

نقطة الاتصال الوطنية ودورها في تسوية نزاعات العمل المرتبطة بقضايا المسؤولية الاجتماعية  
للشركات متعددة الجنسيات

**The National Contact Points and its Role in Settling labor Disputes  
Related to Multinational Corporate Social Responsibility Issues**

بورزيق خيرة

كلية الحقوق، جامعة سعيدة، bourezigkheira@yahoo.com

تاريخ النشر: 2022/06/20

تاريخ القبول: 2022/03/10

تاريخ الاستلام: 2022/01/26

**ملخص:**

تعد نقاط الاتصال الوطنية آلية تظلم غير قضائية يتعين إنشاؤها من قبل الحكومات التي تلتزم بالمبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية للشركات متعددة الجنسيات، مهمتها تلقي شكاوى ضد أي شركة تعمل في أو من إقليم الدولة الملتزمة التي لم تمتثل للإرشادات. وبهذا تعد من الطرق الودية الحديثة لتسوية نزاعات العمل الناشئة عن تطبيق المسؤولية الاجتماعية في حالات محددة. **كلمات مفتاحية:** نقطة الاتصال الوطنية؛ المسؤولية الاجتماعية، الشركات متعددة الجنسيات؛ تسوية نزاعات العمل؛ التظلم غير القضائي؛ الحالات المحددة.

**Abstract:**

The National Contact Points is a non-judicial grievance mechanism to be established by governments that adhere to the OECD Guidelines for Multinational Corporations, whose job it is receive complaints against any enterprise working in or from the territory of the Compliant State that didn't comply with the Guidelines. Thus, it is one of the modern amicable ways to settle labor disputes arising from the application of SR in specific instance.

**Keywords:** Contact Points; Responsibility; Multinational, Settlement labor disputes.

## 1. مقدمة:

ترتفع قضايا نزاعات العمل يوما بعد يوم عبر العالم بسبب انتهاكات حقوق العمال من قبل الشركات خاصة متعددة الجنسيات التي تخاطر بمصالحهم في سبيل تحقيق استراتيجيتها الإنتاجية العالمية، بالأخص في الدول التي لا توفر حماية كافية لهم أو ذات نظام قضائي ضعيف، وقد أدت الانعكاسات والآثار السلبية والمجحفة على وضع العاملين إلى ضرورة إيجاد قواعد وآليات ذات صفة دولية وهذا ما تجسد بالفعل في السنوات الأخيرة، حيث أبدت نقابات العمال واتحاداتهم مخاوفها إزاء زيادة أحجام تلك الشركات وتطور أنشطتها التكنولوجية، ما ترتب عنه الدعوة بإلحاح إلى تبني مفاهيم المسؤولية الاجتماعية التي من تطبيقاتها تعزيز الامتثال الفعال للمبادئ التوجيهية التي وضعتها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بشأن الشركات متعددة الجنسيات، وهي إرشادات مرنة تساعد هذه الشركات على تحديد ومعالجة المخاطر المرتبطة بعملياتها وقراراتها التي يتعرض لها الأشخاص والبيئة والمجتمع ككل.

ونظرا إلى أن الوصول إلى قاضٍ لضحايا تلك الشركات والشركات الفرعية عنها أو المتعاقدين معها من الباطن أمر صعب، ولا سيما عندما يكون أصحاب المطالبات مقيمون في البلدان الفقيرة؛ فإن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية أنشأت ما يسمى بـ"نقاط الاتصال الوطنية" بالنسبة للدول التي ترغب في إعطاء تعهد بجدية لمعايير المسؤولية الاجتماعية التي تتبناها لاسيما من أجل تسوية نزاعات العمل. من هنا تبدو أهمية الموضوع في الطريقة الوقائية لحل تلك النزاعات والتي تستثمرها المسؤولية الاجتماعية للشركات كونها تذهب إلى أبعد مما هو معمول به تقليديا، كما تظهر الأهمية في أن تلك الإرشادات والمبادئ لا تقتصر فقط على الدول الأعضاء، وهذا ما تؤكدته منظمة العمل الدولية بأنه يتوجب على كل الدول ومختلف الشركات أيضا النظر في أهمية هذه الأداة في مجال حقوق الإنسان الذاتية منها والمهنية، من أجل تنفيذ مرجع الأمم المتحدة القائم على الحماية والاحترام والإصلاح. وعليه تهدف هذه الورقة إلى إبراز دور نقاط الاتصال الوطنية في تحقيق المصلحة المشتركة لأطراف نزاعات العمل، بحيث تسمح لهم بإيجاد حل عادل ودائم لتحسين العلاقات الإنسانية والاجتماعية، بالإضافة إلى الكشف عن القيمة القانونية والملائمة لمبادئ المسؤولية الاجتماعية بحسب تطويرها من قبل الفاعلين وقابليتها لدى الدول الأعضاء وغير الأعضاء بمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية تجسيدها لمبادئها القاضي بالقابلية للمساءلة الاجتماعية للشركات.

بالتالي تفرض طبعفة وأهءاف هءة الءراسفة طرء الإءكالففة الءالففة: ما هو ءور نءفة الءءصال الوطنفة فف ءل نزاعاء العمل الناءةة عن قضافا المسؤولة الاجءماعفة للشركاء مءعءة الجنسفااء؟، وهل ءءبر ءهفة ءظلم ءفر قضااف ءءنء اللءوء للقضاء أم كطرفق بءفل أو مكمل أو منافس للنظام القضااف المءلف؟

للإءابة عن الإءكالففة ءم اعءماء المنهء الوصفف للءشف عن الءفاعلاء الممكنة بفن هءة الهفة الإءراففة والعءالة الءقلفءفة، وكذا المنهء الءللفل للءللل وظائف نءفة الءءصال الوطنفة ومءى نءاعءها فف ءل نزاعاء العمل، وهءا بالاعءماء على ءلاء مءاور فءضمف الأول كفففة إنشاء نءاف الءءصال الوطنفة للالءزام بءنففء مباءى المسؤولة الاجءماعفة، والءافى الشروف المءعلقة بالءكوى المءقءمة لنءفة الءءصال المرءبطة بالأطراف وموضوع النزاع، أما الءالء ففءضمف ءطوااء الإءالة للءقءم شكوى وطرق ءلها.

## 2. إنشاء نءاف الءءصال الوطنفة للالءزام بءنففء مباءى المسؤولة الاجءماعفة

لقد ءءء المنظمة ءوففة للءعاون الاقءصاءف والءنمفة OECD ءول الأعضاء والملاءمفن على إنشاء ما فمصطء علىه بـ "نءفة الءءصال الوطنفة" وءى ءءرف علىها بوصفها ءهفة ءظلم ءفر قضااف (2.2)؛ لاءء أولاً ءءفء مءهوم المسؤولة الاجءماعفة لءى المنظمة (1.2):

### 1.2 مءهوم المسؤولة الاجءماعفة للشركاء ءسب منظمة OECD

ءعء المسؤولة الاجءماعفة للشركاء عموما مءهوما ءامضا لا فمكن اسءفءابه ءون ءفسفر مباءءها فف شكل صكوك ءوءففة ءعكس مءءاها، لءا سارءء المنظمات ءوففة البارزة إلى الإفراء عن الصكوك الءاصة بالءوءفءه فف مءال المسؤولة الاجءماعفة، وقء كانت أول مباءرة هف المباءى الءوءففة للشركاء مءعءة الجنسفااء الصاءرة عن منظمة الءعاون الاقءصاءف والءنمفة (OECD) الءف صءرء عام 1976، وئفءء فف الأعوام 1979 و1983 و1991 و2000 وكانت آءر مراءءة سنة 2011<sup>1</sup>، لءلك لاءء أن نءرء أولاً للءءرف على هءة المسؤولة وءور المنظمة ففها لاسفما فف مءال الءشءفل وعلاقاء العمل:

#### 1.1.2 ءءرف المسؤولة الاجءماعفة للشركاء

عرفء منظمة الءعاون الاقءصاءف والءنمفة المسؤولة الاجءماعفة للشركاء على أنها: «الءزام الشرفة بالمساءمة فف الءنمفة الاقءصاءفة، مع الءفاظ على البفة والعمل مع العمال، وعاءالءهم والمءءمع

