةً على ذلك، وقّعت e& مع الوزارة مذكرة تفاهم في معرض "جيتكس" لتعزيز هذه الشراكة.

اللاسلكية والرقمية. كما أننا نفخر بتقديم المساعدة الطارئة للمتضررين من الزلازل في كل من سوريا وتركيا من خلال مشروع #جسور العطاء بتنسيق من مبادرة محمد بن راشد آل مكتوم العالمية وهيئة الهلال الأحمر الإماراتي. كما تطوّع موظفونا في مهمة تعبئة حزم الإغاثة.

وقد سعدنا بنتائج مشاركتنا في حملة #المليار وجبة خلال شهر رمضان، والتي شجعت مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي على التبرع للمساعدة في إطعام أسر مستجدة في جميع أنحاء العالم، حيث وفرنا للمتابعين خيار التبرع الفوري من خلال تطبيق الهاتف المتحرك المشترك، أو عن طريق الاشتراك عبر إرسال الرسائل النصية القصيرة، أو عبر تطبيق "بسمات"، أو عن طريق التبرع المباشر.

كما شهدت حملة التبرع بالدّم التي تم تنظيمها بالتعاون مع مؤسسة الإمارات للخدمات الصحية تبرع موظفينا بـ ١٥٩ وحدة من الدم، وهو ما يمكن أن ينقذ حياة ٤٧٧ شخصاً. وعقدنا أيضاً شراكة مع مؤسسة تحقيق أمنية" للسماح لمتابعينا على وسائل التواصل الاجتماعي بالمساهمة في تحقيق ١٣٤ أمنية من شأنها تغيير حياة الأطفال المصابين بأمراض خطيرة. وتُعد e& راعياً رئيسياً لنادي مانشستر سيتي لكرة القدم؛ وفي إطار هذا التعاون، ساعدت e& لاعبي كرة القدم الشباب في كل من إمارة دبي وأبوظبي على تنمية مهاراتهم الاحترافية من خلال تأهيلهم وإدخالهم في مسابقتين دوليتين ومسابقتين إقليميتين.

أيضاً شملت أعمالنا التطوعية عدداً من الأنشطة والفعاليات مثل مؤتمر الأطراف (COP28) ومعرض "جيتكس"، حيث تم تخصيص أكثر من ٣٠٠ ساعة للعمل التطوعي.

وقد تكلفت أنشطتنا في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركة وتأثيرها الإيجابي على المجتمع بحصولنا على وسام الأثر المجتمعي من المستوى البلاتيني، الذي منحه صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي "رعاه الله"، في يونيو ٢٠٢٣.

## تطلعاتنا للعام ٢٠٢٤

سنعمل في عام ٢٠٢٤ على مراجعة آلية إدارة الأنشطة المجتمعية، من خلال إنشاء مؤسسة خدمات مجتمعية مخصصة، وهي "e& المجتمع" بهدف تنفيذ وإدارة أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمجموعة بما يعزز دورها وتأثيرها الاستراتيجي عبر مختلف قطاعات أعمالها.

## مؤشرات أدائها

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	
٢٩,١٦	٢٥,٨	٢٤,٣	إجمالي المساهمات في العمل المجتمعي (بالمليون درهم إماراتي)
١١,٨٤	١٧,٠	١٤,٥	الإنفاق على العمل المجتمعي (بالمليون درهم إماراتي)
١٧,٣٢	٨,٨	٩,٨	المبلغ المنفق عينيّاً (بالمليون درهم إماراتي)
٢٧١٦	٢٠٠	لا ينطبق	عدد ساعات التطوع*
٥١٠	٦٠٠	لا ينطبق	عدد المتطوعين من العاملين*

\* ممارسة الأعمال كانت متوقفة بسبب جائحة كورونا



٠٠

## العمل بمسؤولية

٢٨	محور التركيز: ممارسات الأعمال الأخلاقية
٣٠	خصوصية البيانات
٣١	الأمن السيبراني
٣٢	سلسلة التوريد المستدامة
٣٣	حقوق الإنسان
٣٤	التسويق المسؤول
٣٥	الابتكار الرقمي
٣٦	توفر الشبكة

◆

٧٩٩,٨%

هجمات سيبرانية فعالية

نسبة إكمال التعلم الإلكتروني لقواعد السلوك الخاصة بنا.  
(موظفين الدوام الكامل، الإمارات العربية)

يتجاوز مفهوم العمل بمسؤولية في e& أكثر من مجرد الامتثال، حيث نهدف إلى تبني دوراً ريادياً في مجال الاستدامة من خلال مراعاة الممارسات المستدامة في أنظمتنا وإجراءاتنا الداخلية. بدءاً من آلية إدارتنا لسلسلة التوريد، وصولاً إلى التسويق التجاري المراعي للمسؤولية للمنتجات والخدمات التي نقدمها.

كما يلعب نهجنا في إعداد التقارير بشفافية حول طريقة إدارتنا للأعمال دوراً محورياً في غرس الثقة لدى أصحاب المصلحة في المجموعة، سعياً لتحقيق أهداف الاستدامة المشتركة.

# محور التركيز: ممارسات الأعمال الأخلاقية



لقد كان العام الماضي بمثابة نقطة تحول بالنسبة لموظفينا، مع تعزيز ثقافة الامتثال الشاملة وترسيخها عبر المجموعة. كما كان الحصول على اعتماد الآيزو (ISO ٣٧٠١) لنظام إدارة مكافحة الرشوة في المجموعة بمثابة إنجاز كبير.

وقد كان تحديث "مدونة قواعد السلوك"، والتي تمثل ركيزة أساسية لبرنامج الأخلاقيات والامتثال، بمثابة أحد أبرز إنجازاتنا التي حققناها. فمن خلال صياغتها بطريقة مبتكرة وسهلة الاطلاع والفهم، وضعنا الأشخاص في صميم عمل الامتثال، وغرسنا ثقافة تعكس التزامنا بسلوك الأعمال الأخلاقية.

كما أننا فخورون بإحداث تغيير كبير عبر e&، من خلال نموذج "جعل اتباع الصواب ممكناً"، ومواصلة دمج السياسات والمبادرات لمعالجة مخاطر الامتثال الرئيسية وإصدار مدونة قواعد السلوك الأخلاقي الجديدة للمؤردين. وبشكل عام، نعمل جاهدين على توجيه ممارسات الأعمال الأخلاقية لدينا في اتجاه إيجابي، والتكّيف مع الأطر التنظيمية المتطورة، ومعالجة المخاوف الأخلاقية الناشئة، وتعزيز ثقافة راسخة للسلوكيات المرعية للأخلاق عبر المجموعة.

بروك ليندسي

الرئيس التنفيذي للشؤون القانونية والامتثال للمجموعة

## تعريف الموضوع الجوهرى:

التزامنا بممارسة الأعمال وفق أعلى معايير الأخلاق والنزاهة، وبما يتماشى مع القوانين النافذة.

## سبب أهميته لمجموعة e&:

إن جوهر نجاح أعمالنا وسمعتنا وثقة عملائنا يتمثل في الطريقة التي ندير بها أعمالنا، استناداً إلى الممارسات التجارية الأخلاقية السليمة عبر سلسلة القيمة لدينا والمناطق الجغرافية التي نمارس أعمالنا فيها.

## نوع الأثر المتحقق:

بدون تطبيق برنامج متسق ومنظم للأخلاق والامتثال، فإننا بذلك نخاطر بفقدان ترخيصنا للعمل وثقة أصحاب المصلحة.

## الأثر على سلسلة القيمة:



خدمة العملاء والتواصل معهم

العمليات اليومية

التعاملات مع الموردين

## أصحاب المصلحة الأساسيون:



الجهات التنظيمية

مجتمع الأعمال

الموظفون

العملاء

الحكومات

المجتمعات المحلية

الإعلام

مجتمع الأعمال

المستثمرون

الموردون

المجتمع المدني

تجار التجزئة / الجملة

## السياسات:

- مدونة قواعد السلوك لمجموعة e&
- سياسة مدونة قواعد السلوك للمؤردين لمجموعة e&
- سياسة مكافحة الرشوة والفساد لمجموعة e&
- سياسة قبول وتقديم الهدايا وخدمات الترفيه والضيافة لمجموعة e&
- سياسة تضارب المصالح لمجموعة e&
- سياسة إدارة المخاطر الناتجة عن الأطراف الخارجية لمجموعة e&
- سياسة العقوبات لمجموعة e&

## نهجنا الإداري

أحد المقومات الأساسية في برنامج الأخلاقيات والامتثال لدينا هي مدونة قواعد السلوك الخاصة بالمجموعة، والمدعومة بمجموعة من السياسات التي تضع الأساس لآلية إدارة الأعمال في e& بشفافية ونزاهة وبما يتفق مع الأطر القانونية المعمول بها.

ويرأس هذا البرنامج الرئيس التنفيذي للشؤون القانونية والامتثال بالمجموعة وتحت إشراف اللجنة التوجيهية للأخلاقيات والامتثال لمجموعة e& التي تتألف من ١٠ مديرين تنفيذيين تحت إشراف الرئيس التنفيذي للمجموعة وتضم الرئيس التنفيذي للرقابة الداخلية والتدقيق للمجموعة والرئيس التنفيذي للشؤون المالية للمجموعة.

وعلى مستوى مجلس الإدارة، تتولى لجنة التدقيق مسؤولية الإشراف على برنامج الأخلاقيات والامتثال وتتلقى تحديثات ربع سنوية من الرئيس التنفيذي للشؤون القانونية والامتثال بالمجموعة.

ويقدم فريق برنامج الأخلاقيات والامتثال التوجيهات اللازمة لإدارات وموظفي e& على أساس يومي بشأن الاستفسارات المتعلقة بموضوعات الأخلاقيات والامتثال. ولضمان التنفيذ الدقيق للسياسات عبر e&، فإننا نجري عمليات مراجعة للامتثال وتقييمات لمخاطر مكافحة الفساد بانتظام. كما يقوم الفريق أيضاً بتصميم السياسات والإجراءات وتحديثها، إلى جانب وضع إجراءات المراقبة وآليات التحكم وبرامج التدريب، وذلك بهدف ضمان امتثال موظفي e& والجهات الخارجية للسلوكيات الأخلاقية.

## مكافحة الفساد

لا تتسامح e& مطلقاً مع الفساد والرشوة، وتلتزم بالحفاظ على برنامج امتثال فعال للتصدي لمخاطرهما. وإننا نبتغ عملية تقييم شاملة للمخاطر، يرد تفصيلها في سياساتنا وإرشاداتنا المعنوية لمكافحة الرشوة والفساد، حيث تكتمل تلك العملية من خلال تنفيذنا للتدابير الرقابية المتبعة لدينا. هذا، وتتشابه مخاطر الرشوة والفساد في e& مع المخاطر التي تواجهها أي شركة من نفس حجمها عند مزاوله نشاطها التجاري في نطاق سلطتنا القضائية وفي مجال الاتصالات ويجري التخفيف من جميع المخاطر التي تم تحديدها باتباع الإجراءات المناسبة والسليمة، وتوضيح الضوابط ذات الصلة لضمان عدم حدوث هذه المخاطر.

