توطين المواصفة القياسية الدولية للمسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسة الجزائرية الخاصة، مع الإشارة لمؤسسة Condor

Implementation of the international standard of social responsibility at the Algerian private enterprise, with reference to Condor company

د. بن سفيان الزهراء

جامعة طاهري محمد، بشار، الجزائر

zbensefiane@yahoo.fr

تاريخ الاستلام:2019/12/02 تاريخ القبول: 2019/06/16

الملخص: تهدف الدراسة إلى التعريف بالمواصفة القياسية الدولية ISO26000-2010- الخاصة بتوطين المسؤولية الاجتماعية؛ من خلال التعريج على سياقها التاريخي. مع التركيز على الدليل الإرشادي والهيكل التفصيلي لها؛ والمتضمن سبع بنود إذ يشكل البند السادس القلب النابض للمواصفة الحامل للأسئلة المركزية الدالة على مواضيع المسؤولية الاجتماعية، وميادين الأعمال المتعلقة بتمكين المؤسسة الاقتصادية من ممارستها على أرض الواقع. كما تقدم الدراسة نموذجا عمليا لمسعى ومسار توطين ISO26000 لدى المؤسسة الجزائرية الخاصة Condor في إطار الشطر الثاني لبرنامج MENA برعاية وتمويل الوكالة السويدية للتعاون الدولي من أجل التنمية (ASDI).

الكلمات المفتاحية: بنود؛ توطين؛ سبع أسئلة مركزية؛ مسؤولية اجتماعية؛ مشروع MENA؛ مواصفة قياسية دولية ISO26000؛ مؤسسة خاصة؛ وحدات الأعمال.

Abstract : The study aims at introdusing the international standardization standards for implementation of social responsibility ISO26000 ; through its historical context, with afocus on the manual and its detailed structure. Which includes seven items, as the sixth item is the heart beating the standard carrying the central questions on the themes of social responsibility, and business units associated with enabling the economic enterprise to practice on the ground. The study provides a practical model for the ISO26000 implementation and settlement process at the Algerian private enterprise Condor under the second part of the MENA program sponsored the auspices and funding by the Swedish International Development Cooperation Agency (SIDA).

***Key words*:** Business units, Central questions, Implementation, International standardization Standards ISO26000, Items, MENA program, Private enterprise, Social responsibility.

JEL Classification: M14

*مرسل المقال: بن سفيان الزهراء (zbensefiane@yahoo.fr).

المقدمة:

"مستقبلنا المشترك" من أجل ضبط آليات الحفاظ عليه، وسيادة لمبدأ "مسؤوليات مشتركة لكن متباينة" توالت قمم الأرض والبروتوكولات التي لازالت تنشد التنمية المستدامة عبر أرجاء المعمورة. وبعد مبادرة الميثاق العالمي تفطن العالم لضرورة مساهمة كل الأطراف ومن ضمنها المؤسسات الاقتصادية لتحقيق تلك الغاية السامية النبيلة؛ وذلك من خلال ممارستها لمسؤوليتها الاجتماعية المتجددة ولا محدودة النطاق. وتطلب الأمر البحث الحثيث لتحديد التوجيهات العامة والمواضيع الهامة التي تسمح فعلا بممارسة المسؤولية الاجتماعية؛ لتأخذ منظمة التقييس العالمية المبادرة، بعد أن تأكدت من أن مساهمتها في إنشاء مواصفة التقييس العالمية للمسؤولية الاجتماعية تحمل قيمة مضافة. وبعد مخاض عسير عرفت المواصفة الحاملة للرمز ISO26000 النور ولاقت ترحيبا دوليا؛ وما إن أطلق برنامج لتوطينها في2011 حتى إنضمت له 66 دولة ومنها 13دولة عربية من بينها الجزائر. وفعلا إستفادت الجزائر في إطار برنامج MENA من مشروع لتوطين ISO26000 وتمكين المؤسسات الخاصة والعامة من ممارستها برعاية وتمويل الوكالة السويدية للتعاون من أجل التنمية. وفي الشطر الثاني من البرنامج 2012-2014 تطوعت مؤسسة Condor محل الدراسة لإرساء المواصفة القياسية الدولية الجديدة. وإستدعت هاته الأخيرة إستعداد المؤسسة على كافة المستويات، وتطلبت منها ذلك المسعى الخضوع لمسار توجيهي يحدد الإرشادات والآليات وقضايا الحصول على شهادة جودة المسؤولية الاجتماعية، بعد الفهم العميق لهاته الأخيرة وكل ما يتعلق بها.

وها هنا يكمن الهدف من البحث الرامي إلى التعريف بالمواصفة القياسية الدوليةISO26000 والإحاطة بالتوجيهاته الإرشادية للقضايا التي تسمح بتمكين المؤسسة الجزائرية (خاصة أو عامة كانت) من ممارسة المسؤولية الاجتماعية؛ والخطوات المنتظرة منها لمراعاة تلك المسؤولية في عملها؛ مع تثمين لجهودها الرامية إلى تهيئة بيئة يطالب بها المجتمع باستمرار.

وتتجلى أهمية الدراسة في مرافقة المؤسسة الجزائرية الخاصة في توطين تلك المواصفة وفقا لمعايير دولية. تلك المرافقة الميدانية التي تزيل اللبس والشكوك حول المؤسسة الخاصة بمعالجتها لتساؤل كثيرا ما يطرح عندما تثار قضية المسؤولية الاجتماعية؛ والمتمثل في هل تتمكن المؤسسة الجزائرية الخاصة من توطين المواصفة القياسية الدولية للمسؤولية الاجتماعية؟ هذا إذا ما كانت تتبناها أصلا...

والإجابة على هذا التساؤل تتطلب الإحاطة النظرية للموضوع من خلال التعريف بالمواصفة، والتعريج على سياقها التاريخي الذي يعكس حقائق جمة. ومن تم الدراسة الميدانية بمرافقة المؤسسة الخاصة Condor في توطينها ISO26000؛ من خلال عرض تفصيلي لمتطلبات المشروع وخطواته لا سيما تلك المتعلقة بالفهم العميق للمفهوم وحصر أصحاب المصالح، وكذا الكشف عن التقييم الأولي لوحدات أعمال المؤسسة وفقا للتوجيه الإرشادي للمواصفة عبر الأسئلة المركزية لقضايا المسؤولية الاجتماعية. والذي يتم على أساسه إعداد مخطط العمل المستقبلي. وبناءا على ما تم ذكره هيكل البحث في شقيين أحدهما نظري والثاني عملي ميداني؛ وإستغل المنهج الإستقرائي

المرتكز على آليات عملية مرتبطة بجوهر المسألة المتمحور حول تلك المبادرة وكل ما يرتبط بسياقها وتحدياتها ونموذج عملي لإرسائها.

I. الخلفية النظرية للموضوع:

الدراسات والأبحاث كلها تؤكد على صعوبة تحديد النطاق الذي تبلغه المؤسسات الاقتصادية في تبنيها وممارستها للمسؤولية الاجتماعية؛ نظرا لتعدد مظاهر وقضايا توطينها وآليات ممارستها وإستراتيجيا تبنيها وصياغتها. ولذلك وكما تعهد المجلس العالمي للتنمية المستدامة بإطلاق مشروع لتحديد ماهية المسؤولية الاجتماعية(*1998*)؛ ها هي منظمة التقييس العالمية(*2002*) تترأس المبادرة للأخذ في مسألة ما إذا كانت المسؤولية الاجتماعية للمنظمات قابلة للتقييس؟؛ لا سيما بعد الميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية، وتفطن كافة دول العالم لضرورة مساهمة المؤسسات الاقتصادية في إحلال التنمية المستدامة. وبعد مخاض عسير قدر للمواصفة أن ترى النور، ويرحب بها من طرف العديد من الدول والمؤسسات على أرجاء المعمورة.

