



الدليل الأخلاقي

مؤسستنا تتحرك

أنطوان فريرو
Antoine Frérot
الرئيس المدير العام
لشركة فيوليا



تحرص

مجموعة فيوليا، في كل مكان تتواجد فيه وبالانسجام مع الغرض من وجودها المعتمد في 18 أبريل 2019، على تعزيز القيم التي تختص بها والتشريعات الخاصة بكل بلد وقواعد السلوك التي شرعتها المنظمات الدولية، كما تحرص على تشجيع الانضمام إلى هذه القيم.

أيًا كان السياق الجغرافي وأيًا كان الوضع الاقتصادي والمالي، يجب أن نمارس مهنتنا

في إطار احترام اللوائح القومية والدولية وكذلك التوصيات ذات الصلة الصادرة عن المنظمات الدولية، ولاسيما في ما يتعلق باحترام المبادئ الأساسية وأخذ التنوع الثقافي بالاعتبار والمحافظة على البيئة.

يشكل هذا المستند مرجعاً للتصرف بالنسبة لجميع موظفي فيوليا، على جميع مستويات المؤسسة وفي جميع البلدان التي تعمل فيها، إذ أن ممارسة نشاطنا كمهنيين واحترام عملائنا وتحمل كل واحدة من مسؤولياتنا، تعني بكل بساطة ممارسة مهنتنا بشكل صحيح.

«يشكل هذا المستند مرجعاً للتصرف بالنسبة لجميع موظفي فيوليا.»

الفهرس

4	الغرض من وجودنا
6	قيمتنا
8	قواعد سلوكنا
11	أعمالنا
18	تنظيمنا

تمهيد

يرتدي

هذا الدليل الأخلاقي أهمية أساسية بالنسبة لفيوليا: فقد أرادت المجموعة من خلال هذه الأداة ترويج قيمها إن داخل المؤسسة أو إزاء أطرافها المعنية، أصحاب المصلحة، بالانسجام مع الغرض من وجودها.

ولأن قيم المجموعة تتمثل في قواعد السلوك كما في الأعمال، فالأمر يتعلق بإيجاد شروط الأخلاقيات في الممارسة اليومية، والتي تجعل منها فيوليا محور حوكمتها. شركة فيوليا مؤسسة فاعلة أخلاقية وهي خاضعة للمساءلة بهذه الصفة، والقيم التي تهاجر بها تساهم في توطيد شرعيتها كمؤسسة.

والدليل الأخلاقي، من خلال عرضه للقيم التي تريد فيوليا ترويجها داخل المؤسسة، يُشكل علامة ومعلماً من أجل تصرف أخلاقي. ولأنه أداة توجيه للتصرفات وأداة تماسك داخل الشركة، فهو يرمي أيضاً إلى إرساء علاقات ثقة مع الأطراف المعنية. فالقيم كما قواعد السلوك والأعمال الناتجة عنها جزء من مقتضى المطابقة الشامل الرامي إلى الوقاية من المخاطر القانونية ومخاطر الصيت والسمعة، والذي يُشكل بالنسبة لفيوليا، كما بالنسبة لأي شركة، رهاناً إستراتيجياً رئيسياً.

تمارس فيوليا نشاطها في مجالات الماء والنظافة والطاقة، وهي مجالات تقع في صميم رهانات التنمية.

وتساهم فيوليا، كون خدمات البيئة في قلب المهن التي تمارسها، في الحفاظ على البيئة كما في التنمية الاقتصادية، وتندرج ضمن

دينامية التقدم المستمر لصالح الإدارة المقتصد للموارد الطبيعية ومكافحة تغير المناخ والحد من التلوث والحفاظ على التنوع البيئي وتطويره وتحسين صحة السكان ورفاهيتهم.

إن فيوليا، بصفتها مجموعة يقع مركزها الرئيسي في فرنسا وتمارس نشاطاتها في العديد من البلدان، ووعياً منها بمسؤولياتها، تُشدّد على فرض التقيد بالقيم وقواعد السلوك المنصوص عنها أدناه، لدى موظفيها، كما تُشدّد على ترويجها لدى أطرافها المعنية الأخرى، ولاسيما عملائها ومورديها وسكان المناطق التي تمارس فيها نشاطاتها.

يرمي هذا الدليل، الذي يُدمج الأخلاقيات في حوكمة مؤسسة فيوليا، إلى احترام:

- القيم وقواعد السلوك التي تختص بها فيوليا؛
- المبادرات الدولية التي انضمت إليها المجموعة، ولاسيما الاتفاق العالمي للأمم المتحدة، والقانون الدولي المتعلق بحقوق الإنسان والمبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي للشركات المتعددة الجنسيات؛
- التشريعات المحلية في مجمل البلدان التي تتواجد فيها المجموعة.

في عالم معقد ومتعدد الثقافات ودائم التطور، يشكل هذا الدليل، الذي يضع أسس أخلاقيات مشتركة، معلماً بالنسبة لجميع الموظفين. ومن شأنه أن يتيح لهم أن يكونوا ضامني هذه القيم وأن يمارسوا مهماتهم وهم على أتم الوعي بحقوقهم كما بواجباتهم إزاء الشركة وأطرافها المعنية.



الغرض من وجودنا

وفاء لالتزامها بخدمة جميع أطرافها المعنية، أصحاب المصلحة، تبنت مجموعة فيوليا غرضاً من وجودها اعتمد من قبل مجلس إدارتها في 18 أبريل 2019. هو لا يقتصر على شعار فحسب بل يتجلى في نص بأكمله.