## الممارسات المناهضة للمنافسة

تشجّع e& المنافسة العادلة. كما تلتزم بمكافحة الممارسات والسلوكيات المناهضة للمنافسة، بما يتماشى مع اللوائح والقوانين المعمول بها.

وبالإضافة إلى جلسات التدريب والتوعية التي تقدّمها للموظفين، كجزء من إطار عمل حوكمة الامتثال، تُجري e& جلسات توعية ودورات تثقيفية إلزامية. تغطي تلك الجلسات الموضوعات المتعلقة بالمنافسة بما يتماشى مع سياسات وممارسات وإجراءات المنافسة العادلة، التي تغطي كافة الجوانب القانونية والتنظيمية.

# محور التركيز: ممارسات الأعمال الأخلاقية (تتمة)

## أبرز إنجازاتنا في عام ٢٠٢٣

كان عام ٢٠٢٣ حافلاً بالإنجازات البارزة فيما يتعلق بتعزيز عملنا في مجال الأخلاقيات والامتثال، حيث تميز ذلك العام بحصول نظام إدارة مكافحة الرشوة لعملياتنا في دولة الإمارات العربية المتحدة على اعتماد الأيزو (ISO ٣٧٠١)، وتُعد تلك الشهادة المعيار الذهبي لبرامج الامتثال، حيث تعكس شهادة على عملياتنا وسياساتنا وأنشطتنا السليمة والفعّالة في منع الرشوة والتصدي لها.

خلال عام ٢٠٢٣، كنا نستهدف ترسيخ ثقافة تجسد التزامنا بالسلوك التجاري الأخلاقي. وقد كان اضطلاع e& بتتقيق مدونة قواعد السلوك لديها أمراً في غاية الأهمية في إطار تحقيق هذا المسعى، حيث عملت المجموعة على تحديث نظام التعلم الإلكتروني المعنّي بمدونة قواعد السلوك لديها. وقد شهد نظام التعلم الإلكتروني الخاص بالمجموعة معدل إنجاز بلغ ٩٩,٨٪ في إطار العمليات بدولة الإمارات العربية المتحدة، بما في ذلك موظفونا العاملون بدوام جزئي وشركاؤنا الخارجيون. كما أجرينا كذلك تدريباً مخصصاً يستهدف قطاعات أعمال بعينها. ولزيادة إشراك الموظفين في برنامجنا، قمنا بتنظيم العديد من الحملات الترويجية والأحداث المخصصة، مثل يوم الامتثال السنوي في ديسمبر الذي ركز على أهمية الأخلاقيات المتعلقة بالذكاء الاصطناعي. ولقد كان من دواعي سرورنا أن يحقق استبيان مشاركة الموظفين درجة ٨٣٪ تقريباً في صافي نقاط الترويج حول مدى استيعابهم لبرنامج الامتثال لدينا. ومع متابعة المجموعة رحلتها في إطار تحقيق التحول، سنربط جهودنا في إطار ثقافة الأخلاقيات بجهود e& واسعة النطاق في إطار التحول الثقافي.

تضمنت الإنجازات الأخرى للمجموعة رقمنة وأتمتة بعض العمليات، بما في ذلك الإقرار والتأكيد السنوي لسياسات الأخلاقيات والامتثال الخاصة بمجموعة e& وكذلك سياسات الإفصاح عن تضارب المصالح وتقييم إدارة المخاطر المتعلقة بالأطراف الأخرى.

لقد عززنا تعاوننا مع الشركات العاملة معنا هذا العام حيث نسعى إلى تحقيق مزيد من المواءمة في إطار رحلتنا لتحقيق النضج من حيث الامتثال. ولتحقيق هذه الغاية، أجرينا تقييماً لقياس مدى نضج الامتثال مع شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة، واتصالات من أفغانستان وe& مصر.

ولم يتوقف إطار الامتثال الذي ننتجه عند مجرد العمليات التي نجريها. فقد تعاون فريق الحوكمة تعاوناً وثيقاً مع قسم المشتريات في إطار إعداد مدونة جديدة **لقواعد سلوك الموردين** وذلك من أجل دمج توقعاتنا المتعلقة بالأخلاقيات والامتثال بشكل أكبر في سلسلة القيمة.

انتهى العام بمزيد من التقدير والامتنان لفريق الشؤون القانونية والامتثال لدى e&. فقد حصلت المجموعة على جائزة "أفضل فريق قانوني تابع لشركة في الشرق الأوسط" وجائزة "أفضل فريق قانوني تابع لشركة في مجال التكنولوجيا والإعلام والاتصالات" لعام ٢٠٢٣ ضمن جوائز ALB Middle East Awards، بالإضافة إلى جائزة "أفضل فريق مؤسسي داخلي هذا العام" في حفل جوائز IFLR Middle East Awards لعام ٢٠٢٣. كما جرى تكريم "الرئيس التنفيذي للامتثال في المجموعة" لما حققته من إنجازات في قيادة "فريق قانوني كان في صدارة وبؤرة سلسلة من الصفقات التحويلية، المبتكرة من الناحية التجارية لصالح e& وكذلك الشركات الأخرى في المنطقة ومن الناحية القانونية، من خلال إبرام صفقات استحواد لتحقيق مزيد من التوسع والتنويع.

## تطلعاتنا للعام ٢٠٢٤

سوف نستمر في تحسين برنامجنا، ومساعدة الشركات العاملة التابعة لنا ككل وقطاعات الأعمال على الارتقاء بمنظومة الامتثال لديهم، والإشراف على تنفيذ برنامجنا في جميع الأماكن الآخذة في الازدياد التي نزاول فيها أنشطتنا في عام ٢٠٢٤.

مؤشرات أدائنا	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
النسبة المئوية للموظفين المدربين على مدونة قواعد السلوك (نسبة مئوية)	لا يطبق*	لا يطبق*	٩٩,٨
عدد المشكلات المبلغ عنها لخط الإبلاغ عن المخالفات	٥٩	٦٩	٨١
عدد الحالات المحقق فيها	٥٣	٦٧	٨٠
عدد الحالات المثبتة	٣٦	٣٥	٣٨

\* بيانات عامي ٢٠٢١ و٢٠٢٢ حسب بطريقة مختلفة. ستكون البيانات قابلة للمقارنة اعتباراً من عام ٢٠٢٣

## افعل ما هو صواب، وليس ما هو سهل! تطبيق برنامج الامتثال الخاص بنا في شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة

تم وضع برنامج الأخلاقيات والامتثال الخاص بشركة الاتصالات الباكستانية المحدودة منذ بضع سنوات. وعملنا هذا العام على تحديث البرنامج، متبعين نهجاً من أربعة محاور:

- إجراء تقييم لمخاطر الامتثال فيما يتعلق بمكافحة الفساد ومكافحة الرشوة والعقوبات الدولية
- بناء فريق العمل
- إجراء تقييم للنضج بشأن برنامج الأخلاقيات والامتثال التابع ل e&
- قيادة عملية التغيير على المستوى الثقافي

لقد كان من الأمور المهمة لهذا النهج تبسيط برنامج الامتثال وجعله ميسوراً وجذاباً لجميع الموظفين.

بالإضافة إلى تحديث التدريب المعتاد على الامتثال والتعلم الإلكتروني بشأن الامتثال، قمنا بتنفيذ مبادرات توعية داخلية، مثل إدراج "نصيحة الأسبوع حول الامتثال" في نشرة أخبار الموظفين الأسبوعية.

بطبيعة الحال، يتم دعم رسائل الامتثال بشكل تدريجي من مستوى الإدارة العليا بشكل أفضل من خلال أبطال الامتثال على أرض الواقع، على مستوى الشركة، حيث يقومون بتجسيد الرسالة. وقد تم تصميم الحملات الترويجية بشأن الامتثال في جميع أنحاء باكستان لإشراك الموظفين ممن لديهم استفسارات بشأن الامتثال. وتهدف الحملات المختلفة، بما في ذلك أسبوع الأخلاقيات والامتثال وأسبوع التوعية بالاحتتيال، إلى تذكير الموظفين بأساسيات الامتثال في الشركة. وقد كانت مسابقات الفيديو بمثابة وسيلة ممتعة وفعالة لإثارة محادثات بشأن الامتثال.

إن تعزيز التغيير في طريقة التفكير نحو "فعل ما هو صحيح، وليس ما هو سهل" قد حدد مسار برنامج الامتثال في عام ٢٠٢٣ ومهد الطريق لمزيد من تعزيز برنامج الأخلاقيات والامتثال لدى شركة الاتصالات الباكستانية المحدودة (PTCL).

## خط "الإبلاغ عن المخالفات"

تشجع قنوات الإبلاغ عن المخالفات لدى e& الجميع على الكشف فوراً عن أي مخالفات قد تؤثر سلباً على المجموعة.

تعمل عملية الإفصاح عن المخالفات لدينا على تعزيز الانفتاح في مكان العمل وتشجع الموظفين على الإبلاغ عن السلوكيات غير الأخلاقية والاحتتيال الفعلي أو المشتبه به وانتهاكات سياسات e& وعملياتها. ويشكل ذلك الخط، المدعوم بسياسة وإرشادات الإبلاغ عن المخالفات، نظاماً رسمياً للإبلاغ عن المخالفات مع حماية قانونية للمبّغين، يضطلع بإدارته قسم التدقيق الداخلي.

يمكن للموظفين وأصحاب المصلحة الخارجيين الإبلاغ عن مخاوفهم عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف أو البريد العادي أو من خلال صناديق البريد الموجودة في مقرنا، مع خيار عدم الكشف عن هويتهم. وقد تشمل تلك المخاوف سوء الإدارة المالية أو غير المالية أو سوء التصرف أو الاحتيال الذي تم ارتكابه أو المحتمل ارتكابه، والسلوكيات غير الأخلاقية، وإساءة استخدام السلطة، وتسرب المعلومات السرية، وعدم الامتثال للقوانين واللوائح، وتفضيل مورد أو مقاول بعينه والتمييز ضد أي فرد من الموظفين أو العملاء. وتضمن عملية الإبلاغ عن المخالفات السرية وحماية الأشخاص الذين يقومون بعملية الإبلاغ ضد الانتقام

يتم التعامل مع المخاوف التي يثيرها أصحاب المصلحة لدينا وفقاً لسياساتنا وإرشاداتنا الداخلية، مثل السياسة العالمية للإبلاغ عن المخالفات التي تحدد العملية برمتها بدءاً من تسجيل المخاوف وحتى التحقيق والإبلاغ والإغلاق. ولا تُعد السياسة العالمية للإبلاغ عن المخالفات سياسة قائمة بذاتها ولكنها سياسة مكّلة لسياسات مجموعة e& الأخرى مثل مدونة قواعد السلوك ومدونة قواعد سلوك الموردين وسياسات الامتثال والأخلاقيات.