1. السياق التاريخي ISO26000

(بن سفيان، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الخاصة في تحقيق التنمية المستدامة-مع الإشارة إلى مؤسسة Condor-، 2015):

"الميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية" جاء بإقتراح من K.ANNANE سنة1999؛ بعد أن أدرك العالم ضرورة مساهمة المؤسسات الاقتصادية في إحداث التنمية المستدامة عقب إنعقاد قمة الأرض في 1992و2002. ودفع ذلك منظمة التقييس العالمي لإعداد مواصفة خاصة موجهة ومنظمة لتلك المساهمة؛ ففي أبريل2002 طلب مجلس إدارةISO من لجنةCOPOLCO[1] بالبحث في إعداد مواصفات قياسية دولية للمسؤولية الاجتماعية (AFNOR, 2012). لتبدي لجنة سياسة المستهلك التابعة لها قدرتها على إعداد تلك المواصفات. وفي جوان2002 قدمت هاته الأخيرة لمجلس الإدارة توصية لتفعيل عملية إنشائها لمجموعة إستشارية للبحث في المسألة مشكلة من ممثلين عن99 دولة متقدمة ونامية في مختلف القطاعات، ومن مختلف الأطراف المهتمة كالمؤسسات التجارية والحكومية والبيئية والعمال والمستهلكين بالإضافة إلى المؤسسات الغير حكومية-IBLED, 2010) (2012. وفعلا تشكلت تلك اللجنة الإستشارية الإستراتيجية المتخصصة في المسؤولية الاجتماعية لتقرر ما إذا كانت مشاركة ISO ذات قيمة مضافة للمبادرات القائمة. وبعد ثمانية عشر شهر من العمل المضني والمكثف أعدت اللجنة تقريرا شاملا بشأن الإطلالة العامة للمبادرات العالمية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية، والقضايا التي يجب على المؤسسة تداركها وإدراجها للرفع من أدائها الاجتماعي. وأقرت ضرورة المضي قدما في هذا المسعى لتتم

سنة2005 الموافقة على إقتراح لإعداد مواصفة قياسية جديدة حول المسؤولية الاجتماعية بتصويت 37 عضو (وبأغلبية تعدت 32دولة). وأعتمدت خطة عمل تمثلت خطواتها الأساسية في:

أ. إعداد مسودة عمل أولي في مارس عام 2006؛

ب. إعداد مسودة المواصفة القياسية الدولية الISO26000 في نوفمبر- ديسمبر2007؛

ت. التمكن من إعداد مسودة نهائية للمواصفة القياسية الدولية في سبتمبر2008. (STAWAR, 2010)؛

ث. إصدار المواصفة القياسية الدولية في ديسمبر 2008؛[2]

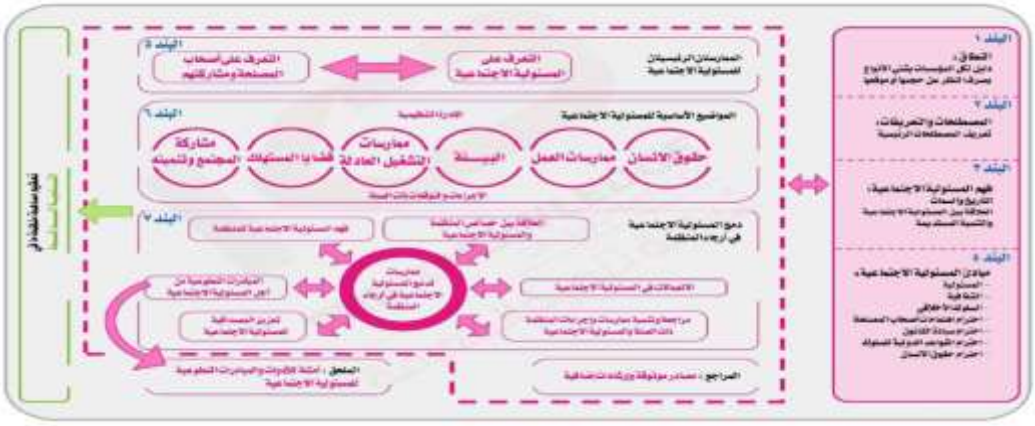
ج. بداية العمل فعليا بتلك المواصفات القياسية للمسؤولية الاجتماعية وعلى مستوى عالمي في سنة 2010 (Encyclopédie du développement durable).

وبذلك برزت ISO26000 ليست كشهادة عالمية بقدر ما هي مبادرة رائدة حاملة للمواصفات الدولية الدالة عن المسؤولية الاجتماعية. والمثمنة لجهود التعاون الهادفة لتحقيق التنمية المستدامة وفقا لسلوك مسؤول اجتماعيا تلتزم وتتعهد به المؤسسات الاقتصادية العامة والخاصة على حد سواء. مشكلة لكليهما إطارا مرجعيا لإتخاذ إجراءات، وتتبع خطوات ممنهجة لتعميق ممارسة المسؤولية الاجتماعية؛ وعلى النحو الذي يسمح بتقييم الأداء الاجتماعي والتقدم المحرز في إطاره للرفع من مساهمة المؤسسة في إحلال التنمية المستدامة وتعظيم آثارها الإيجابية على أصحاب المصالح. أساسا لذلك وما هي إلا سنة عن إطلاق المواصفة العالمية للمسؤولية الاجتماعية وبالذات في سبتمبر2011 حتى أعلنت 66دولة منها 25دولة أوروبية إلى جانبها 13دولة عربية من ضمنها الجزائر قبولها لمبادرة ISO26000.(Elasarg)

2. هيكل وبنود ISO26000:

ISO26000. مواصفة عالمية تقدم الإرشادات العامة للمبادئ الأساسية للمسؤولية الاجتماعية والقضايا المتعلقة بها(ISO26000) ، وتتطرق لوسائل وآليات دمجها إستراتيجيا في الممارسات الاقتصادية للمؤسسة – والشكل أدناه يوضح الهيكل العام لها-. وبما أنها مواصفة إختيارية لا يعمل بها لأغراض الترخيص والمطابقة، أو التشريع أو إبرام العقود والصفقات؛ كما لا تشكل بأي حال من الأحوال مستندا قانونيا تركت عملية تحديد نطاقها للمؤسسة. وهاته الأخيرة هي من تتكفل بتحديد ما يهمها من تنفيذها بالتعاون مع مختلف أصحاب المصالح لتعميم النفع (بن سفيان و قادري، حوكمة المؤسسات العائلية في إطار ISO26000 –مع الإشارة لمؤسسةCondor، 2018). ويعد ذلك أمرا إيجابيا لأنه يترك للمؤسسة حرية المبادرة وفق ما تتمتع به من إمكانات بشرية ومادية وتبعا لتغيرات وخصوصية بيئتها، كما أنه يسهم في تنويع مظاهر تحمل المسؤولية الاجتماعية.

