

اثر البيئة التشريعية والتنظيمية على استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية  
للمؤسسات  
- شركة OOREDOO - نموذج

**THE EFFECT OF THE REGULATORY AND  
LEGISLATIVE ENVIRONMENT ON THE CORPORATE  
SOCIAL RESPONSIBILITY STRATEGY  
- OOREDOO FIRM - model**

ط.د. ناصري ايمان جامعة الجيلالي اليابس س ب ع كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير مخبر تسيير المؤسسات الجزائر <a href="mailto:Imene.naceri@univ-sba.dz">Imene.naceri@univ-sba.dz</a>	ط.د. دحاوي اسماء جامعة الجيلالي اليابس س ب ع كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير مخبر تسيير المؤسسات الجزائر <a href="mailto:asmaa.dahaoui@univ-sba.dz">asmaa.dahaoui@univ-sba.dz</a>	د. بلخريصات رشيد جامعة الجيلالي اليابس س ب ع كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير مخبر تسيير المؤسسات الجزائر <a href="mailto:belkhorissatrachid@yahoo.fr">belkhorissatrachid@yahoo.fr</a>
---	---	---

المؤلف المرسل: ناصري ايمان، الإيميل: [Imene.naceri@univ-sba.dz](mailto:Imene.naceri@univ-sba.dz)

تاريخ الاستلام: 2020/01/10 تاريخ القبول: 2020/07/29 تاريخ النشر: 2020/08/11

### الملخص

يسعى هذا البحث إلى إبراز أهمية رفع سقف القوانين التشريعية والتنظيمية في دفع المؤسسات إلى تحمل قدر أكبر من المسؤولية الاجتماعية، على الرغم من أن جوهرها هو المبادرة الطوعية. و انطلاقا من مبدأ أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تبدأ حيث ينتهي القانون، إلا أن ذلك لا يمنع أن يساهم رفع التطلعات وزيادة التعبئة وبناء الهياكل وتوفير البنية التحتية اللازمة لأداء الشركات لمسؤوليتها الاجتماعية في تبني المؤسسة لإستراتيجية ايجابية ومبادرة. و من خلال المقارنة التي أجريناها بين أهم المبادرات التي قامت بها ooredoo قطر و بين مبادرات ooredoo الجزائر في مجال المسؤولية الاجتماعية باعتبار أنهما فرعان لمؤسسة واحدة، لمسنا تفاوت و ازدواجية في إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية المنتهجة.

الكلمات المفتاحية : المسؤولية الاجتماعية، استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية، البيئة التشريعية و التنظيمية.

تصنيفات Jel : M14,K20,K32

## ABSTRACT

The present research paper aims to highlight the role of widening the scope of legislative and regulatory laws in compelling the corporations to assume more social responsibility, even if its essence is the voluntary initiative. Our starting point was that the corporate social responsibility starts when the law ends, without preventing the raising of expectations, the increasing of mobilization and the providing of the infrastructures required by enterprises to exercise their social responsibility from contributing in adopting a positive and initiatory strategy. Through the comparison of the most important initiatives of Quatari subsidiary company of ooredoo and its Algerian counterpart in the realm of social responsibility, we found a difference and duplication among the social responsibility strategy adopted.

**Keywords: social responsibility, social responsibility strategies, regulatory and legislative environment.**

**Jel classification code: M14,K20,K32.**

---

## 1. المقدمة

تعتبر مشكلة غياب ثقافة المسؤولية الاجتماعية و الوعي بمفهومها تحديا تسعى الحكومات إلى تخطيه من خلال تبني خطط تدفع بالشركات إلى تبني استراتيجيات ايجابية و التحلي بمسؤوليتها تجاه المجتمع و كل الأطراف أصحاب المصلحة ، بشكل يتناسب على الأقل مع ما تحققه من عوائد وما تحظى به من اهتمام ودعم من الحكومات و المجتمعات المحلية . و تفعيل الأبعاد المسؤولية الاجتماعية و كذا تحديدا للمفاهيم المتعلقة بها و عدم خلطها مع العمل الخيري . و لعل أهم هذه الخطط رسم الحدود الدنيا التي تلتزم بها الشركات من خلال رفعها لتطلعاتها فيما يخص المسؤولية الاجتماعية للشركات التي تنشط على أقاليمها و هو ما سنتطرق إليه من خلال هذه الورقة البحثية. ومن ما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية:

كيف يؤثر الإطار التشريعي و التنظيمي على إستراتيجية المؤسسات في مجال

المسؤولية الاجتماعية ؟

### أهمية الدراسة:

يكتسي هذا الموضوع أهمية بالغة في إطار نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية للشركات و تفعيلها خاصة في الجزائر و السبل او الآليات التي يمكن أن تساعد على ذلك. خاصة مع الاتجاه العالمي فيما يتعلق بالتنمية المستدامة.