في عام ٢٠٢٣، تلقى قسم التدقيق الداخلي ٨١ بلاغاً إجمالاً من خلال قنوات الإبلاغ عن المخالفات، مقارنة بـ ٦٩ بلاغاً في عام ٢٠٢٢. ومن بين التحقيقات المكتملة في عام ٢٠٢٣، تم إثبات ٣٨ حالة تتعلق بشكل أساسي بعدم الامتثال للسياسات والإجراءات ورعاية العملاء وعدم الاحتيال (التظلمات أو مراقبة السلوك)، ما أدى إلى اتخاذ إجراءات تأديبية تتراوح بين خطابات لفت النظر والفصل إلى تقديم توصيات بالتحسينات الممكنة.

نتوقع من الموردين ضمن سلسلة التوريد التي تتعامل معها المجموعة توفير آلية شكاوى موجهة للعاملين والمدربين للإبلاغ عن أي تظلمات واتخاذ التدابير اللازمة لحماية سرية المبلغين عن المخالفات والحيلولة دون تعرّضهم للانتقام.

يمكن للموردين الإبلاغ عن أي انتهاك أو خرق لمدونة قواعد سلوك المورّدين عبر عنوان البريد الإلكتروني: [whistleblower@eand.com](mailto:whistleblower@eand.com)

## الإدارة الاستباقية لمخاطر الاحتيال

يجري تنفيذ العديد من مبادرات إدارة مخاطر الاحتيال الوقائية والاستباقية في e&.

يُعد أسبوع التوعية بالاحتتيال حملة سنوية يتم الاحتفال بها في جميع الأماكن التي تزاول بها e& أنشطتها وذلك سعياً لمكافحة الاحتيال. وقد نجحنا في تنظيم فعالية أسبوع التوعية بالاحتتيال للعام الثالث على التوالي في مجموعة e& وشركاتها العاملة ككل وشركتها التابعة في عام ٢٠٢٣.

علاوة على ذلك، فقد قمنا بإنشاء برنامج لتقييم مخاطر الاحتيال على مستوى جميع العمليات والمواقع، بحيث يتضمن تنفيذ مهارات تحليل البيانات في إطار البرنامج. ويتمثل الهدف الأساسي للبرنامج في تحديد مجالات التعرض للاحتيال في المؤسسة وتقييم ضوابط تخفيف المخاطر المعمول بها للتصدي لتلك المخاطر.

كما يتم أيضاً عقد منتديات مكافحة الاحتيال واجتماعات المائدة المستديرة على مستوى الأماكن التي تزاول فيها e& أنشطتها لدعم تبادل المعرفة والتعاون.

# خصوصية البيانات

## تعريف الموضوع الجوهرية:

تعني خصوصية البيانات بالنسبة لنا مراعاة السرية والسلامة لجميع المعلومات الشخصية التي بحوزتنا، بما في ذلك تلك الخاصة بالعملاء والموظفين وشركاء الأعمال. تتناول خصوصية البيانات كذلك التعامل المسؤول والقانوني مع البيانات بما يضمن الامتثال للقوانين واللوائح والمعايير المطبقة بالقطاع المعنية بالخصوصية.

## سبب أهميته لمجموعة e&:

تُمثل خصوصية البيانات أهمية جوهرية لدى e& نظراً للتشديد المتزايد في البيئة التشريعية للأسواق التي تعمل بها فضلاً عن أهمية التوسع في معالجة المعلومات الرقمية. ونظراً لأن e& من الشركات العاملة في مجال التقنيات، فإنها تدرج حجم ثقة عملائها وأصحاب المصلحة بها وتعني أن الإدارة المسؤولة للبيانات هي جانب أساسي في الحفاظ على هذه الثقة.

## نوع الأثر المتحقق:

تتضمن التأثيرات الإيجابية المحققة تعزيز الثقة لدى العملاء وأصحاب المصلحة، بينما قد تتضمن التأثيرات السلبية المحتملة وقوع انتهاكات تُسفر عن إضرار بالسمعة وخسائر مالية وعواقب قانونية.

## الأثر على سلسلة القيمة:



## أصحاب المصلحة الأساسيون:



## السياسات:

سياسة حماية البيانات لدى مجموعة e&

## السياق العام

في خضم بيئة الاتصال الرقمي الآخذة في التطور، تحرص e& على المبادرة بأخذ خطوات استباقية لمواجهة التحديات التي تفرضها حماية البيانات والخصوصية. وها نحن نحتمي بما حققته e& من إنجازات في عام ٢٠٢٣، لكننا لا نزال نُدرِك تمام الإدراك الطبيعة الديناميكية للبيئة الرقمية وما يفرضه ذلك من تحديات متواصلة في عالم حماية البيانات. تستوجب التوجهات الناشئة في اللوائح المنظمة للخصوصية الحرص على التكيف الدائم معها، ومن جانبها تُدرِك e& حاجتها إلى التحلي بالمرونة للإستجابة للتطور في الأطر القانونية وتوقعات العملاء. وستظل قدرة الحفاظ على التوازن الدقيق بين الابتكار وحماية الخصوصية أمراً مفعماً بالتحديات ويستوجب اتخاذ قرارات استراتيجية للمضي قدماً في هذه البيئة المعقدة بنجاح.

يُمثل امتلاك المجموعة المناسبة من آليات الحوكمة والإجراءات إلى جانب عمليات الوقاية والتخفيف ذات الصلة أمراً لا غنى عنه لتحقيق الإدارة الجيدة لحماية البيانات. ولا يقل أهمية عن ذلك تدريب الموظفين أو استيعاب مسألة الحصول على الموافقات المطلوبة وتقديم الإشعارات للعملاء وشركاء الأعمال.

## نهجنا الإداري

تشهد التشريعات المعنية بالبيانات تغيراً سريعاً حول العالم. تشهد العديد من البلدان التي تعمل بها ظهور أطر عمل قانونية، وتخضع أنشطتنا في كثير من الأحيان لإشراف عدة جهات تنظيمية على جانب خصوصية البيانات. وينطبق هذا الوضع على

الإمارات العربية المتحدة التي تخضع بها أنشطتنا لقانون حماية البيانات الشخصية (القانون الاتحادي رقم ٤٥)، المستوحى من القانون العام لحماية البيانات والذي دخل حيز التنفيذ في عام ٢٠٢١، وتخضع كذلك لإشراف هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية المنظمة لاستخدام بيانات المستهلكين في قطاع الاتصالات.

شهد عام ٢٠٢٣ وضع المجموعة لسياستها الخاصة بحماية البيانات وإصدارها لها، وذلك بعد اعتماد لجنة التدقيق ومجلس الإدارة لهذه السياسة. وتطبق السياسة بشكل عام على جميع العاملين لصالح e& ومعها، بما في ذلك شركائنا التشغيلية التي قد تكون لديها سياسات إضافية تراعي بشكل محدد متطلبات الدولة التي تعمل بها.

يقع مقر فريق حماية البيانات بالمجموعة بإدارة الشؤون القانونية والامتثال بالمجموعة ويجسد نهج e& الاستباقي في التعامل مع البيئة المتطورة لخصوصية البيانات. يتمثل دور الفريق في تخطي التعقيدات القائمة باللوائح المنظمة للخصوصية وتعزيز ثقافة الامتثال وتقييم المخاطر التنظيمية وإدارتها والتفاعل مع الجهات التنظيمية وتقديم المساعدة لأي موظف يثير أي تساؤلات بشأن خصوصية البيانات. ويتوفر التدريب على خصوصية البيانات لجميع الموظفين على جميع مستويات العمليات التشغيلية للمجموعة في دولة الإمارات.

من وجهة نظر تشغيلية، تضع كل شركة من شركائنا التشغيلية مجموعتها الخاصة من التدابير الفنية والأمنية للوقاية من الاطلاع على البيانات الشخصية التي تحتفظ بها e& أو استخداماها أو

الكشف عنها أو فقدانها أو تعرضها للتلف، وذلك بشكل غير مصرح به أو بشكل عرضي.

تشكل حوكمة البيانات وحمايتها جزءاً رئيسياً وجوهرياً في منظومة إدارة المخاطر المؤسسية المطبقة على مستوى المجموعة، ويرد في قسم التقرير السنوي استعراض لأحدث التطورات بهذه المنظومة.

## أبرز إنجازاتنا خلال عام ٢٠٢٣

شهدنا على مستوى المجموعة في عام ٢٠٢٣ تدعيم فريق حماية البيانات بالمجموعة؛ فقد توسعنا في الفريق وأضفنا إليه خبراء في حماية البيانات وانتهينا من صياغة سياستنا المطبقة على مستوى المجموعة.

علاوة على ذلك، فقد أقمنا كذلك برنامج حماية البيانات بالمجموعة وأطلقناه بهدف تقييم مستوى الامتثال لسياسة حماية البيانات المطبقة لدينا.

لقد وضعنا المستخدم النهائي نصب أعيننا عند صياغة سياسة حماية البيانات واستعنا بمبادئ التصميم القانوني حتى تتسم السياسة بالسهولة وتشارك فيها جميع الجهات. لا يخفى على أحد أن e& علامة تجارية عالمية وأن الكثير من زملائنا يتحدثون لغات متعددة. وقد حرصنا على استخدام لغة بسيطة وواضحة وعلى الاستعانة برموز وعناصر جذب مرئية أخرى بهدف تيسير استيعاب جميع الزملاء للمبادئ وما بها من تعقيدات، الأمر الذي يعزز من ترسيخ ثقافة الامتثال على مستوى المجموعة بل وخارجها. وتزامناً مع تزايد إدراك

الموظفين لهذه المسألة، فإننا نتوقع أن نشهد المزيد من التساؤلات والنقاشات الداخلية بشأن حماية البيانات بما يُدلل على التغير الحاصل في الثقافة داخل المجموعة حول هذا الموضوع.

## تطلعاتنا للعام ٢٠٢٤

بالنظر إلى المستقبل، سنحرص على إخراج سياسة حماية البيانات للنور عن طريق إطلاق حملات التوعية والتدريب. علاوة على ذلك، يتوفر التدريب على حماية البيانات عبر الإنترنت لجميع الموظفين، بما في ذلك العاملون بدوام كامل والعاملون بنظام التعهيد الخارجي، وذلك جنباً إلى جنب مع الدورات التدريبية القائمة بالفعل، مثل التدريب على الأمن السيبراني. كما أننا نسعى كذلك لترسيخ ثقافة حماية البيانات بما يتخطى حدود المجموعة ليشمل كامل سلاسل القيمة التي ترتبط بأعمالنا، ونعمل في الوقت الحالي على تقييم الفجوات القائمة على مستويات العمليات التشغيلية الأولية والنهائية، على أن يتم التعامل معها في عام ٢٠٢٤.

تشهد المجموعة تحولاً من مجرد شركة اتصالات تقليدية إلى مجموعة عالمية للتكنولوجيا؛ وهو ما يصاحبه تطور في ماهية المخاطر والفرص المرتبطة بالتعامل مع مجموعات أكبر من البيانات. أبرزت إقامة فريق مخصص لحماية البيانات وإصدار سياسة شاملة بهذا الشأن التزامنا بضمان إقامة بيئة آمنة جديرة بالثقة للعملاء وأصحاب المصلحة على حد سواء.