المحلي والمجتمع بشكل عام، بهدف تحسين جودة الحياة لجميع الأطراف»<sup>2</sup>، وتشير أيضا إلى أنه: «من المتوقع أن تمثل الشركات لمختلف القوانين المطبقة عليها، وعمليا يجب عليها في الغالب تلبية التوقعات المجتمعية التي لم يتم تحديدها في النصوص القانونية». أما بخصوص العمال كأصحاب مصلحة أوليين فقد أكدت المنظمة على ضرورة احترام حقوقهم بالأخص من خلال اتباع معايير التشاور الجماعي والحوار وديا في المسؤولية الاجتماعية للشركات متعددة الجنسيات، وقد جاء في مبادئها التوجيهية أنه خلال هذه العملية لا يمكن للشركة أن تستخدم التهديد كالنقل مثلا، كما ينبغي اختيار الأشخاص المفوضين حسب الأصول لاتخاذ القرارات غير المجحفة<sup>3</sup>. وعليه يتضح بأن المسؤولية الاجتماعية في مجال العلاقات الداخلية مع العاملين هي عملية تأكيد طوعي من قبل الشركات على تحمل مسؤوليتها اتجاههم وأيضا اتجاه المجتمع، مما ينتج عنه التزامات تتجاوز المتطلبات التنظيمية والتعاقدية التي تخضع لها، على أن يتخذ هذا الالتزام شكلا منهجيا وإجرائيا يخدم الأهداف المسطرة في هذا المجال.

### 2.1.2 دور وأهداف منظمة OECD في إطار المسؤولية الاجتماعية للشركات

عملت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية<sup>4</sup> في إطار المسؤولية الاجتماعية على وضع مبادئ توجيهية وإرشادات العناية الواجبة للشركات متعددة الجنسيات، وتعد هذه المبادئ التوجيهية جزءا من إعلان المنظمة بشأن الاستثمار الدولي والمشاريع متعددة الجنسيات، وتوصيات توجيهها الحكومات إلى تلك الشركات من أجل تعزيز السلوك التجاري المسؤول اجتماعيا في مجالات عديدة كتلك المرتبطة بالعلاقات الصناعية وحقوق الإنسان. كما تنص المبادئ التوجيهية على آلية إحالة في حالة عدم الامتثال لهذه المبادئ، ويستند إطار هذا الصك إلى مفهوم المسؤوليات المتفاوتة ولكن التكميلية، يتم تنظيمها على أساس أن الدولة عليها "التزام بالحماية" والأفراد "الالتزام بالاحترام"<sup>5</sup>.

تهدف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية من خلال مبادئها الإرشادية إلى ضمان سلوك الشركات متعددة الجنسيات المتناغمة مع توجهات الدول التي تعمل فيها ومع توقعات المجتمع، بحيث توضع مبادئ ومعايير غير ملزمة حول سلسلة من المسائل في فصول متعددة، ولعل أحد أكثر التفاصيل شمولاً هو الفصل الخاص بالمبادئ التوجيهية للعمالة والعلاقات الصناعية، ويتألف هذا الفصل الآن في أحدث المراجعات من 8 فقرات منفصلة تتناول معايير العمل الأساسية أهمها: حرية تكوين الجمعيات والحق في المفاوضة الجماعية، إلغاء عمل الأطفال والعمل الجبري، عدم التمييز في التوظيف والمهنة<sup>6</sup>.

## 2.2 مفهوم نقطة الاتصال الوطنية كجهة تظلم غير قضائي

لقد نص تحديث المبادئ التوجيهية لعام 1983 أول مرة على إحداث نقاط اتصال وطنية من قبل الدول المنتسبة لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، بحيث تم تصميمها في البداية كآلية لتعزيز معايير المسؤولية الاجتماعية للشركات ومنتدى للحوار بين الشركات وأصحاب المصلحة، إلى أن أصبحت كجهة تظلم، من هنا علينا التطرق أولاً إلى تعريف نقطة الاتصال الوطنية، بعد ذلك إلى الجهات المكلفة بإنشاء هذه الآلية وتفويضاتها القانونية لاستخلاص طبيعتها القانونية:

### 1.2.2 تعريف نقطة الاتصال الوطنية

تعرف نقطة الاتصال الوطنية المعروفة بمصطلح (NCP) المختصر باللغة الانجليزية National Contact Point، أو بالمختصر (PCN) عن اللغة الفرنسية Point de contact national؛ بأنها: «مؤسسة مستمدة من المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية للشركات متعددة الجنسيات المعتمدة، للتعبير عن القيم المشتركة بين حكومات البلدان التي يأتي منها جزء كبير من الاستثمار الدولي المباشر والتي يوجد فيها العديد من الشركات متعددة الجنسيات، مع إعمال المعيار الدولي بشأن المسؤولية الاجتماعية للشركات بنفس الطريقة التي تتبعها مبادئ الأمم المتحدة الإرشادية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان أو الميثاق العالمي»<sup>7</sup>، وبهذا فإن هذه النقطة تمثل هيئة وطنية لرصد الامتثال للمبادئ التوجيهية لمنظمة OECD، وعملاً أيضاً بالمبدأ التوجيهي رقم 31 للأمم المتحدة الذي يحدد معايير الفعالية لآليات التظلم غير القضائية التي تنطبق أيضاً على نقطة الاتصال الوطنية، تتمثل هذه المعايير في: الشرعية، إمكانية الوصول، قابلية التنبؤ، العدالة، الشفافية، التوافق مع الحقوق، ومصدر للتعلم المستمر.

كما ينبغي على جميع نقاط الاتصال الوطنية أن تطلق موقعاً إلكترونياً خاصاً بها، بهدف الاستجابة لاحتياجات مختلف أصحاب المصالح فيما يتعلق بالمعلومات ذات الصلة بالمبادئ التوجيهية لمنظمة OCDE وفقاً للمعايير الأساسية للتكافؤ الوظيفي التي تتطلبها المنظمة لاسيما معياري: الرؤية وسهولة الوصول، مثل اعتماد بروتوكول الانترنت IPv6 لزيادة الأداء والأمان<sup>8</sup>. وينبغي أن تحتوي صفحة الويب على المواد التالية: إعلام الجمهور بأن نقطة الاتصال الوطنية هي عبارة عن آلية انتصاف غير قضائية تقدم الوساطة والتوفيق لمساعدة الخصوم في حل نزاعاتهم؛ مهام وتشكيلة نقطة الاتصال الوطنية؛ عرض وشرح المبادئ التوجيهية؛ رابط أو استمارة لتقديم شكوى إلى النقطة؛ إجراءات

معالجة الشكاوى؛ منشورات النقطة بما في ذلك تقاريرها السنوية وبياناتها، وهذا ما التزمت بوضعه غالبية الدول المنتسبة<sup>9</sup>.

## 2.2.2 الدول المعنية بإنشاء نقطة اتصال وطنية وطرق ذلك

يشمل إعلان المبادئ التوجيهية للشركات متعددة الجنسيات 50 دولة عام 2020، منها 36 دولة عضو في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية<sup>10</sup>، وما تبقى دول غير عضو من بينها دول عربية وهي مصر، الأردن، المغرب، وتونس<sup>11</sup>، تقوم الجهة المسؤولة عن وضع المعايير للشركات متعددة الجنسيات بتحديد معايير السلوك المسؤول المتوقع منها من خلال التزام حكوماتها، وتدعم معظم اتصالات النقابات العالمية قيام النقابات المنتسبة لها بتقديم الشكاوى<sup>12</sup>، وتنفيذاً لذلك تلتزم جميع الحكومات الخمسين بالالتزام القانوني بإنشاء نقطة اتصال وطنية<sup>13</sup>.