### أهداف الدراسة :

الهدف الأساسي من وراء هذه الورقة البحثية هو محاولة تحليل الدور الذي يمكن أن تلعبه القوانين و التنظيمات في زيادة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات.

### الدراسات السابقة:

■ بن الزواوي عبد الرزاق – مسعودي جميلة دور تطبيق مبادئ الحوكمة في تفعيل أبعاد المسؤولية الاجتماعية-دراسة حالة شركة سيفيتال- مقال منشور في مجلة الاقتصاد الصناعي العدد 12 (3) جوان 2017 . تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الحوكمة كألية لتفعيل أبعاد المسؤولية الاجتماعية باعتبارها أداة رقابية لحماية مصالح الأطراف التابعة للشركة.

■ مقدم وهيبة ،تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب، رسالة دكتوراه ، جامعة وهران ، الجزائر ، 2014.تهدف هذه الدراسة إلى تقديم دليل عملي يلم بالجوانب النظرية للمسؤولية الاجتماعية، وإبراز الآثار الايجابية للمسؤولية الاجتماعية على المنظمة و المجتمع و أصحاب المصالح.

■ مغربي عبد القادر، آليات تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة في ظل المناولة ، جامعة سعيدة، مقال منشور في مجلة Maghreb Review of Economics and Management، سبتمبر 2017، يهدف هذا البحث إلى معرفة مدى إدراك المؤسسات المتوسطة و الصغيرة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ومدى التزامها بها.

### ولمعالجة هذا موضوع سنتطرق إلى العناصر التالية :

سنتطرق في المحور الأول إلى الأسس النظرية للمسؤولية الاجتماعية من خلال إبراز مفهومها و خصائصها إضافة إلى أبعاد المسؤولية الاجتماعية و مجالاتها و الاستراتيجيات

المختلفة لها. أما المحور الثاني فخصصناه للبيئة القانونية و التنظيمية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات و حدودها ضمن القوانين و التشريعات الجزائرية و كذا المبادرات و المواثيق الدولية. أما بالنسبة للمحور الثالث تناولنا فيه المسؤولية الاجتماعية لشركة الاتصالات ooredoo في الجزائر و قطر.

## 2. الجانب النظري

### 1.2 المحور الأول : الأسس النظرية للمسؤولية الاجتماعية

#### 1.1.2 مفهوم و خصائص المسؤولية الاجتماعية

##### أولاً: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

يعتبر مفهوم المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم الحديثة المتداولة في عالم الاقتصاد و الأعمال. حيث يشير مفهومها إلى معان مختلفة باختلاف أبعادها و الأطراف المصلحة المتأثرين و المؤثرين في المؤسسة.

تعريف الأمم المتحدة : عرفتها الأمم المتحدة من خلال مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة و التنمية UNCTAD على أن " المسؤولية الاجتماعية تشكل إجراءات تدمج بموجبها منظمات الأعمال المشاغل الاجتماعية في سياساتها و عملياتها المتصلة بأعمالها التجارية ، و يشمل ذلك المشاغل البيئية و الاقتصادية و الاجتماعية . و يشكل الامتثال للقانون الحد الأدنى من الالتزام بالمعايير التي يتعين على منظمات الأعمال مراعاتها. " (المتحدة، 2003، ص05)

تعريف البنك الدولي :عرفها بأنها "التزام أصحاب النشاطات الاقتصادية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع المجتمع المحلي بهدف تحسين المستوى المعيشي للسكان بأسلوب يخدم الاقتصاد و يخدم التنمية في آن واحد، كما أن الدور التنموي الذي يقوم به القطاع الخاص يجب أن يكون مبادرة داخلية و قوة دفع ذاتية من خلال صنع القرار في المؤسسة ". (بومدين، 2011)

تعريف المنظمة العالمية للتقييم ISO: المسؤولية الاجتماعية هي ممارسات تقوم بها المنظمات لتحمل المسؤولية الناجمة عن اثر النشاطات التي تقوم بها على المجتمع و البيئة . حيث عرفتها مواصفة " ISO 26000 بأنها ترجمة لقرارات المنظمات و نشاطاتها اتجاه المجتمع و البيئة من خلال تبني سلوك شفاف و أخلاقي :

- يساهم في تحقيق التنمية المستدامة بما في ذلك الصحة و الرفاه للمجتمع.
- يأخذ في الاعتبار توقعات أصحاب المصالح.