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١
.	.	.

## مؤشرات أدائنا

عدد حالات اختراق البيانات



# الأمن السيبراني

## تعريف الموضوع الجوهري:

يُمثل الأمن السيبراني جانباً أساسياً بالعمليات التشغيلية لدى e&، ويتضمن التدابير والممارسات التي تستهدف توفير الحماية للأصول الرقمية للمجموعة وبنيتها التحتية وبيانات العملاء من التهديدات السيبرانية.

## سبب أهميته لمجموعة e&:

ترجع الأهمية الجوهرية التي يمثلها الأمن السيبراني لمجموعة e& نتيجة للتزايد القائم في وتيرة التهديدات السيبرانية ومستوى تعقيدها في البيئة الرقمية. ونظراً لأن e& من الشركات المتخصصة في التقنيات، فإنها تدرك أن الحفاظ على الأمن السيبراني لأنظمتها له تأثير مباشر على مستوى الثقة والاطمئنان لدى أصحاب المصلحة لديها.

## نوع الأثر المتحقق:

تتضمن التأثيرات الإيجابية إقامة بيئة رقمية آمنة والحفاظ على ثقة العملاء وحماية العمليات التشغيلية التجارية ذات الأهمية الحيوية. كما تتضمن التأثيرات السلبية المحتملة خطر التعرض لاختراق البيانات والخسائر المالية وتضرر السمعة.

## الأثر على سلسلة القيمة:



## أصحاب المصلحة الأساسيون:



## السياسات:

- تطبق e& إطاراً للسياسات يضم أكثر من ٣٠ سياسة تُغطي جميع المجالات المرتبطة بالأمن
- مدونة قواعد السلوك لدى e&
- مدونة قواعد سلوك الموردين لدى e&

## نهجنا الإداري

تتولى اللجنة التوجيهية لأمن معلومات الشركة (CISSC)، بقيادة الرئيس التنفيذي للمجموعة بدولة الإمارات العربية المتحدة، وضع الهيكل الخاص بحوكمة الأمن السيبراني. وتضطلع هذه اللجنة التنفيذية بالإشراف على أمن المعلومات لصالح e& وتعمل على ضمان التحسين المتواصل للضوابط المعنية بالأمن السيبراني. يتمحور عمل اللجنة التوجيهية لأمن معلومات الشركة (CISSC)، التي تضم ٢٨ عضواً على مستوى الشركات التشغيلية التابعة لمجموعة e&، حول مختلف المجالات الأمنية، بما في ذلك الأمن السيبراني والأمن المادي وأمن الموظفين وإدارة استمرارية الأعمال والحوكمة.

كما تتولى اللجنة كذلك المراجعة الدورية للسياسات المنظمة لأمن المعلومات، بما يتضمن الأمن السيبراني. وتوفر هذه السياسات تغطية شاملة للجوانب ذات الأهمية الحيوية، مثل سلامة الموظفين، وإدارة الأصول، ومراقبة الوصول، والأمن السيبراني، والسلامة التشغيلية. علاوة على ما سبق، يضطلع مدير تكنولوجيا المعلومات لدى e& بدور محوري في تعزيز التزام الشركة بالأمن السيبراني.

وبخصوص الالتزامات والمستهدفات، تُسلط مؤشرات الأداء الرئيسية للأمن الداخلي الضوء على مقاييس مثل بلوغ مستوى شبه معدوم من الهجمات الأمنية التي تؤثر على الأعمال، ووقت تشغيل بنسبة ٩٩,٩٪ للدفاعات والضوابط الأمنية، والحفاظ على مستوى شبه معدوم من جوانب الضعف الحرجة وفائقة الشدة. ويُمثل تقييم مؤشرات الأداء الرئيسية أحد المكونات الرئيسية لقياس مستوى التقدم المحرز مع التركيز على الحفاظ على بيئة آمنة للأنشطة التجارية الإلكترونية وللمؤسسة الإمارات للاتصالات مع الحرص على مراعاة البيئة والمجتمع. ويقاس مستوى الفعالية بمدى سرعة التعامل مع الأوضاع الكارثية وبنطاق التحسين المستمر لقدرات الأمن السيبراني.

وتحرص e& كذلك على مواصلة الامتثال لمتطلبات اعتماد ISO ٢٧٠٠٠:٢٠١٣ و PCI DSS لمجموعة محددة من الأنشطة بحسب احتياجات المجموعة.

## أبرز إنجازاتنا خلال عام ٢٠٢٣

حققت e& مستوى أداء قوي في عام ٢٠٢٣ في إطار جهودها الرامية لإقامة إطار أمن سيبراني قوي ومبادرة البحث عن العيوب المحتملة وإصلاحها. كما نحرص أيضاً على نشر تقنيات أمنية متقدمة وعلى إجراء تقييمات متواصلة للمخاطر مع تنفيذ مجموعة من التدابير الوقائية مثل مراقبة الدفاعات السيبرانية على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

يمتد نطاق التزامنا بالتميز في مجال الأمن السيبراني ليشمل التقييمات الأمنية السنوية الشاملة التي تتولى جهات خارجية تنفيذها.

وبالتزامن مع حرصنا على اتخاذ التدابير الوقائية اللازمة، فإننا نطبق كذلك استراتيجية تفاعلية قوية تنطوي على خطة محكمة للاستجابة للأحداث، بما يشمل مجموعة واضحة من إجراءات التحقيق، وإصلاح المشكلات المحددة، والتعامل اللازم مع تلك الأحداث في الوقت المناسب، ولقدرتنا على الاستجابة السريعة للأحداث الأمنية المحتملة تأثير إيجابي على المستوى العام لمرونة البنية التحتية للأمن السيبراني لدينا.

حرصت e& على وضع مبادرات تدريب الموظفين ورفع مستوى الوعي لديهم ضمن أولوياتها في عام ٢٠٢٣. يتجسد في عقد التدريب الأمني الإلزامي، الذي ينطوي على درجة اجتياز صارمة تبلغ ٨٠٪، التزامنا ببناء فريق عمل يقظ واسع المعرفة. علاوة على ذلك، تعقد المجموعة فعاليات تعريفية أمنية بالإضافة إلى تدريبات على التصيد الاحتمالي بصفة ربع سنوية بهدف تعزيز مستوى الوعي لدى الموظفين بما يُشكل جانباً فائق الأهمية في مواجهة التهديدات السيبرانية الآخذة في التطور. حققت المجموعة نجاحاً مشهوداً تمثل في بلوغ معدل استكمال ٩٥٪ للتدريب الأمني الداخلي لديها في عام ٢٠٢٣، ولا يُبرز هذا النجاح التزام المجموعة بامتلاك فريق عمل واسع الاطلاع فحسب، بل يصب كذلك بشكل جوهري في جهودها نحو بلوغ تصنيفات إيجابية على مستوى الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة.

علاوة على ما سبق، تعاونت المجموعة مع مجلس الأمن السيبراني بهدف إطلاق خدمة المساعدة الأمنية الافتراضية باتصالات. وتستهدف هذه المبادرة المبتكرة توفير مساعدة آلية للتحقق من عمليات الوصول باستخدام عناوين URL بغرض تأمين المستخدم النهائي عند الضغط على المحتوى الضار. ويُمثل هذا التعاون دلالة على التزامنا بتسخير التقنيات المتطورة لخدمة أصحاب المصلحة على المستوى التجاري لتغطية بيئة تحديات الأمن السيبراني الآخذة في التطور.

## تطلعاتنا للعام ٢٠٢٤

سنركز خلال العام ٢٠٢٤ على تطوير حلول أمنية بالتعاون مع مختلف إدارات ووحدات أعمال المجموعة بهدف تلبية الطلب المتزايد من العملاء. كما يطمح الفريق كذلك إلى إحداث نقلة نوعية في مجال القدرات الدفاعية المرتبطة بالأمن السيبراني من خلال دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي. ومن الفرص البارزة التي تلوح في الأفق في هذا المجال التخطيط لإقامة شبكة آمنة خاصة للجيل الخامس (5G).

يتوسع نطاق الرؤية على المدى البعيد ليشمل تعزيز بنية الأمن السيبراني عن طريق التركيز على تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي مع الحرص في الوقت ذاته على حماية بيانات e& من التعرض للمخاطر المرتبطة ببيئة التهديدات التقنية الناشئة.



## مؤشرات أدائنا

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	
١٠٥,٩	٦٥,٧	٨,٤	عدد محاولات الهجوم السيبراني (بالمليون)
.	.	.	عدد الهجمات السيبرانية الفعلية
٩٥	٨٠	٧٠	النسبة المئوية للموظفين المدربين على الأمن السيبراني (%)

# سلسلة التوريد المستدامة

## تعريف الموضوع الجوهرى:

تُشير سلسلة التوريد المستدامة إلى دمج الممارسات المسؤولة بيئياً واجتماعياً في عمليات الشراء والتوزيع. ويتضمن ذلك العمل على خفض الأثر البيئي إلى أقل مستوى ممكن مع مراعاة اتباع ممارسات أخلاقية في تدبير الموارد وتعزيز تحقيق نتائج اجتماعية إيجابية على مستوى سلسلة التوريد.

## سبب أهميته لمجموعة e&:

تحمل الإدارة المستدامة لسلسلة التوريد أهمية حيوية لدى e& نظراً لانساقها مع التزام المجموعة بالمسؤولية المؤسسية خارج إطار عملياتها التشغيلية. ومن شأن اتباع الممارسات الأخلاقية والمراعية للمجتمع في تدبير الموارد جنباً إلى جنب مع اتباع الممارسات المراعية للبيئة بشكل عام الإسهام في بناء نموذج أعمال يتسم بالاستدامة والمرونة.

## نوع الأثر المتحقق:

تتضمن التأثيرات الإيجابية الفعلية المحققة خفض البصمة الكربونية واتباع ممارسات أخلاقية في تدبير الموارد وتنمية المجتمع. كما تتضمن التأثيرات السلبية المحتملة الإضرار بالسمعة نتيجة اتباع ممارسات غير أخلاقية على مستوى سلسلة التوريد.

## الأثر على سلسلة القيمة:



التعاملات مع الموردين

## أصحاب المصلحة الأساسيون:

الموظفون	الحكومات	العملاء	شركاء الأعمال	
الجهات التنظيمية	المجتمع المدني			

## السياسات:

- مدونة قواعد سلوك الموردين لدى e&
- سياسة الصحة والسلامة المهنية لدى e&
- السياسة البيئية لدى e&
- سياسة إدارة المخاطر المتعلقة بالأطراف الخارجية لدى e&

### نهجنا الإداري

انطلاقاً من كون المجموعة واحدة من مقدمي خدمات الاتصالات والتقنيات الكبرى، تشكل سلسلة التوريد لديها جانباً أساسياً في نموذج أعمالها واستمراريتها. ومن ثم، تستهدف المجموعة إنشاء علاقات قوية وقيّمة مع الموردين والبائعين الذين تتعامل معهم.