عرض

يتمثل الغرض من فيوليا في المساهمة في التطور البشري عن طريق الالتزام الصارم بأهداف التنمية المستدامة التي وضعتها الأمم المتحدة لتحقيق مستقبل أفضل وأكثر استدامة للجميع. وبالتالي انطلقا من هذه الهدف، حدّدت فيوليا لنفسها مهمّة «تزويد العالم بالموارد» بفضل شركة الخدمات البيئية التابعة لها.

ولدى فيوليا، نحن مقتنعون أن مواصلة التنمية البشرية تكون ممكنة فقط عندما يتم التصدي للقضايا الاقتصادية والاجتماعية والبيئية

باعتبارها مجموعة واحدة غير قابلة للتجزئة. فهذا الاعتقاد راسخ في تاريخ الشركة التي ما إن أسست في 1853 حتى أنارت الدرب بجعل الوصول إلى الماء الشروب عنصراً ضرورياً في الصحة العامة وجودة الحياة.

وفي إطار أعمالنا الحالية في مجالات الماء والنفائيات والطاقة، فإننا نقدم لعملائنا من القطاعين العام والخاص من كافة أنحاء العالم، حلولاً لتسهيل الحصول على الخدمات الضرورية والموارد الطبيعية، بطريقة تحفظ

وتستخدم وتعيد تدوير هذه الموارد الطبيعية بفعالية. يقع تحسين بصمتنا البيئية والبصمة البيئية لعملائنا في صميم شركتنا ونموذجها الاقتصادي.

إننا شركة تعمل محلياً وعالمياً وتتمتع بمهارة فنية هائلة ويد عاملة مؤهلة، وبالتالي يمتد التزامنا لفترة زمنية طويلة. نحن نضمن نتائج طويل الأجل لعملائنا عن طريق الاستفادة من خبرتنا العريقة وجودة خدماتنا وقدرتنا العالية على الابتكار.

وتعدّ شركتنا مجتمع عمل يجد فيه الفرد بالإضافة إلى الدخل واحترام صحته وسلامته، معنى للعمل الذي يؤديه والالتزام بمكافأة الإنجازات الجماعية والنتائج الشخصية.

وتتأكد فيوليا عن طريق التدريب من تطوير موظفيها لمهاراتهم، علماً أن أغلبيتهم الساحقة هم عمال يدويون وفنيون. تعتمد الشركة على روح المسؤولية لديهم واعتمادهم على الذات على كافة المستويات وفي كافة البلدان، وتكّس المساواة المهنية بين الرجال والنساء.

كما تعزّز فيوليا بشكل خاص الهيئات التمثيلية للعمال والحوار الاجتماعي بشكل يشجع الموظفين على اعتبار مشروعنا الجماعي بمثابة مشروعهم الخاص.

وحيثما تعمل، تمثل فيوليا للقوانين واللوائح التنظيمية السارية المفعول. كما أنها تطبق قواعد أخلاقية واسعة التوزيع، وهي تضم قيمها المتعلقة بالمسؤولية وروح الجماعة والاحترام والابتكار والتركيز على العملاء.

يكمن ازدهار فيوليا في المنفعة التي تقدمها لكل أصحاب المصلحة المعنيين بها

في المناطق المختلفة التي تعمل بها، سواء تعلق الأمر بالعملاء أو حاملي الأسهم أو الموظفين أو الموردين أو السكان الحاليين أو أجيال المستقبل. وبالتالي ينبغي تقييم أدائها بناءً على أبعاد متنوعة موافقة لأبعاد مختلف المجتمعات المعنية. تولي الشركة نفس الاهتمام وتطالب بنفس المعايير العالية لكل بعد من تلك الأبعاد.

وبهذه الطريقة، تحضّر فيوليا للمستقبل عن طريق حماية البيئة والاستجابة للاحتياجات البشرية الحيوية.

طرائق التنفيذ

يقوم مجلس الإدارة، الذي يأخذ هذا الغرض من الوجود في الاعتبار، بتقييم تنفيذه.

تقدم فيوليا تقارير سنوية عن أدائها متعدد الأبعاد من خلال سجل متابعة يجمع المؤشرات ذات الصلة حول استدامة نموذجها. وتسمح هذه المؤشرات بتقدير:

- الأداء الاقتصادي والمالي،
- الأداء البيئي،
- الأداء الاجتماعي،
- الأداء من حيث إرضاء العملاء،
- الأداء من حيث الأخلاقيات والامتثال.

يتم اختيار هذه المؤشرات عند تصميم كل خطوة استراتيجية جديدة وبما يتماشى مع أهدافها.

تقدم لجنة أصحاب المصلحة، المكونة من خبراء من المجتمع المدني وممثلي العملاء والموردين والموظفين والأجيال القادمة، المشورة لإدارة الشركة من أجل تحقيق الغرض من وجودها بالشكل الصحيح.



قيمتنا

إن القيم الأساسية لفيوليا، وهي المسؤولية والتضامن والاحترام والابتكار وحس العمل، تشكل قاعدة أداؤها الاقتصادي والاجتماعي والبيئي.