- يحترم القوانين السارية و يتوافق مع المعايير الدولية.
- يدمج في المنظمة ككل و يتم ممارسته و تطبيقه في مستوياتها الإدارية المختلفة (AFNOR، 2019)

تعريف معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية: عرف مجلس الأعمال الدولي للتنمية المستدامة مسؤولية الحماية على أنها: "الالتزام المستمر للشركة بالتصرف على نحو أخلاقي وبالمساهمة في التنمية الاقتصادية وتحسين نوعية الحياة للعاملين وأسرهم والمجتمع" (www.un.org/arabic/esa/progareas/socdev.html، 2019)

ومن ما سبق يمكن أن نقدم تعريفاً شاملاً للمسؤولية الاجتماعية على أنها مبادرات إيجابية طوعية تقوم بها المنظمات من تلقاء نفسها تزيد عن ما تفرضه القوانين و التشريعات الملزمة لها، وتشمل هذه المبادرات المجالات الاقتصادية، المشاركة فالبناء الاجتماعي و المحافظة على المحيط و البيئية كمساهمة منها تجاه أصحاب المصالح و المجتمع ككل .

ثانياً: خصائص المسؤولية الاجتماعية: (مقدم، 2014، ص82)

تحدد أهم سمات المسؤولية الاجتماعية من خلال :

- انتفاء المسؤولية القانونية : تعني المسؤولية الاجتماعية قيام المنظمة تلقائياً ببغض النشاطات الاجتماعية وليس استجابة للقوانين، فالمسؤولية الاجتماعية تبدأ حيث ينتهي القانون.
- غياب المسؤولية التعاقدية: لا يجب أن يتم الالتزام الاجتماعي وفاء لأي صيغة تعاقدية مع أي منظمة أخرى. بل هو عمل تطوعي ترى المنظمة أنها ملزمة بتأديته كونها مواطن صالح.
- استبعاد حسابات الربح و الخسارة: يجب أن لا يربط قرار ممارسة المسؤولية الاجتماعية بدراسة احتمالات الربح و الخسارة.
- توفر الأساس التطوعي : في غياب المسؤولية القانونية و التعاقدية و مع استبعاد حسابات الربح و الخسارة يصبح قيام المنظمة بالمسؤولية الاجتماعية أمراً تطوعياً بحتاً.

## 2.1.2 أبعاد و مجالات المسؤولية الاجتماعية

أولاً: أبعاد المسؤولية الاجتماعية: هرم كارول (Carroll):

- جاءت مساهمة كارول بنقله نوعية في توسيع مفهوم المسؤولية الاجتماعية حيث ميزت بين أربعة 4 أبعاد رئيسية للمسؤولية الاجتماعية: (الخفاجي و الغالي، 2008، ص289)
- البعد الاقتصادي : حيث تمارس منظمة الأعمال أنشطة اقتصادية لتحقيق الكفاءة و الفعالية، و تستخدم الموارد بشكل رشيد لتنتج سلع و خدمات بنوعية راقية. و توزع العوائد بشكل عادل على عوامل الإنتاج المختلفة وبذلك تكون قد تحملت مسؤولية اقتصادية.
  - البعد القانوني: حيث يندرج في هذا الإطار الالتزام الواعي و الطوعي للقوانين و التشريعات الحاكمة لمختلف الجوانب في المجتمع ، سواء كان هذا في الاستثمار أو الأجور أو العمل أو البيئة أو المنافسة أو غيرها.
  - البعد الأخلاقي : الذي تراعي من خلاله المنظمات الجانب الأخلاقي في كل قراراتها و مساهما في الصناعة التي تعمل فيها ، تجنباً لأي ضرر يلحق بالمجتمع.
  - البعد الخير : الذي يعنى بالتبرعات و الهبات و المساعدات الاجتماعية الخيرية التي تخدم المجتمع لا تهدف إلى الربح. كما قد تتبنى المنظمة في هذا الإطار قضية أساسية من قضايا المجتمع و العمل على دعمها و متابعتها. (مقدم، 2014، ص79-80)

ثانياً: مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية :

تغطي المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة أطرافاً مختلفة تربطهم بها علاقة مباشرة أو غير مباشرة كما يوضحه الجدول التالي: (محمد، 2007)

الجدول 1: (الأطراف المستفيدون من المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة)

