

واقع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ومدى التزامها بالمواصفة الدولية الايزو 26000 في الجزائر

The reality of corporate social responsibility and the extent of its commitment to the international standard ISO 26000 in Algeria

د. هاموني فاطمة الزهرة

كلية الحقوق والعلوم السياسية

جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم الجزائر

fatimazohramamouni@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2020/11/15

تاريخ القبول: 2020/11/15

تاريخ الاستلام: 2020/10/02

المخلص:

إن المؤسسات ككيان بشري ومالي كانت تلعب دورا هاما ومركزيا في تنمية المجتمع الذي تعمل في كنفه. فهي المصدر الرئيسي للثروة وتوليد فرص العمل ووسائل أساسية للإنتاج والاستهلاك والاستثمار والادخار والتصدير والاستيراد، إلا أنها في الوقت نفسه تعد ملوثا هاما ومستهلكا كبيرا للموارد ومستغلا أكبر لجهود العاملين، الأمر الذي يعرقل مسيرة التنمية. لذلك أبرزت ضرورات التنمية، دور المؤسسات الحديثة، الذي ينبغي عليها القيام به لإعادة التوازن بين الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، ومعالجة الهوة بين العوائد المالية للشركات وواجباتها تجاه مختلف أصحاب المصلحة بما فيها العمال المجتمع والبيئة. وهذا من خلال تبني مفاهيم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

مع ذلك، أدى الطابع الطوعي للمسؤولية الاجتماعية إلى إهمال المؤسسات لها. وأمام ما ترتب عن ذلك من فساد اقتصادي واجتماعي وبغية وضع المبادرات الاجتماعية الطوعية في إطار رسمي وتقنين أوجه وأبعاد المسؤولية الاجتماعية، وضعت عدة منظمات دولية مبادرات في هذا المجال. منها المنظمة الدولية للتقييس التي أصدرت سنة 2010، مواصفة دولية يطلق عليها ايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية. وهي مواصفة تقدم إرشادات وتوضيحات حول الإدراك العام بان المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي أمر جوهري لبقاء واستمرارية أية مؤسسة.

على هذا الأساس تعمل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية على تبني مفاهيم المسؤولية الاجتماعية وتفعيلها من خلال الاستفادة من برامج مرافقة قصد الحصول على شهادة المطابقة على إشهاد الايزو " إدراكا منها بان هذه المبادرات وان كانت طوعية لست إلزامية بنص القانون إلا أن الالتزام بها يستقي وجوده من ضرورات المنافسة في اكتساب الميزة التنافسية، أسواق جديدة ومستهلكين جدد.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، الايزو 26000، العمل اللائق، التقييس.

Abstract :

Institutions, as a human and financial entity, have always played an important and central role in the development of the society in which they operate. It is the main source of wealth and job creation and basic means of production, consumption, investment, saving, export and import, but at the same time it is an important polluter and a large consumer of resources and a greater exploiter of workers' efforts, which impedes the development process. Therefore, the necessities of development justified the role of modern institutions, which they should play to restore the balance between economic, social and environmental aspects, and address the gap between the financial returns of companies and their duties towards various stakeholders, including workers, society and the environment. This is through adopting the concepts of corporate social responsibility.

However, the voluntary nature of social responsibility has led to corporate neglect. In the face of the consequent economic and social corruption, and with the aim of placing voluntary social initiatives in an official framework and codifying aspects and dimensions of social responsibility, several international organizations have developed initiatives in this field. Including the International Organization for Standardization, which issued in 2010, an international standard called ISO 26000 for social responsibility. It is a specification that provides guidance and clarifications on the general perception that corporate social responsibility is essential to the survival and continuity of any institution.

On this basis, Algerian economic institutions work on adopting the concepts of social responsibility and activating them by taking advantage of accompanying programs in order to obtain a certificate of conformity to the ISO certification, realizing that these initiatives, although voluntary, are not mandatory by the text of the law, but commitment to them derives from the necessities of competition in Gain competitive advantage, new markets and new consumers.

Keywords : *Corporate Social Responsibility, ISO 26000, decent work, standardization*

المؤلف المرسل: ماموني فاطمة الزهرة، الإيميل: fatimazohramamouni@yahoo.fr

المقدمة

إن الفكر الحديث لمؤسسات القطاع الخاص يفرض أن تسترشد المؤسسات في إستراتيجيتها من مبادئ الحكم الراشد في عدم بناء سمعتها على مراكزها المالية فحسب، بل الاعتماد على المفاهيم الحديثة التي تساعدها على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية عبر العالم. ولعل أبرز هذه المفاهيم مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات. الأمر الذي نوضحه تبعا من خلال تسليط الضوء بداية على المفاهيم في كل ما يتعلق بمبادئها، أبعادها وأهميتها (المبحث الأول) إلى جانب بحث مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي ومراحل تجاوز اختبار المطابقة مع مواصفة الإيزو 26000 (المبحث الثاني).

المبحث الأول: مفاهيم حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

لتحديد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، نسلط الضوء بداية على تعريفها، مبادئها، أبعادها وأهميتها (المطلب الأول) ثم نبحت طبيعتها والقيمة القانونية لها إلى جانب إلقاء نظرة على البرامج التي تتبناها المؤسسات لتجسيد البعد الاجتماعي لها (المطلب الثاني).

المطلب الأول: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات المفهوم والأبعاد

لقد أدركت مؤسسات القطاع الخاص أنها غير معزولة عن المجتمع وتنتهت إلى ضرورة توسيع نشاطاتها لتشمل ما هو أكثر من النشاطات الإنتاجية، مثل هموم المجتمع والبيئة. وإلى ضرورة الأخذ بعين الاعتبار الأضلاع الثلاثة للتنمية المستدامة: النمو الاقتصادي والتقدم الاجتماعي وحماية البيئة.

أولا: مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

يعبر عن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بمفاهيم ومرادفات مماثلة، مثل أخلاقيات العمل، ومواطنة الشركات ومسائلها على نطاق واسع¹ و قد عرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة بأنها: "الالتزام المستمر من قبل مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل ". في حين عرف البنك الدولي مفهوم المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال، على أنها " إلزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع عمالهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد". كما عرفت الغرفة التجارية العالمية

¹ -Philippe Robert Démontrond, La gestion des droits de l'homme, Edition 2006, p25.

المسؤولية الاجتماعية، على أنها "جميع المحاولات التطوعية للشركات، للمساهمة في تحقيق التنمية انطلاقاً من اعتبارات اجتماعية وأخلاقية". أما منتدى قادة الأعمال الدولي، فقد عرفها على أنها "المسؤولية التي تقود مؤسستك للعمل بانفتاح وشفافية مع موظفيك وعلاقاتك الخارجية المجتمعية من أجل استدامة مؤسستك في المجتمع مع كافة المساهمين¹.