ويثير اعتبار نقاط الاتصال الوطنية "آليات تظلم غير قضائية قائمة على الدولة"، مسألة قانونية مهمة تتمثل في الطبيعة القانونية بموجب القانون الدولي لمسؤولية الدولة عن إنشاء نقطة اتصال، فنجد بأن هذه الآلية على الرغم من أنها تعمل على تعزيز وتنفيذ مبادئ طوعية تتمثل في المسؤولية الاجتماعية للشركات، إلا أن طبيعة التزام الدول الأعضاء في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بتنفيذ خطة عمل وطنية هي ذات صلة الآن بكيفية تطبيق هذا الالتزام، أمام عدم وجود آلية جبرية للمراجعة لا محلياً ولا دولياً، مما يترك للدول اختيار الطريقة التي تنشئ بها مثل هذه المراكز المحلية على أن تضع وصولاً فعالاً وذو كفاءة إلى الإجراءات القضائية وغير القضائية الإدارية والمستقلة، بما في ذلك سبل الانتصاف والتعويض مثلاً عن الضرر البيئي أو حقوق الإنسان، وهذا ما استلزم من الدول المنتسبة أن تحدد الهيكل الذي يناسبها لتنظيم عمل نقطة الاتصال الخاصة بها بجدية.

وعليه فإن جميع الحكومات الملتزمة بإعلان منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية بشأن الاستثمار الدولي والشركات متعددة الجنسيات مطالبة بإنشاء نقطة اتصال وطنية، وهذا من خلال تحديد الهياكل الأكثر ملاءمة لها، الأهم أن يتم إنشاء كل نقطة اتصال وتنظيم نشاطها بطريقة تحقق التوازن المناسب بين الاستقرار والمرونة في سياقها المحلي وذلك بإحدى الطرق التالية التي انتهجتها الدول المنتسبة، والمتمثلة فيما يلي:

- الإنشاء بموجب قوانين تشريعية (دولتان): يحدد القانون المبادئ التي تحكم تنظيم نقطة الاتصال الوطنية وتكوينها وعملها كما هو الشأن في الدنمارك، أو يُنشؤها ويمولها مع ترك الأمر للقرارات الوزارية لتحديد التفاصيل

التنظيمية والإجرائية مثلما هو العمل في القانون الإيطالي. وهذا التفويض التشريعي قد يمنح لتلك النقاط درجة قوية من الاستقرار مما يضمن عدم سهولة إلغائها أو تعديلها.

- الإنشاء بموجب مراسيم حكومية (13 دولة): الطريقة الأكثر شيوعاً لإنشاء نقاط الاتصال الوطنية هي من خلال قانون صادر عن السلطة التنفيذية، مثل مرسوم حكومي يحدد تنظيمها وعملها، وهنا يمكن تعديلها بسهولة أكبر من القوانين إما من قبل الحكومة أو الوزير. غالبية الدول اتبعت هذه الطريقة منها دول عربية كالمغرب بموجب منشور رئيس الحكومة رقم 2014/9 المؤرخ في 09 سبتمبر 2014 الذي يحدد تكوين ومهام نقطة الاتصال الوطنية، وفي مجال علاقات العمل تربط هذه النقطة علاقات مع ممثلي أوساط الأعمال والمنظمات التمثيلية للعمال وغيرها من المنظمات التي بإمكانها المساهمة في السير الجيد لأشغال نقطة الاتصال الوطنية<sup>14</sup>.

- الإنشاء بموجب قرارات وزارية (12 دولة): في هذه الحالة يكون إنشاء نقطة الاتصال الوطنية نتيجة لقرار إداري يعين موظفاً حكومياً أو مجموعة من موظفي الخدمة المدنية، أو إنشاء وحدة إدارية مسؤولة عن وظائف هذه النقطة، هذا النوع من التفويض مرن للغاية ويعني أن هيكل مركز الاتصال الوطني يمكن أن يتكيف وفقاً للاحتياجات الآتية. في إسبانيا مثلاً تم إنشاء نقطة الاتصال الوطنية في عام 2001 وتولت مهامها الوزارة المختصة في الشؤون التجارية، بحيث ينشئ الأمر الوزاري رقم 2014/2167 الصادر في 11 نوفمبر 2014 نقطة الاتصال الوطنية كهيئة جماعية مشتركة بين الوزارات ويحدد تكوينها وعملها<sup>15</sup>.

وعليه يظهر بأن وضع نقاط الاتصال الوطنية ضمن إطار قانوني بالأشكال المبينة أعلاه يكسبها بلا شك قوة قانونية ينجر عنها التزاما بالتنفيذ.

### 3. الشروط المتعلقة بالشكاوى المقدمة لنقطة الاتصال الوطنية

لقد تضمنت المبادئ التوجيهية للمسؤولية الاجتماعية للشركات متعددة الجنسيات شروطاً محددة لتقديم الشكاوى إلى نقاط الاتصال الوطنية، مع العلم أن هذه الشروط دائمة التطور والتحديث، إذ أصبح الآن من الممكن أن تؤدي هذه العملية إلى إنصاف الضحايا من العمال وإحداث تغييرات كبيرة في سلوك الشركات اتجاههم، وبالتالي المساهمة في منع الأضرار المستقبلية. يستدعي ذلك الالتزام بشروط تقديم الشكاوى سواء من جانب الأطراف (1.3) أو فيما يخص موضوع هذه الشكاوى (2.3):

### 1.3 أطراف الشكوى

يمكن لأي شخص أو هيئة تقدر أن المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية لم تحترم من طرف شركة ما - تمارس أنشطتها بالدولة المعنية سواء كانت تابعة لتلك الدولة أو متعددة الجنسيات أو أي شركة تابعة لهذه الدولة وتمارس أنشطتها بالخارج-؛ أن تودع طلبا من شأنه الالتماس من نقطة الاتصال الوطنية المساعدة في حل المشاكل المثارة، وقصد المساعدة في حل القضايا المطروحة فإن نقطة الاتصال الوطنية تتخذ الإجراءات المناسبة، ومن هنا وبالنظر إلى أطراف هذه الشكوى نجد بأن الطرف المشتكى منه لا بد أن يكون شركة ذات جنسيات متعددة، أما بخصوص الطرف الشاكي فيمكن لأي كان يمثل صاحب مصلحة بمفهوم المسؤولية الاجتماعية أن يقدم شكواه:

#### 1.1.3 شركة متعددة الجنسيات كطرف مشتكى منه

لم تهتم منظمة OCDE بإعطاء تعريف دقيق للشركة متعددة الجنسيات، إذ جاء تعريفها في الدليل الإرشادي ضمن البند الرابع الوارد في الفصل الخاص بالمفاهيم والمبادئ على الشكل التالي: «لا يلزم وضع تعريف دقيق للشركات متعددة الجنسيات لأغراض المبادئ التوجيهية، إذ أن هذه الشركات موجودة بالفعل في جميع قطاعات الاقتصاد، وهي بشكل عام شركات أو كيانات أخرى تم تأسيسها في العديد من البلدان وربطها بطريقة تمكنها من تنسيق أنشطتها بطرق مختلفة. قد يكون واحدا أو أكثر من هذه الكيانات قادرا على ممارسة تأثير كبير على أنشطة الكيانات الأخرى، مع التباين بينها في درجة استقلاليتها، ويمكن أن تكون الحصص فيها خاصة أو عامة أو مختلطة»<sup>16</sup>، ويفهم من هذا النص أن للشركات متعددة الجنسيات فرصة وضع سياسات أفضل للسلوك المسؤول، كونها الأكثر قدرة على تعزيز التنمية المستدامة عندما تتم التجارة والاستثمار في أسواق مفتوحة وتنافسية ومنظمة بشكل جيد. لذا ركزت المنظمة على أهمية هذا النوع من الشركات والمتمثلة في أنه على الرغم من انتشارها في العديد من البلدان، إلا أنه سيكون هناك نظام إدارة مركزي، وستتخذ القرارات الرئيسية دائما من قبل الشركة المحلية، ومنه الشركات الأجنبية الأخرى ستكون شركات تابعة للشركة المحلية، من هنا يثار التساؤل حول الاختصاص المكاني والامتداد الجغرافي لنقاط الاتصال الوطنية، وهو ما بينته منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية حيث يتم توجيه المبادئ التوجيهية من قبل البلدان الملتزمة، إلى الشركات العاملة في أو من أراضيها والتي تمكن نقاط الاتصال الوطنية من التعامل مع المسائل المرتبطة في هذا الشأن بالشركات التي يقع مقرها الرئيسي فيها<sup>17</sup>. وعليه فإن هذه المبادئ تتيح المجال للمطالبة بمساءلة



أكبر للشركات متعددة الجنسية لدى منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية عن اتباع معايير السلوك المسؤول اجتماعيا من خلال التزام حكوماتها.