العنصر	بعض ما يجب أن تدركه الإدارة من دور اجتماعي تجاهه
المالكون	حماية أصول المنشأة، تحقيق أكبر ربح ممكن، رسم صورة جيدة للمنشأة تعظيم قيمة السهم و المنشأة ككل، زيادة حجم المبيعات
العاملون	عدالة وظيفية، رعاية صحية، رواتب و أجور مدفوعة، إجازات مدفوعة، فرص تقدم و ترقية، تدريب مستمر، إسكان للعاملين و نقلهم، ظروف عمل مناسبة
الزبائن	أسعار مناسبة، الإعلان الصادق، منتجات آمنة و بنوعية جيدة، إرشادات بشأن استخدام المنتج ثم التخلص منه أو من بقاياها
المنافسون	معلومات صادقة، عدم سحب العاملين من الآخرين بوسائل غير نزيهة، منافسة

عادلة و نزيهة.	
أسعار عادلة، الاستمرارية في التجهيز، تسديد الالتزامات المالية و الصدق في التعامل.	المجهزون
خلق فرص عمل، احترام العادات و التقاليد، توظيف المعوقين، دعم الأنشطة الاجتماعية، دعم البنية التحتية، الصدق في التعامل ، المساهمة في حالة الكوارث	المجتمع
التشجير و قيادة المساحات الخضراء، المنتجات غير الضارة، الحد من تلوث الماء و الهواء و التربة، الاستخدام الأمثل للموارد و خصوصا غير المتجددة منها	البيئة
الالتزام بالقوانين، إعادة التأهيل و التدريب، تكافؤ الفرص بالتوظيف، حل المشكلات الاجتماعية ، تسديد الالتزامات الضريبية	الحكومة
التعامل الصادق مع الصحافة، احترام أنشطة جماعات حماية البيئة، التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك، احترام دور النقابات العمالية و التعامل الجيد معها.	جماعات الضغط

المصدر: محمد صبري، 2007، الصفحة 70 .

### 3.1.2 استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية

إن تعزيز البعد الداخلي للمسؤولية الاجتماعية هو السبيل لإنجاح البعد الخارجي لها حيث أكد كل من (Moez & zaddem, 2009) و **Capron** و **Lanoisele** انه لا بد من ضرورة التفرقة الإستراتيجية الجوهرية الملزمة للمساهمة في التنمية المستدامة و بين الاستراتيجيات الرمزية التي تسير من خلالها المؤسسة المستجديات من اجل مجرد الحضور لتحقيق نوع من الشهرة و لتحسين صورة المؤسسة أمام المجتمع . و تبعا لجملة التوجهات المرتكزة على طبيعة مساهمة المؤسسة في تحقيق التنمية المستدامة و مدى قناعاته بضرورة ممارسة مسؤوليته الاجتماعية يمن تصنيف إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية ضمن أربعة أصناف (Schermerhorn, 2001,p128):

إستراتيجية المبادرة : تراعي من خلالها المؤسسة القيم الاقتصادية و الاجتماعية و البيئية في آن واحد، تتطلب هذه الإستراتيجية أن تتمتع المؤسسة بسمات مبادراتية عالية بغية تحقيق تطلعات مختلف الأطراف.

- الإستراتيجية التكيفية : تتمثل في الاستجابة المتكيفة لمتطلبات المجتمع في حدود أدنى من سابقتها و المقنطرة على المبادرة الطوعية و الممارسات الأخلاقية لأنشطة تقل فيها روح الإبداع المجتمعي لدى المؤسسة.
- الإستراتيجية الدفاعية : هي التزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية لتشكيل حماية للنشاط في حدود ما يفرضه القانون.
- الاستراتيجية المعرقلية : وهي أن يرفض مقاولو المؤسسات المساهمة في تلبية المتطلبات الاجتماعية لمختلف أصحاب المصالح ، مكتفين بالتركيز على الأداء الاقتصادي المبني على أقصى الأرباح و هم بذلك ينتهجون سياسة رافضة للمسؤولية الاجتماعية.

## 2.2 المحور الثاني : البيئة القانونية و التنظيمية و أثرها على للمسؤولية الاجتماعية

ليس من السهل تحديد ما المؤسسة مطالبة به و تجاه من هي مسؤولة، و عليه فهي مسؤولة عن إيجاد توازن جيد بين الحد الأدنى وهو أن لا تلتزم بأكثر من ما يعرضه القانون وتدعى بالمساهمات الإجبارية . و الحد الأقصى وهو الالتزام بمسؤوليات تتجاوز اختصاصها و طاقاتها و تدعى بالمساهمات الاختيارية. (عياض، 2005، ص09)

### 1.2.2 حدود المسؤولية الاجتماعية ضمن البيئة التشريعية و التنظيمية في الجزائر

تخضع المؤسسات الاقتصادية التي تمارس نشاطها في الجزائر أساسا لنصوص القانون التجاري و تلتزم باحترام مختلف القوانين المنظمة لنشاطها داخل الجزائر. حيث يوصي ميثاق الأمم المتحدة الشركات بالالتزام الحد الأدنى على الأقل من مسؤوليتها الاجتماعية تجاه الدول التي تنشط على أقاليمها. وقد اعتبر هذا الميثاق أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تبدأ حيث ينتهي القانون .