المسؤولية

في الخارج، إن فيوليا عازمة على المساهمة بشكل نشيط في بناء مجتمع ملتزم لمصلحة التنمية المستدامة. وبصفتها لاعبا مرجعياً في مجال الخدمات للبيئة، تُقّم المجموعة مسؤوليتها يومياً في سبيل المصلحة العامة، ولاسيما من أجل:

- تنمية متجانسة للمناطق والأراضي؛

- تحسين شروط حياة السكان المعنيين بنشاطاتها ومن أجل الحفاظ على البيئة، وهي قلب مهنتها.

وداخل الشركة، تُشدد فيوليا على حفز تنمية الكفاءات المهنية وتحسين شروط سلامة الأشخاص (الوقاية من حوادث العمل) والصحة في العمل، هذا إلى جانب سلامة مجمل العاملين والمنشآت التي تديرها المجموعة.

وبمقابل مسؤولية الشركة إزاء موظفيها، تنتظر فيوليا من كل فرد الأمانة التامة تجاه الشركة واحترام قيمها وقواعد السلوك الواردة في هذا الدليل.

يندرج عمل فيوليا في ديناميّة التقدّم المستمرّ بالنسبة لمجمل رهاناتها الرئيسية.

«المسؤولية تجاه المناطق والسكان والموظفين.»

التضامن

لدى فيوليا، التي أخذت على عاتقها مهمة «تزويد العالم بالموارد» وحيث تخدم النشاطات المصالح الجماعية والمتقاسمة، تنطبق هذه القيمة على العلاقات المعقودة مع مجمل الأطراف المعنية التي تحاول المجموعة العمل على تلاقي تطلعاتهم. وينعكس ذلك بنوع خاص على البحث عن حلول تتيح توفير خدمات أساسية للجميع، وهو ما تعتبره المجموعة واحدة من مسؤولياتها المجتمعية.

الاحترام

هذه القيمة هي دليل التصرفات الفرديّة للجميع داخل المجموعة وتتميّز باحترام الشرعيّة والقواعد الداخليّة للمجموعة واحترام الآخر القائم على المساواة المهنية والحرص على صيانة كرامة الموظفين. يقود احترام القانون إلى التذكير بقوة بالأهميّة التي توليها فيوليا للقواعد الأخلاقية المتعلقة بالنزاهة والاستقامة. هذه القواعد هي في أساس الحظر الجنائي للفساد في قانوننا كما في قوانين معظم البلدان الأجنبية.

الابتكار

وضعت فيوليا البحث والابتكار في صميم إستراتيجيتها، لكي تُعدّ حلولاً مستدامة في خدمة عملائها والبيئة والمجتمع. ويسمح الابتكار للمجموعة بأن تبحث عن فعالية وجودية دائمة التحسن لخدماتها.

حس العمل

تشجّع فيوليا قواعد الشفافية والأخلاق التي تسمح بأن تقيم مع عملائها علاقات ثقة دائمة أساسها النزاهة والاحترام المتبادل وعدم التمييز. تنصت فيوليا إلى عملائها وتحقق تطلعاتهم التقنيّة والاقتصاديّة والبيئيّة والمجتمعيّة إذ تقدّم لهم حلولاً ملائمة ومبتكرة.



قواعد سلوكنا

حدّدت فيوليا قواعد قابلة للتطبيق على جميع الموظفين وكلّ مستويات الشركة في ممارسة نشاطاتها.

احترام القوانين واللوائح

تشكّل المطابقة، بالنسبة لفيوليا، مستلزماً لا يمكن القفز عنه. وهي تنعكس في وضع هيئات وإجراءات تسمح بالكشف عن المخاطر القانونية عبر احترام المعايير الدولية والأوروبية والقومية القابلة للتطبيق على الشركة.

والمطابقة بعيدة عن أن تكون مجرد إكراه وتبيّن أنها أداة إدارة وتنمية داخلية للشركة؛ ولأنها عامل مساهمة، فهي تعزّز تماسك أعضائها حول ثقافة المطابقة التي تجعل من احترام المعايير

قيمة. ولهذا الغرض، تقوم المجموعة أيضاً بتوعية موظفيها على احترام التشريعات واللوائح المعمول بها.

مكافحة فساد موظفي القطاعين العام والخاص واستغلال النفوذ

فيوليا عازمة على مكافحة الفساد في جميع البلدان التي تنشط فيها المجموعة. وتمرّ هذه مكافحة عبر التوعية المنتظمة لموظفي المجموعة على احترام اللوائح التي تخضع لها

«المطابقة مستلزم لا يمكن القفز عنه.»

فيوليا، ولاسيما قانون 9 ديسمبر 2016 المعروفة باسم «قانون سابان الثاني» (loi Sapin II).

تحدّد مدوّنّة السلوك التي ينصّ عليها القانون المذكور أعلاه وتوضح التصرفات الواجب الامتناع عنها باعتبار أنها قد تشكّل وقائع رشوة أو استغلال نفوذ موصوفة.

وألية الإنذار المقرّرة في قانون سابان الثاني «والهادفة إلى أن تسمح بجمع التبليغات الصادرة عن الموظفين في ما يتعلّق بوجود تصرفات أو حالات منافية لأداب سلوك الشركة» تُدمج في الآلية العامة للإنذار الأخلاقي لشركة فيوليا كما هي محدّدة أدناه في الجزء «تطبيق قيم المجموعة وقواعد سلوكها».

آلية الإنذار هذه متاحة أيضاً للغير.