### 2.1.3 صاحب مصلحة كطرف مشتكي

يمكن لأصحاب المصلحة تقديم شكاوى حول انتهاكات إرشادات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية من قبل الشركات متعددة الجنسيات إلى نقطة الاتصال الوطنية في دولهم سواء كانوا أشخاصا طبيعيين أو اعتباريين، طالما كانت لديهم مصالح مشروعة في هذه المسألة<sup>18</sup>. فبالنسبة لمنظري المسؤولية الاجتماعية أمثال "Freeman" فإن صاحب المصلحة هو: «أي فرد أو مجموعة من الأفراد يمكن أن يؤثر أو يتأثر بتحقيق الأهداف التنظيمية للشركة»، ويراد بالمصلحة منفعة واحدة أو أكثر من أي من قرارات أو أنشطة الشركة، بحيث تخلق هذه المنافع علاقة بين صاحب المصلحة والشركة، وبالتالي ينظر إلى هذه الأخيرة على أنها مجموعة من المصالح التي قد تكون تعاونية أو تنافسية<sup>19</sup>. ومن هؤلاء نجد فئة العمال وهم من أصحاب المصلحة الأوليين وتشمل جميع العاملين من إداريين وفنيين ونقائيين.. الخ، لهم مصلحة مهمة في الشركة لا تقتصر فقط على الأجور باعتبارهم شركاء في التنمية.

### 2.3 موضوع الشكوى

ينصب موضوع الشكوى على عدم الامتثال للمبادئ التوجيهية التي وضعتها منظمة OECD، وهي عبارة عن توصيات مشتركة من جانب الحكومات موجهة للشركات متعددة الجنسيات، وتعد هذه المبادئ غير ملزمة قانونيا بمعنى لا تترتب جزاءات عن عدم الأخذ بها من قبل الدول. أما في حال قبلتها فبمقتضى هذه المبادئ التوجيهية ينبغي على الشركات أن تراعي بشكل تام السياسات الموضوعة من قبل الدول التي تزاوّل فيها أنشطتها وتأخذ بعين الاعتبار آراء الفاعلين الآخرين<sup>20</sup>. وحتى تساعد نقاط الاتصال الوطنية الشركات للوفاء بذلك لا بد لها من استخدام التفويضات الموكلة إليها والمكونة من شقين: تعزيز المبادئ التوجيهية وإرشادات العناية الواجبة ذات الصلة؛ التعامل مع القضايا المشار إليها باسم حالات محددة باعتبارها آلية تظلم غير قضائية<sup>21</sup>، بمعنى معالجة المسائل المثارة في النقاط المبينة أدناه:

### 1.2.3 خرق مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات

ترفع الشكوى إلى نقطة الاتصال الوطنية في حال خرق المبادئ التوجيهية وإرشادات العناية الواجبة في مجال المسؤولية الاجتماعية، وهذا في القضايا المحددة في الدليل الإرشادي المحدث سنة

2011 المسمى "المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية للشركات متعددة الجنسيات" وتتمثل في: حقوق الإنسان، البيئة، محاربة الفساد والرشاوى وأشكال الابتزاز الأخرى، مصالح المستهلكين، العلم والتكنولوجيا، المنافسة، النظام الضريبي، نشر المعلومات، وأخيرا التشغيل وعلاقات العمل الذي جاء فيه بأنه على الشركات في إطار القوانين واللوائح المعمول بها والممارسات السائدة في مجال التوظيف وعلاقات العمل وكذلك معايير العمل الدولية المعمول بها، الإسهام في الإلغاء الفعلي لتشغيل الأطفال، احترام حق العمال في تأسيس نقابات ومنظمات تمثيلية، وعدم ممارسة التمييز اتجاه العمال<sup>22</sup>.

### 2.2.3 المسائل المثارة في حالات محددة

لقد تمكنت نقاط الاتصال الوطنية على مدار العشرين عاما الماضية -بناء على شكاوى مقدمة إليها تدعي عدم الامتثال أو سوء تطبيق الإرشادات من قبل شركات متعددة الجنسيات- من التعامل مع أكثر من 500 حالة مثارة في هذا الجانب في أكثر من 100 دولة وإقليم، بما في ذلك أكثر من 50 دولة غير ملتزمة بالمبادئ التوجيهية، وذلك باستعانتها بكل من "الدليل الإرشادي لنقاط الاتصال الوطنية بشأن متابعة حالات معينة" (آخر تحديث سنة 2020)<sup>23</sup>، و"الدليل الإرشادي للتنسيق عند التعامل مع تلك الحالات المحددة" (آخر تحديث سنة 2019)<sup>24</sup>. وفي مجال التشغيل وعلاقات العمل تثار حالات محددة إذا تم خرق إحدى الإرشادات المبينة في تلك الصكوك، يمكن أن نستنبط منها ما يلي<sup>25</sup>:

- حالة عدم احترام حقوق العمال في تشكيل أو الانضمام إلى نقابات أو منظمات تمثيلية خاصة بهم؛
- حالة عدم احترام حقهم في تعيين النقابات العمالية والمنظمات التمثيلية التي يختارونها لتمثيلهم في مفاوضات جماعية، والمشاركة سواء بشكل فردي أو جماعي في مفاوضات بناءة مع ممثلي أرباب العمل؛
- حالة عدم تزويد النقابيين أو ممثل العمال بالوسائل اللازمة لتسهيل وضع اتفاقات أو اتفاقيات جماعية فعالة، أو عدم إبلاغهم بالمعلومات اللازمة لإجراء مفاوضات بشأن شروط وأحكام التوظيف، أو بالمعلومات التي تتيح لهم تكوين فكرة دقيقة وصحيحة عن نشاط الشركة عند الاقتضاء؛

- حالة عمالة الأطفال وتقديم شكوى للإسهام في القضاء الفعلي على هذه الظاهرة، واتخاذ تدابير فورية وفعالة لضمان حظر أسوأ أشكال عمل الأطفال والقضاء عليها على وجه الاستعجال؛
- حالات محددة للمساهمة في القضاء على جميع أشكال العمل الجبري واتخاذ التدابير المناسبة لمنع أي لجوء إليها من قبل تلك الشركات في أنشطتها؛
- حالة عدم الاسترشاد بمبدأ تكافؤ الفرص والمعاملة في العمل وعدم التمييز ضد العمال في مسائل التوظيف أو المهنة على أسس مثل العرق أو اللون أو الجنس أو الدين أو الرأي السياسي أو الأصل القومي أو الوضع الاجتماعي أو أي ظرف آخر؛
- حالة عدم مراعاة معايير العمل والعلاقات الصناعية المواثيق مثل تلك التي يلاحظها أرباب العمل الممثلون في البلد المضيف، خاصة عندما تعمل الشركات متعددة الجنسيات في البلدان النامية حيث قد لا يوجد أرباب عمل ممثلون، بحيث ينبغي هنا أن توفر أفضل الأجور والمزايا وظروف العمل الممكنة لتلبية الاحتياجات الأساسية للعمال وأسره في إطار السياسات العامة؛
- حالة عدم اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان صحة وسلامة مكان العمل في أنشطة تلك الشركات؛
- حالة عدم توظيف اليد العاملة المحلية التي لها الأسبقية في ذلك وفي توفير التدريب بهدف تحسين مستويات التأهيل بالتعاون مع ممثلي العمال وعند الاقتضاء مع السلطات العامة المختصة؛
- حالة عدم قيام الشركة بإخطار ممثلي العمال عند النظر في التغييرات التي تطرأ على عملياتها والتي قد يكون لها آثار كبيرة على سبل عيش عمالها، بما في ذلك حالة إغلاق الكيان الذي سيؤدي إلى تسريحهم الجماعي؛
- حالة التهديد بنقل كل أو جزء من الوحدة إلى خارج البلد المعني عندما يمارس العمال حقهم في التنظيم، أو حالة استغلالهم أو نقلهم من الكيانات المكونة للمشروع الموجودة في بلدان أخرى بهدف ممارسة تأثير غير عادل على المفاوضات أو إعاقة ممارسة الحق في التنظيم.