و بالرجوع إلى مجالات المسؤولية الاجتماعية سنذكر أهم القوانين التي تنظم علاقة المؤسسة بالأطراف أصحاب المصلحة و التي تمثل الحد الذي تلتزم بتجاوزه و تخطيه لتدخل نطاق المسؤولية الاجتماعية.

- جهود الدولة المتعلقة بالحوكمة على غرار إلزامية العمل بالنظام المحاسبي و المالي SCF الوارد ضمن القانون 07-11 الصادر في الجريدة الرسمية 74 بتاريخ 25 مارس 2009. المتضمن قواعد التقييم و المحاسبة و محتوى الكشوف المالية و عرضها وكذا مدونة الحسابات و قواعد سيرها . في سبيل تحسين نوعية المعلومات المالية و المحاسبية و تعزيزا مبادئ حوكمة المؤسسات.



- التشريعات التي تضمن حقوق العمال على غرار قانون العمل و القانون 90-11 المؤرخ في 21 ابريل 1990 المعدل و المتمم. و ما يتضمنه من نصوص متعلقة بتنظيم علاقات العمل الفردية و الجماعية و ممارسة الحق النقابي و قوانين تفتيش العمل و حماية الأجراء.
- قوانين حماية المستهلك على غرار القانون 18-09 المؤرخ في 10 يونيو 2018 المعدل و المتم للقانون 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 و المتعلق بحماية المستهلك و وقع الغش. إضافة إلى احترام الهيئات و جمعيات المجتمع المدني التي تعنى بحماية المستهلك.
- قوانين حماية البيئة و الحفاظ على المحيط على غرار القانون 03-10 الصادر في 19 يوليو 2003 المتعلق بحماية البيئة في إطار التنمية المستدامة. و كذا قوانين الجباية البيئية.

#### 2.2.2 المسؤولية الاجتماعية في ظل المبادرات و المواثيق الدولية

إن اتساع آمال و متطلبات الأطراف المهتمة بالمؤسسة في مجال المسؤولية الاجتماعية يختلف باختلاف البلدان و الثقافات التي ينتمون إليها . وتعتبر المواثيق و المبادرات الدولية مرجعية أساسية للمؤسسات لرفع حدود مسؤوليتها الاجتماعية بما يتماشى مع طاقاتها و من أهم المبادرات الدولية التي اهتمت بأبعاد المسؤولية الاجتماعية نذكر:

- الميثاق العالمي للأمم المتحدة للمسؤولية الاجتماعية و الذي تم إطلاقه في 26 يوليو 2000 و الذي يعتبر منصة قيادية لتطوير و تنفيذ سياسات مؤسسية مسؤولة و مستدامة. حسب 10 مبادئ تحظى بقبول عالمي في مجال حقوق الإنسان ، معايير العمل ، البيئة ن و مكافحة الفساد.
- مبادرة الامتثال الاجتماعي للشركات (amfori) (www.amfori.org، 2019): و هي رابطة أعمال رائدة عالمياً للتجارة المفتوحة و المستدامة بهدف دفع أعضائها لتعزيز الازدهار البشري و استخدام الموارد الطبيعية بشكل مسؤول . حيث تسعى إلى رفع مستوى العمليات و الأطر لإدارة أداء اجتماعي و بيئي و تحقيق التقدم الاجتماعي و البيئي و الاقتصادي.

- المنظمة الدولية لمستهلكين: IOCU و هي مؤسسة خيرية تضم أكثر من 200 منظمة واثر من 100 بلد تسعى لبناء حركة دولية قوية لحماية المستهلكين و الحرص على سلامة الغذاء و الدواء و على البيئة و الانتمان.
- منظمة التقييس ISO خاصة من خلال تبني معيار ايزو 14000 و ايزو 26000 الذي سبق ذكره
- مبادرة الأمم المتحدة الخاصة بتمويل البيئة: UNEP FI (www.unepfi.org, 2019) تسعى إلى إشراك القطاع الخاص و لقطاع الملي العالمي في تمويل البيئة و كذا التشجيع على تني مبادئ الاستدامة على جميع المستويات.
- مبادرة التداول الأخلاقي : ETI (www.ethicaltrade.org, 2019) هي تحالف بين الشركات و النقابات و المنظمات غير الحكومية التي تعزز احترام العمال في جميع أنحاء العالم و التي تتلخص رؤياها في مناهضة الاستغلال و التمييز ، و احترام الحرية و الأمن و إنصاف العمال.
- المنتدى العربي للبيئة و التنمية : AFED (www.afedonline.org, 2019) وهي منظمة إقليمية غير حكومية تشجع سياسات و برامج بيئية متطورة عبر العالم العربي و التي تم تأسيسها في يونيو 2006 ببيروت.