تنطوي سلاسل التوريد بالمجموعة في المقام الأول على عمليات شراء التقنيات ومعدات الاتصالات وحلول البرمجيات والخدمات المهنية. وفي هذا الإطار، نعتمد في عملنا على عدد من الموردين بأحجام مختلفة بداية من المشاريع الصغيرة والمتوسطة وحتى الشركات الضخمة متعددة الجنسيات.

نحرص في اختيارنا للموردين على تفضيل الموردين المحليين بما يتوافق مع الأهداف الاستراتيجية الأوسع للإمارات العربية المتحدة ونحرص على استهداف تدبير الموارد على المستوى المحلي كلما أمكن ذلك.

تستدعي مسألة استحضار الاستدامة في سلسلة التوريد اتباع نهج متعدد التخصصات على مستوى e& يتضمن قسم الشؤون القانونية والامتثال وفريق إدارة المخاطر المؤسسية وفريق الاستدامة على أن يتولى قسم المشتريات قيادة جهود المجموعة في هذا الشأن.

هناك طرق عدة يُمكن من خلالها دمج اعتبارات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في ممارسات المشتريات لدينا:

- إصدار مدونة قواعد سلوك الموردين؛ حيث من المفترض التزام الموردين بمعايير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المطبقة لدينا
- نظام العناية الواجبة؛ حيث تنولى تقييم الممارسات الفعلية للموردين على المستوى الأخلاقي والاجتماعي
- تطوير مشروع لايف (Project Life)؛ حيث نعمل على بناء منصة للمشتريات الصديقة للبيئة مع إخضاع مورديننا لمزيد من التقييم باستخدام منصة EcoVadis

## أبرز إنجازاتنا خلال عام ٢٠٢٣

### مدونة قواعد سلوك الموردين

يحمل وجود سياسات قوية للحوكمة والمساءلة والاستدامة أهمية بالغة في تحقيق التوافق بين سلسلة التوريد بالمجموعة وأهدافنا المشتركة المرتبطة بالاستدامة.

انطلاقاً من التزامات e& لعام ٢٠٢٣ المرتبطة بالأهداف والمعايير العالمية في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، اعتمد مجلس إدارة المجموعة إطلاق مدونة جديدة **لقواعد سلوك الموردين** تستهدف تعزيز دور الإدارة المسؤولة للمشكلات الاجتماعية والأخلاقية والبيئية في سلسلة التوريد لدينا.

### مؤشرات أدائنا

إجمالي الإنفاق على المشتريات (بالمليون درهم إماراتي)
النسبة المتوية لحجم الإنفاق على المشتريات الموجه للموردين المحليين
إجمالي الموردين الجدد
نسبة الموردين الجدد والحاليين الذين يُقرون مدونو قواعد سلوك الموردين الخاصة بنا (نسبة مئوية)
نسبة الإنفاق المغطاة بإجراءات الفحص لدينا، بما في ذلك اعتبارات الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (نسبة مئوية)
نسبة الموردين الاستراتيجيين المغطاة بإجراءات الفحص لدينا، بما في ذلك اعتبارات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة (نسبة مئوية)
عدد الموردين الاستراتيجيين المغطى بإجراءات الفحص لدينا، بما في ذلك اعتبارات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، الذين يُعدون من المخاطر المرتفعة، الخاضعون لعملية معالجة قائمة
عدد الموردين الاستراتيجيين المغطى بإجراءات فحص المرتبطة بالممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدينا - الذين تم إنهاء علاقة العمل معهم نتيجة لمخاطر مرتبطة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

\* يتم تقييم المخاطر لتحديد المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) بالإضافة إلى فئات المخاطر الأخرى مثل العقوبات، والمخاطر الجيوسياسية، والإعلاج المضلل، وغيرها.

ويتضمن ذلك مشكلات مثل سلامة ممارسات العمل والعمالة إلى جانب المعايير البيئية والأخلاقية ومعايير الاستدامة والتدبير المسؤول للمعادن.

تُمثل مدونة قواعد سلوك الموردين استكمالاً لمدونة قواعد سلوك الموظفين لدى e& التي جرى تحديثها في مطلع عام ٢٠٢٣. وتضمن مدونة قواعد سلوك الموردين التزام الموردين الدائم بمجموعة المعايير والقيم ذاتها والاتساق معها بهدف دعم المجتمعات التي نعمل بها وتقليل خطر صدور ممارسات غير أخلاقية أو غير قانونية على مستوى سلسلة التوريد بالمجموعة.

### العناية الواجبة في سلسلة التوريد

لحماية العلامة التجارية لمجموعة e& وسمعتها، فإننا نحرص على اتباع مجموعة شاملة من إجراءات التسجيل والاختيار والتكليف للموردين وإخضاعهم لإجراءات العناية الواجبة قبل إلحاقهم بشبكة مورديننا والتعامل معهم. وسنتعاون كذلك وتعاوناً وثيقاً مع مورديننا للتأكد من تلبيةهم لمتطلباتنا في عملياتهم التشغيلية وفي سلاسل التوريد لديهم.

في إطار اختيار المجموعة لشركائها التجاريين وإخضاعهم للمراجعة واعتمادهم ومراقبتهم، وضعت e& آلية تتسم بالكفاءة معنية بالتفاعل بين فرق المشتريات والامتثال والأنشطة التجارية حيث تُمثل تلك الآلية مكوناً أساسياً في جهود المجموعة لإدارة المخاطر التي تواجهها.

في سياق تقييمنا الحالي لمخاطر الموردين وإجراءات العناية الواجبة المجراة عليهم، فقد استعدتُ تقنية متقدمة لفحص تعود لمزود خدمة خارجي شهير على المستوى العالمي؛ حيث يخضع جميع الموردين المحتملين لإجراءات الفحص التي تشمل الفحص على مستوى مخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة. وتستعين المجموعة بهذا النظام المؤتمت لمراقبة جميع الموردين المسجلين وفحصهم بشكل يومي، وهو يزودها كذلك بنظرة متعمقة وبتنبهات إلى جانب القدرة على تتبع التحديثات والتغييرات المدخلة على البيانات الموجودة على قواعد البيانات العامة العالمية، بما في ذلك المعلومات بشأن القضايا والتغطية الإعلامية السلبية وغير ذلك من فئات المخاطر المحددة.

شهد عام ٢٠٢٣ تجهيزنا لما يقرب من مائة من المائة من الموردين لتقييم المخاطر وإجراء العناية الواجبة باستخدام تقنية الفحص المقدمة من الجهة الخارجية. وقد انطوى ذلك على إنفاق أكثر من ١٢ مليار درهم إماراتي على مستوى أمريكا الشمالية وأوروبا ومنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وآسيا.

عندما تكتشف تقنية الفحص التي نستعين بها وجود مورد ينطوي على مخاطر مرتفعة، فإننا نحرص على تخفيف المخاطر من خلال إحاطة الأمر بمزيد من الدراسة من خلال إجراء استبيانات العناية الواجبة. علاوة على ذلك، فإننا نحتفظ أيضاً بالحق في إخضاع مورديننا للتدقيق عملاً ببنود الامتثال التعاقدية المبرمة معهم.

خضع جميع الموردين الاستراتيجيين لدينا للتقييم حتى تاريخه. ورغم أن استخدام نظام التقييم لدينا يكون بشكل رئيسي في إطار عملياتنا التشغيلية بالإمارات العربية المتحدة، فقد خضع كذلك الموردون العالميون للتقييم. علاوة على ذلك، تستخدم شركتنا التابعة بأفغانستان النظام ذاته، وتنتقل إلى زيادة أوجه التكامل على مستوى المجموعة بمرور الوقت.

لا تتهاون e& مطلقاً مع مخالفات حقوق الإنسان على مستوى سلسلة التوريد لديها. وتحتفظ المجموعة بالحق في إنهاء العمل مع الموردين المخالفين لهذه السياسات وكذلك مع الموردين الذين لا يتخذون الإجراءات التصحيحية اللازمة في الفترة الزمنية المتفق عليها. لم يشهد عام ٢٠٢٣ إنهاء العمل مع أي موردين نتيجة للتأثير بشكل سلبي على البيئة أو المجتمع.

### برنامج القيمة الوطنية المضافة

تماشياً مع برنامج الحكومة الاتحادية بدولة الإمارات العربية المتحدة الذي يستهدف تعزيز مستوى الأداء الاقتصادي ودعم الصناعات المحلية من خلال إعادة توجيه نسب أعلى من الإنفاق العام نحو الاقتصاد الوطني، حرصت المجموعة كذلك على تقييم القيمة المحلية للموردين التي تُمثل حضورهم على مستوى الإمارات العربية المتحدة. ولم يكن هذا الأمر بجديد، فقد شهد عام ٢٠٢٣ تطوير وزارة الصناعة والتكنولوجيا المتقدمة لمعيار القيمة الوطنية المضافة الخضراء (green ICV) بهدف مكافأة الموردين الذين يلتزمون بالممارسات البيئية. وقد كانت e& أول شركة بدولة الإمارات تعتمد إجراءات التقييم وفق هذا المعيار.

### تقييم مستوى الأداء والإشادة به

يتخطى التزامنا بالاستدامة مجرد الاعتراف بأهميتها، فهو يمتد ليشمل الإشادة بالموردين أصحاب مستويات الأداء العالية في هذا المجال ومكافأتهم على ذلك. ومن هذا المنطلق، تعقد المجموعة حفلاً خاصاً لتوزيع الجوائز مُصمماً حصرياً لشركائنا الأعزاء تؤكد من خلاله على تقديرها لجميع الجهات المتعاونة معها باعتبارهم شركاء أساسيين في نجاحنا المشترك. ويرتبط هذا الحفل على مستويات عدة بتقييمات الأداء حيث يسلط الضوء على تقديرنا العميق للمساهمات المؤثرة التي يبذلها الموردون نحو تحقيق أهدافنا المرتبطة بالاستدامة.

وعلى صعيد التكريمات الشخصية، حصلت e& على جائزتين من جوائز مؤتمر CIPS الشرق الأوسط لتميزها في مجال المشتريات وسلاسل التوريد: أفضل برنامج للتحول في المشتريات وأفضل مشروع تدبير عالمي للموارد لهذا العام.

### تطلعاتنا للعام ٢٠٢٤

تزامناً مع مواصلة رحلتنا نحو إقامة سلاسل قيمة أكثر استدامة، يظل تركيزنا منصبا على تعزيز تكامل الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة وكذلك على التعاون مع الموردين وإدارة المخاطر. وسنستعين بالدروس المستفادة من هذه المناقشات في توجيه استراتيجياتنا المستقبلية لنضمن بقاء الاستدامة في قلب الممارسات الخاصة بسلاسل التوريد.

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١
١٣,٧٠٨	١٢,٩٣٢	١١,٧٠٠
٨١	٨٣	٨٦
٤٥٧	٣١٠	
١٠٠		
*١٠٠		
*١٠٠	لا تنطبق إجراءات التقييم لدينا تم إطلاقها في عام ٢٠٢٣	
*٨		
.		