الشكل 01: "الهيكل العام لمواصفات المسؤولية الاجتماعية ISO26000"



المصدر: http://www.iso.org/iso/fr/catalogue_detail?csnumber=42546

يتضح من خلال الهيكل التخطيطي ISO26000-2010 أنها تحمل مجموعة من التوجيهات والإرشادات التي تساعد المؤسسة على توطين معايير المسؤولية الاجتماعية من خلال سبع بنود تمثلت في (CAPRON, 2011):

- البند الأول: النطاق أو المجال، جزء مخصص للتعريف بالمواصفات القياسية الإرشادية وحدود تغطيتها ومدى قابليتها للتطبيق؛
- البند الثاني: المراجع القياسية بمعنى الوثائق المرتبطة بالمواصفة؛
- البند الثالث: المصطلحات والتعاريف، جزء يحصر كافة المصطلحات المتعلقة بالمواصفة والتي تتطلب تعريفا لها؛
- البند الرابع: سياق المسؤولية الاجتماعية التاريخي والمعاصر المبرز لطبيعة المفهوم والأطراف المعنية به؛
- البند الخامس: مبادئ المسؤولية الاجتماعية ذات الصلة بالمؤسسة والمستمدة من مصادر متنوعة؛
- البند السادس: التوجيه بشأن الموضوعات والقضايا الجوهرية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية؛
- البند السابع: توجيه بشأن تطبيق المسؤولية الاجتماعية وإدماجها في السياسات والإستراتيجيات... مع تقييم الأداء وإعداد التقارير والتواصل؛

إضافة إلى (الأيزو، 2011):

- المقدمة: تحمل معلومات حول المواصفات القياسية الإرشادية، وأسباب إعدادها؛

- ملاحق إرشادية: وعلى العموم هناك الملحق(A) الحامل لقائمة المبادرات التطوعية والأدوات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وآليات دمجها في المؤسسة، والملحق(B) يدرج في إطاره مختصرات المصطلحات المستعملة في المواصفة ككل؛
- بيان المراجع المتصلة بالموضوع.

وإجمالا تحمل تلك البنود توجيهات متعلقة بـ(DUBOIS, 2012) :

أ. المصطلحات، المفاهيم والتعاريف الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية، وعلاقتها بالتنمية المستدامة؛

ب. إتجاهات وخصائص المسؤولية الاجتماعية وخلفياتها؛

ت. المبادئ والممارسات؛

ث. المواضيع والقضايا الأساسية المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية؛

ج. دمج المسؤولية الاجتماعية في سياسات المؤسسة وتعزيز السلوك المسؤول من خلال الممارسات؛

ح. تحديد أصحاب المصلحة وآليات التعامل معهم؛

خ. تبادل الإلتزامات والمعلومات والأداء.

سبقت الإشارة إلى مدى صعوبة تحديد النطاق الذي قد تصله المؤسسة الخاصة في تبنيها وممارستها للمسؤولية الاجتماعية. ولازال هذا الإشكال مطروح لكن بشكل أقل حدة إذ أزالت ISO26000 اللبس حوله فخاضت في أهم النقاط والمحاور. ومدت المؤسسة أيا كان حجمها وطبيعة نشاطها أو موقعها (البند الأول) بمجموعة من التوجيهات والإرشادات المساهمة في فهم المسؤولية الاجتماعية، وإدراك علاقتها ومدى تأثيرها على التنمية المستدامة من خلال البند الثالث للمواصفات الدولية؛ ذلك الفهم الذي يسهم في تحديد معاني المصطلحات المرتبطة بها(البند الثاني). إذ وفي إطار المبادئ السائدة للمسؤولية الاجتماعية(البند الرابع) القائمة على المسؤولية والشفافية والسلوك الأخلاقي، وإحترام إهتمامات أصحاب المصالح، وإحترام سيادة القانون، وكذا إحترام القواعد الدولية للسلوك، وإحترام حقوق الإنسان تتمكن المؤسسة من تجهيز الأرضية للممارسة الفعلية بداية بالتعرف على المسؤولية الاجتماعية، وتحديد أصحاب المصالح، والتعرف على مشاركاتهم (البند الخامس) للأخذ والغوص والمبادرة في مختلف المواضيع والأركان الموطنة لتلك الممارسة المسؤولة المراعية لقضايا المستهلك، وممارسات العمل، والممارسات العادلة للتشغيل، والبيئة، وحقوق الإنسان، والمشاركة في تنمية المجتمع بشكل عام (البند السادس الذي يعد جوهر المواصفة). وعلى النحو الذي يسمح بدمج المسؤولية الاجتماعية في كافة أرجاء المؤسسة وفقا لسياسات وإستراتيجيات واضحة قابلة للتطبيق (البند السابع)، مستغلة كل ما هو متاح لها من مصادر موثوقة، وملاحق دالة عن الأدوات ومختلف المبادرات الداعمة للأداء الاجتماعي. كل تلك الإجراءات والتوجيهات تصبوا بالتأكيد إلى تعظيم مساهمة المؤسسة في التنمية المستدامة وهي الغاية المنشودة من توطين معايير المسؤولية الاجتماعية؛ التي تظل مبادرة طوعية إختيارية تتنوع مظاهر تجسيدها للرقي بالأداء الاجتماعي للمؤسسة وللمجتمع ككل.

3. جوهر توطين مواصفات ISO26000:

إذا جوهر توطين مواصفات ISO26000 وفقا للمعايير الدولية يكمن في البند السادس بصفته القلب النابض لها (بن سفيان، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، 2016)؛ والمحدد لمجالات ممارسة المسؤولية الاجتماعية، والمشار لها تبعا لهيكل المواصفة الوارد سابقا بالمواضيع الأساسية أو الأسئلة المركزية السبعة للمسؤولية الاجتماعية-الموضحة في الشكل التالي-.

الشكل 02: "الأسئلة المركزية ISO26000"

المصدر: من إعداد الباحثة بناءا على الهيكل التفصيلي

دمج ونشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة وفقا لمداخل إستراتيجية عملية مركبة تستدعي الإحاطة بحيثيات وحدات الأعمال المصنفة ضمن الأسئلة المركزية السبع (بن سفيان و حقانة، المواطنة: أهم مرتكزات الأمن الاقتصادي-الاجتماعي ، 2-1مارس2016). وتتمثل وفقا للهيكل التفصيلي للمواصفة في (Secretariat central de Organisation Internationale de Normalisation-ISO-, 2010/ 2014):

1.3 الحوكمة: وتتضمن ثمان وحدات أعمال تمتم بالمبادئ والرؤية والقيم؛ الشفافية ومسؤولية إعدادا التقارير؛ العلاقات مع أصحاب المصالح؛ الإمتثال للقوانين ومعايير السلوك؛ الأهداف والمدخل الإستراتيجي لدمج المسؤولية الاجتماعية؛ نشر المسؤولية الاجتماعية؛ متابعة ومراقبة الأداء؛ وكذا تحسين أداء المؤسسة (الاقتصادي والاجتماعي والبيئي) ؛

2.3 حقوق الإنسان: العناية بها تتم من خلال سبع وحدات للأعمال وهي العناية الواجبة؛ حقوق الإنسان وحالات الخطر؛ تجنب التواطؤ؛ حل المظالم؛ التمييز والفئات الضعيفة؛ الحقوق المدنية والسياسية والحقوق الاقتصادية والاجتماعية؛ المبادئ والحقوق الأساسية في العمل؛

3.3 ممارسات العمل: تشتمل خمس وحدات أعمال متعلقة بالتوظيف وعلاقات العمل؛ شروط العمل والحماية الاجتماعية؛ الحوار الاجتماعي؛ الصحة والسلامة في العمل؛ التنمية البشرية والتدريب في مكان العمل؛

3.4 المحيط: العناية به وفقا للمواصفة تتم عبر أربع وحدات أعمال هادفة لمنع التلوث؛ الاستخدام المستدام للموارد؛ التخفيف من آثار تغير المناخ والتكيف؛ حماية البيئة والتنوع البيولوجي واستعادة المواطن الطبيعية؛