عرف الكتاب الأخضر للجنة الأوروبية المسؤولية الاجتماعية بأنها: "التكفل الإداري للمؤسسات بالإدماج الطوعي للاهتمامات الاجتماعية والبيئية في أنشطتها التجارية وعلاقتها مع شركائها². في حين يعرفها الفقه القانوني بأنها " نموذج أو أسلوب مختار يربط ما بين أهداف المؤسسة الاقتصادية والاجتماعية والمجتمعية وكذا مصالح الشركاء. على أن تأخذ هذه المسؤولية الاجتماعية بعين الاعتبار الأنظمة القانونية الوطنية كمعطيات قاعدية من أجل تحقيق التوازن ما بين طلبات الأجراء والنقابات من جهة وما لكي رأس المال كالموردين و المقاولين الفرعيين و الزبائن و المستهلكين و البنوك الدائنين ... الخ من جهة أخرى".

بذلك يكون هدف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، هو إحداث قواعد إجرائية عامة مؤسسة على احترام مبادئ الشفافية. هذه المبادئ تقوم بداية على افتراض أنها اختبار تلجأ إليه المؤسسات. وثانياً، سياسة يتم تبنيها بصفة حرة إرادية مؤسسة على الرضا و اتفاق الأطراف. وهذا لتحقيق أهدافها الخاصة أولاً، وهي أهداف اقتصادية بطبيعة الحال. ولكن أيضاً أهداف اجتماعية ومجتمعية وبيئية³. تقوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وفقاً لهذه المفاهيم على مجموعة من المبادئ تتمثل فيما يلي⁴:

- مبدأ الازدعان القانوني: ويراد به الامتثال وتحمل المؤسسة لكل التزاماتها. والتي يجب أن تتجاوز تلك المتعلقة بالأرباح. وهذا من خلال إلزامها بجميع القوانين واللوائح المحلية والدولية.

1 - صالح سليم الحموري، المسؤولية الاجتماعية بين النظرية والتطبيق، مؤتمر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، قطر 2008، ص2.

2 - ينطوي هذا التعريف على ضرورة تكفل المؤسسات على المدى الطويل بالانشغالات الاجتماعية أثناء ممارسة نشاطاتها فضلاً على الالتزامات القانونية، أنظر:

- Alain Deleu, vers une mondialisation plus juste, Avis et rapports du conseil économique et social.2005, P37.

3 - Marie Ange moreau, Normes sociales, doit du travail et mondialisation, Confrontations et mutations, Dalloz 2006, p316 et 317.

4 - Philippe Robert Démontrons, *op.cit.*, p 146

وأنظر أيضاً ، صالح سليم الحموري المرجع السابق، ص 05

- مبدأ إتباع منطق المصالح، من خلال ربط المصالح وأهداف تحقيق الربح وتطوير المؤسسة ببذل مجهودات اجتماعية تمكنها من تفادي تحول المشاكل التي قد تواجهها إلى أزمات.
- مبدأ القابلية المساءلة: وهذا بأن تكشف المؤسسة وبشكل منتظم للجهات والسلطات القانونية والأطراف المعنية بطريقة واضحة وحيادية وأمينه السياسات والقرارات التي تتحمل مسؤوليتها.
- مبدأ الشفافية: وهذا بأن تفصح المؤسسة على نحو واضح ودقيق عن سياستها وأنشطتها بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع.
- مبدأ احترام حقوق الإنسان.

ثانيا: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

لم يتم الاتفاق على مفهوم شامل للمسؤولية الاجتماعية الخاصة لكن يمكن أن نلخصها في كونها دمج للمعايير الاجتماعية والأخلاقية في الممارسات الاقتصادية للمؤسسة؛ إذ أن مساهمة المؤسسة في رفاهية المجتمع لا تتوقف عند تحقيق القيمة الاقتصادية بل تستلزم خلق قيمة ثلاثية الأبعاد¹ وفقا لما يلي:

1- البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية

يقر البعد الاجتماعي بضرورة الاستناد على مبادئ المنافسة والتطور التكنولوجي في إطار يبين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وبما لا يلحق ضرر لا بالمؤسسة ولا بالمجتمع²، بمعنى أن هذا البعد لا يشير إلى الربح كجانب من جوانب الأعمال التجارية، إنما يشير إلى الالتزام بممارسات أخلاقية داخل المؤسسة مثل الحوكمة المؤسسية ومنع الرشوة والفساد وحماية حقوق المستهلك والاستثمار الأخلاقي، مع التركيز على عائد المؤسسة الذي يمثل قاعدة أساسية للوفاء بالمتطلبات الأخرى³ كأن تلتزم المؤسسة بإنتاج السلع والخدمات التي يحتاجها المجتمع وتوفرها بالسعر المرضي للمجتمع والمستثمر معا وبما يحقق في نفس الوقت الديمومة للمؤسسة دون إلحاق أي ضرر بها⁴.

¹- بودي عبد القادر بن سفيان زهرة، المسؤولية الاجتماعية للمقاول ومؤسسته الخاصة في التحقيق التنمية المستدامة، مداخلة ألقيت في المنتدى الدولي لمنظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، المنظم من طرف جامعة بشار، يومي 14 و15 فيفري 2012، ص 11.

²- مولاي لخضر عبد الرزاق وشنيبي حسين، أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات، مداخلة ألقيت في المنتدى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، يومي 22 و23 نوفمبر 2011، جامعة ورقلة، ص 06.

³- سعيداني محمد وبلقايد محمد، المرجع السابق، ص 497.

⁴- أحمد سامي عدلي وإبراهيم القاضي، المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية (مجالات، تأثيراتها على الأداء)، دراسة ميدانية مقارنة عينة من فروع البنوك العامة والخاصة العاملة بمحافظة أسيوط، بحث مقدم إلى

- يستند البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية والذي يقضي بزيادة رفاهية المجتمع إلى أقصى حد والقضاء على الفقر من خلال استغلال الموارد الطبيعية على النحو الأمثل ويندرج تحت هذا البعد :
- إيقاف تبذير الموارد الطبيعية.
 - تقليص تبعية البلدان النامية.
 - مسؤولية البلدان المتقدمة عن التلوث ومعالجته.
 - المساواة في توزيع الموارد.
 - الحد من التفاوت في مستوى الدخل¹.

2- البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية

يندرج البعد القانوني في إطار الالتزام الواعي والطوعي بالتشريعات والتنظيمات المتعلقة بمختلف جوانب المجتمع سواء كان هذا في الاستثمار أو الأجور أو العمل أو البيئة أو المنافسة أو غيرها،² بمعنى أن تكون المؤسسة مسؤولة قانونية وتلتزم بكل النصوص التشريعية والتنظيمية، الوطنية والدولية منها أثناء ممارسة نشاطها الاقتصادي وذلك عن طريق ثقافة نشر كل التشريعات المطبقة عليها للإطلاع عليها من قبل جميع العمال والجهات الأخرى المعنية (نقابة المؤسسة، لجان المشاركة، المقاولين، المتعاملين والشركاء الاقتصادية)³. يرى بعض المختصين أن هذا البعد يركز على حماية البيئة والعدالة والسلامة المهنية للعمال، كما أن تشريعات حماية المستهلك في شكل التزامات قانونية يفترض على المؤسسات احترامها بالشكل الذي يسمح بارتقاء المجتمع، وفي هذه الحالة يطلب من المؤسسة الالتزام بالواجبات المنصوص عليها قانوناً اتجاه المجتمع ومن ثم القيام بنشاطات طوعية اتجاه المجتمع، وللدولة دور مهم في تحفيز المؤسسات القيام بالمسؤولية الاجتماعية وذلك من خلال وضع قواعد محفزة في إطار قانوني وتشريعي وتقرير عقوبات عند المخالفة، وهذا من خلال (حوافز ضريبية، تعاقدات حكومية، حوافز معنوية). بالتالي يمكن حصر البعد القانوني للمسؤولية

مركز مديرين للأغراض الاشتراك في المسابقة البحثية لعام 2010، حول الموضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات، كلية التجارة، جامعة أسيوط 2010، ص 12.