# حقوق الإنسان

## تعريف الموضوع الجوهرى:

تُمثل حقوق الإنسان لدى e& حماية حقوق الإنسان وصون كرامته بالنسبة لهؤلاء المتأثرين بالأنشطة أو علاقات العمل الخاصة بنا، وذلك اتساقاً مع التشريعات واجبة التطبيق وتماشياً مع سياساتنا.

## سبب أهميته لمجموعة e&:

لا يُعد احترام حقوق أصحاب المصلحة وصونها مجرد التزام قانوني، بل هو التزام أخلاقي لمجموعة e&، وهو جزء أصيل من قيمنا الرئيسية ويعكس التزامنا بالتخلي بالمسؤولية في ممارسة الأعمال ومساهمتنا بشكل إيجابي في المجتمعات التي نخدمها من أجل اكتساب ثقتها واستصدار التراخيص اللازمة للعمل.

## نوع الأثر المتحقق:

تتضمن التأثيرات الإيجابية توفير مكان عمل يحتضن الجميع وتعزيز حقوق الإنسان على مستوى سلسلة التوريد فضلاً عن دعم المجتمعات المحلية والعملاء من خلال التمكين من الحصول بشكل غير مباشر على مجموعة محددة من الحقوق الأساسية عن طريق توفير القدرة على التواصل، وعلى النقيض، قد يُسفر ارتكاب مخالفات أو انتهاكات لحقوق الإنسان عن انخفاض ثقة أصحاب المصلحة والإضرار بسمعة المجموعة بما يؤثر على إجمالي أرباحها.

## الأثر على سلسلة القيمة:



## أصحاب المصلحة الأساسيون:



## نهجنا الإداري

تخضع جهودنا المبذولة في مجال حقوق الإنسان لكل من مدونة قواعد السلوك بالمجموعة ومدونة قواعد سلوك الموردين وبما يتوافق مع القوانين واجبة التطبيق.

وانطلاقاً من توقعنا على الميثاق العالمي للأمم المتحدة، فإننا نسعى لتعزيز مبادئنا المستقاة من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان وإعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ والحقوق الأساسية في العمل وإعلان ريو دي جانيرو المعني بالبيئة والتنمية واتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد.

## أبرز إنجازاتنا في عام ٢٠٢٣

أوردت GSMA في تقريرها لعام ٢٠١٩ بعنوان "مقدمة لحقوق الإنسان في قطاع خدمات الاتصالات المتنقلة" (An introduction to human rights for the mobile sector) قائمة حقوق الإنسان الهامة الأكثر ذكراً بين مقدمي خدمات الاتصالات المتنقلة:

- الخصوصية وحرية التعبير
- حقوق الأطفال وسلامتهم على الإنترنت
- عمل الأطفال
- العمل القسري والعبودية الحديثة والاتجار بالبشر
- معايير العمل الأخرى
- المعادن المؤججة للنزاع
- التأثيرات الواقعة على المجتمعات نتيجة إقامة البنى التحتية وصيانتها

تزامناً مع التطور الذي سيشهده برنامجنا المعني بحقوق الإنسان خلال عام ٢٠٢٤، فإننا نؤمن بأن إطار سياسة e& يُغطي حقوق الإنسان الأساسية.

تُعنى سياسة حماية البيانات لدى مجموعة e& الصادرة مؤخراً بشكل رئيسي بالتزامنا بمعاملة معلومات الموظفين والعملاء وأصحاب المصلحة وغيرهم من الجهات المعنية بأقصى درجات العناية والسرية، وهو الأمر الذي يتماشى تماماً مع معايير حماية البيانات المطبقة لدينا ومع قوانين خصوصية البيانات واجبة التطبيق.

علاوة على ذلك، تُمثل كل من مدونة قواعد السلوك ومدونة قواعد سلوك الموردين بالمجموعة الأسس التي نبنى عليها جهودنا في مجال حقوق الإنسان في إطار العمليات التشغيلية وسلسلة التوريد، فهي تُغطي عدم التمييز وتكافؤ الفرص، والعبودية الحديثة، وعمل الأطفال، والاتجار بالبشر، والتحرش، والصحة والسلامة، والسلوكيات المحترمة على وسائل التواصل الاجتماعي.

يغطي نطاق عمل المجموعة العديد من المناطق الجغرافية والأطر التنظيمية والسياسات المحلية، ومن ثم نحرص على الالتزام بالقوانين المعمول بها في كل سوق وبلد نمارس نشاطنا فيها، بما في ذلك تلك السياسات المعنية بحقوق الإنسان. هناك بعض الحقوق تعترف بها بعض البلدان بينما تكون غير معترف بها في بلدان أخرى. وهذا هو الوضع بالنسبة لبعض حقوق العمال، مثل الحرية النقابية والتفاوض الجماعي، التي تقرها في البلدان التي تعترف بها مثل باكستان ومصر.

واستباقاً لعملنا على صعيد السياسات، فقد حرصنا كذلك على صقل إجراءات العناية الواجبة لدينا على مختلف جوانب عملنا المؤسسي؛ وقد ظهر

ذلك في عملياتنا الأولية متمثلاً في إطلاقنا لتقييم الموردين من خلال آليتنا لإدارة المخاطر المتعلقة بالأطراف الخارجية بما يُغطي المخاطر المجتمعية.

تتعاون فرق المشتريات والامتثال والأعمال لدينا لضمان سير عمليات اختيار شركاء الأعمال ومراجعتهم وإخضاعهم لتقييمات مخاطر الموردين القياسية وإجراءات العناية الواجبة واعتمادهم ومراقبتهم بما يتماشى مع عمليات إدارة المخاطر القائمة لدينا.

تنتهج e& سياسة من عدم التهاون مع المخالفات المرتبطة بحقوق الإنسان التي تقع في سلسلة التوريد. ونحتفظ بالحق في إنهاء علاقات العمل مع الموردين المخالفين لهذه السياسات وكذلك مع الموردين الذين لا يتخذون الإجراءات التصحيحية اللازمة خلال الإطار الزمني المتفق عليه.

وعلى صعيد العمليات النهائية على الجانب الآخر من سلسلة التوريد، فقد اعتمدنا إجراءات معنية بالعناية الواجبة مرتبطة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة على مستوى أنشطتنا المرتبطة بالاندماج والاستحواذ تتضمن القضايا المرتبطة بحقوق الإنسان. ورغم أن هذه الإجراءات لا تزال في مراحلها الأولى، فسنحرص على تعزيز هذه الإجراءات في عام ٢٠٢٤ عملاً بالدروس المستفادة إلى الآن.

## تطلعاتنا للعام ٢٠٢٤

تزامناً مع عملنا على ترسيخ الاستدامة المؤسسية على جميع المستويات بالمجموعة، فإننا نحمل على عاتقنا الالتزام بتطوير جدول أعمالنا المعني بحقوق الإنسان. ونستهدف في عام ٢٠٢٤ إطلاق برنامج معني بحقوق الإنسان يتماشى مع المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان.

# التسويق المسؤول

## تعريف الموضوع الجوهرى:

ينبع التسويق المسؤول من التزامنا بتوفير تجارب استثنائية عبر مجموعة متنوعة من الخدمات التي يتم طرحها وتسويقها بطريقة عادلة وأخلاقية، وذلك بما يتماشى مع المعايير المعمول بها. ويعد هذا الالتزام محورياً في تعزيز العلاقات طويلة الأجل والحفاظ على سمعتنا.

## سبب أهميته لمجموعة e&:

يعد التسويق المسؤول أمراً بالغ الأهمية بالنسبة لمجموعة e& لأنه يؤثر بشكل مباشر على ولاء العملاء تجاه العلامة التجارية والقدرة على الاحتفاظ بالعملاء والمزايا التنافسية. فهو بمثابة مؤثر أداء أساسي لنجاح e& في تلبية توقعات العملاء.

## نوع الأثر المتحقق:

تتضمن النتائج الإيجابية زيادة معدلات ولاء العملاء والثناء الحسن من جانب العملاء، في حين تشمل التأثيرات السلبية عدم رضا العملاء وانخفاض معدلات ولائهم والإضرار المحتمل بالعلامة التجارية. وتكمن فرصتنا في تعزيز رضا العملاء لزيادة معدلات الولاء ونمو حجم الأعمال، في حين يكمن الخطر في غض الطرف عن مثل هذه الأمور، لما يترتب عليه من إلحاق الضرر بالعلامة التجارية.

## الأثر على سلسلة القيمة:



## أصحاب المصلحة الأساسيون:



## نهجنا الإداري

يعد كسب ثقة عملائنا والحفاظ عليها أمراً حيوياً لنجاح أعمال e&، لذلك نسعى للقيام بذلك بالطريقة الصحيحة. علاوة على ذلك، يشكل المنتج والخدمة حجر الزاوية في نهجنا الذي يركز على العملاء، فضلاً عن التواصل الشفاف والعدل ومنح عملائنا فرصة التعبير عن رأيهم بشأن منتجاتنا وخدماتنا. وتختلف هذه الأمور في طبيعتها عبر شركائنا العاملة تبعاً لظروف السوق وقطاعات الأعمال والعملاء والقوانين والمعايير المحلية لكل شركة منها. لكننا نركز هنا على عمليات وإنجازات أعمالنا في دولة الإمارات العربية المتحدة.

## أبرز إنجازاتنا خلال عام ٢٠٢٣

للتأكد من أن ما نطرحه من منتجات وخدمات يلبي احتياجات عملائنا، يعمل فريق تسويق المنتجات والقطاعات بشكل مستمر على تحليل اتجاهات سوق الاتصالات العالمية وسلوك استخدام العملاء ودراسات تحليل أداء المبيعات لتقديم مزايا جديدة وإدخال التحسينات اللازمة على المزايا القائمة. كما يخضع موظفو المبيعات في الخطوط الأمامية لتدريب دوري لضمان اتباع أفضل الممارسات وتنفيذها.

لقد قامت e& الإمارات بوضع نظام لإدارة ملاحظات العملاء تحت اسم "CX Change Factory"، يتتبع ويراقب تجربة العملاء ورضاهم عبر جميع نقاط الاتصال، بما في ذلك خدمة العملاء ومبيعات التجزئة والتطبيقات الرقمية والموقع الإلكتروني، فضلاً عن الأداء الفني. ويتم جمع ملاحظات العملاء من خلال الرسائل النصية القصيرة أو البريد الإلكتروني أو نافذة الاستبيان على الموقع الإلكتروني. ويمكن لجميع العملاء إرسال ملاحظاتهم حول علاقتهم معنا، إلى جانب التعليقات والتوصيات العامة، حتى تتمكن من تحسين وتلبية توقعات عملائنا.

إن موظفي e& الذين يتعاملون مع العملاء، بما في ذلك موظفي المبيعات، لا يخضعون للتدريب على معرفة احتياجات العملاء ومتطلباتهم وحسب، بل يتم تزويدهم أيضاً بأدوات مدعومة بالذكاء الاصطناعي توصي بالمنتجات والعروض والخدمات الأكثر ملاءمة للعملاء، بما يوفر تجارب فريدة وشخصية للعملاء.