3.5 الممارسات التشغيلية العادلة: تلك الممارسة تتضمن أربع وحدات أعمال تهتم بمكافحة الفساد؛ المشاركة السياسية المسؤولة؛ المنافسة العادلة؛ تعزيز المسؤولية الاجتماعية في سلسلة القيمة؛ احترام حقوق الملكية؛

3.6 قضايا المستهلك: رعايتها تتطلب العناية بسبع وحدات أعمال تراعي التسويق والإعلام غير المنحاز والعادل للممارسات التعاقدية؛ حماية صحة المستهلكون وسلامتهم؛ الاستهلاك المستدام؛ قرارات خدمة المستهلك، والشكاوي ونزاعات؛ أدوات حماية بيانات المستهلك وخصوصياته؛ الوصول للخدمات الأساسية؛ التثقيف والتوعية؛

3.7 التنمية وإشراك المجتمع المحلي: سؤال مركزي يتسم بالشمولية التي تستوجب رعاية سبع وحدات أعمال تعنى بإشراك المجتمع المحلي؛ التعليم والثقافة؛ خلق فرص العمل وتنمية المهارات؛ تطوير التكنولوجيا والوصول إليها؛ الوصول للثروة وخلق الدخل؛ الصحة؛ الاستثمار الاجتماعي.

تجسيد ومتابعة وتقييم وحدات الأعمال هو الذي يسمح بالحكم على مدى تقدم المؤسسة في توطين مواضيع المسؤولية الاجتماعية؛ لتتمكن إدارة المؤسسة من تصويب الأخطاء وسد الثغرات والرقي بمواطنتها. تلك الغايات السامية جعلت مؤسسة Condor محل الدراسة تسعى لتوطين ISO26000؛ فيا ترى كيف يتم ذلك وما متطلباته؟؟؟ الشق العملي سيحمل الإجابة بما يتوافق والطرح العام للإشكال.

II. الدراسة الميدانية:

الإحاطة النظرية للموضوع المرتكز على المواصفة القياسيةISO26000 أكدت على أنها مواصفة يمكن توطينها على أرض أي دولة مهما كانت خصائصها بما فيها قوتها الاقتصادية بحكم أنها تشجع على إستغلال الإمكانات المحلية في إطار التشارك والتعاون الدولي لتوطين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات. فها هو الشق العملي للبحث يسلط الضوء ولأول مرة على نموذجا حي لمؤسسة جزائرية خاصة إستفادت من مشروع لتوطين مواصفات ISO26000 في إطار الشطر الثاني لبرنامجMENA برعاية الوكالة السويدية للتنمية. وهو إثبات لقدرة المؤسسة الجزائرية على رفع التحديات بتجسيدها لمبادرات عالمية رائدة.

1. لمحة حول مؤسسةCondor محل الدراسة:

من المعروف وطنيا أن منطقة الهضاب العليا تعد من أكثر المناطق الصناعية والتجارية في الجزائر، وعلى أساس ذلك حصلت على العديد من الإمتيازات التي منحتها إياها الحكومات المتعاقبة في إطار ترقية ودعم الإستثمار المحلي. وولاية برج بوعريريج تعد من أهم الأقطاب الصناعية والتجارية للمنطقة؛ بحكم تعدد أنشطة مؤسساتها الصناعية التي تعدت في الإحصاء الأخير 180مؤسسة صناعية منها الصغيرة والمتوسطة ومنها الكبرى أو

العملاقة، وكثيرا ما تلقب بعاصمة الإلكترونيك لأنها تضم 16مصنع من أضخم المصانع في الجزائر. كما هو الحال بالنسبة للمجمع العائلي "بن حمادي"؛ الذي أضحى من أكبر المجمعات الفعالة والمساهمة في خلق القيمة المضافة والموفرة لمناصب شغل دائمة تعدت العشرة آلاف منصب دائم. إذ تعد هاته العائلة عائلة مقاولين مهنيين بإمتياز بسبب النشاط الباهر والتوسع الهائل الذي تشهده يوما عن يوم. فإمتهان أفرادها لمهنة المقاولاتية لم يكن وليد الساعة أو بمحض الصدفة، وإنما تعود جذوره إلى سنوات1940 (وبعض المصادر تشير إلى تاريخ أقدم بكثير من ذلك)؛ بحيث إمتهن أفراد العائلة مهنة التجارة أبا عن جد؛ وإشتهرت العائلة في مجال تجارة المواد الغذائية. ليتوسع نشاطها في سنوات الستينيات مقتحمة قطاعات ونشاطات عدة ساهمت في تحقيق تراكم للثروة بل تراكم لرؤوس الأموال مولت مشاريع ومؤسسات عدة مشكلة قطبا صناعيا عائليا؛ والمتضمن ستة فروع من المؤسسات الكبرى (Aglotubes, Argilor, Polyben, Gerbior,Hodna Métal,Condor) (منشور مجمع بن حمادي عنتر تراید، 2007). هاته الأخيرة محل الدراسة أنشئت سنة2002 بصفتها شركة ذات مسؤولية محدودة والحاملة للإسم التجاريAntar Trade؛ وتزامنا مع تغيير الإسم التجاري غير سنة2007 شعارها من "الحياة الإبتكار–الإبداع–(Innovation is life)" إلى "جزائري الأصل" (D'origine algériens) . وسنة2012 تحولت إلى شركة ذات أسهم SPA Condor electronics لتودع ملفها لدى بورصة الجزائر. علما أن لفظCONDOR يشير إلى طائر من أكبر الطيور في العالم يعيش في أمريكا الجنوبية يحلق عاليا (كوندور الأنديز، 2011)؛ إعتمدته المؤسسة كشعار دلالة على طموحها وغاياتها في تحقيق الريادة في مجال نشاطها المتنوع. فكل منتوجات المؤسسة تصدر بالعلامة التجاريةCONDOR® مستهلة برمز يشبه هذا الطائر. عمدت المؤسسة لتسجيل علامتها التجارية لدى الديوان الوطني للمؤلفات والإبتكارات لضمان الحماية القانونية الكافية لكافة منتوجاتها من التزوير والتقليد. وهي مؤسسة متخصصة في إنتاج وتسويق المنتوجات الكهرومنزلية وصناعة أجهزة الإعلام الآلي والهواتف النقالة؛ فضلا على ترقيتها وتطويرها لنشاطاتها القاعدية بإقتحامها مجالات عدة منها صناعة اللوحات الشمسية لدعم الطاقات البديلة؛ إضافة إلى صناعة الأدوية بشراكة أردنية بفتحها فرع "جي دي فارما" ومجال الفندقة...ومستقبلا لإعتماد مشروع صناعة السيارات (محل تفاوض منذ2012)... لتصبح من الأسماء التجارية والمركبات الأكثر رواجا على المستوى الوطني والدولي.