¹- ضيافي نوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير وموارد بشرية، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، السنة الجامعية 2010/2009، ص 217.

²- مقدم وهيبية، المرجع السابق، ص 70.

³- صالح السحيباني، المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية، حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، مداخلة أقيمت في المؤتمر الدولي حول " القطاع الخاص في التنمية تقييم واستشراف، والمنظم يومي 23 إلى 25 مارس 2009، المعهد العربي للتخطيط، بيروت، الجمهورية اللبنانية، ص 08.

الاجتماعية في التطبيق والتقييد بالنصوص القانونية والتشريعية الذي تعكس ما هو صحيح أو خطأ في المجتمع لذلك فهي يمثل قواعد العمل الأساسية

3- البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية

يمثل البعد الأخلاقي المساهمات والأنشطة التي يتوقع أن تقوم بها المؤسسة دون أن تكون هذه الأخيرة قد فرضت بموجب نص القانون، بمعنى مسؤولية المؤسسة بشأن مدى تأثير تصرفها اتجاه المجتمع والإذعان لقواعد السلوك والتصرفات السائدة بالمجتمع، وهناك من يحرصها في القيم الاجتماعية من خلال مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التشغيل، ومراعاة حقوق الإنسان مع احترام العادات والتقاليد ومراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك. يتعلق البعد الأخلاقي أساسا بمراعاة الجانب الإنساني والأخلاقي في كل القرارات المتخذة والتي من شأنها إلحاق ضرر بالأفراد والبيئة والمجتمع¹ أما البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية، فهو يشمل كل من التبرعات والهبات والمساعدات الاجتماعية الخيرية التي تخدم المجتمع ولا تهدف إلى الربح كما قد تتبنى المؤسسة في هذا الإطار قضية جوهرية من قضايا المجتمع وتعمل على دعمها ومتابعتها²

ثالثا: أهمية المسؤولية الاجتماعية

يتباين الجدل الفقهي حول تبني المؤسسات الاقتصادية للمزيد من الدور الاجتماعي، وعلى العموم هناك اتفاق عام لكون المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة بحدود معينة تمثل عملية مهمة ومفيدة للمؤسسة في علاقتها مع مجتمعاتها لمواجهة الانتقادات والضغوط المفروضة عليها ومن شأن الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية تحقيق عدة مزايا بالنسبة للمجتمع والدولة والمؤسسة وهي كالتالي:

1- بالنسبة للمؤسسة

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال.

- التزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية من شأنه تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف.

¹ - حصاص محمد وكيلاي فاطمة الزهرة، تطبيقات المسؤولية الاجتماعية الخارجية للمؤسسات (شركة كوكا كولا نموذجاً)، مداخلة أقيمت في المؤتمر الدولي 13 حول "دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم إستراتيجية التنمية المستدامة الواقع والرهانات" والمنظم من طرف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، يومي 14 و15 نوفمبر 2016 ص 10.

² - عبد الرحمان بوطيبة وهشام مكي، التحليل المتعدد الأبعاد لتطبيقات المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تحقيق التنمية المستدامة (دراسة حالة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مداخلة أقيمت في المؤتمر الدولي 13 حول "دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم إستراتيجية التنمية المستدامة الواقع والرهانات" المنظم من طرف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، يومي 14 و15 نوفمبر 2016 ص 04.

- تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع التغييرات الحاصلة في حاجات المجتمع.

2- بالنسبة للمجتمع

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع.

- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصلحة.

- الارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة الثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد.

3- بالنسبة للدولة

- يؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة الصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية.

- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها.

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها الصحية، الثقافية والاجتماعية.

تؤدي الممارسات التجارية المسؤولة اجتماعيا إلى تعزيز مكانة المنتج وتقوية سمعة المؤسسة، إذ تشير

دراسات اقتصادية ومنها الدراسة الصادرة عن المنتدى الاقتصادي العالمي بعنوان "دراسة صوت القادة" والتي

أجريت أواخر سنة 2003 إلى أن سمعة المؤسسة تعد من أهم معايير نجاحها، إذ يسمح ذلك إلى تحسين وضع

المؤسسة في سوق الإقراض فمن المؤكد أن المؤسسات التي تلتزم بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع تستطيع

جذب المزيد من الأموال وتقليل التكاليف الإجمالية للاقتراض¹.

المطلب الثاني: التأطير القانوني للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

تعتبر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات أحد التحديات المعتمدة لمواجهة العولمة. إلا أن الطابع

الاختياري والطوعي لها يطرح إشكالا رئيسيا حول طبيعتها والقيمة القانونية لها على المستوى التشريعي، خاصة

وأن هناك تردد حول تطوير هذه المعايير المرنة في قوانين العمل، رغم سعي التشريعات الدولية إلى تكريسها.

¹-خباية عبد الله، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة آلية لتحقيق التنمية المستدامة، المرجع السابق، ص 77.

أولاً: حدود المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

إن فلسفة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات مستمدة من طابعها الاختياري المرن والمستعار بدوره من مبادئ واستراتيجيات الحكم الراشد بكل قواعده الطموحة، الموجهة لإعانة ومساعدة المسيرين للإلزام بالتسيير الشفاف في إطار يهدف للمسائلة. أمام هذا المفهوم للمسؤولية الاجتماعية، ثار التساؤل حول التكييف القانوني لهذه المعايير الإرادية المتبنية في إطار المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات¹.

تختلف الدوافع النظرية بالنسبة للنشطين في هذا المجال. فمنهم من يعلل المسؤولية الاجتماعية بالأخلاق. ومنهم من ينادي بروح التعاون الدولي. ومنهم من يرى بأن تحمل المسؤولية الاجتماعية يخدم الشركة نفسها في مجال التسويق ودعم صورتها. ولكن في جميع الأحوال فإن جوهر هذه المسؤولية لا يتجاوز في الوقت الراهن إطار المبادرات الإيجابية الطوعية الاختيارية التي تقوم بها المؤسسات. سواء من تلقاء نفسها أو بالتشاور والتنسيق مع غيرها من المؤسسات وبالتجاور الإيجابي لكل الالتزامات القانونية المفروضة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية.