## مؤشرات أدائنا

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١
٤١١,٧٥٢	*٥٣٤,٧٩٧	٧٦٢,٨٧٦
٩٤	٩٧	٩٦
**٧٣	٨٧	٨٥

\* تم تحديث بيانات عام ٢٠٢٢ لتتضمن بيانات السنة كاملة

\*\* تم تغيير منهجية قياس معامل حل المكالمات الأولى ولا يمكن مقارنتها بالسنوات السابقة

## برنامج التسوق الخفي

يعد برنامج التسوق الخفي بمثابة خطة تحسين مستمر لتعزيز تجربة عملاء e& من خلال تقييم رحلة العميل بأكملها، بما في ذلك تقييم جودة المنتجات والخدمات والمرافق والعمليات عبر جميع وسائل الاتصال مع العملاء (سواء القنوات المباشرة أو غير المباشرة أو خدمة العملاء).

ويقوم المتسوق الخفي، الذي يكون غير معروف لدى موظفينا، بزيارة منافذ e& لتقييم الأداء من خلال مدى التزام الموظفين بإرشادات e& الخاصة برحلة العملاء. يتيح لنا التسوق الخفي فهم احتياجات عملائنا بشكل أفضل وتلبية توقعاتهم. وقد تحسنت درجة التزام الموظفين حسب نتائج برنامج التسوق الخفي لعام ٢٠٢٣ بنسبة ٢٪ مقارنة بعام ٢٠٢٢، مدفوعة بشكل أساسي بالتصميم الداخلي والخارجي للمنافذ، وسلوك الموظفين وإلمامهم بالمنتجات فضلاً عن مهاراتهم في مجال البيع. تجدر الإشارة إلى أن برنامج التسوق الخفي يتبع مجموعة محددة مسبقاً من الأهداف الخاصة بتعزيز تجربة العملاء. كما يهدف البرنامج إلى إدخال تحسينات مستمرة لتعزيز تجربة عملاء e&.

تتم طرق مختلفة لقياس رضا العملاء:

- معدل رضا العملاء عن البيع بالتجزئة؛ حيث يقاس معدل رضا العملاء عبر منافذ البيع بالتجزئة لدى e&.
- معدل حل مشاكل العملاء من المكالمات الأولى، والذي يعكس جودة وكفاءة مركز الاتصال لدينا.
- نسبة شكاوى العملاء التي تم حلها إلى إجمالي الشكاوى المستلمة.

## الاستماع لعملائنا

يمكن للعملاء التعبير عن مخاوفهم أو تقديم شكاواهم عبر قنوات الاتصال الرقمية والتقليدية المتعددة التي تناسب مختلف تفضيلاتهم الشخصية. وتشمل تلك القنوات البيع بالتجزئة والمكالمات الصوتية الواردة والقنوات غير الصوتية. كما يتم تصنيف الشكاوى إلى ثلاث فئات: الشكاوى الفنية، وشكاوى الفواتير، وشكاوى خدمة العملاء. ويتم اتباع إجراءات تشغيلية موحدة مع كل فئة بما يتناسب مع طبيعة المشكلة. وفي جميع الأحوال، يتم إخطار العميل بنتائج دراسة شكواه، ولا يتم إغلاق الشكاوى في نظام متابعة الشكاوى لدينا إلا بعد التأكد من رضا العميل.

## جودة المنتجات والخدمات

إننا نسعى دائماً لإدخال تحسينات في شبكة e&، وذلك للالتزام بأعلى معايير الخدمة والجودة. وفي سبيل استيعاب قاعدة العملاء المتنامية، قامت المجموعة بإنشاء محطة رئيسية جديدة، وإدخال المزيد من التقنيات المتقدمة، وزيادة سعة الشبكة.

يعتبر نظام إدارة الجودة العمود الفقري لجميع أنظمة الإدارة الأخرى. وعليه، قامت e& بإنشاء وتطبيق نظام إدارة الجودة الخاص بها بما يتماشى مع المعيار الدولي ISO ٩٠٠١:٢٠١٥، والذي يغطي اعتباراً من ديسمبر ٢٠٢٣ ما يقرب من ٥٠٪ من برامج شهادات e&. وقد نجح نظام إدارة تحسين الأداء وضمان الجودة لدى e& في الحصول على شهادة أنظمة إدارة الجودة (ISO ٩٠٠١:٢٠١٥). كما حصلت e& أيضاً على شهادة نظام إدارة جودة الاتصالات (TL ٩٠٠٠) التي تعد امتداداً متميزاً لشهادة ISO ٩٠٠١:٢٠١٥؛ حيث تغطي المعايير العالمية لجودة سلسلة التوريد في قطاع الاتصالات.

علاوة على ذلك، حصلت e& على اعتماد SAP للبنية التحتية والخدمات السحابية. كما حصل نظام إدارة أمن المعلومات الخاص بوحدة أعمال تكنولوجيا المعلومات لدى e& على شهادة الأيزو ISO ٢٠١٣:٢٧٠١. وتلتزم المجموعة أيضاً بتطبيق معيار أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع (PCI DSS) في مراكز البيانات الخاصة بها إلى جانب بوابة الدفع الإلكترونية وأجهزة الدفع ونظام الرد الآلي التفاعلي (IVR) وخدمات المساعدة الذاتية (SAS) الخاصة باتصالات. وقد حصلنا أيضاً على شهادة ISO ٢٠١٨-٢٠٠١:٢٠١٨ لأنظمة إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. في الوقت نفسه، حصلت مراكز البيانات لدى e& على الشهادة الذهبية في مجال الاستدامة التشغيلية من المستوى الثالث.

تجدر الإشارة إلى أن e& لديها مركز عمليات خدمات (SOC) متطور، إلى جانب مركز موحّد لعمليات الشبكة (UNOC) يرصد خدمات الاتصالات المقدمة للعملاء إلى جانب البنية التحتية الأساسية، كما يوفر حلولاً فورية في حال انقطاع الخدمة أو انخفاض مستواها.

## تطلعاتنا للعام ٢٠٢٤

تخطط e& خلال عام ٢٠٢٤ لوضع سياسة تسويق مسؤولة وتعميمها على مستوى المجموعة، بحيث ترسم السياسة إطاراً لنهجنا تجاه ممارسات التسويق العادلة والأخلاقية، فضلاً عن مواصلة تطوير تقاريرنا حول هذه الممارسات.



# الابتكار الرقمي

## تعريف الموضوع الجوهرى:

يشمل الابتكار الرقمي في e& الاستخدام الاستراتيجي للتقنيات والعمليات والحلول الرقمية وتحسينها بهدف تعزيز الكفاءة التشغيلية ورفع مستوى تجربة العملاء والأداء العام للأعمال.

## سبب أهميته لمجموعة e&:

يعد الابتكار الرقمي أمراً أساسياً لتطور e&؛ حيث يضمن الملاءمة والقدرة التنافسية في القطاع التكنولوجي سريع التطور. إن الابتكار يتيح لنا القدرة على تلبية التوقعات المتطورة للعملاء وتعزيز الكفاءة التشغيلية والمساهمة في وضع خطة أوسع للتحويل الرقمي.

## نوع الأثر المتحقق:

يمثل الابتكار الرقمي فرصة لمجموعة e& للتميز عن منافسيها وتنمية قاعدة عملائها بما يؤدي في النهاية إلى زيادة حجم أعمالها.

## الأثر على سلسلة القيمة:



خدمة العملاء والتواصل معهم  
العمليات اليومية  
التعاملات مع الموردين

## أصحاب المصلحة الأساسيون:



الموظفون  
العملاء  
الحكومات  
المجتمعات المحلية  
المجتمع المدني  
الجهات التنظيمية  
شركاء الأعمال



## نهجنا الإداري

تبنى e& نهجاً لا مركزياً فيما يتعلق بإدارة الابتكار؛ حيث يتمتع كل قطاع أعمال وشركة عاملة بمسارات وعمليات محددة في مجال تطوير الابتكار. وقد يعني هذا، في بعض الحالات، الاستفادة من ملاحظات العملاء لتقديم خدمات ومنتجات محسنة أو جديدة، بينما في حالات أخرى قد يعني ذلك الاستحواذ على أعمال أو حلول جديدة بهدف الاستفادة من ابتكاراتها.

## أبرز إنجازاتنا خلال عام ٢٠٢٣

### عمليات الاستحواذ الاستراتيجية والطفرات التكنولوجية

حققت e& في عام ٢٠٢٣ إنجازات رئيسية في مجال الابتكار الرقمي، تضمن أبرزها الاستحواذ على حصة أغلبية في مجموعة PPF للاتصالات، والاستثمار في فودافون، وإطلاق (EASE) وهو أول متجر ذاتي مدعوم بتقنية الذكاء الاصطناعي في قطاع الاتصالات على مستوى العالم. لقد عززنا مكانتنا كمجموعة عالمية للتكنولوجيا من خلال استحواذ شركة الاتصالات الباكستانية (PTCL) على ١٠٪ من أسهم شركة تليانور باكستان، وهو ما أتاح لنا إمكانية توسيع قاعدة العملاء وتسارع عمليات الاستثمار في البنية التحتية للشبكة والتقنيات الرقمية.

لقد أظهر توسعنا في قطاعات جديدة، بما في ذلك شبكات شحن السيارات الكهربائية والترفيه، التزامنا المستمر بالابتكار. وفي الوقت نفسه، حققت عمليات e& في الإمارات العربية المتحدة إنجازاً بارزاً بنجاح التجربة الأولى في العالم لتكنولوجيا ١,٦ تيرابايت في الثانية لكل طول موجي على شبكة نقل البيانات (OTN). الأمر الذي يؤهلنا لاستخدام منصة شبكة ١,٠T، التي تدعم مبادرة ١٠ جيجابايت في دولة الإمارات العربية المتحدة. كما يؤكد التعاون مع شركة "هاواي تكنولوجيز" الرائدة عالمياً في تقنية المعلومات والاتصالات التزامنا بتوفير بنية تحتية متقدمة للشبكات في دولة الإمارات العربية المتحدة.

## الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة والاستدامة تحتل الصدارة

نظراً لأن الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة والاستدامة أصبحت في مقدمة الأولويات، فقد شاركت e& بقوة في مؤتمر الأطراف (COP28)، وذلك بهدف تحقيق صافي انبعاثات صفري عبر عملياتنا بحلول عام ٢٠٤٠. إن إطلاق مواقع شبكة الجيل الخامس بصفر انبعاثات كربونية بتقنية ماسيف ميمو (Massive MIMO) التي تعد الأولى من نوعها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، والحصول على أول قرض أخضر والتحول إلى استخدام السيارات الكهربائية، ومواصلة تطوير خدماتنا في مجال الاستدامة مدعومة بالتكنولوجيا المعتمدة على الذكاء الاصطناعي تؤكد جميعها التزامنا بالمسؤولية البيئية.