### 3.2 المحور الثالث : المسؤولية الاجتماعية لشركة الاتصالات ooredoo

#### 1.3.2 المسؤولية الاجتماعية لـ ooredoo في الجزائر:

اوريدو هي شركة ذات أسهم تنشط في 10 دول في الشرق الأوسط شمال إفريقيا و جنوب شرق آسيا بقاعدة عملاء تبلغ 164 مليون عميل ، وينشط فرعها في الجزائر منذ 23 ديسمبر 2003 التاريخ الذي تحصلت فيه على الرخصة الخاصة بتقديم خدمات الهاتف النقال بالجزائر، و قد تم الإطلاق التجاري للخدمة في 24 أوت 2004. و هي فرع لمجمع

#### **ooredoo**

يقدر رقم أعمال فرع الجزائر بـ 2.8 مليار ريال قطري اي حوالي 91 مليار دينار جزائري خلال سنة 2018 (www.ooredoo.com/ar/investors, 2019). و تمثل الجزائر نسبة 11% من الحجم الإجمالي لاستثمارات و تمثل اوريدو الجزائر 12% من إجمالي عدد المشتركين بـ 13.9 مليون عميل . و توظف ooredoo الجزائر 3300 موظف موزعين على مختلف وكالاتها .

تمتلك **ooredoo** العالمية ثقافة مواطنة وتسعى لتحمل مسؤوليتها الاجتماعية باعتبارها شركة كبرى و هو ما تتبناه في ميثاق الحوكمة الذي تنشرها على موقعها الرسمي . وتسعى **ooredoo** الجزائر باعتبارها فرعا لهذه المؤسسة إلى التطبيق العملي لهذه الثقافة. حيث تتمثل أهم مبادرات مؤسسة اوريدو في مجال المسؤولية الاجتماعية في الجزائر في:

- ساهمت مؤسسة اوريدو الجزائر في وضع أول حاضنة موجهة للمؤسسات الناشئة في مجال التكنولوجيا و المبدعة بالشراكة مع الوكالة الوطنية لتطوير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ANDPME .
- مشروع العيادة الصحية المتنقلة في جانفي 2016 بالشراكة مع الهلال الأحمر الجزائري في ولاية تمنراست في إطار مشروع مشترك يهدف إلى تقديم خدمات صحية لسكان المناطق المعزولة.
- مرافقة الفدرالية الجزائرية للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة منذ 2015 في مشاريعها لتحسن الظروف المعيشية لهذه الفئة و ضمان لهم إدماج اجتماعي و مهني أفضل . إضافة إلى تبرعات مالية للجمعيات التي تنشط في إدماج الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة لاسيما المعاقين حركيا، المكفوفين ، الصم، التريزوميا، وكذا الرياضيين من ذوي الاحتياجات الخاصة.
- تنظيم أيام تحسيسية على غرار يوم تحسيبي حول الكشف المبكر عن سرطان الثدي ([www.aljazairalyoum.com/ooredoo](http://www.aljazairalyoum.com/ooredoo)) -الفدرالية -الجزائرية-للاشخاص- ذوي، (2019)
- تنظيم مسابقة سنوية موجهة للإعلاميين الجزائريين.

### 2.3.2 المسؤولية الاجتماعية لـ **ooredoo** في قطر:

فيما يلي سنستعرض أهم مبادرات مؤسسة اوريدو في مجال المسؤولية الاجتماعية في دولة قطر .

- في مجال الصحة تدعم **ooredoo** قطر مشروعات صحية تساعد الأفراد في جميع أنحاء البلاد. ففي عام 2014 وقعت اتفاقية شراكة مع الجمعية القطرية للسرطان لدعم جهود مكافحة السرطان في الدوحة من خلال تأسيس منشأة خاصة تدعى مركز **ooredoo** للتوعية بالسرطان.