رغم الطابع الطوعي للمسؤولية الاجتماعية، إلا أنها فرضت نفسها عنوة مؤخرا في محيط العلاقات الاقتصادية الوطنية والدولية. وقد ساهم في ذلك عاملين اثنين:

العامل الاول: دفع قيام منظمة التجارة العالمية المناهضين للعولمة إلى إثارة الصدى العميق لدى الشركات المتعددة الجنسيات العملاقة حول دورها ومسؤولياتها الجديدة لمواجهة تنامي ظاهرة الفقر في العالم نتيجة التطبيقات الصارمة لتحرير التجارة الدولية.

العامل الثاني: قيام المنظمات الدولية غير الحكومية مثل المنظمة الدولية لأصحاب الأعمال بإعادة تقييم أنشطة أصحاب الأعمال والتدقيق في موثيق إنشائها، لتذكير أعضائها بمسؤولياتهم الأساسية كممثلين للقطاع الخاص وكرموز لاقتصاديات السوق في عصر العولمة².

ثانياً: التشريعات الدولية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

اعتبر الاعلان الثلاثي للمبادئ المتعلقة بالشركات المتعددة الجنسيات والسياسة الاجتماعية أو ما يعرف " بإعلان الشركات المتعددة الجنسيات " وثيقة رائدة عند اعتماده عام 1997¹. و منذ ذلك الحين شكل الاعلان

¹- Marie Ange Moreau, *op.cit*, P 317.

²- تضم هذه المنظمة الدولية لأصحاب الأعمال 137 اتحاد فيدرالي وطني لأصحاب الأعمال في 133 دولة، أنظر: عبد الله صادق دخلان المرجع السابق، ص01.

أداة قيمة لوضع اطار تعمل فيه الشركات العالمية باعتبارها مواطننا صالحا في العالم و لمساعدة منظمة العمل الدولية في تعزيز ممارسات العمل المسؤولة اجتماعيا. وفي سنة 2007 عقد منتدى دولي كبير في جنيف بمناسبة الذكرى الثلاثين لهذا الاعلان. وقد اعتبر هذا المنتدى إحدى اهم المبادرات الدولية الهادفة إلى ادماج البعد الاجتماعي في العولمة. من خلال التأكيد على مبادئ اعلان الشركات المتعددة الجنسيات. فقد ورد عن المدير العام لمنظمة العمل الدولية خوان صومافيا: "مازال اعلان الشركات المتعددة الجنسيات معاصرا اليوم كما كان في السبعينات عندما تتناقش الحكومات وقادة الاعمال والنقابات العمالية حول شكل الإعلان ومحتواه". يصفه صومافيا بأنه " يعكس اعترافا مشتركا بأهمية التوفيق بين حاجات الاعمال ورفاهية العمال ".

تضمن هذا الاعلان اربعة اقسام تشمل ما يلي:

- القسم الاول؛ حول تعزيز الاستخدام والامن الوظيفي والمساواة في الفرص والمعاملة.
- القسم الثاني؛ حول الحاجة لتشجيع التدريب حول المهارات. " على الشركات المتعددة الجنسيات تدريب موظفيها في البلد المضيف على كافة المستويات من اجل تحسين مهارات العمال وفرصهم الوظيفية ومساعدة السياسات التنموية في البلدان التي تعمل فيها".
- القسم الثالث؛ بعنوان " ظروف العمل والحياة " يغطي الأجور، إعانات الاستخدام وظروف العمل ومتطلبات الحد الأدنى من الأجور. وبذل الجهود المنافسة لضمان مستوى عال من السلامة المهنية والمعايير الصحية.
- القسم الرابع؛ تشجيع العلاقات الصناعية السليمة. " يجب أن تحترم الشركات المتعددة الجنسيات معايير علاقات صناعية تتماشى مع المعايير التي تعتمدها شركات مشابهة في البلد المعني ". وينص هذا القسم على اهمية الحرية النقابية وحق العمال بالتنظيم والتفاوض حول ظروف العمل وشروطه من خلال مبدأ التفاوض والاستشارة والاجراءات المتعلقة بالشكاوى وحل الخلافات.

تضمن هذا الاعلان الموضوع الرئيسي الذي اعتمد لأجله بنصه على أنه: " ينبغي تشجيع المساهمة الايجابية التي يمكن ان تقدمها الشركات لإحراز التقدم الاجتماعي والاقتصادي ومواجهة الصعاب التي قد تنشأ عن مختلف عملياتها.

منذ ذلك الحين أضيف عدد من الصكوك الدولية لإعلان الشركات المتعددة الجنسيات. ومن بينها توجيهات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية للشركات المتعددة الجنسيات. والميثاق العالمي للأمم المتحدة لسنة 1999 الذي يعتبر اهم هذه الصكوك.

¹ - مجلة منظمة العمل الدولية، الشركات المتعددة الجنسيات و العمل اللائق، العدد 62 اوت سنة 2008، ص 4 و ما بعدها.

اعتمد الميثاق العالمي للأمم المتحدة كأساس لمطالبة قادة الأعمال بالانضمام إلى المبادرة الدولية الخاصة بالاتفاق العالمي، الذي يجمع الشركات بهيئات الأمم المتحدة ومنظمات العمل والمجتمع المدني. هدفه تكريس احترام المشاريع التجارية لثلاثة مدونات من الصكوك الدولية وهي: الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الصادر سنة 1948. وإعلان المبادئ والحقوق الأساسية في العمل الصادر عن منظمة العمل الدولية عام 1998. وإعلان ريو الصادر عن مؤتمر الأرض عام 1991، وهذا بغرض دعم المبادئ العشرة - التي تبناها- في مجالات حقوق الإنسان والعمل والبيئة.

يسعى الاتفاق العالمي إلى تعزيز مواطنة الشركات، بحيث يمكن لقطاع الأعمال أن يصبح جزءا من الحل لمواجهة تحديات العولمة. وهذه الطريقة يمكن أن يساهم القطاع الخاص بالشراكة مع أطراف اجتماعية أخرى في قيام اقتصاد عالمي أكثر استدامة وشمولية¹. إلى جانب بيان شفافية المؤسسات في تفاعلاتها وتوضيح حقيقة مصلحة هذه المؤسسات في تعاونها مع القوى العاملة والمجتمع المدني من أجل تحقيق المبادئ والأسس التي تقوم عليها الاتفاق العالمي. يرمي الاتفاق العالمي إلى بلوغ أهداف متكاملة يتمثل فيما يلي²:

- يتعين على شركات الأعمال دعم واحترام حماية حقوق الإنسان المعلن عنها دوليا.
- احترام حق التنظيم والمفاوضة الجماعية.
- القضاء الفعلي على عمل الأطفال.
- القضاء على التمييز في الاستخدام.
- دعم نهج وقائي لمواجهة التحديات التي تواجهها البيئة.
- اتخاذ تدابير لتشجيع الإحساس بالمزيد من المسؤولية في المجال البيئي.
- تشجيع على تطوير التقنيات البيئية غير الضارة بالعمال.
- العمل على محاربة الفساد بكافة أشكاله بما في ذلك الابتزاز والرشوة

¹ - في هذا المجال يتجه الاتحاد الأوروبي حاليا إلى دعم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من خلال نشر حملة توعية كبرى منذ أكتوبر 2004، أنظر:

- Alain Deleu, *op.cit*, p 38, 39 et 40

² - صالح سليم الحموري الرجوع السابق، ص 05.