## الشراكات والتقدير

حظيت جهودنا بتقدير كبير في عام ٢٠٢٣، بدءاً من تكريم المجموعة باعتبارها محفظة العلامات التجارية الأعلى قيمة في قطاع الاتصالات في منطقة الشرق الأوسط وإفريقيا، ووصولاً إلى الحصول على شهادة المستوى الرابع من الرابطة العالمية للمحطات الأرضية. إن الحصول على جوائز مرموقة مثل جوائز كاربير كومبوني تي العالمية، وجوائز دول مجلس التعاون الخليجي للموارد البشرية، وجوائز ALB للتميز القانوني في الشرق الأوسط، وجوائز جمعية علاقات المستثمرين في الشرق الأوسط، يسلط الضوء على ريادتنا في قطاع الاتصالات.

## تطلعاتنا للعام ٢٠٢٤

بينما نتطلع إلى عام ٢٠٢٤ بتفاؤل وشغف، فإننا نتقدم بالشكر الجزيل للمستثمرين وشركاء الأعمال وفريق e& الذي يضم ما يقرب من ٥٨,٠٠٠ موظف. فمساهماتهم المستمرة بالغة القيمة تواصل دفع مسيرتنا نحو الابتكار الرقمي والاستدامة والتأثير الإيجابي على المجتمع.

# توفر الشبكة

## تعريف الموضوع الجوهرى:

يعد توفر الشبكة بنياً حاسماً ضمن قائمة الأولويات الجوهرية لدى e&. إن ضمان مرونة واستدامة بنيتنا التحتية الرقمية ينسجم بشكل مباشر مع التزامنا بتوفير خدمات لا يشوبها انقطاع، فضلاً عن الوفاء بمتطلباتنا التنظيمية، وتلبية توقعات عملائنا، والمساهمة في مبادرات التحول الرقمي بنطاقها الأوسع.

## سبب أهميته لمجموعة e&:

في عالم تزداد فيه أهمية الاتصالات على نحو مستمر، تعد مرونة البنية التحتية الرقمية واستدامتها أمراً بالغ الأهمية بالنسبة لمجموعة e&. وهو ما يتماشى مع التزامنا بتقديم خدمات دون انقطاع، وتلبية توقعات العملاء والمساهمة في التحول الرقمي على نطاق أوسع.

## نوع الأثر المتحقق:

نظراً للتأثير المباشر على أداء وموثوقية الخدمات الرقمية، فإن التأثير يكون فعلياً. إن توفر الشبكة يعكس نتائج إيجابية، مثل تحسين مستوى رضا العملاء، كما يُظهر أيضاً أي سلبيات محتملة، مثل انقطاع الخدمة.

## الأثر على سلسلة القيمة:



## أصحاب المصلحة الأساسيون:



## نهجنا الإداري

تدير المجموعة أعمال الاتصالات في بيئة شديدة التنظيم، والتي يمكن أن تختلف باختلاف البلدان التي نعمل فيها. وتتضمن هيكل الحوكمة لدينا تحديداً واضحاً للمسؤوليات، والامتثال للوائح المعمول بها، والالتزام بمعايير الصناعة والمراقبة المستمرة لتحديد التحديات المحتملة ومعالجتها على الفور، لضمان موثوقية واستدامة بنيتنا التحتية الرقمية.

تقوم e& بتطبيق تدابير وضوابط في دولة الإمارات العربية المتحدة للتأكد من أنها تلتزم بكافة القوانين والقواعد واللوائح التي تشكل جزءاً من الإطار التنظيمي لقطاع الاتصالات في الدولة.

يتمثل هدفنا الدائم في التأكد من أن موظفي e& في جميع الإدارات على دراية بالمتطلبات التنظيمية لهيئة تنظيم الاتصالات والحوكمة الرقمية (TDRA) وأنهم ملتزمون بها. ويمكن للموظفين الإبلاغ عن أي انتهاكات محتملة لتلك المتطلبات في إطار التدابير والضوابط الموضوعية لذلك. من هذا المنطلق، تتعاون الأقسام التنظيمية والتجارية لدى e& بشكل مستمر مع فرق من مختلف الإدارات تُعنى بتحقيق الالتزام المستمر بمتطلبات الالتزام التنظيمية حسب الإطار التنظيمي للاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة.

## مؤشرات أدائنا

٢٠٢٣	
١٧٠<	إجمالي المشتركين بالمليون (المجموعة)
١٤,٢	إجمالي المشتركين بالمليون (الإمارات العربية المتحدة)
١٢,٦	عدد المشتركين بالمليون في الخدمات اللاسلكية (الإمارات العربية المتحدة)
٠,٣	عدد المشتركين بالمليون في الخدمات السلكية (الإمارات العربية المتحدة)
١,٤	عدد المشتركين بالمليون في خدمات النطاق العريض (الإمارات العربية المتحدة)
٣١٣	شبكة الهاتف المحمول الرائدة، سرعات التنزيل (ميجابايت في الثانية، عمليات الإمارات العربية المتحدة)
٩٩<	تغطية 5G في الإمارات العربية المتحدة (% من السكان)
٩٨	نسبة اختراق الألياف البصرية إلى المنازل في الإمارات%



## أبرز إنجازاتنا خلال عام ٢٠٢٣

تفخر e& بمسيرتها الحافلة بالريادة والإنجازات الاستثنائية فقد كانت دائماً سباقة في تشغيل وتوظيف أحدث التقنيات المتطورة، بما في ذلك شبكات الجيل الثاني والجيل الثالث والجيل الرابع والجيل الخامس. ومن الجدير بالذكر أننا اضطلعنا بدور رائد في إطلاق أول شبكة نطاق عريض في الشرق الأوسط، وهو ما ساهم بفعالية في تطور قطاع الاتصال الرقمي. إن الالتزام بالتقدم التكنولوجي قد جعل من e& لاعباً رئيسياً في القطاع الرقمي الديناميكي.

عداوة على ذلك، فإن تلبية الطلب المتزايد على الاتصالات السلسلة لا يزال يمثل تحدياً مستمراً، وهو ما تتعامل معه e& من خلال توفير أحدث التقنيات في مجال الشبكات. كما أن ضمان الاستدامة البيئية للبنية التحتية للشبكة يعد نقطة محورية، وهو ما يدفع e& إلى معالجة هذه المخاوف بشكل فعال من خلال تنفيذ مواقع محايدة كربونياً لشبكات الوصول الراديوي من الجيل الخامس، وذلك حسبما تم عرضه خلال مؤتمر الأطراف (COP28) في دولة الإمارات العربية المتحدة.

وفي ظل هذه الإنجازات والتحديات، حافظت e& على حضورها البارز في المناقشات الخاصة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي وتنظيمه. كما أكدت المجموعة خلال المشاركات الأخيرة على العوامل الحاسمة المحورية للذكاء الاصطناعي، مثل الاتصال والوصول إلى مساحة تخزين كبيرة

للبيانات وقوة الحوسبة الهائلة وضرورة استخدام الطاقة المستدامة. ويتماشى هذا الالتزام مع رؤية e& الأوسع للاستخدام المسؤول والتطلي للتكنولوجيا.

وقد شهدت خصبة الاتصال، باعتبارها حجر الزاوية في الذكاء الاصطناعي، تقدماً ملحوظاً في الأسواق المتقدمة مثل دولة الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية، كما تسهم e& بشكل فعال في مجال الاتصالات في الأسواق الناشئة.

## تطلعاتنا للعام ٢٠٢٤

بينما تتغلب e& على هذه التحديات وتبني على إنجازاتها، فإن المجموعة تظل ملتزمة بتشكيل مستقبل إيجابي.

## التطلع نحو المستقبل



تتحول e& من التواجد الإقليمي إلى التواجد العالمي. من هذا المنطلق، نسعى لإنشاء مستقبل رقمي من خلال تمكين المجتمعات الرقمية باستخدام شبكاتنا ومنتجاتنا. وقد شكل عام ٢٠٢٣ محطة مهمة على طريق تحقيق رؤيتنا الطموحة؛ حيث نجحنا في توسيع آفاق أعمالنا من خلال عدد من الشراكات وعمليات الاستحواذ التجارية الرائدة في مناطق أوروبا والشرق الأوسط وآسيا، بينما نستثمر في الوقت نفسه في بعض الشركات الناشئة الواعدة.

ولكي تتمكن e& من تحويل هذه الرؤية إلى حقيقة، يجب أن تصبح المجموعة رائدة في مجال الاستدامة. وفي سبيل تحقيق هذه الغاية، تطمح المجموعة في أن تصبح رائداً إقليمياً، وأن تكون مع الوقت ذات تأثير ملحوظ على الساحة الدولية.

اتخذنا في عام ٢٠٢٣ بعض الخطوات الكبيرة، بما في ذلك تعيين فريق مخصص للاستدامة، ووضع إجراءات وإرشادات مناسبة للحوكمة، واغتنام فرصة مؤتمر الأطراف (COP28) لتقديم التزامات طموحة معتمدة خارجياً تجاه كوكبنا، بالإضافة إلى توقعات مستقبلية جديدة بشأن معلوماتنا غير المالية حسبما هو موضح في هذا التقرير.

وسوف نواصل خلال عام ٢٠٢٤ بناء برنامج الاستدامة عبر المجموعة بأكملها. كما سنقوم بنشر خطة التحول المناخي، وتنفيذ مشروع "Project Life"، ودمج برنامج المشتريات المستدامة لدينا، وتحديث أهداف التنوع والإعلان عن خطط جديدة لبرامج المساواة والشمول. علاوة على ذلك، سنقوم بإجراء تغييرات لتحسين أهمية وجودة

بياناتنا غير المالية مع سعينا لمواءمة هذه البيانات مع نطاق وجودة بياناتنا المالية.

وانطلاقاً من نطاق الحضور الجغرافي الواسع لمجموعة e& وخبرتها الكبيرة بالأسواق الناشئة وقدراتها العالمية في مجال الذكاء الاصطناعي والبنية التحتية الرقمية والأجهزة الذكية المتصلة بالشبكة، فسوف نقوم خلال عام ٢٠٢٤ بمراجعة استراتيجية الاستدامة لدينا بهدف إطلاق نهج جديد وطموح لعام ٢٠٣٠. إننا ندرك أن التحول الرقمي هو حجر الزاوية للحلول المطلوبة لمعالجة بعض المشاكل الأكثر إلحاحاً التي تواجهها البشرية. كما أننا نسعى لتحقيق أقصى فائدة من هذه الفرصة، وتقديم حلول نوعية، وبالتالي نصبح مع الوقت قوة معروفة عالمياً في عالم الاتصالات والتكنولوجيا انطلاقاً من التزاماتنا تجاه الاستدامة وما حققناه من أجلها.

نشكركم على قراءة هذا التقرير، ونوجه شكراً خاصاً لزملائنا المخلصين من جميع إدارات وأقسام وقطاعات المجموعة المعنيون بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة والاستدامة، والذين ساهموا بدورهم في تحقيق رؤيتنا.

أندرو دونيت  
نائب الرئيس الأول لشؤون الاستدامة



etisalat and

[eand.com](http://eand.com)