- دعم مركز فهد بن جاسم للكلية و الذي يقدم خدمة غسيل الكلية لأكثر من 400 مريض أسبوعيا.
- تدعم **ooredoo** قطر المخيم الطبي المجاني للعمال ذوي الدخل المحدود اللذين يواجهون صعوبات في الحصول على الرعاية الصحية اللازمة . ( www.al- )  
(2019 ، .sharq.com/article/19/03/2017/ooredoo-2017)
- تشجع **ooredoo** قطر موظفيها على إجراء فحص طبي روتيني من خلال أيام صحية تنظمها زيادة على التزاماتها المتعلقة بطب العمل.
- برنامج تمكين المرأة الذي يهدف إلى مساعدة المرأة في التغلب على العوائق لتحقيق تنميتها اقتصاديا و اجتماعيا.و إطلاق مبادرات مصممة خصيصا لاستقطاب النساء إلى بيئة العمل أهمها مبادرة "كيف تعمل المرأة".  
(www.ooredoo.com/ar/social\_responsibility/empowering\_women)  
(2019)
- تعتبر **ooredoo** قطر من ابرز الداعمين للتراث و الثقافة و التعليم في قطر و يشمل ذلك عدد من البرامج المجتمعية و المدرسية و التعليمية.
- تدعم و بشكل دائم مؤسسات على غرار قطر الخيرية و الشيخ بن محمد ال ثاني الخيرية و الهلال الأحمر القطري و الجمعية القطرية للسرطان و غيرها.
- تنظيم ماراثون **ooredoo** قطر وهو حدث سنوي في قطر حيث تتضمن هذه الفعالية مسابقات و أنشطة مجتمعية متعلقة بالصحة و الرياضة.
- في 2012 ساهمت في إطلاق خدمة الطوارئ 912 الرائدة التابعة لوزارة الداخلية و التي تم تصميمها لخدمة ذوي الإعاقات.
- كما أن **ooredoo** قطر ملتزمة بالاضطلاع بدور رئيس في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 2030. و التي تهدف إلى القضاء على الفقر و تحسين حياة الناس و إيجاد عالم يتمتع بصحة أكثر. (www.al- )  
(2019 ، .sharq.com/article/19/03/2017/ooredoo-2017)

### 3. الخاتمة

لقد أصبحت المسؤولية الاجتماعية من أولى اهتمامات المنظمات الدولية، الإقليمية والحكومات بعد تفاقم المشكلات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية والتي كانت الشركات السبب في ظهور بعض منها. و هو ما يفرض عليها مواجهة التزاماتها ومسؤولياتها وتصحيح الممارسات غير المسؤولة الصادرة عنها. من خلال تحملها للمسؤولية الاجتماعية. و إن كنا في هذه الورقة البحثية لم نتطرق لدور المؤسسات الصغرى لجهلها أساسا بمفهوم المسؤولية الاجتماعية و هو أمر غير مبرر ، لكننا حولنا اجراء مقارنة بين استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية لنفس المؤسسة **ooredoo** في بلدين مختلفين يخضعان لقوانين تشريعية و تنظيمية مختلفة وقد خلصنا إلى النتائج التالية:

- من خلال استعراضنا مبادرات **ooredoo** في مجال المسؤولية الاجتماعية في دولة قطر فإننا لمسنا أن لها التزامات جادة شملت أبعادا اقتصادية على غرار برنامج تمكين المرأة و اجتماعية من خلال إنشاء مركز للتوعية بالسرطان و تنظيم ماراتون **ooredoo** وغيرها. إضافة إلى البعد الخيري من خلال نشاطاتها الداعمة لمؤسسات على غرار قطر الخيرية و الشيخ بن محمد ال ثاني الخيرية و الهلال الأحمر القطري و الجمعية القطرية للسرطان وغيرها.
- يمكن تصنيف إستراتيجية **ooredoo** قطر في ما يتعلق بمسؤوليتها الاجتماعية أنها إستراتيجية مبادرة لاتسام المؤسسة بسمات مبادراتية عالية و المبدعة و سعيها لتحقيق تطلعات مختلف الأطراف.
- في الجزائر ورغم وجود نشاطات لـ **ooredoo** في مجال المسؤولية الاجتماعية إلا أنها لا ترقى لنوعية مبادراتها في قطر ، حيث يمكن أن تصنف على أن لها إستراتيجية تكيفية حيث تحاول الاستجابة لمتطلبات المجتمع في حدود أدنى من سابقتها و المقتصرة على المبادرة الطوعية و الممارسات الأخلاقية لأنشطة تقل فيها روح الإبداع المجتمعي. و التركيز على البعد الخيري.
- على الرغم من أن الفرعين الجزائري و القطري يخضعان لإدارة مركزية واحدة تمتلك رؤيا وثقافة مواطنة إلا أننا لمسنا ازدواجية في التعامل بالنسبة للمسؤولية الاجتماعية التي يتبناها كل فرع.