ثالثا: محتوى برامج المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

نستطيع استيعاب مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من الناحية التطبيقية من خلال إلقاء نظرة على البرامج التي تتبناها المؤسسات لتجسيد هذا البعد الاجتماعي لها من خلال ما يعرف بمدونات السلوك.

تتكفل المؤسسات الاقتصادية في إطار المسؤولية الاجتماعية لها وفقا لمفهوم المواطنة، أن تؤسس وفقا لذلك موثيق اجتماعية "des chartes sociales" ومدونات السلوك "les codes de conduites" وفقا لمبادئ واستراتيجيات الحكم الراشد. فما المقصود بمدونات السلوك، ما مبادئها ورهاناتها وما مدى فعاليتها؟

1- مفهوم مدونات السلوك

عرفت مدونات السلوك "Les codes de conduites" منذ ظهورها أول مرة، كنظام قادر على إصلاح وتنظيم سير المؤسسات بصفة طبيعية، دون أي تدخل خارجي في حالة حدوث أي اختلال على مستواها¹. تتخذ مدونات السلوك شكل وثيقة مكتوبة مخصصة للتذكير بطموحات وقيم والتزامات المؤسسات اتجاه كل العناصر الذين تربطهم بهم علاقة (زبائن، موردين، العملاء والعمال...).

وقد عرفت منظمة العمل الدولية مدونات السلوك بأنها "إعلان عن سياسة ومجموعة القيم والمبادئ التي توجه وترشد المؤسسات لترقية وتطوير مواردها البشرية وتنظيم البيئة وتعزيز التفاعل الجماعي مع المستهلكين، الزبائن، الحكومات، المجموعات. لتعتبر بذلك مدونات السلوك مصدر تأسيس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات".

كشفت الدراسات المنجزة من طرف منظمة التعاون والتنمية من خلال تحليل أجرته لمحتوى 246 مدونة سلوك، أن مضمونها يهدف خاصة لترقية وحماية سمعة منتجاتها وضمان انتشارها. ففي مجال شروط العمل مثلا، تضمن كل المبادئ التي تكفل ما يلي: توفير عمل معقول ولائق، احترام النصوص القانونية والتنظيمية، عدم التمييز بين الجنسين، عدم التحرش الجنسي، ضمان الأجور، تفادي عمل الأطفال، تحديد

¹ - تعتبر مدونة Les globale Sullivan principales أول مدونة سلوك ثم وضعها خلال فترة الإدارة الدولية لسياسة التمييز العنصري. تهدف إلى تطبيق مبادئ عدم التمييز، منع العمل الجبري، وحرية النقابات. تم التشجيع للعمل بها من طرف مؤسسات مثل OCDE وحتى منظمة العمل الدولية في الإعلان الصادر سنة 1977 حول المبادئ المطبقة من طرف م.م. الجنسيات. وقد عرفت تطورا خاصة في سنوات الثمانينات في ظل عولمة الاقتصاد. انظر

التزامات المقاولين الفرعيين، غياب العمل الجبري، تكوين العمال وإعلامهم، تحديد ساعات العمل، ضمان حريات التجمع، احترام حقوق الإنسان ومبادئ منظمة العمل الدولية.¹

من أبرز الآثار المترتبة عن انتشار مدونات السلوك، تطوير التنظيمات الهادفة إلى تحسين ظروف العمل للعمال وكذا مراقبة الأهداف المسطرة من طرف المؤسسات الراغبة في تطوير اقتصادها وتعزيز الحقوق النقابية في المناطق الحرة مثل كوريا الجنوبية، إفريقيا الجنوبية، تركيا، الشيلي، بولونيا، والتقليل من عمل الأطفال. من ثمة يمكن اعتبار مدونات السلوك دعامة وسند يمكن اعتماده للضغط على الحكومات.²

2- نماذج عن المواثيق الاجتماعية ومدونات السلوك

هناك نموذجان عن مدونات السلوك. الأول يتم إعداده من طرف المؤسسات ذاتها. والثاني يتم إعداده من طرف جمعيات مختصة في عالم الأعمال.

1.2- مدونات السلوك الموضوعة من طرف المؤسسات

هدف هذا النوع، تبني المؤسسة الاقتصادية لالتزامات قانونية مشروعة، معتمدة في ذلك على أحكام الاتفاقيات الدولية لمنظمة العمل الدولية وإعلان الشركات المتعددة الجنسيات، كما هو الوضع بالنسبة للنموذج التالي:

" إن الأخذ بعين الاعتبار مواطنة المؤسسة، يتجاوز المظاهر القانونية المحضبة والمالية لنشاطات المؤسسة. ففي إطار العولمة يتطلب الأمر تكفل أخلاقي مقنع اتجاه المجتمع والبيئة. نحن لا نصنع منتجاتنا بأنفسنا ولكننا نرفض أن يتم ذلك في ظل ظروف لا أخلاقية وتمس بالكرامة البشرية. نحن نتحمل مسؤوليتنا ونأمل أن يصنع موردنا منتجاتنا في إطار احترام المبادئ الأخلاقية المعروفة على المستوى الدولي وتراقب حسب مبادئ التفاوض النزاهة والمشروع في كل الظروف. وهذا يوضح أننا لن نتسامح بأي خرق لحقوق الإنسان أو المعايير الاجتماعية بل نلتزم باحترام القوانين والأعراف المحلية تجنباً للتنازع مع المبادئ الأخلاقية المتعلقة بحفظ كرامة الإنسان".

لقد تطورت العولمة بسرعة منذ نهاية السبعينات وأصبحت الشركات المتعددة الجنسيات مهمة جدا باعتبارها صاحب عمل عالمي. واليوم توظف حوالي 65000 من الشركات المتعددة الجنسيات، أكثر من 90

¹ -Philippe Robert Demontrond, *op.cit*, p148 et 149.

² - على المستوى الإقليمي، تعهد المستخدم في إطار مدونات السلوك الخاصة به والمبرر بتحقيق الأهداف الاقتصادية للمؤسسة، أصبح ضمانا قويا خاصة في الدول التي تمتاز بسقف الحماية الاجتماعية. كما يحظى بفعالية أكبر من كل النقاشات والمطالب الهادفة إلى تحسين فعالية قوانين العمل من طرف الحكومات: أنظر:

Marie Ange moreau, *op.cit*, p 318 et 320.