2. Condor وتوطين ISO26000:

في إطار إستفادة الجزائر من مشروع عالمي من تمويل المملكة السويدية(ASDI) لتطبيق المواصفات الدولية المعدة من طرف منظمة التقييس العالمية للترويج للمسؤولية الاجتماعية وفقا للإمكانات المحلية في دول من منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (الجزائر، تونس، المغرب، الأردن، ليبيا، لبنان، سوريا والعراق)، المعروف بمشروعMENA الهادف إلى ترسيخ معايير ISO26000، مع ضرورة إعتماد أنشطة وبرامج لتكوين مكونين مهنيين للمواصفة في إطار تبادل الخبرات والتجارب والممارسات الناجحة والرائدة على المستوى الإقليمي وقع

الإختيار على مؤسسةCondor؛ وتعد بذلك أول مؤسسة خاصة حظيت بهذا الشرف في الشطر الثاني للبرنامج. ذلك الشرف أصبح وبطريقة طوعية إختيارية إلزام يحملها مسؤولية الرقي بحياة أفراد المجتمع من جهة؛ ومن جهة أخرى يعزز نظام إدارة الجودة ومساعي الشهادات المتحصل عليها التي خاضت مسارا تزامنت بداياته بإقتحام المؤسسة لفرع البوليبان (Polyben) وفتحها لوحدة متخصصة في إنتاجه تحصلت على شهادةISO9001. وهي بذلك ثاني مؤسسة من المجموعة تتحصل على شهادة الجودة، التي تطلبت منها جهود مضنية تعدت السنتين من العمل لإرساء متطلبات مواصفاتISO لا سيما فيما يرتبط بجودة المنتوج المتماشي وتطلعات الزبائن. وتعددت المراحل والمسعى العام لها ومن أهم المحطات نذكر:

أ. مع بداية 2005 بدأت تطلعات المؤسسة وطموحها يتنامى للحصول على شهادة الجودة التي ستفتح الأفاق أمام المؤسسة بفضل منتوجاتها، وتم ذلك بداية بإعتماد نظام لإدارة الجودة والقيام بتشخيص عام للمؤسسة كلف به مكتب المرافقة Albatros Conseil Algérie؛

ب. إنتهى التشخيص في مارس من نفس السنة، وسلم تقرير مفصل لإدارة المؤسسة بالشكل الذي يسمح بمقارنة أنشطة المؤسسة مع متطلبات مواصفات ISO9001-2000؛

ت. أبريل2005 بناءا على التقرير السالف الذكر تم إمضاء العقد مع الهيئة المراقبة والمخولة بمنح الشهادة؛

ث. تم تعيين قادة مسار الجودة(pilotes du processus) في ماي2005؛

ج. أوت 2005 تم تحديد سياسة الجودة التي تم تبنيها لتحقيق غايات وأهداف الجودة؛

ح. أكتوبر2005 إعداد مخطط رقابة لكافة منتوجات المؤسسة، بعد أن تم قبل شهر من ذلك إحصاء وحصر مختلف وسائل وآليات الرقابة المعتمدة لتحضير بطاقات الحياة؛

خ. بناءا على عملية توصيف شامل للوظائف في يناير2006 تم تنصيب مسؤول جديد لإدارة الجودة بعد شهر من ذلك؛

د. إعداد دليل الجودة(Manuel qualité) ويعد من أهم الوثائق الخاصة بSMQ، إذ يهتم بتوصيف هذا الأخير على مستوى المجموعة ككل. ويشمل كافة الإجراءات اللازمة لضمان سير المهام والوظائف والأنشطة موجه للمتعاملين كالزبائن والشركاء... لتأكد من مدى إدراكهم لتوجهات المؤسسة فيما يتعلق بالجودة وإلتزامهم إلى جانبها بكافة المتطلبات، ويتطلب وثائق مرافقة (كبطاقات المسار-Fiches du processus- والإجراءات-Procédure-) الخاصة بالمنتوجات في ماي2006، وبعد ستة أشهر أي في نوفمبر 2006 تم إعداد دليل للمؤسسة ككل(Manuel d'organisation)؛

ذ. أيام 09-10و11يناير2007 تم إجراء رقابة تجريبية؛ لتتم المراقبة الفعلية لمتطلبات مواصفات ISO من طرف مؤسسة التقييس العالمية AFAQ AFNOR أيام 24-25-26 و27فبراير؛

ر. وأخيرا يوم 27مارس من نفس السنة تم تسليم شهادة ISO9001 نسخة2000. وذلك بعد أن أثبت تقرير

الرقابة النهائي الإلتزام القوي للإدارة بتجسيد نظام إدارة الجودة، قوة إستعداد ومشاركة أفراد المؤسسة على كافة المستويات الإدارية، مع تمتع المؤسسة بخبرة عالية وإمتلاكها لكفاءات لا يمكن نكرانها في كافة مجالات وأنشطة المؤسسة...

وإلى يومنا هذا تأخذ المؤسسة بمبادئ ISO9004 لضمان الأداء المستمر المبني على عجلة الجودة PDCA لDeming[3]، والخاضع لمواصفات ISO ومتطلباتها تبعا لنسخة2008 التي تقوم على مقاربة العمليات أو المسارات، أي تصميم ورسم العمليات. وهي تعمد للحفاظ على نظام إدارة الجودة(SMQ) وصيانته تبعا لنسخه المحينة، وبالشكل الذي يسمح لها بـ:

- تشريف الصناعة الجزائرية في ظل إقتصاد عالمي مبني على المنافسة والتميز؛
- النهوض بجودة منتوجاتها لإقتحام الأسواق الخارجية الدولية وتنمية الصادرات بشكل عام؛
- تفرض نفسها وتتموقع على المستوى الدولي لتحقق الشراكة الدولية...

أما تبني نظام الإدارة البيئية(ISO14001) والسلامة والأمن الصناعي(ISO18001) فجاءا بناءا على مجموعة قرارات أقرتها الإدارة العامة للمؤسسة في إطار دوريتها لسنة2009؛ تم في إطارها إعلان ضرورة إعتماد المؤسسة على نظام الإدارة البيئية، وإرساء معايير السلامة المهنية والأمن الصناعي. ليصدر القرار بشكل قاطع لكافة الوحدات والمستويات الإدارية بالضبط في 25مارس2010؛ ليسهم كل حسب تخصصه وفي مستواه الإداري لإنجاح المشروعين اللذين سيمنحان المؤسسة تميز تنافسي في إطار تحقيق التوأمة بين الأداء الإقتصادي والإجتماعي–البيئي. تجسيد ذلك المسعى مر هو الأخر بالمراحل الأساسية التالية:

أ.تشخيص دقيق لمختلف منتوجات ووحدات المؤسسة للوقوف على مختلف نقاط القوة والضعف، وكل ما تتيحه البيئة الخارجية على ضوء ذلك من فرص وتهديدات. وتكلف بهذه العملية مكتب الدراسات المعتمد Albatros والذي يعتبر من أهم شركاء وأصحاب المصالح؛

ب.إعداد تقرير مفصل على ضوء تشخيص مدى قدرة المؤسسة على إعتماد نظام إدارة البيئة تبعا لشهادة14001نسخة2004، تم ذلك في نوفمبر2010؛

ت.على نفس النحو تم إعداد تقرير حول الأمن والسلامة المهنية(2007-18001) لكافة العاملين بالمؤسسة في مختلف الأقسام والوحدات؛

ث.توجت الخطوات السابقة بإعداد المؤسسة وتبنيها لسياسة إدارة البيئة بشكل مستدام وسياسة الصحة والأمن الصناعي؛

ج.ضبط الإجراءات وتحديد القواعد المرجعية للشهادتين أو النظامين؛

ح.تفعيل سياسة إدارة البيئة والأمن والسلامة المهنية من خلال ترجمتها إلى أهداف واضحة معتمدة في برامج محددة قابلة للتجسيد على أرض الواقع؛

خ.السهر على تجسيد برامج تلك الأنظمة وضمان سيرورتها من خلال المتابعة والرقابة الدائمة؛

د.ومن تم الرقابة والحصول على الشهادة.