■ إن تبني قوانين بسيطة و غير مفعلة وغياب الهياكل المنظمة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في الجزائر ساهم في عدم تحفيز المؤسسات وتعزيز مسؤوليتها الاجتماعية.

■ على الرغم من أن المسؤولية الاجتماعية هي مبادرات طوعية غير خاضعة للقانون إلا أن هذا لا يمنع من ضرورة وجود قوانين بإمكانها دفع المؤسسات إلى تحمل قدر أكبر من المسؤولية الاجتماعية. فالقوانين التي تم ذكرها من قبل على غرار قانون العمل و البيئة و حماية المستهلك ما تزال لم ترقى إلى الحد المطلوب و إلى تطلعات المجتمع و الأطراف أصحاب المصلحة .

ومنه فاننا يمكن ان نقدم التوصيات التالية :

إن تفاوت مستوى المسؤولية الاجتماعية للشركات من بلد لآخر و التي قد تكون فروعاً لنفس المؤسسة الأم يمكن إرجاعه إلى اختلاف الأنظمة القانونية و التشريعات التنظيمية لهذه الدول، فما يعتبر في بعض الدول مبادرات طوعية لا يكاد يعدو كونه حقوقاً أساسية في دول أخرى. وهو ما يؤدي إلى عدم اضطلاع الشركات بهذه المسؤولية على النحو المرغوب أو المتوقع . و يمكن تقديم التوصيات التالية:

■ زيادة الضغط الحكومي و التعبئة من خلال التشريعات التي تنادي بضرورة حماية المستهلك و البيئة و العمال.

■ رفع سقف القوانين المرتبطة بأبعاد المسؤولية الاجتماعية يحتم على الشركات المبادرة إلى نشاطات أكثر خدمة لحماية المستهلك و البيئة و العمال.

■ ضرورة توفير البنية التحتية اللازمة لأداء الشركات للمسؤولية الاجتماعية وعلى وجه الخصوص الأنظمة و الهياكل وتوفير الدراسات والمعلومات حول الاحتياجات الفعلية للمجتمع.

■ قيام الدولة بتوفير محفزات نظامية للشركات على ضوء تميزها في المسؤولية الاجتماعية. لتعزز المساهمات الطوعية.

■ سن التشريعات التي تكفل توفير عنصري الشفافية والإفصاح من قبل الشركات المنفذة في مجال المسؤولية الاجتماعية.

#### 4. المراجع

- [www.al-sharq.com/article/19/03/2017/ooredoo-2017](http://www.al-sharq.com/article/19/03/2017/ooredoo-2017).
- AFNORSite AFNOR , *la norme ISO 26000 en quelque mots*,
- La Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE), voie de conciliation ou terrain d'affrontements2009*Revue multidisciplinaire sur l'emploi le syndicalisme et le travail (REMEST)*, vol. 4N° 1
- Schermerhorn, R. (2001). "Management", John Wily & Sons, Inc. 6th Ed.
- [www.afedonline.org](http://www.afedonline.org)
- [www.aljazairalyoum.com/ooredoo](http://www.aljazairalyoum.com/ooredoo) - الجزائرية-الفدرالية - نوي للاشخاص
- [www.amfori.org](http://www.amfori.org)
- [www.ethicaltrade.org](http://www.ethicaltrade.org)
- [www.ooredoo.com/ar/investors](http://www.ooredoo.com/ar/investors)
- [www.ooredoo.com/ar/social\\_responsibility/empowering\\_women](http://www.ooredoo.com/ar/social_responsibility/empowering_women)
- [www.un.org/arabic/esa/progareas/socdev.html](http://www.un.org/arabic/esa/progareas/socdev.html)
- [www.unepfi.org](http://www.unepfi.org).(2019 ,03 29) .
- بروال بومدين،(2011)، دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق متطلبات المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسات، الملتقى حول -الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة ، دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية، جامعة البليدة، الجزائر، 18-19 ماي 2011
- محمد عادل عياض. (2005). ، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة ، مدخل لمساهمة منظمات الأعمال في الاقتصاد التضامني، الملتقى الدولي حول الاقتصاد التضامني، تلمسان .
- مؤتمر الأمم المتحدة، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع (الاتجاهات والقضايا الراهنة2003) (منشورات الأمم المتحدة
- نعمة عباس الخفاجي، و الطاهر محسن الغالبي. (2008). قراءات في الفكر الاداري المعاصر ، بدون رقم طبعة ، عمان ، الاردن ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

- وهيبة مقدم. (2014). تقييم مدى استجابة منظمات الاعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري ، رسالة دكتوراه ، جامعة وهران ، الجزائر.