مليون شخص عامل من أصل 20 عاملا ضمن اليد العاملة. وتوظف الشركات المتعددة الجنسيات التي تحتل المراتب المائة الأولى، أكثر من 15 مليون عاملا، لكنها مسؤولة أيضا عن توظيف ملايين العمال الآخرين: فهي تلعب دورا رئيسيا في حياة ملايين العمال عبر بلورة ظروف الاستخدام وفرص الحوار الاجتماعي في البلدان التي تعمل فيها. وما يبعث على الاطمئنان أن هذه الشركات المتعددة الجنسيات مستعدة لاعتماد مبادئ اعلان الشركات المتعددة الجنسيات بشكل رسمي من خلال مدونات السلوك. تتضمن هذه الاخيرة تحويل مبادئ الى ممارسات. هذا ما أكدته المدير التنفيذي لقطاع الاستخدام في منظمة العمل الدولية¹: "إن العديد من الشركات المتعددة الجنسيات تطبق مبادئ اعلان الشركات المتعددة الجنسيات في ممارساتها. انها تقوم بأمر مهممة لتعزيز الاستخدام وتنمية المهارات وحماية حقوق العمال ودعم العلاقات الصناعية الجيدة". فمثلا:

- لعبت شركة " انغلوغود" دورا رياديا في جنوب افريقيا حيث تحددت انكار حقوق النقابات الكاملة الخاصة بعمال المناجم السود خلال فترة التمييز العنصري.
- تعمل شركة " نستله " على دعم المزارعين المحليين في نقل التكنولوجيا وتأمين التمويل المصغر ودعم تطوير البنية التحتية.
- دعمت شركة " باناسونيك " الحوار في عدة بلدان بين الادارة وممثلي العمال بما في ذلك في مؤتمر باناسونيك الاوروبي.
- تتبنى شركة " مالبورو " شراكات مع الحكومة والنقابات العمالية والمنظمات غير الحكومية والمنظمات الدولية لمحاربة اسوأ اشكال الاستغلال.
- استعملت شركة " تلفونيك" اتفاق الإطار العالمي بشكل فعال مع الشبكة الدولية للنقابات العمالية لإرساء علاقات مبنية على الثقة وتغيير العلاقات الصناعية في دول التي لم تطور الحوار الاجتماعي فيها.
- إن مدونات السلوك التي يتم وضعها من طرف المؤسسات، لا يتم تطبيقها من طرف شبكات المؤسسات فحسب، بل من طرف الموردين والمقاولين الفرعيين أيضا. أن تمديد مجال تطبيق مدونات السلوك يكون ضروريا أكثر عندما تلجأ المؤسسات إلى استراتيجيات نقل عمليات الإنتاج للخارج².

¹ - مجلة منظمة العمل الدولية، الشركات المتعددة الجنسيات والعمل اللائق، المرجع السابق، ص 6 و 7.

² - Philippe Robert demontrond, *op.cit*, p 150 et 152.

2.2- مدونات السلوك الموضوعية من طرف منظمات خاصة

النوع الثاني من مدونات السلوك يتم إعداده من طرف منظمات خاصة مثل المنظمة الدولية للمستخدمين (OIE). تعتبر مدونة « Global Sullivan principal for corporte responsabilité » من أولى مدونات السلوك وأقدمها. ثم وضعها من طرف الأمم المتحدة وتجمع إقليمي في 2 نوفمبر 1999. تعمل شبكة المؤسسات من خلال هذه المدونة على تشجيع الدفاع عن حقوق الإنسان و ترقية وتعزيز المساواة في الفرص ومنع كل الممارسات غير المقبولة لدى العمال كاستثمار الأطفال، الاغتصاب، العمل الجبري، احترام حرية التجمع ضمان الأجر اللائق، ضمان مكان عمل امن و له وجود فعلي، تأمين منافسة نزيهة دون اللجوء إلى الفساد، احترام حقوق الملكية الفكرية، التكفل بالتعاون مع الحكومات لتحسين ظروف ومستوى المعيشة.¹

من نماذج مدونات السلوك أيضا مدونة "Caux Rounth, Table principale"، وهي عبارة عن وثيقة مكتوبة، ينظر إليها كميثاق أخلاقي، وضعت من طرف ممثلين صينيين، وأوروبيين وأمريكيين إيماناً منهم بأن عالم الأعمال سوف يلعب دوراً مهماً في تحسين الظروف الاقتصادية والاجتماعية على حد سواء. انطلاقاً من فكرة أخلاقية تتمحور حول كرامة الإنسان وضرورة العيش والعمل معا في إطار التجمع الحسن. هذا التجمع الذي يكفل التعاون والازدهار في ظل منافسة اجتماعية، خلوقة ومشروعة تحفظ للإنسان كرامته ومعاملته على أساس أنه بشر وليس آلة تستخدم لتحقيق أهداف أشخاص آخرين.

أما عن مبادئ هذه المدونة اتجاه مساهمي المؤسسة، الزبائن، الأجراء، المالكين، المستثمرين، الموردين، المنافسين، التجمعات، فتشمل فيما يلي:

فيما يخص الأجراء: نحن نؤمن بكرامة كل أجير ونأخذ مصالحه بعين الاعتبار وبكل جد. نحن إذن مسؤولون عن تزويد الأجير بالعمل والأجر الذي يمكنه من تحسين ورفع ظروف معيشة العمال. وتوفير ظروف عمل تؤمن وتحترم كل ما يتعلق بالصحة وكرامة الأجراء. وأن نكون نزيهين في تحاورنا مع الأجراء. ومستعدون لاشتراكهم في المعلومات والتي لا يحد منها سوى الالتزامات التي يفرضها القانون والمنافسة. وأن نكون حريصين

¹ وقد كان يطلق عليها اسم "Les Global Sullivan principales" ثم وضعها سنة 1977، ثم تعديلها وتوسيعها إلى أن أصبحت تحمل الاسم الجديد، مع الإشارة إلى أن هذه المدونات ليست موضوعاً لأي رقابة خارجية، من ثمة ليس هناك أي عقوبة تفرض على الشركات المخالفة. مع ذلك ومن أجل إثبات استحقاقها وجدارتها، تعمل على تقديم المعلومات اللازمة والعمل على تبادل الاستفادة من الخبرة مع الشركات الأخرى التي تؤمن بنفس مبادئ هذه المدونة مثل شركات Coca cola و شركة Adidas.... هذا ونشير إلى أنه رغم كل هذه الجهود ليس هناك أي إشارة لمسألة التفاوض الجماعي وحرية التجمع.

على اقتراحات وأفكار وطلبات وشكاوى الأجراء. كما نعمل عندما يكون ذلك ممكنا على التكفل وبجسن نية على التفاوض في حالة حدوث نزاع ما. وعلى تفادي التمييز القائم على أساس الجنس، السن، العرق، الدين. والعمل على ترقية وتعزيز العمل بالنسبة للمعاقين داخل المؤسسة من خلال توفير مناصب عمل تسمح لهم بممارسة نشاطاتهم وحماية الأجراء من الحوادث والأمراض التي يمكن أن تحدث لهم في مكان العمل. وتشجيعهم ومساعدتهم على تطوير وتنمية كفاءاتهم ومعارفهم. وأخيرا نعمل على أن نكون أكثر إحساسا أو إدراكا بمشكل البطالة خاصة تلك الناتجة عن قرارات المؤسسة¹.