تفادي حالات تضارب المصالح

على الموظّفين أن يستيقوا أو يتداركوا أيّ وضع ينشأ عنه أو يمكن أن ينشأ عنه تضارب فعلي أو ظاهر بين مصالحهم الشخصية ومصالح المجموعة. تشمل المصلحة الشخصية للموظّف أيّ منفعة له أو لصالح أهله أو أصدقائه أو المقرّبين منه أو الأشخاص أو المنظمات الذين/التي له أو كان له معهم/معها علاقات أعمال أو مصاهرة. يولد تضارب المصالح عندما يكون من شأن مصلحة شخصية أن تؤثر على موظّف في قراراته وأن تزرع الشكّ حول ممارسته غير المتحيّزة لواجباته ومسئوليّاته المهنيّة.

«مكافحة الفساد في جميع البلدان التي تنشط فيها المجموعة.»

هكذا، فإن الحالات التالية تستوجب انتباهاً خاصاً: إذا كان موظف ما، أو أحد المقرّبين منه، يستفيد من منفعة، بما في ذلك الهدايا والدعوات، من قبل موظف عمومي أو عميل أو مورّد أو متعاقد من الباطن أو منافس، أو إذا أفاد موظف ما أحد المقرّبين منه من مثل هذه المنفعة؛ إذا كان يملك مساهمة أو وكالة أو مصالح مالية شخصية، مباشرة أو غير مباشرة، في شركة أو منظمة تُقيم المجموعة معها علاقات أعمال أو هي في موقع تنافس؛ إذا كان يقيم نشاطات خارجية مع هكذا شركة أو منظمة. عندما تراود الموظف تساؤلات حول إحدى هذه النقاط، عليه أن يستشير رؤسائه الذين سيتخذون القرارات المناسبة لتفادي هذا النوع من الأوضاع وضمان مصالح المجموعة.

بحكم الأهمية التي توليها فيوليا لمكافحة الفساد فقد جعلت دليل مكافحة الفساد الملحق الوحيد لدليل الأخلاقيات هذا.

الالتزامات الأخلاقية في المجالين المحاسبي والمالي

تعتبر فيوليا أن احترام موظفيها للقواعد الأخلاقية على الصعيد المالي، ولاسيما في مجال استخدام خبرتهم وأحكامهم التقويمية والأعمال التي تُطلب منهم، هو أمر أساسي. ولا يتعلق الموضوع هنا بتفادي الخطر الجنائي وحسب، بل أيضاً ضمان ثقة شركائها، وهو شرط ضروريّ لديمومتها.

السريّة

تبدل فيوليا جهودها لكي تفرّض، داخل المجموعة وفي مجال تنفيذ العقود، احترام السريّة في استعمال البيانات والمعلومات والمعرفة العملية وحقوق الملكية الفكرية والصناعية، وأسرار الأعمال، المرتبط بنشاطاتها.

السلامة

تجعل فيوليا من سلامة الأشخاص والأصول مسألة أولويّة. وتلتزم المجموعة، أينما كان في العالم، بوضع الوسائل التي تتيح تأمين حماية موظفيها في إطار مهامهم، وكذلك التدابير اللازمة لحماية مواقعها ومنشآتها وثروتها غير المادية. وفي السياق نفسه تولي المجموعة كلّ الحرص لتفادي المساس بصورتها وسمعتها.

قانون واجب اليقظة

وثمة شرط آخر ملزم لفيوليا ناتج عن قانون 28 مارس 2017 المتعلق بواجب اليقظة الواقع على عاتق الشركات الأم والشركات الامرة. وحرص المشرع في ذلك على مراعاة علاقة التبعية الاقتصادية التي قد تربط بين أصحاب المشاريع، وألا يكتفي بالاستقلالية القانونية التي تتسم بها الشركات. وعليه، فمن الممكن تحميل فيوليا المسؤولية المدنية، سواء تعلق الأمر بأنشطتها أو الأنشطة التي تشرف عليها بصورة مباشرة أو غير مباشرة، أو أنشطة المتعاقدين من الباطن أو الموردين المرتبطين بعلاقة تجارية قائمة.

وقد وضعت فيوليا، وفقاً للقانون، خطة لليقظة تشمل تدابير معقولة تسمح بتحديد المخاطر لتفادي الانتهاكات الجسيمة لحقوق الإنسان والحريات الأساسية وصحة وسلامة الأشخاص إضافة إلى البيئة.

تعد التدابير الواردة في خطة اليقظة، في معظمها، تعبيراً عن القيم التي تجسد، في هذا الدليل، المسؤولية الاجتماعية للشركات، مما يعزز تلك القيم ويفرض بالتالي على الجميع الامتثال لها بصورة صارمة.

ولأن آلية الإنذار وتلقي تنبيهات اليقظة ما هي إلا أداة للمبادئ الأخلاقية الواردة في هذا الدليل، فإن لجنة الأخلاقيات هي المتلقية لها في إطار الإنذار الأخلاقي فيوليا.



أعمالنا

تمثل الوحدات العملية للمجموعة مؤسّسة فيوليا وهي بهذه الصفة معنيّة باحترام القيم وتطبيق قواعد السلوك التي يعرضها هذا الدليل، إزاء جميع الأطراف المعنيّة (الموظفون والعملاء والمستفيدون من الخدمات وجيران المواقع والسلطات المحليّة المعنية والمنظمات غير الحكومية وممثلو المجتمع المدني وجمعيات المستهلكين وحماية البيئة...)