وفي سياق نفس المساعي تطوعت المؤسسة بكل رحابة لبرنامج توطين ISO26000 المحدد بإطار المرحلة الثانية2012-2014؛ مع إمكانية تجسيده على مستوى المؤسسة في غضون 12شهر(قابلة للتمديد). ومضت المؤسسة على بروتوكول توطينه مع IANOR[4] في السابع من مارس 2012. ووضع تحت تصرفها خبيران في المسؤولية الاجتماعية (كلفا بمتابعة ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية، ومتطلبات مواصفاتها لدى المستخدمين بمعدل 12فرد/اليوم طيلة مدة المشروع)، مع دعوة للمشاركة في الأيام الوطنية التحسيسية فيما يخص المسؤولية الاجتماعية. يلزمها وبشكل خاص للأخذ في07 محاور ضمن07 أسئلة رئيسية (من الفصل السادس الذي يعد القلب النابض لمعيار المسؤولية الاجتماعية). ويتطلب المشروع إحترام الخطوات التالية:

أولا– تنظيم يوم تحسيسي حول المسؤولية الاجتماعية للمنظمات وتم ذلك فعليا في نفس اليوم الذي أمضت فيه المؤسسة البروتوكول، ويعكس ذلك إستعدادها لتوطين ISO26000؛

ثانيا– تكوين لجنة قيادة وتنظيم (CORSO) واللجان الفرعية لها تبعا للأسئلة المركزية السبعة التي تستجيب لها مواصفات شهادة المسؤولية الاجتماعية؛

ثالثا– تحديد المحاور الأساسية لإستراتيجية المسؤولية الاجتماعية وبناءا عليها يشرع في تهيئة متطلبات نجاح المشروع؛ وتمثلت تلك المحاور في:

أ. توعية وتثقيف وإعلام أصحاب المصالح والعمل على تحقيق تطلعاتهم مع ضمان مشاركتهم؛

ب. توسيع حافظة منتوجات المؤسسة وتنويعها؛

ت. تطوير وتنمية مهارات الموظفين؛

ث. تشجيع وتثمين المساهمة المسؤولة والتضامنية للموظفين؛

ج. تقليل كمية التعبئة والتغليف؛

ح. تحسين إدارة النفايات والمخلفات الصناعية؛

خ. تقليل درجات التلوث بأنواعه (السائلة أو الغازية)؛

د. تحسين الوقاية من المخاطر المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية؛

ذ. تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة...

حرصا على تطوير المؤسسة في سياق التنمية المستدامة وتجسيدا للمحاور الإستراتيجية المتبنات يؤكد رئيس مجلس إدارة SPA Condor Electronics أن "نجاح هذه السياسة التي نعلق عليها أهمية كبرى وطموحات مستقبلية يعتمد على كل واحد منا، والأمر يتطلب دعم جميع أفراد المؤسسة في جميع مستويات المسؤولية".

وقبل ذلك كله يجب الفهم العميق للمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالتنمية المستدامة فهاته الأخيرة تتجسد بمساهمة المؤسسة وممارستها الصادقة الفعالة لتلك الأولى. ولذلك تعي المؤسسة مفهوم المسؤولية الاجتماعية فتعرفها: "تأثير قرارات وأنشطة المؤسسة على المجتمع والبيئة، والمجسدة في ذلك السلوك الأخلاقي الشفاف. والقائمة على المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة الساعية للرفع من جودة حياة المجتمع ورفاهيته؛ الرقي لتطلعات وتوقعات أصحاب المصالح؛ وإحترام القوانين والإجراءات المؤطرة لذلك السلوك والمنصوص عليها في المعايير الدولية؛ والعمل على دمجها في كافة وحدات ومستويات المؤسسة وتجسيدها في كل العلاقات".

رابعا– التشخيص الذاتي لوضعية المؤسسة والإنطلاق في إعداد الأرضية لتوطين ISO26000 من خلال حصر أصحاب المصالح (Cartographie des parties prenantes): كما سبقت الإشارة، وبعد التقييم الذاتي عشية تبني المشروع ولضمان نجاحه لا بد من تحديد أصحاب المصالح للوقوف عند تطلعاتهم بما يسد الخلل ويجبر النقائص الواضحة؛ والتي تتطلب التدخل والإستجابة لتتحقق أبعاد ISO26000 على أتم وجه. ويعد ذلك أول خطوة لإعداد الأرضية الملائمة له.

الشكل 03: "أصحاب المصالح لمؤسسةCondor"

المصدر: من إعداد الباحثة (بناءا على الوثائق الداخلية)

إن عملية تحديد أصحاب المصالح ليست بالأمر الهين لتعددهم، وما هو أصعب من ذلك الوقوف على تطلعاتهم وتوقعاتهم. وبالتأكيد عمليات تحقيق كل تلك التطلعات تعد من أصعب، أصعب المهام على المؤسسة ومنها ما هو مستحيل؛ يعود ذلك لتعدد تطلعات أصحاب المصالح وتنوعها فضلا عن تضاربها وتناقضها. ويتطلب ذلك من المقاول والكفاءات العاملة معه إلزامية البحث عن سبل تمكن من تحقيق التوازن لتضييق الهوة بين ما تطمح له المؤسسة ككل وما يتطلع إليه صاحب المصلحة. عمليات البحث والتقصي والمقابلات والزيارات الميدانية

للمؤسسة محل الدراسة أوحت إلى أن التصنيف المعتمد ضمنيا لأصحاب المصالح مبني على ثلاث مجموعات أساسية؛ يؤطرها الجدول التالي:

الجدول01: "أصحاب المصالح وتصنيفهم تبعا لطبيعة النشاط"

أصحاب المصالح	التصنـــف
على إرتباط بالمنتوجات	أي طرف على علاقة بنشاط المؤسسة إذ يؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على المنتوج سواءا قبل عمليات الإنتاج أو عمليات التوزيع والتبادل. ويمثلون فئات الزبائن على إختلافها (تجزئة وجملة، أفراد ومؤسسات)، والموردون وكذا الشركاء(لجلب التكنولوجيا)، ناهيك عن المجتمع المحلي ككل...؛
سوق رأس المال	الأعوان الذين يوفرون رؤوس الأموال للمؤسسة وتجمعهم وإياها معاملات مالية. ويأتي على رأسهم المساهمون وحملة الأسهم (بعد إقتحام المؤسسة لبورصة الجزائر) والبنوك...،
المنظمون	يقصد بهم بالدرجة الأولى العمال والمسيرون الذين يضمنون سيرورة العمل ويسهرون على تحقيق أهداف وغايات المؤسسة.

المصدر: من إعداد الباحثة بناءا على وثائق داخلية للمشروع(Cartographie des parties prenantes)

خامسا– إعداد تشخيص أولي يتم في إطاره الإحاطة بوضعية المؤسسة ومدى قابليتها لتجسيد المشروع على أساس معياري (الأداء، الأهمية)؛ بحيث أن:

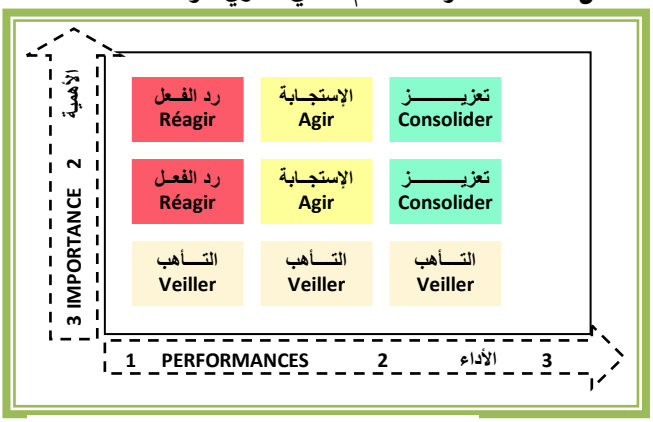
أ. **الأداء:** يقيم وفقا للتشخيص الوصفي لكل وحدة أعمال(Domaines d'Action) وتبعا لثلاث مستويات:

- المستوى الأول(1)"المبـادرة"(Initiation): مرتبطة بوعي المسيرين وكل ما يتعلق بإتخـاذ القرارات والتكفل بأنشطة وأعمال لم تتم بعد، فضلا عن الرهانات والتحديات التي تتجسد فيها المبادرة؛
- المستوى الثاني(2)"الإنجاز"(Réalisation): تجسيد المبادرات وممارستها بصفة نظامية إذ ينجر عنها تحقيق نتائج؛
- المستوى الثالث(3)"التحسين"(Amélioration): يدل على الأعمال التي تتطلب تحسين مستمر للأداء الداعم للتنمية المستدامة، والإبداع والمثالية وآليات البحث عن التفوق الدائم.