المبحث الثاني: مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي ومراحل تجاوز اختبار المطابقة مع مواصفة الإيزو 26000
حتى تنجح المؤسسات في تبني وتفعيل المواصفة الدولية الإيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية على أرض الواقع (المطلب الأول) يلزمها الاستجابة للمؤشرات قياس الأداء الاجتماعي و تجاوز مختلف المراحل للحصول على الإشهاد الإيزو(المطلب الثاني) بعد التكوين و مرافقة من معاهد التقييس (المطلب الثالث)
المطلب الأول: مساهمة المواصفة الدولية الإيزو 26000 في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وكيفية تفعيلها
يتحتم على المؤسسات أن تأخذ مزيدا من الخطوات بصفة طوعية من اجل الحفاظ على ميزتها التنافسية وتحسين نوعية حياة المجتمع المحلي وهذا من خلال اعتماد المواصفة الدولية الإيزو 26000 والعمل على تفعيلها.

أولا: مساهمة المواصفة الدولية الإيزو 26000 في تعزيز المسؤولية الاجتماعية

مواصفة الإيزو 26000 هو معيار لنظام الإدارة، لا تنص على متطلبات بل توجيهات وتوصيات، لكونها مواصفة طوعية وغير ملزمة، تهدف إلى توجيه المؤسسات للعمل بطريقة مسؤولة اجتماعيا. تتضمن مجموعة من التوجيهات لمساعدة المؤسسات على تعزيز مساهمتها في التنمية المستدامة من خلال دمج المسؤولية الاجتماعية في قرارات المؤسسة وأنشطتها. من أهم هذه الإرشادات:
- المفاهيم والمصطلحات المتصلة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

1 - أما بالنسبة للمجموعات، فيؤكدوا محرروا مدونة السلوك على أنه: "باعتبارنا مواطنين، بإمكاننا المساهمة في المجهودات المبذولة لإصلاح وترقية حقوق الإنسان وبالنتيجة نكون مسؤولون اتجاه هذه المجموعات على احترام حقوق الإنسان، والمؤسسات الديمقراطية والعمل على ترقيتها والتعرف على القوانين المشروعة للحكومة اتجاه المجتمع وحماية السياسات والممارسات التي من شأنها التشجيع على تطوير البشر من خلال العلاقات الإنسانية بين المؤسسة والقطاعات الأخرى للمجتمع والقيام بدورنا كمواطنين من خلال دعم التعليم والثقافة وتشجيع مشاركة أجراءنا في الأشغال المدنية

- المبادئ والممارسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.

- دمج وتنفيذ وتعزيز السلوك المسؤول اجتماعيا في المؤسسة ومن خلال سياستها

- تحديد أصحاب المصلحة والتعاون معهم.

- تبادل الالتزامات والأداء والمعلومات الأخرى المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.

- القضايا المركزية ومجالات عمل المسؤولية الاجتماعية..

تتمحور المواصفة القياسية حول سبع محاور جوهرية كالتالي (حقوق الإنسان، العمل اللائق، البيئة، حماية المستهلك، الممارسات العادلة، التنمية المحلية، وحوكمة المؤسسة في الخط الثلاثي، البيئة، والاقتصاد والاجتماع) والعديد من هذه المواضيع تدعمها معايير العمل الدولية، كما تنص على أنه يجب في نفس الوقت احترام التشريعات الوطنية والمعايير الدولية للسلوك التي ذكرت العديد منها صراحة في ميثاق حقوق الإنسان وإعلان مبادئ الحقوق الأساسية في العمل الصادر عن منظمة العمل الدولية. كما تنص المواصفة على أن النشاط الإنتاجي للمؤسسة يمكن أن يؤثر على (الموردين، العملاء، مقدمي الخدمات، تسيير وإدارة النفايات، المصرفيين..... إلخ).

وبهذا تشجع المواصفة الدولية للتقييس الايزو 26000 المؤسسات على المساهمة في التنمية المستدامة وذلك من خلال احترام سيادة القانون والمشاركة كأحد مبادئ الحكم الراشد باعتباره الأسلوب الأمثل للتشجيع على المسؤولية ومصدرا يستعار من إستراتيجيته الابتكارية المرنة، لتقليص حدة المشاكل الاجتماعية

ثانيا: مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي التي يمكن اعتمادها من قبل المؤسسات الاقتصادية حتى تنجح المؤسسات في تبني وتفعيل المواصفة الدولية الايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية على أرض الواقع، فإنه يلزمها، وضع استراتيجيات لتطوير المسؤولية الاجتماعية تنبني على ثلاثة مراحل أساسية تشمل (مرحلة التخطيط، ومرحلة التنفيذ، ومرحلة المتابعة والتحسين المستمر).

يعتمد نجاح المؤسسات بدورها في تحقيق المسؤولية الاجتماعية أساسا على التزامها بثلاثة معايير هي:

- الاحترام والمسؤولية، بمعنى احترام المؤسسة للبيئة الداخلية(العمال) والبيئة الخارجية) أفراد المجتمع (المواطنين).

- دعم المجتمع ومساندته.

- حماية البيئة، سواء من حيث الالتزام بتوافق المنتج الذي تقدمه المؤسسة للمجتمع مع البيئة، أو من حيث المبادرة بتقديم ما يخدم البيئة ويحسن من الظروف البيئية في المجتمع ومعالجة المشاكل البيئية المختلفة¹.
تعتمد المؤسسات لتنفيذ هذه الالتزامات على ثلاثة مؤشرات أساسية يتم من خلالها تقييم المسؤولية الاجتماعية:

1- مؤشر الأداء الاجتماعي لعمال المؤسسة

يعبر عن جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعمال بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالها وتقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق حالة الولاء وانتماء العمال كالأهتمام بحالتهم الصحية وتكوينهم وتحسين وضعهم الثقافي والأهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة عملهم.

2- مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة

يشمل هذا المؤشر كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المخصصة لحماية أفراد المجتمع من خلال المحافظة على المحيط الذي تعمل المؤسسة داخل نطاقه الجغرافي حيث تحاول جاهدة لتصدي الأضرار عن البيئة المحيطة والمتولدة من أنشطتها الصناعية، وتشمل تكاليف حماية تلوث الهواء والبيئة البحرية والمزروعات والأعشاب الطبيعية وتلوث المياه وإدارة نفاياتها وفقاً لما هو مقرر.

3- مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع

يتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف إلى مشاركة المؤسسة في خدمة المجتمع مشتملة بذلك على التبرعات والمساهمات للمؤسسات التعليمية والثقافية والرياضية والخيرية ثم تكاليف المشاركة في برامج التعليم والتكوين الاجتماعي ومشاريع التوعية الاجتماعية.

4- مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج

يحتوي المؤشر الأخير على كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين حيث تتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج وتكاليف البحث والتطوير ثم تكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع وتكوين وتطوير العمال وغيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات والخدمات المقدمة إلى المستهلكين.