الموظفون

نساء ورجال في خدمة الامتياز الاجتماعي والبيئي والعمليّاتي

يرفع موظفونا كل يوم التحدّيات البيئية والحضرية لمجتمعاتنا وبينون نجاح مجموعتنا. ولذلك تحاول فيوليا جاهدة أن تتيح لهم تحقيق ذاتهم مهنيّاً وإنسانياً عن طريق تطوير نموذج اجتماعيّ عالي الأداء وطموح. شركة فيوليا حريصة على تأسيس عملها الاجتماعي على أربع ركائز جوهرية: الإنصاف والتضامن وقابلية استخدام الموظفين والوقاية على صعيدي الصحة والسلامة.

ضمان الإنصاف الاجتماعي في الشركة

تُشدّد فيوليا على إيجاد الظروف الكفيلة بتحسين معرفتها بما يقّمه كلّ موظف للشركة لكي تتيح لكلّ واحد تحسين أدائه. ويقيناً منها أن تنوّع موظفيها يشكّل ورقة رابحة أساسيّة لنجاح نشاطاتها، يهّم فيوليا أن تعرف جهود كلّ فرد وجدارته وأن تشاطر العاملين لديها مشروعها وقيمها لكي يشعروا أنهم أطراف معنيّون بأداء الشركة. فأن يشعر الموظف أنه مدمج ومحترم ومعامل بشكل منصف أمر أساسيّ لالتزام الموظفين يومياً في التوافق

«تنوّع موظفيها ورقة رابحة أساسيّة لنجاح نشاطات المجموعة.»

مع مبادئ تشجيع التنوّع وعدم التمييز ورفض أعمال المضايقة والتحرّش.

تعزيز التضامن

إن موظفي فيوليا، بحكم طبيعة مهنتهم، يساهمون بشكل نشط في تحسين شروط الرجال والنساء في المناطق التي تتواجد فيها المجموعة. وقد جعل فيوليا بشكل طبيعي من مسألة التضامن أحد المحاور الرئيسية لسياستها الاجتماعية في سائر أنحاء العالم.

إن تنمية الحوار الاجتماعي ودعم الموظّفين الأكثر ضعفاً والحرص على رفاهية كل فرد، كلها أمور تحتل مركزاً هاماً في إدارتها للموارد البشرية.

تطوير قابليّة توظيف العاملين

تصطحب فيوليا موظفيها في تنمية كفاءاتهم، لكنها تحثهم أيضاً على تبادل الآراء وعلى الابتكار ورفع التحدّيات المهنيّة. ففي شركة خدمات، تشكّل المعرفة العملية للموظفين أولى الثروات. وإرادة فيوليا في تحسين إدارة مواردها البشرية يوماً بعد يوم تدعمها سياسة نشطة للتدريب المهني ولاصطحاب مسيرتهم. والمقصود هنا دائماً مواكبة التطوّر المستمرّ لمهنتنا.

تسهر فيوليا على تشجيع مشاطرة الخبرة وتقتراح آفاقاً حافزة لموظفيها طوال مساره المهنيّ.

العمل في مجال الوقاية والصحة والسلامة

تحسّن فيوليا كلّ يوم سياسات الوقاية وتُشرك فيها على نحو وثيق الموظفين المضطلعين بالمسؤولية والشركاء الاجتماعيين (ممثلو النقابات وربّ العمل).

إن التزامنا، الذي يستند إلى المبادئ التوجيهية لمكتب العمل الدولي في مجال الصحة والسلامة، يركّز على قدرتنا على تصوّر حلول تزداد فعاليتها لتحسين شروط حياة موظفينا في العمل يومياً. تفادي حوادث العمل والأمراض المهنية، مساءلة المديرين، توعية الموظفين، احترام التوازن بين الحياة المهنية والحياة الخاصة، الخ، تُحدّد أفضل الممارسات لكي يتمّ تعميمها داخل المجموعة، ولاسيّما في إطار الأسبوع الدولي للصحة والسلامة الذي يُنظّم كلّ عام.

وتطبّق فيوليا، في ممارسة مهامها في سائر أنحاء العالم، الإجراءات الضرورية لسلامة موظفيها. وفي هذا الإطار، تقوم المجموعة، بالتعاون مع السلطات العامة، ومن خلال

إجراءاتها الداخلي الخاص بسلامة التنقلات، بتحديد المناطق والنشاطات المنطوية على مخاطر من أجل إعداد خريطة عمليات تُدمج، عندما يكون ذلك ضرورياً، التدابير الملائمة للوقاية والتدجّل.

العملاء والمستفيدين من الخدمات

إن فيوليا، في علاقاتها مع العملاء، تسهر في المقام الأوّل على احترام موجباتها القانونية والتعاقدية. وفي ما يتعدّى البُعد اللأحي، تلتزم المجموعة بأن تكون متنبّهة تماماً على تصوّر وتطبيق حلول تلبي احتياجات وتطلّعات عملائها من القطاعين العام والخاص، والمستفيدين من الخدمات الموكلة إليها.

وتحرص فيوليا بنوع خاص، بالارتباط مع عملائها وذوي الاختصاص، على تطوير عروض مُكيّفة تتيح تحسين حصول الجميع على الخدمات الأساسيّة. هذا وإن المحافظة على الأصول وحماية سلامتها هما ضمانة جودة خدمات المجموعة وأدائها.

«المساهمة بشكل نشط في بناء مجتمع ملتزم لصالح التنمية المستدامة.»