ب. الأهمية: على نفس النحو خضعت للتقييم الوصفي الذي أفضى إلى ثلاث درجات؛ تمثلت في:

- أهمية ضعيفة(1) (Importance Faible): ميدان الأعمال غير متحكم فيه يمكن تركه لوقت لاحق؛
- أهمية متوسطة(2) (Importance Moyenne): عدم التحكم في وحدات الأعمال يمكن أن يؤثر على نجاح مشاريع المؤسسة؛ والوضع يتطلب التحكم لتجسيد المشروع وتحقيق الأهداف؛
- أهمية مرتفعة(3) (Importance Forte): ضرورة التحكم في وحدات العمل لما لها من تأثير بالغ على ديمومة المؤسسة، أو على إرتباط بحوكمتها (الحكم الراشد).

الشكل 04: "مصفوفة التقييم الذاتي الأولي لمؤسسةCondor"



المصدر: وسائل تقييم توطين ISO26000

دمج المعيارين لتقييم وحدات الأعمال حدد موقعها ضمن مصفوفة من 9خانات مفضية لأربع وضعيات متمايزة تمثلت في رد الفعل، الإستجابة، التعزيز، التأهب تعكس القدرة على إنجاح المشروع. أما نتائج التقييم الذاتي بصفته مرحلة تمهيدية لتوطين مشروع مواصفات المسؤولية الاجتماعية تبعا لوحدات الأعمال والأسئلة المركزية للتوجيهات الإرشادية للمواصفة فيلخصها الجدول أدناه.

الجدول 02: القضايا الأساسية للمسؤولية الاجتماعية لـ Condor تبعا لمشروعISO26000

	الأسئلة المركزية	الوضعية			
الشفرة	وحـــــــدات الأعـــــمـــــــال	رد الفعل (Réagir)	الإستجابة (Agir)	تعزيـز (Consolider)	التأهب (Veiller)
QC1	الحـــــوكـمـــــة	%35=11	%65=20	%00	%00
DA1	المبادئ، الرؤية والقيم	3	1	/	/
DA2	الشفافية ومسؤولية إعدادا التقارير	/	4	/	/
DA3	العلاقات مع أصحاب المصالح	/	5	/	/
DA4	الإمتثال للقوانين ومعايير السلوك	2	1	/	/
DA5	الأهداف والمدخل الإستراتيجي لدمج المسؤولية الاجتماعية	4	1	/	/
DA6	نشر المسؤولية الاجتماعية	1	/	/	/
DA7	متابعة ومراقبة الأداء	1	5	/	/
DA8	تحسين أداء(الاقتصادي والاجتماعي والبيئي) المؤسسة	/	3	/	/
QC2	حقـــوق الإنســـــان	%31 =4	%54 =7	%00	%15 =2
DA1	العناية الواجبة	1	1	/	/
DA2	حقوق الإنسان وحالات الخطر	1	/	/	/
DA3	تجنب التواطؤ	/	/	/	1
DA4	حل المظالم	2	1	/	/
DA5	التمييز والفئات الضعيفة	/	3	/	1

DA6	الحقوق المدنية والسياسية والحقوق الاقتصادية والاجتماعية	/	1	/	/
DA7	المبادئ والحقوق الأساسية في العمل	/	1	/	/
QC3	**ممـــــــارسات العمـــل**	**%40 =2**	**%60=3**	**%00**	**%00**
DA1	التوظيف و علاقات العمل	1	/	/	/
DA2	شروط العمل والحماية الاجتماعية	1	/	/	/
DA3	الحوار الاجتماعي	/	1	/	/
DA4	الصحة والسلامة في العمل	/	1	/	/
DA5	التنمية البشرية والتدريب في مكان العمل	/	1	/	/
QC4	**المحيـــــــــــط**	**%00**	**%75 =3**	**%00**	**%25 =1**
DA1	منع التلوث	/	1	/	/
DA2	الاستخدام المستدام للموارد	/	1	/	/
DA3	التخفيف من آثار تغير المناخ والتكيف	/	1	/	/
DA4	حماية البيئة والتنوع البيولوجي واستعادة المواطن الطبيعية	/	/	/	1
QC5	**الممـــارسات التشغيـــلية العـــادلة**	**%50 =3**	**%33 =2**	**%00**	**%17 =1**
DA1	مكافحة الفساد	/	/	1	
DA2	المشاركة السياسية المسؤولية	/	1	/	/
DA3	المنافسة العادلة	1	/	/	/
DA4	تعزيز المسؤولية الاجتماعية في سلسلة القيمة	1	1	/	/
DA5	احترام حقوق الملكية	1	/	/	/
QC6	**قضـــأيـــا المستـــهلك**	**%57 =4**	**%43 =3**	**%00**	**%00**
DA1	التسويق والإعلام غير المنحاز والعادل للممارسات التعاقدية	1	/	/	/
DA2	حماية صحة المستهلكون وسلامتهم	1	/	/	/
DA3	الاستهلاك المستدام	1	/	/	/
DA4	قرارات خدمة المستهلك، والشكاوي ونزاعات	1	/	/	/
DA5	أدوات حماية بيانات المستهلك وخصوصياته	/	1	/	/
DA6	الوصول للخدمات الأساسية	/	1	/	/
DA7	التثقيف والتوعية	/	1	/	/
QC7	**إشـــراك المجتمع المحلـــي والتنميـة**	**%14 =1**	**%71=5**	**%00**	**%15=1**
DA1	إشراك المجتمع المحلي	/	1	/	/
DA2	التعليم والثقافة	/	1	/	/
DA3	خلق فرص العمل وتنمية المهارات	1	/	/	/
DA4	تطوير التكنولوجيا والوصول إليها	/	1	/	/
DA5	الوصول للثروة وخلق الدخل	/	1	/	/
DA6	الصحة	/	1	/	/
DA7	الاستثمار الاجتماعي	/	/	/	1
	إجمـــــالي التقيـــــيم	**%34 =25**	**%43 =37**	**%00**	**%7 =5**

المصدر: نتائج التقويم الذاتي لمؤسسةCondor (تجميع للتفاصيل بناءا على وثائق داخلية)

سادسا– إعداد مخطط عمل تبعا لتقرير التشخيص الذاتي للمؤسسة ليتم على ضوئه إتخاذ القرارات، وتبني إستراتيجيات تعزيز واضحة لوحدات الأعمال التي تعاني من ضعف في الممارسة المسؤولة، وبشكل خاص قضايا المستهلك والممارسات التشغيلية، دون إهمال للمحيط. مع العمل الدؤوب على تنفيذ ذلك المخطط ومتابعته المستمرة لتدارك الإنحرافات.