#### 4. خطوات حل قضايا المسؤولية الاجتماعية المحالة إلى نقطة الاتصال الوطنية

لقد طورت معظم نقاط الاتصال الوطنية خلال الفترة الممتدة ما بين عامي 2000 و2017 قواعدها الإجرائية واستمرت في تحسين عملياتها لتحقيق نتائج جيدة<sup>26</sup>، كما يوجد لديها مجموعة متنوعة من المتطلبات والمعايير لإجراء التقييمات للشكاوى سواء تكون مطابقة أو مجاوزة للإرشادات الإجرائية المدرجة في الصكوك التوجيهية، والملاحظ أن معظمها منشور تطبيقاً لمبدأ الشفافية في المسؤولية الاجتماعية، ما عدا

اليونان وأيسلندا والبرتغال ورومانيا وتونس ومصر والأردن وإستونيا فقواعدها الإجرائية غير متاحة للجمهور<sup>27</sup>. وعموما تتعرض الشكاوى المودعة لدى هذه النقاط إلى التقييم المبدئي للنزاع المطروح (1.4)، بعد ذلك إذا اعتبر الطلب المذكور مقبولا تسعى نقطة الاتصال إلى التوصل إلى تسوية توافقية بين الأطراف المعنية في تلك القضية (2.4)، ثم تعرض النتائج النهائية للإجراءات المتخذة في شكل تقارير أو توصيات (3.4):

#### 1.4 التقييم المبدئي للنزاع المطروح على نقطة الاتصال الوطنية

تعد مرحلة التقييم الأولية من أولى وأصعب المراحل التي تواجهها نقطة الاتصال الوطنية كون أنها تثير عدة إشكاليات حول نطاق وتطبيق المبادئ التوجيهية وأهمية التشريعات الوطنية، أو حول مدى الحاجة إلى إثبات الطلبات والصعوبات المرتبطة بإنهاء التقييمات الأولية ضمن الأطر الزمنية الإرشادية، وبشكل عام فإن الهدف من عملية التقييم الأولي هو تحديد ما إذا كانت القضايا المثارة تستحق مزيدا من الدراسة، وينبغي تطبيق معايير التقييم الأولية بطريقة تعزز إمكانية الوصول نقطة الاتصال بأقصى حد ممكن وبالكيفية المبينة أدناه:

##### 1.1.4 الجانب الإجرائي لرفع القضية للتقييم الأولي

إن رفع قضية داخل نقطة الاتصال الوطنية أمر سهل للغاية، إذ توفر العديد منها نموذجا للقيام بذلك على موقع الويب الخاص بها، ومع ذلك قد يكون لنقاط الاتصال في بعض الدول متطلبات مختلفة من حيث التقديم الأولي، إلا أنه وإن كانت بعض تلك المتطلبات صعبة فإنها تؤكد دائما على ألا يتعرض مقدمو الشكاوى لضغوط أو انتقام أو عواقب سلبية، ومن الضروري التنبيه إلى أن نقطة الاتصال الوطنية تستطيع معالجة جميع الشكاوى حتى لو كانت موضوع إجراءات قضائية أو غير قضائية أو موضوع إجراءات قد تم إجراؤها، أو إجراءات في متناول الأطراف المعنية. وعموما يتم رفع القضية لديها بالكيفية التالية<sup>28</sup>:

- فيما يخص تقديم الشكاوى: ليس من الضروري أن يتم تمثيل مقدم الشكاوى بمحام عند رفع قضية إلى نقطة الاتصال المعنية، وعمليا يمكن لمقدمي الطلبات والشركات أن يمثلهم أو يساعدهم محامون أو منظمات أخرى مثل المنظمات غير الحكومية أو النقابات العمالية، وتعد كل من اللجنة الاستشارية لنقابات العمال (TUAC)، والأعمال التجارية في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (BIAC)، ومنظمة (OECD-Watch) من أصحاب المصلحة كونها منصات للمنظمات التمثيلية المؤسسة كفريق عمل ثلاثي لمنظمة OECD معني بالسلوك التجاري المسؤول، والتي يمكنها أيضا تقديم

التوجيه أو المساعدة فيما يتعلق بحالات معينة. أما فيما يخص رسوم تقديم الشكوى فإن نقاط الاتصال الوطنية تعفي من ذلك نظراً لأنها تهدف إلى أن تكون متاحة قدر الإمكان وللجميع.

- فيما يخص ميعاد التقييم الأولي: بعد أن يقوم مقدم الشكوى بملاً استمارة تتضمن جميع المعلومات بشأن الشكوى وإرسالها عبر صفحة الويب الخاصة بنقطة الاتصال المعنية أو عن طريق البريد الإلكتروني أو أي مراسلات أخرى عند الاقتضاء؛ تبدأ عملية التقييم الأولي وتكون عادة خلال ثلاثة أشهر ابتداءً من تاريخ التوصل بالطلب لدى نقطة الاتصال الوطنية المسؤولة عن دراسة مقبولية الطلب، ويمكن أن يبدأ عد هذه المرحلة ابتداءً من التوصل بجميع المعلومات الإضافية التي يمكن لنقطة الاتصال الوطنية طلبها من أجل إتمام الشكوى.

#### 2.1.4 الجانب الموضوعي لعملية التقييم الأولي

ينص الدليل الإرشادي لنقاط الاتصال الوطنية بشأن التقييم الأولي لحالات معينة على ما يلي: «يتم إجراء تقييم أولي إذا كانت القضايا المثارة تستحق مزيداً من الدراسة والاستجابة إلى الأطراف المعنية»، وتنص الإرشادات الإجرائية في هذا الدليل على ما يلي: «من أجل إجراء تقييم أولي ستحتاج نقطة الاتصال الوطنية إلى تحديد ما إذا كانت القضية حسنة النية وذات صلة بتنفيذ الإرشادات، وفي هذا السياق ستأخذ بعين الاعتبار ست معايير أساسية هي: هوية الطرف المعني واهتمامه بالموضوع؛ ما إذا كانت المشكلة جوهرية ومثبتة؛ ما إذا كان يبدو أن هناك رابطاً بين أنشطة الشركة والمسألة التي أثبتت في الحالة المحددة؛ أهمية القانون والإجراءات المعمول بها بما في ذلك أحكام المحاكم؛ كيف تم أو يتم التعامل مع قضايا مماثلة في إجراءات محلية أو دولية أخرى؛ ما إذا كان النظر في قضية محددة من شأنه أن يساهم في أغراض وفعالية المبادئ التوجيهية»<sup>29</sup>. عند التقييم الأولي، أي تقييم ما إذا كانت الشكوى تستحق دراسة معمقة أم لا من طرف نقطة الاتصال الوطنية، تقوم هذه الأخيرة بتحديد ما إذا كانت المسألة قد أثبتت بحسن نية ولها صلة بالمبادئ التوجيهية وتجب الأطراف المعنية:

- حالة الشكوى غير المقبولة: تنشر نقطة الاتصال الوطنية بياناً تعرض فيه القضايا المثارة وأسباب قرارها بعد التشاور مع الأطراف المعنية، مع مراعاة الحاجة إلى احترام سرية البيانات وهوية الأطراف المعنية.
- حالة الشكوى المقبولة: تقوم نقطة الاتصال بغلق التقييم الأولي وتصدر بياناً يلخص الحقائق والإجراءات التي اتبعتها، مع بقاء هوية الأطراف المعنية سرية. وفي جميع الحالات التي تُقبل فيها الشكاوى المطروحة فهذا تعبير على أنها تستحق التعميق فيها، وليس تعبيراً على أن المبادئ التوجيهية لم تُحترم من قبل الشركة المشتكى منها.