المورّدون ومقدّمو الخدمات

تحدّد فيوليا، في إطار احترام اللوائح المعمول بها، المعايير الموضوعيّة لاختيار مورّديها ومقدّمي الخدمات.

وترتكز هذه المعايير على أداء المورّدين كما تركز على احترامهم للقيم والقواعد الأخلاقية والتنمية المستدامة التي حدّدها المجموعة. ومن بين القيم الأساسيّة، المنصوص عنها في شرعة العلاقات مع المورّدين، والتي تتحكّم باختيار أولئك المورّدين، يرد بنوع خاص حظر العمل القسري أو عمل الأطفال.

تضع فيوليا في المقام الأوّل، في علاقاتها مع مورّديها ومقدّمي الخدمات لها وعملائها، مكافحة رشوة الموظفين في القطاعين العام والخاص. وتحرص فيوليا بنوع خاص على أن يتمكن موظفوها فقط، وبصفة استثنائية وباسمها، من تقديم أو تلقي دعوات وهدايا غير نقدية ومنخفضة القيمة. وفي حال الشك، تدعو موظفيها إلى استشارة رؤسائهم.

أخيراً، فإن فيوليا تحرص على احترام اللوائح التي تُنظّم التعاقد من الباطن واللجوء إلى شركات خارجية، ولاسيّما في مجال الصحة والسلامة. عندما تلجأ شركة فيوليا إلى خدمات وسيط تجاري، فهي تمثل لإجراء محدد وضعته المجموعة لتتأكد من نزاهته. ويتيح هذا الإجراء إقرار اختيار مقدّمي الخدمات والإشراف على مهمّتهم وأنعابهم وفق عقد نموذجي، كما يتيح التأكيد من الطابع الفعلي لخدماتهم وفق قواعد صارمة.

المجتمع

إدارة التأثيرات البيئية والوقاية من المخاطر والتربّية

تمتلك فيوليا، بفضل نشر نظامها الخاص بإدارة البيئة (SME)، أداة تهدف إلى الحدّ من البصمة البيئية لنشاطاتها أو نشاطات عملائها، وإلى درء المخاطر الصناعية والصحية والبيئية في المواقع وتقليصها.

وعلى نطاق أوسع، فإن مسألة تربية وتوعية موظفيها وعملائها على حماية البيئة والصحة تشكّل أولويّة من أولويّات المجموعة. وفي هذا الإطار، تقوم فيوليا بإعداد برامج محدّدة للتربية أو التوعية.

الحوار مع الأطراف المعنية

الإسهام بشكل نشط في بناء مجتمع ملتزم من أجل التنمية المستدامة ينطوي بالنسبة لفيوليا على محاورة مختلف أطرافها المعنية، ولاسيما السكّان المتواجدين في الأماكن التي تمارس فيها نشاطها أو المنظمات غير الحكومية أو ممثلي المجتمع المدني. وتحرص فيوليا بالتالي على مباشرة هذا الحوار من المستوى المحلي وحتى المستوى الدولي.

الرعاية

تدلّ عمليات الشراكة على التزام المجموعة الاقتصادي والاجتماعي والبيئي في المجتمع. وهي يشكّل وسيلة لتوطيد علاقات مع مجمل الأطراف المعنية قائمة على احترام القيم الأساسيّة، ضمن وجهة دعم تنمية المناطق وتحسينها.

والتزامات فيوليا في مجال الشراكة تتمّ بنوع خاص على شكل عمليّات رعاية تُدرس وتقرّر بمعرفة لجان خاصة وفق ممارسات جيّدة. ويتمّ إبراز أعمالها بمبادرات محلية على مستوى الكيانات العمليّاتية.

تقديم العون

أعمال المساعدة التضامنية التي تقوم بها فيوليا مجموعة بشكل أساسي ومنشقة داخل جمعيّة تابعة لشركة فيوليا، تدعم أعمالاً ذات منفعة عامة غير هادفة للربح، فتُساهم في مكافحة الإبعاد وفي حماية البيئة وذلك وفق ثلاثة مجالات تدخّل لها طابع الأولويّة:

- الحالات الإنسانية الملحة والمساعدة على التنمية من أجل الحصول على الماء وإدارة الطاقة ومعالجة النفايات؛
- الرابطة الاجتماعي والمواكبة حتى التوظيف؛
- حماية البيئة والتنوّع الحيويّ.

المساهمون والمستثمرون

الحوكمة والأخلاقيات المالية والمطابقة مع قواعد البورصة الفرنسية

إن فيوليا، بصفتها شركة مسجّرة في أسواق الأسهم، تنتسب إلى مدوّنة حوكمة الشركات الصادرة عن الجمعية الفرنسية للشركات الخاصّة وحرّكة شركات فرنسا (AFEP/MEDEF) التي توضح المبادئ التي تُنظّم تشكيل وطريقة سير عمل مجلس الإدارة ولجانه (ومنها لجنة الحسابات والمراجعة)، ومكافآت القياديين والمدبرين وأعضاء مجلس الإدارة وكذلك المعلومات التي يتعيّن توفيرها للمساهمين وللأسواق في هذا المجال.

إضافة إلى ذلك، اعتمدت المجموعة مدوّنة سلوك المسئول المالي وهي تُحدّد قواعد آداب السلوك القابلة للتطبيق على المسؤولين الموكلين بالمصادقة على المعلومات الماليّة

والمحاسبية، وهي ترمي إلى إخضاعهم لموجبات خاصة تتعلّق بالنزاهة والعناية والرقابة الداخلية والسهر في مجال التواصل المالي.