الخاتمة:

صدق الباحثين بنعتهم ISO26000 كونها مواصفة غير المواصفات؛ وكيف لا وهي المواصفة التي تثمن جهود المؤسسة ومبادراتها في إرساء التنمية المستدامة؛ المواصفة التي تقدم توجيهات إرشادية لتمكن المؤسسة من الممارسة الفعلية للمسؤولية الاجتماعية؛ فتنير لها الضرب في تجسيد ذلك بتحديدها للمواضيع والمجالات اللازمة من خلال بندها السادس الحامل للأسئلة المركزية. فضلا على بنود أخرى توضح المفاهيم وعلاقتها ببعضها، وأصحاب المصالح...المسألة لا تتوقف عند ذلك فحسب بل أوجدت برامج عالمية تمولها وترعاها دول رائدة في المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة؛ وتضع خبرتها وخبرائها تحت تصرف البلد والمؤسسة المتطوعة وعلى نحو ينمي إستغلال الإمكانات المحلية ويحافظ على الخصوصيات. كما هو الحال في برنامج منطقة شمال إفريقيا والشرق الأوسط(MENA) لتوطين مواصفة المسؤولية الاجتماعية. والذي إنضمت له الجزائر وبرعاية وتمويل الوكالة السويدية للتعاون من أجل التنمية، وإستفادت منه مؤسسة Condor وتطلب منها تحضير الأرضية من فهم عميق للمسؤولية الاجتماعية، وحصر لأصحاب المصالح، وتحديد لأهداف الإستراتيجية المجتمعية، ومن تم التقييم الذاتي لوضعية المؤسسة عبر تشخيص معمق لوحدات الأعمال وفقا لتوجيهات الإرشادية للأسئلة المركزية للمواصفة الدولية. والحقيقة أن الخوض في موضوع كهذا وتقديم نموذج حي عنه يثري البحث ويفضي إلى **نتائج** عدة يحصر أهمها في:

- مواصفةISO26000 تعد مواصفة ولا كل المواصفات لأنها تصبوا لغاية نبيلة، وتمكن المؤسسة الاقتصادية (عامة أو خاصة في دولة متقدمة أو متخلفة) من المساهمة في إحلال التنمية المستدامة؛
- مواصفةISO26000 هي مواصفة قياسية دولية إختيارية للمسؤولية الاجتماعية، تتضمن سبع بنود يشكل البند السادس جوهرها؛ بحيث يحدد من خلال أسئلته المركزية السبع مواضيع الممارسة؛
- المؤسسة الجزائرية الخاصة شأنها شأن أي مؤسسة تتطوع وتبادر لتوطين المسؤولية الاجتماعية وفقا لمعايير عالمية؛
- البرامج التنموية الرائدة من شأنها أن تختصر الطريق على المؤسسة المحلية في تبنيها وممارستها لقضايا تهتم بأبعاد متعددة اقتصادية واجتماعية وبيئية، خاصة واقتصادياتها تمر بمرحلة إنتقالية تتطلب الإستعداد المسبق لمستقبل يتسم بالإنفتاح العالمي.

وإن كان ولا بد من تقديم توصية أو بالأصح مقترح، فهو موجه بالدرجة الأولى لمؤسسةCondor للتسريع من توطين المشروع والإحراز على المواصفة بحشد الكفاءات والإمكانيات لتحقيق السبق والريادة في قطاع يشهد منافسة شرسة وتطور تكنولوجي هائل. والموقف يضعنا في تساؤل عن محدودية عدد المؤسسات الجزائرية المتطوعة في هذا المشروع العالمي الرائد؟!

قائمة المراجع:

- الأيزو. (2011). المشاركة في المواصفة القياسية الدولية المستقبلية أيزو 26000 حول المسئولية الاجتماعية. سويسرا: منشورات منظمة التقييس العالمية.
- الزهراء بن سفيان. (2016). المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال. (مطبوع بيداغوجي لمحاضرات غير منشورة، المحرر) بشار: جامعة طاهري محمد.
- الزهراء بن سفيان، و عائشة قادري. (2018). حوكمة المؤسسات العائلية في إطار ISO26000 –مع الإشارة لمؤسسةCondor–. حوكمة الشركات العائلية. المركز الجامعي بغليزان–الجزائر–.
- الزهراء بن سفيان، و ليلى حقانة. (2-1مارس2016). المواطنة: أهم مرتكزات الأمن الاقتصادي–الاجتماعي . الملتقى الدولي الخامس حول أداء المنظمات والأمن الاقتصادي. جامعة طاهري محمد بشار.
- الزهراء بن سفيان .(2015) .المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الخاصة في تحقيق التنمية المستدامة–مع الإشارة إلى مؤسسة Condor– . رسالة دكتوراه غير منشورة في العلوم الاقتصادية .جامعة تلمسان .تلمسان. الجزائر.
- كوندور الأنديز. (سبتمبر, 2011). تم الاسترداد من مدونة الحياة البرية:http://www.wildlife-ar.com/2011/09/andean-condor.html
- منشور مجمع بن حمادي عنتر تراید. (جانفي, 2007). مجلة كوندور (العدد الأول)، صفحة 11.
- Encyclopédie du développement durable. (s.d.). Les lignes directrices ISO26000 sur la résponsabilité societale des organisations. (e. d. durable, Éd.)
- AFNOR. (2012). La norme ISO26000 en quelques mots. France: AFNOR Groupe; http://www.afnor.org/profils/centre-d-interet/dd-rse-iso-26000/la-norme-iso-26000-en-quelques-mots#p18144.
- CAPRON, M. (2011). ISO26000: une Norme "hors norme"; vers une conception mondiale de la résponsabilité societale. Paris: Economica.
- DUBOIS, P. L. (2012). RSE: entre création de valeur et nouveau contrat social; le cercle de l'entreprise et du management -la responsabilité des entreprises-. paris: Eyrolles.
- Elasarg, H. (s.d.). Corporate social responsibility: challanges and prospects for development in arab countries. (M. paper, Éd.) (31529).

- IBLED, A. (2010-2012, Déc-Jan). Des attentes croisées pour différentes parties prenantes. (n. s. ISO26000, Éd.) (310).
- ISO26000. (s.d.). Les lignes directrices ISO26000 sur la résponsabilité societale des organisations.
- Secretariat central de Organisation Internationale de Normalisation-ISO-. (2010/ 2014). Découvrir ISO26000. (p. 6). Genève-Suisse-: ISO.
- STAWAR, D. B. (2010, January 12). ISO 26000 Standard for Social Responsibility Chair. (TRB, & A. s. Subcommittee, Éds.)

الهوامش:

[1] La commission de la politique des consommateurs de l'organisation internationale de normalisation (1978).

[2] جاءت تلك المسودة نتيجة عمل أكثر من 400خبير من 80 بلدا من جميع قطاعات المجتمع، إضافة إلى60 خبيرا تابع لـ34 منظمة اتصال بالشراكة بين البلدان المتقدمة والنامية; وبمذكرة تفاهم مع منظمة العمل الدولية والميثاق العالمي، ومنظمة التعاون والتنمية. لكن لم يتم العمل بها فعليا إلا بعد قرابة سنتين من ذلك التاريخ.

[3] **P**lan - **D**o - **C**heck - **A**ct *(roue de Deming –Qualité Totale)*

[4] المعهد الجزائري للتقييس (التابع لوزارة الصناعة وتشجيع الإستثمار) Institut Algérienne de Normalisation