## 2.4 اقتراح المساعي الحميدة من طرف نقطة الاتصال الوطنية

تمتد هذه المرحلة (التي عادة تتراوح بين ثلاث وستة أشهر) ابتداء من نهاية المرحلة الأولى، إذا كانت نقطة الاتصال الوطنية تعتبر أن الطلب يستحق مزيداً من التعمق والدراسة، فتقترح مساعيها الحميدة كونها تعمل كمكاتب شكاوى على المستوى المحلي لتحسين فهم حل المشكلات. يمكن لها أيضاً إقناع الشركة المعنية بتبني مدونة قواعد سلوك أو تنفيذ مدونة موجودة وفقاً للمبادئ، وبعد ذلك يصف التقرير السنوي لنقاط الاتصال الوطنية لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية بشأن هذه المبادئ التوجيهية الشكاوى التي تم تقديمها والتي يتم التحقق منها أو التحقيق فيها، بالإضافة إلى الحلول النهائية المقترحة إن وجدت<sup>30</sup>، وهذا ما سنعالجه بالتفصيل على التوالي:

### 1.2.4 إجراء الحوار والوساطة وخدمات التوفيق (كأصل عام)

تعد الحلول الوقائية فيما يخص نزاعات العمل في مقدمة دواعي انتهاج المسؤولية الاجتماعية، تكون بداية بعقد اجتماعات دورية بين المستخدمين وممثلي العمال المنتخبين أو النقابيين لتفاديها، أو إجراء مصالحة داخلية ثم تدخل مفتشية العمل، وعند عدم نجاعة كل هذه المراحل الإلزامية يمكن الاستعانة بنقاط الاتصال الوطنية لتفادي عرض النزاع على القضاء، فقد جاء معيار المسؤولية الاجتماعية ISO26000<sup>31</sup> بضرورة الوقاية من النزاعات بقوله: «إن عمليات صنع القرار بالشركة ينبغي أن تمكنها من إنشاء عمليات اتصال ذات اتجاهين مع الأطراف المعنية، والتي تأخذ بعين الاعتبار مصالحهم، وتساعد في تحديد مجالات الاتفاق والاختلاف، وفي التفاوض لحل النزاعات المحتملة»<sup>32</sup>، بمعنى تقبل أي آلية مفيدة في حل النزاع، ولعل أكثرها استخداماً هي الوساطة التي تعتبر عملية منظمة بأي اسم يحاول من خلالها طرفان أو أكثر التوصل إلى اتفاق لتسوية ودية، بمساعدة طرف ثالث وهو الوسيط يكون مختاراً أو معيناً، وجل قوانين العمل تعترف بدور الوسيط في تسوية نزاعات العمل غير أن وساطته تقليدية لم تعد تفي بالغرض، في حين أن الوساطة التي تجربها نقاط الاتصال تتمتع غالبيتها بالكفاءة والدراية والخبرة الكافية، وهذا لا يدعو للتشكيك في دورها كآلية غير قضائية<sup>33</sup>.

### 2.2.4 إصدار القرارات (كاستثناء)

تشير بعض الآراء أن ممارسة إصدار القرارات من طرف نقاط الاتصال الوطنية لها تأثير إيجابي على ثقة الشركات وأصحاب المصلحة لدورها فيما يتعلق بالتعامل مع حالات معينة، ويطابق تصورهم بأن هذا يتوافق مع طريقة عملها كآلية تظلم غير قضائية، لكن مع الأخذ في الاعتبار أن القرارات لا

تصدر مع تواجد الوساطة ولا تحل محلها، لذا شددت غالبية نقاط الاتصال الوطنية على وجوب تمييز القرارات بدقة عن عملية الوساطة، وأن هذه الأخيرة يجب ألا تؤدي بأي حال من الأحوال إلى اتخاذ قرار خشية أن تفقد حيادها. كما تشاركت بعض نقاط الاتصال الوطنية القلق من أن إصدار القرارات قد يعيق احتمالات مساعدة الأطراف على التواصل مع بعضها البعض أو الجلوس على طاولة المفاوضات أو نقل المعلومات لإيجاد حلول مستقبلية، حيث أن احتمال اتخاذ قرار قد يجعل العملية عدائية ويقود الأطراف للدفاع عن أنفسهم بدلا من البحث بشكل بناء على إيجاد حلول ترضي جميع الأطراف. في حين كان من رأي بعض نقاط الاتصال أن القرارات قد تساعدها على الوفاء بدورها في تعزيز فاعلية المبادئ التوجيهية من خلال رفع قيمتها المعيارية والتربوية ومكانتها كمعيار دولي للسلوك، على ألا ترقى إلى مستوى الجزاء الذي يصدره القضاء<sup>34</sup>.

### 3.4 نتائج إجراءات الإحالة إلى نقطة الاتصال الوطنية

تدوم مرحلة عرض نتائج الإجراءات غالبا ثلاثة أشهر ابتداء من نهاية عملية تقديم المساعي الحميدة، سواء توصلت الأطراف إلى اتفاق أم لا، ففي نهاية الإجراءات وبعد التشاور مع الأطراف المعنية، تقوم نقطة الاتصال الوطنية بنشر نتائج الإجراءات التي قامت بها مع احترام سرية بعض المعلومات والبيانات الحساسة، مع اتباع سلوك حسن النية والشفافية وإمكانية التنبؤ والحياد والتتبع<sup>35</sup>، وفيما يلي توضيح كيفية نشر البيان وعرض نماذج منه:

### 1.3.4 نشر البيان مع إدراج توصيات

يتوفر -فيما يخص نشر بيان- سجل لجميع الحالات التي تم التعامل معها من قبل نقاط الاتصال الوطنية على الإنترنت في قاعدة بيانات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية الخاصة بعمليات معينة، وتوفر قاعدة البيانات ملخصا للحالات بالإضافة إلى روابط للبيانات النهائية حول القضايا التي نشرتها تلك النقاط، كما تحتفظ المنظمة بقائمة من المتخصصين في حل النزاعات لمساعدة نقاط الاتصال في التعامل مع ذلك<sup>36</sup>. يعبر نشر بيان عن احترام مبدأ الشفافية والقابلية للمساءلة التي هي من مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات، كما يساعد باقي الشركات -من خلال سهولة اطلاعهم على البيان- في استفادتها من النتائج وإمكانية إدراجها في سياساتها.

وفيما يخص أهمية إدراج التوصيات في البيان فإن نقاط الاتصال الوطنية تعتبر أن التوصيات تندرج بشكل مباشر في دورها كهيئات غير قضائية، إذ تساعد أيضا في توضيح السلوك المتوقع من

الشركات فيما يتعلق بالقضايا المحددة المطروحة، ولذلك فإن صياغة التوصيات عنصر هام في هذا الصدد، حيث توفر التوصيات المصاغة بدقة إرشادات أفضل للشركة بشأن مسار العمل الذي يجب اتخاذه، كما تملك قيمة أكبر عندما تكون ممكنة، وخاضعة للتتبع والمراقبة كحمل الشركة على تحديد جدول زمني و/أو خطة تنفيذ لوضع الإجراءات الموصى بها، وكذا اقتراح علاج<sup>37</sup>.

#### 2.3.4 نماذج تقارير في نزاعات العمل

إن كانت نقاط الاتصال باختلاف الدول تتقبل بعض الشكاوى فإنها في الغالب ترفض الكثير منها لعدم توافرها على الشروط المطلوبة لاسيما فيما يرتبط بالحالات المحددة، وفيما يلي مثالين عن حالة قبول وحالة أخرى لرفض شكاوى في مجال نزاعات العمل:

قضية تلقتها نقطة اتصال بكندا في ماي 2015 من ممثل نقابة تعدين في مالي تتعلق بأنشطة الشركة الكندية متعددة الجنسيات Endeavour Mining العاملة في مالي، الذي زعم بأن الشركة قد فشلت في الامتثال للمبادئ التوجيهية في سياق عملياتها التي أدت إلى تسريح العمال بشكل غير صحيح وأنه لم يكن لديها أنظمة الصحة والسلامة المناسبة لحمايتهم من التعرض لأضرار مادة الرصاص، فأكملت نقطة الاتصال الكندية تقييمها الأولي في نوفمبر 2015 وعرضت مساعيها الحميدة للطرفين من أجل حوار سلس، وقد أسفرت العملية عن نتائج إيجابية ملموسة في شكل سلسلة من التدابير والالتزامات تم الاتفاق عليها والتعاون لتجنب تلك الأضرار على صحة العمال، كما قدمت عدة توصيات مهمة إلى الشركة وطلبت منها كتابة تقرير مكتوب إليها بحلول جويلية 2018 حول الموضوعات التالية: (جهود الشركة لتنفيذ التوصيات، الأساليب التي مكنتها من التعامل معها، كافة الالتزامات المحددة التي تعهدت بها ومراقبتها)، ولقد أشار كلا الطرفين المشاركين في الحالة المحددة إلى أن نقطة الاتصال هذه كانت محترفة للغاية ومنظمة في التعامل مع الحالة وأقرًا بالحجم الكبير من الوقت والطاقة المخصصين لتعزيز الحوار، كما أشارا إلى أنها تصرفت بنزاهة وإنصاف خلال العملية<sup>38</sup>.