كما وضعت فيوليا مدوّنة سلوك في مجال العمليات على الأسهم وهي ترمي إلى الوفاية من مخاطر مخالفة تشريعات البورصة المتعلقة بجرم أو مخالفة المّطلع على أسرار. تذكّر هذه القواعد القياديين والموظّفين بموجب المحافظة على سرّيّة أيّ معلومة مميّزة قد تكون بحوزتهم وأن يمتنعوا عن أيّ عملية على أسهم فيوليا حتى كشف هذه المعلومات على الأسواق. وتحرص فيوليا على أن يتمّ التقيد بأحكام هذه المدوّنة من قبل القياديين والموظّفين الذين يملكون معلومة مميّزة وذلك بإعداد قوائم مّطّلعين على أسرار عرضيين.

وتمثّل فيوليا لقواعد البورصة الفرنسية؛ وقد سنّت في هذا الإطار قواعد سلوك وتيقظ تسري على جميع حقوقيّتها، داخليّين كانوا أم استشاريين ومحامين خارجيين.

إبلاغ الأسواق

تسهر فيوليا على الطابع الصادق الضروري للمعلومات المحاسبية والمالية. وتهدف الرقابة الداخلية المالية إلى إعطاء التأكيد المعقول بأن حسابات الكيان معدة بشكل صحيح وصادق، وأن العمليات مرخصة أصولاً، وأن كل شيء وضع موضع التنفيذ لتفادي الاحتيال أو العمليات غير المرخصة، وبالتالي تفادي قيد خاطئ أو سيئ للعمليات في الحسابات المجمعة للمجموعة.

والتواصل المالي هو موضوع انتباه كبير داخل فيوليا التي شكّلت لجنة تواصل مالي مهمتها تأمين الطابع الموثوق لإبلاغ ورقابة المعلومات الهامة الواردة في التقارير السنوية.

وبشكل أعم، يخضع التواصل المالي للرقابة وإجراءٍ محدّد داخل فيوليا. وتديره يومياً إدارة التواصل المالي التي تقرّ وتنسق أعمال الإدارة العامة ومختلف الإدارات الوظيفية لفيوليا المعنية بالعملية.

المنافسون

اعتمدت معظم البلدان التي تعمل فيها فيوليا قوانين متعلّقة باحترام المنافسة تساهم في تعزيز منافسة حرّة وغير محرّفة. وتطلب فيوليا من مجمل معاونيها السهر باستمرار على احترام اللوائح المستعادة في دليل احترام الحقّ في المنافسة. كما تُشجّع فيوليا أيضاً كلّ موظّف على تحديد المجالات التي من شأنها تشكيل صعوبات من وجهة نظر حق المنافسة، وفي هذه الفرضية، استشارة رؤسائه المباشرين والمسؤولين القانونيين في الشركة.

السلطات العامة

تساهم مجموعة فيوليا بصورة شفّافة في إعداد اللوائح والسياسات العامة ووضعة خبرتها في تصرّف السلطات العامة. ويُنظّم هذا النشاط على صعيد تمثيل المصالح ضمن احترام المعايير الداخلية التي حدّتها المجموعة، بالتوافق الكامل مع الأطر القانونية القومية وما فوق القومية القائمة. وفيوليا، من خلال أعمالها المؤسّساتية، تساهم في تنوير مجمل الأطراف المعنية حول تأثير اللوائح والسياسات العامة وتبعاتها على حقل نشاطها.

تنظيمنا



تنظيمنا

وضعت المجموعة، في سبيل تطبيق قيمها وقواعد سلوكها، تنظيمًا مخصصًا لذلك وإجراءات داخلية. وهي تفي بمختلف المواضيع المعالجة في هذا الدليل كما أنها موضوع تدابير إعلام وتوعية داخلية وكذلك قواعد متابعة قانونية ومالية، وقواعد رقابة.

وهي مهيكله حول:

لجنة أخلاقية

تتألف هذه اللجنة من خمسة أعضاء تعيّنهم اللجنة التنفيذية لـ «فيوليا البيئة» (Veolia Environnement) ويمكن أن يكونوا من الموظفين أو الموظفين القدامى أو أشخاصاً من خارج الشركة يتمتعون بضمانات الاستقلالية والكفاءة المطلوبة. ولا يمكن لأعضاء اللجنة، المستقلين في إتمام مهمتهم، أن يتلقوا تعليمات من الإدارة العامة ولا أن يقالوا من وكالتهم ومدتها أربع سنوات قابلة للتجديد.

وتضطلع لجنة الأخلاقيات في فيوليا بالتأكد من حسن تطبيق القيم الجوهرية الموضحة في هذا الدليل الأخلاقي وهي قيم يلتزم بها مجمل الموظّفين.

وبهذه الصفة، تكون مهمّة اللجنة الأخلاقية:

- تقديم أيّ توصية تتعلّق بقيم فيوليا الجوهرية وبمبادئها إما بالنسبة للمواضيع التي تلمس بشأنها أو عقب أسئلة تُطرح عليها؛

- التأكّد، وفق السياق المحلي، من توزيع وحُسن فهم الدليل الأخلاقي من مجمل موظّفي المجموعة؛

«يمكنه التماس لجنة الأخلاقيات، عبر منصّة أخلاقيات فيوليا، المخصّصة لهذا الغرض.»