وكمثال عن رفض الطلب، تلقت نقطة الاتصال بالمغرب في 02 جوان 2016 شكاوى من قبل شخص ذو جنسية فرنسية/مغربية ضد صاحب عمله السابق الذي هو عبارة عن مكتب دولي لمراجعة الحسابات، تستهدف الشكاوى الفصول المتعلقة بنشر المعلومات والعمل والعلاقات المهنية، وحقوق الإنسان، وخلال تقييمها الأولي قامت نقطة الاتصال المغربية بدراسة المسائل المطروحة لتحديد ما إذا كانت تستحق التعميق فيها أم لا، إلا أنه بعد مراجعة الوثائق المقدمة من الأطراف المعنية أغلقت



الملف وقررت عدم قبول الطلب للأسباب التالية: (انعدام وجود علاقة بين المسائل الثارة من طرف المشتكي والمبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، انعدام العناصر والوثائق والأدلة التي تثبت وجود آثار ضارة ناتجة عن عدم احترام الشركة للمبادئ التوجيهية)، وقد قامت نقطة الاتصال بنشر بيان في 31 أكتوبر 2016 يعرض حيثيات القضية وأسباب رفضها<sup>39</sup>.

## 5. خاتمة:

من خلال ما تم معالجته في هذه الورقة، يبدو جليا أن نقاط الاتصال الوطنية هي آلية تنفيذ فريدة من نوعها على الشركات متعددة الجنسيات، لما لها دور في دعم الوصول إلى علاج قضايا المسؤولية الاجتماعية على نطاق عالمي من خلال توفير منصة للوساطة والمصالحة، وهذا عن طريق تسهيل الحوار والعمل اللائق وأهمية العناية الواجبة في تحديد وتخفيف الآثار السلبية المحتملة للأعمال التجارية على حقوق الإنسان والعمالة والبيئة. ومن النتائج المتوصل إليها أيضا في هذه الدراسة أن دور نقاط الاتصال الشبه القضائي لا يلغي بأي حال من الأحوال إمكانية اللجوء إلى القضاء، إذ يبقى حقا خالصا للمتنازعين، مما يعني أن دورها داعم ومكمل لدور القضاء الذي تشهد أروقتة حاليا اكتظاظا كبيرا على الخصوص في القضايا العمالية، فنقطة الاتصال الوطنية تقوم بمعالجة الشكوى بطريقة تضمن استقلالية وحيادية الإجراءات وضمان سرية المعلومات المهمة، وبالتالي يمكن أن يؤدي استعمالها الموسع إلى تخفيف العبء على القضاء.

غير أنه ونظرا لأن مثل هذه الآلية المفيدة لا يتم استخدامها على نطاق واسع كون العديد من الدول والشركات تفتقر إلى ثقافة المسؤولية الاجتماعية، فيمكننا تقديم جملة من التوصيات وعلى هامش ذلك توضيح بعض الأخطاء التي تقع فيها نقاط الاتصال الحالية من أجل النصح بتصويبها:

- تطلب بعض نقاط الاتصال الوطنية غير الواعية من المشتكين دفع تكاليف الوساطة والسفر إلى موطنها، لذا ينبغي إبلاغ منظمة OECD بذلك من أجل توجيه تلك النقاط أو حذفها من قائمة المنتسبين، وتمكين الوساطة الافتراضية (عن بُعد)، وأيضا المساعدة في تكاليف الترجمة عند الحاجة؛
- تفتقر العديد من نقاط الاتصال الوطنية إلى مواقع ويب سهل الاستخدام، لتعقيد الولوج إليها أو عرض غير منظم لإجراءات التعامل مع الشكاوى والاطلاع على الإرشادات، أو عدم توفر نموذج

حول كيفية تقديم الشكوى، لذا ينبغي تحسين مواقعها بالاستعانة بخبراء أو تبادل التجارب مع نقاط اتصال أخرى، وكذا تحديث موقعها بانتظام؛

- يُستحسن من منظمة OECD تقليص مواعيد الرد على التقييم الأولي وتاريخ إجراء المساعي الحميدة، وهذا حتى لا تطول مدة الإجراءات وتحمل المشتكين على عدم الإحساس بالثقة والأمان، فغالبية التواريخ المعتمدة تتعدى في إجمال مراحلها 12 شهرا وهي مدة طويلة خاصة بشأن نزاعات العمل؛

- تعدد الجزائر من أوائل الدول العربية التي صادقت على معيار الأيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية للشركات سنة 2011، ومع ذلك فإنها لم تقم بإنشاء آلية لحل النزاعات في هذا المجال كنقطة الاتصال الوطنية، والأرجح أن ذلك راجع إلى نقص رقابة تطبيق المسؤولية الاجتماعية وعدم مواكبة التطورات في هذا المجال، الأمر الذي دعانا إلى معالجة هذا الموضوع خصوصا وأن المسؤولية الاجتماعية للشركات أصبحت تحتل في الجزائر بشكل متزايد مكانا مهما للغاية بفضل إرادة السلطات العامة ومختلف الجهات الفاعلة، لذا من المنتظر أن يحقق هذا التعاون إمكانية إنشاء نقطة اتصال جزائرية لصالح العاملين بالشركات متعددة الجنسيات الواقعة في الجزائر أو العمال الجزائريين بالشركات الأجنبية أو الجزائرية في الخارج.

## 6. الهوامش:

<sup>1</sup> Cité par : Daniela Bardel, (2018), Fuentes del derecho y responsabilidad social, Revista de la Facultad, Vol. 09, N° 02, Nueva serie 2, Libros y Revistas Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Córdoba, España, p. 215.

<sup>2</sup> أشار إلى ذلك: عمر بن لخضر خلفاوي، (2016)، التنمية المستدامة للمنظمات - جودة، بيئة، صحة وسلامة مهنية، دار الأيام للنشر والتوزيع، ط 01، عمان، الأردن، ص 154.

<sup>3</sup> V: Principes directeurs à l'intention des entreprises multinationales, Politiques et données sur l'emploi, l'OCDE, <http://www.oecd.org/fr/emploi/emp/principesdirecteursalintentiondesentreprisesmultinationales.htm>

<sup>4</sup> منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) هي منظمة دولية تأسست عام 1961 بهدف بناء سياسات أفضل لتحقيق جودة الحياة. تطبيقا لذلك تعمل جنبا إلى جنب مع الحكومات وصانعي السياسات والمواطنين على وضع معايير دولية قائمة على الأدلة وإيجاد حلول لمجموعة من التحديات المختلفة، أنظر: <https://www.oecd.org>

<sup>5</sup> Daniela Bardel, op.cit., p. 215.

<sup>6</sup> تجدر الإشارة إلى أن هذا الفصل الخاص بالعمالة هو الفصل الذي تناولت فيه معظم طلبات الإيضاح التي قدمت إلى لجنة الاستثمار الدولي والشركات المتعددة الجنسيات (IME) منذ اعتماد المبادئ التوجيهية في عام 1976، أنظر:

Principes directeurs à l'intention des entreprises multinationales, op.cit.

<sup>7</sup> Cité par: Kathia Martin-Chenut, René de Quenaudon et Leandro Varison, (2015), Les Points de contact nationaux :un forum de résolution des conflits complémentaire ou concurrent du juge ?, Extrait de l'ouvrage: La RSE saisie par le droit- perspectives interne et internationale, éditions A.Pedone, Paris, France, p. 607.

<sup>8</sup> يعد بروتوكول الانترنت IPv6 تقنية متطورة للتعامل بين الأجهزة والسيرفرات من أجل ضمان الاتصال بشكل

صحيح، وتسمع بتوفير المعلومات والاستشارات لمجتمع الإنترنت بمرونة أكبر، أنظر: [/https://www.ipv6.com/](https://www.ipv6.com/)

<sup>9</sup> على سبيل المثال، تعد المغرب من بين الدول المنتسبة لهذه الآلية التي صممت موقعاً إلكترونيًا خاصًا بتقديم

الشكاوى إلى نقطة الاتصال المغربية، على الرابط التالي: [/https://pcnmaroc.ma/ar](https://pcnmaroc.ma/ar)

<sup>10</sup> V: What are National Contact Points for Responsible Business Conduct?, OECD, <https://mneguidelines.oecd.org/ncps/what-are-ncps-for-rbc.htm>

<sup>11</sup> كمثال: انضمت تونس رسمياً إلى المبادئ التوجيهية لـ OECD في 23 ماي 2012، وأنشأت نقطة اتصال

التونسية بتكوين ثلاثي (ممثلو الحكومة، ممثلو أرباب العمل، وممثلو النقابات العمالية)، ويهدف هذا التكوين الثلاثي إلى ضمان تمثيل متوازن للأطراف المعنية. لها نقاط للاتصال في كل من المغرب ومصر والأردن ودول أخرى غربية منتسبة للمبادئ التوجيهية، مهمتها المساهمة في التنفيذ الفعال لتلك المبادئ وإمكانية الوصول والشفافية والمساءلة، مع

توفير منصة للوساطة والتوفيق للمساعدة في حل حالات عدم الامتثال المزعومة، أنظر:

point de contact national tunisien, Pour les Principes Directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales, <http://www.mdici.gov.tn/wp-content/uploads/2019/09/Projet-brochure-PCN-Tunisie-OCDE.pdf>

<sup>12</sup> أنظر: المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان ومبادئ منظمة التعاون والتنمية التوجيهية للمؤسسات المتعددة

الجنسيات، مجموعة العمل الخاصة بحقوق الإنسان وقطاع العمال /لجنة التنسيق الدولية، المعهد الدنمركي لحقوق

الإنسان، على الرابط <https://nhri.ohchr.org/>

<sup>13</sup> تجدر الإشارة إلى أنه إلى جانب الدول تنضم كل من الاتحادات النقابية ومجتمع الأعمال، والهيئات الاستشارية

واللجنة الاستشارية الاقتصادية والصناعية واللجنة الاستشارية للنقابات العمالية، لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، وقد

أقرت روح المبادئ التوجيهية والمشاركة بنشاط لتنفيذها، أنظر:

(Principes directeurs à l'intention des entreprises multinationales), op.cit.

<sup>14</sup> Circulaire n° 9/2014, le 09 septembre 2014, Mise en place d'un point de contact national Marocain pour les Principes directeurs de l'Organisation de Coopération et de Développement Economique (OCDE) à l'intention des entreprises multinationales, Le chef du gouvernement, Rabat, royaume du Maroc.

<sup>15</sup> Orden PRE/2167/2014, de 11 de noviembre, por la que se crea y regula la composición y funcionamiento del Punto Nacional de Contacto para la puesta en práctica de las Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos para empresas multinacionales.

<sup>16</sup> V: Les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales, OCDE, 2011, <https://www.oecd.org/fr/investissement/mne/2011102-fr.pdf>, pp. 19-20.

<sup>17</sup> V: The OECD Guidelines for Multinational Enterprises, l'OCDE, <https://mneguidelines.oecd.org/ncps/how-do-ncps-handle-cases.htm>

<sup>18</sup> V: Les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales, (Éditions 2011), OCDE, <https://www.oecd-ilibrary.org/fr>, p. 04.

<sup>18</sup> Ibid.

<sup>19</sup> Cité par: Jihad El Yaagoubi, (2019), Impact de la responsabilité sociale des entreprises cotées en bourse de casablanca sur leur performance financière", Thèse de Doctorat, Centre des Etudes Doctorales : Sciences Economiques et Gestion, Faculté des Sciences Jurndiques Economiques et Sociales, Université Sidi Mohamed Ben Abdellah, Fes, Maroc, pp. 66-67.

<sup>20</sup> V: Les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales, op.cit., pp. 22-23.

<sup>21</sup> The OECD Guidelines for Multinational Enterprises, op.cit.

<sup>22</sup> V: Les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales, op.cit., pp. 32-74.

<sup>23</sup> V: Guide for National Contact Points on Follow Up to Specific Instances, (2020), OECD guidelines for multinational enterprises, <https://mneguidelines.oecd.org/ncps/Guide-for-National-Contact-Points-on-Follow-Up-to-Specific-Instances.pdf>

<sup>24</sup> V: Guide for National Contact Points on Coordination when handling Specific Instances, (2019), OECD guidelines for multinational enterprises, <https://mneguidelines.oecd.org/Guide-for-NCPs-on-Coordination-when-handling-Specific-Instances.pdf>

<sup>25</sup>V: Les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales, op.cit., pp. 42-44.

<sup>26</sup> V: Guide for National Contact Points on Coordination when handling Specific Instances, op.cit., p. 04.

<sup>27</sup> V: Guide for National Contacts Points on the Initial Assessment of Specific Instances, (2019), OECD guidelines for multinational enterprises, <https://mneguidelines.oecd.org/Guide-for-National-Contact-Points-on-the-Initial-Assessment-of-Specific-Instances.pdf>, p. 17.

<sup>28</sup> V: The OECD Guidelines for Multinational Enterprises, op.cit.

<sup>29</sup> V: Guide for National Contacts Points on the Initial Assessment of Specific Instances, op.cit., p. 05.

<sup>30</sup> Philippe Saint-aubin, Responsabilite societale des organisations RSO: dynamique europeenne et outils internationaux), un projet d'avis, Avis du Conseil économique; social et environnemental, au nom de la section des affaires européennes et

internationales, Mandature 2015-2020, Séance du 8 octobre 2019, journal officiel de la republique francaise N° 23, p :28.

<sup>31</sup> يعد معيار ISO26000 مواصفة قياسية دولية موجهة للشركات يتضمن دليلا إرشاديا بخصوص المسؤولية الاجتماعية، صدر سنة 2010 عن المنظمة الدولية أيزو للتقييس، وجاء بسبع مبادئ أساسية (القابلية للمساءلة، الشفافية، السلوك الأخلاقي، احترام مصالح الأطراف المعنية، احترام سيادة القانون، احترام معايير السلوك الدولية، احترام حقوق الإنسان)، وست قضايا جوهرية (الحوكمة المؤسسية، حقوق الإنسان، الممارسات العمالية، البيئة، ممارسات التشغيل العادة، قضايا المستهلك)، أنظر: المواصفة القياسية الدولية أيزو 26000، (2010)، دليل إرشادي حول المسؤولية الاجتماعية، الترجمة الرسمية، طباعة الأمانة المركزية ISO، جنيف، سويسرا، نسخة ورقية غير منشورة.

<sup>32</sup> ارجع إلى البند (3.10.3.6)، من نفس المرجع، ص22.

<sup>33</sup> V: Guide for National Contact Points on Recommendations and Determinations, (2019), OECD guidelines for multinational enterprises, <https://mneguidelines.oecd.org/Guide-for-National-Contact-Points-on-Recommendations-and-Determinations.pdf>, p. 31.

<sup>34</sup> V: Guide for National Contact Points on Recommendations and Determinations, op.cit., p. 29.

<sup>35</sup> V: Guide for National Contact Points on Follow Up to Specific Instances, op.cit., p. 04.

<sup>36</sup> V: The OECD Guidelines for Multinational Enterprises, op.cit.

<sup>37</sup> V: Guide for National Contact Points on Recommendations and Determinations, op.cit., pp. 26-27.

<sup>38</sup> V: Rapport d'examen par les pairs du Point de contact national du Canada, (2019), <https://www.international.gc.ca/trade-commerce/ncp-pcn/pr-report-2019-rapport-ep.aspx?lang=fra#a6>

<sup>39</sup> شبكة نقطة الاتصال الوطنية بالمغرب، بيانات وتقارير، <https://www.pcnmaroc.ma/ar/communiqués>