- اقتراح إضافات مكتملة أو أوجه تكييف للدليل الأخلاقي؛

- لفت انتباه اللجنة التنفيذية والشركات المعنية لفيوليا حول التلاؤم الضروري للتصرّفات المهنية مع القيم والمبادئ التي يروّجها الدليل الأخلاقي؛

- إبلاغ الكيانات المعنية، في كلّ مرّة يكون ذلك ضرورياً، عن التشكيك بتصرّفات منافية لقيم فيوليا وقواعد سلوكها.

وتقوم اللجنة الأخلاقية، في إطار صلاحياتها، بتفسير الدليل الأخلاقي مع الأخذ بعين الاعتبار تنوّع الشركات التي تملكها المجموعة وخصوصيات نشاطاتها والإطار القانوني اللائحي والاجتماعي للبلدان التي تتواجد فيها.

وتنشط بلجنة الأخلاقيات كلّ السلطات الضرورية لممارسة صلاحياتها إزاء شركات فيوليا إن في فرنسا أو في الخارج؛ ويمكنها على هذا الأساس الوصول إلى الوثائق المفيدة وسماع أيّ موظّف في المجموعة ومدقّقي الحسابات وأيّ طرف ثالث.

وتستند اللجنة، في تنفيذها لمهمّتها، إلى إدارة المراجعة الداخلية لفيوليا التي يمكنها أن تطلب منها التّدخل في أيّ مسألة تتعلّق بالدليل الأخلاقي. كما يمكنها أيضاً أن تلجأ إلى خدمات خبراء من خارج المجموعة وأن تزور أيّ موقع لأيّ شركة من شركات المجموعة. وترفع التقارير سنوياً عن عملها إلى مجلس إدارة فيوليا للبيئة (Veolia Environnement).

وشبكة «مراسلي أخلاقيات»

تمتلك اللجنة شبكة «مراسلي أخلاقيات» هم مديرو البلدان الذين يقومون، بالاتصال مع اللجنة، بالمشاركة محلياً في تطبيق السياسة الأخلاقية للمجموعة.

وحقّ إنذار المجموعة

إن أيّ موظّف يشكّ بعدم احترام قواعد السلوك المذكورة في هذا الدليل، والذي يعتبر أن إبلاغ رئيسه المباشر قد يكون غير ملائم، أو الذي قد لا يكون راضياً عن الجواب الذي أعطاه هذا الرئيس المباشر، يمكنه التماس لجنة الأخلاقيات، وهي هيئة مستقلة، عبر «منصة أخلاقيات فيوليا» المخصصة لهذا الغرض. ويجب أن يتم هذا الالتماس ضمن احترام القانون والقواعد المعمول بها في البلد الذي يقيم فيه الموظف و/أو يمارس فيه نشاطاته.

وبالنسبة للإنذارات التي تبدو للجنة أنها تتعلق بمجال المطابقة (الرشوة، استغلال النفوذ، الممارسات المنافية للمنافسة، انتهاك التشريعات حول حقوق البيئة، غسل الأموال وتمويل الإرهاب، انتهاك التشريعات حول

حقوق الإنسان)، تُحيلها اللجنة إلى إدارة المطابقة في المجموعة التي تقوم، بعد الإشعار باستلامها، بمعالجتها مع إبلاغ اللجنة تقدّم الملف، ثم تُعلمها بإقفاله.

الإنذارات الأخرى تعالجها لجنة الأخلاقيات إما مباشرة أو بواسطة مندوبيها في البلدان، الذي يرفعون لها التقارير مباشرة.

تضمن فيوليا، وكذلك لجنة الأخلاقيات، السريّة التامة للمعلومات عن الموظّفين والأشخاص المستهدفين والوقائع المزعومة في إطار الإنذار.

كما تلتزم فيوليا ألا يتحمّل أيّ موظّف تمييزاً من أيّ نوع كان، ولاسيّما المضايقة أو أي شكل من أشكال الانتقام، بنتيجة ممارسة حق الإنذار.

وتوضع بتصريف العاملين في الشركة شرعة استخدام حقّ الإنذار الأخلاقي داخل فيوليا.

وباستطاعة الغير، من خارج الشركة، التماس لجنة الأخلاقيات مباشرة عبر منصة Whispli وكما في السابق عبر البريد الإلكتروني الأخلاقي (ethique.ve@veolia.com) أو عبر الهاتف (+33 1 85 57 76 76) وبنوع خاص بالنسبة لوقائع تبدو لهم مؤسّسة لأفعال الرشوة أو استغلال النفوذ.

بشكل دليل السلوك لمكافحة الرشوة والفساد الذي أصدرته المجموعة ملحقاً لهذا الدليل.

مكتبة الصور لفيوليا: صلاح بناصر، ألكسندر ديريون، أوليفي غران، ستيفان لافوي، كريستوف ماجاني دينغبير، جوناتان روبير، أوجو صور/ماتون، أونوكي/ماتون، فوطو الطو.

التصميم الجرافيكي: Ikoneo.

تاريخ النشر: مايو 2021

Ressourcer le monde

فيوليا البيئة

المقر الإداري

30, rue Madeleine Vionnet - 93300 Aubervilliers - France

30، زنقة مادلين فيوني - 93300 أوبيرفيلبي - فرنسا

المقر الإجتماعي

21, rue de la Boétie - 75008 Paris - France

21، زنقة بويتي - 75008 باريس - فرنسا

www.veolia.com