¹ - GILLES J. Martin, Les enjeux juridiques du développement durable pour l'entreprise, Le développement durable et entreprise, Dalloz, France, 2013, P. 46.

المطلب الثاني: مراحل وكيفية حصول المؤسسات على إشهاد الايزو

أول ما يجب أن تقوم به المؤسسة للحصول على إشهاد الايزو هو اللجوء إلى التدقيق والذي يشكل فحص منتظم ومستقل يهدف إلى تحديد ما إذا كانت أنشطة الجودة أو صحة والسلامة المهنية أو البيئة والنتائج المرتبطة بها تتسق وتتفق مع المعايير المخططة وما إذا كانت هذه المعايير يتم تطبيقها بفاعلية وأنها ملائمة لتحقيق أهدافها،¹ إلى جانب المرور بعدة مراحل تتمثل فيما يلي²:

أولاً: المرحلة الأولى للإشهاد على المطابقة للمواصفات الايزو

تقوم المؤسسة الراغبة في الحصول على الشهادة الايزو كمرحلة مبدئية بتحديد جهة الاعتماد، التقييم المبدئي والتقييم النهائي وفقاً لما يلي:

1- تحديد جهة الاعتماد

يتوقف اختبار هذه الجهة على نوع النشاط الذي تمارسه المؤسسة الطالبة للاعتماد، وكذا التكاليف التي تفرضها هذه الجهة³ وبعدها تتم المناقشة المبدئية حول طبيعة المؤسسة، والمجال الذي ستشمله أنظمة الايزو، وعدد العمال ونوعية المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة، ونوع المواصفة التي تريد المؤسسة

¹ محمد هادي العدناني، مدخل مقترح لتحقيق الجودة ISO كأحد أنواع الفحص لأغراض خاصة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 45، المجلد 13 لسنة 2007، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة السليمانية، العراق، ص 227.

² أنظر الملحق رقم 07، المتعلق بنموذج عن الشهادات التي تمنح للمؤسسات في مجال الإشهاد بالمطابقة الدولية في إحدى المجالات " الجودة، الصحة والسلامة المهنية أو البيئة " والتي تمثل اعتراف دولي لقيام المؤسسة باحترام وتطبيق متطلبات المواصفات.

³ في هذا الصدد تم إنشاء الهيئة الجزائرية للاعتماد (Algerac) بموجب المرسوم التنفيذي رقم 466/05 المؤرخ 06 ديسمبر 2005 المتضمن إنشاء هيئة الجزائرية للاعتماد اذ اعتبرها المشرع مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تتمتع بالشخصية بالمعنوية والاستقلال المالي تعمل تحت إشراف وزارة الصناعة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وترقية الاستثمار من مهامها الرئيسية هو اعتماد أية هيئة لتقييم المطابقة : - وضع النظام الوطني للاعتماد المطابق للمعايير الوطنية والدولية الملائمة - إنجاز البنية التحتية الوطنية للنوعية - تقييم مهارات وكفاءات هيئات تقييم المطابقة - استخراج قرارات الاعتماد - القيام بتجديد وإلغاء وسحب قرارات اعتماد هيئات تقييم المطابقة. إبرام تعاقدات واتفاقات لها علاقة مع برامج عملها مع هيئات أجنبية - مماثلة والمساهمة في المجهودات المبذولة التي تؤدي للاعتراف المتبادل -

- تمثيل الجزائر لدى الهيئات الدولية والإقليمية - طباعة ونشر المجلات والكتيبات أو المذكرات ذات الصلة بأعمالها. أما عن المؤسسات المعتمدة في الجزائر مؤسسة Vinçotte وهي مؤسسة بلجيكية جزائرية والمؤسسة viritas وذلك عن طريق شهادة اعتماد منحت لهذه المؤسسات حتى يمكن لها القيام بعمليات اشهاد ومنح الشهادات للمؤسسات في مجال الايزو .

اعتمادها، ليتم توضيحها من خلال استبيان بعدها يتم الحصول على عرض من جهة الاعتماد انطلاقاً من المناقشة المبدئية وتحليل بيانات الاستبيان، ليتم تقديم عرض يتم فيه تحديد تكاليف ونفقات التسجيل، التقييم، والمراجعة التي ستتحملها المؤسسة، من طرف جهة الاعتماد، وذلك حسب نوع المواصفة التي تم التحضير لها وبعدها تقديم التسجيل وسداد الرسوم من قبل المؤسسة، في حالة قبولها للعرض المقدم لها من جهة الاعتماد.

2- التقييم المبدئي

يعمل طرف التقييم كجهة مستقلة لتنظيم سير نظام الجودة للمؤسسة قبل استكمال اجراءات منح الشهادة، حيث يقوم بتقييمه مروراً بالخطوات التالية:

- الاتصال بجهة منح الشهادة من أجل تبادل المعلومات وعرض المعلومات المطلوبة.
- زيارة الموقع محل التقييم ومباشرة المراجعة وهذا (بفحص الوثائق والسجلات واللقاءات مع العمال والمسيرين).

- إعداد تقرير رسمي عن نتيجة المراجعة، التي يجب متابعتها ومنع ارتكاب الأخطاء قبل وقوعها وكشف نواحي الضعف في نظام الإدارة ومحاولة معالجتها والتأكد من وجود الإجراءات والمتطلبات القانونية وتطبيقها.

3- التقييم النهائي

يتم هذا التقييم من طرف جهة الاعتماد، التي تقوم بمراجعة شاملة دقيقة ونهائية لنظام إدارة الايزو لإحدى للمواصفة المعتمدة بالمؤسسة، للتأكد من مدى مطابقته للشروط المطلوبة وهناك احتمالين:

الحالة الأولى: استيفاء نظام الإدارة للايزو المعتمد للشروط المطلوبة، وبالتالي تمنح للمؤسسة شهادة المطابقة المطلوبة من طرف المؤسسة المانحة للشهادات أو جهة الاعتماد على أن يتم تحديد مدة سريانها تزامناً مع ذلك والشروع في التسجيل المبدئي لمدة ثلاث سنوات

الحالة الثانية: عدم استيفاء نظام الادارة للايزو المعتمد للشروط المطلوبة أي في حالة ما إذا كانت نتيجة التقييم النهائي سلبية، فإن المؤسسة المانحة للشهادة في هذه الحالة إما:

أن تعطي فرصة لهذه المؤسسة بمنحها فترة زمنية أخرى، تقوم خلالها بإجراءات تصحيحية يتبعها تقييم جزئي للتأكد من تدارك هذه المؤسسة لأخطائها، وفي حالة حدث ذلك تمنح لها الشهادة. الامتناع عن منح الشهادة بحكم أن النظام المعتمد في هذه المؤسسة بعيد كل البعد عن الشروط المطلوبة

ثانيا: المرحلة الثانية للإشهاد على المطابقة للمواصفات الايزو

تمثل المرحلة الثانية للإشهاد على قابلية المؤسسة للإشهاد بالمطابقة من خلال المراجعة والتقييم ومرحلة الحصول على الشهادة وما بعد الشهادة والتي نحاول شرحها تبعا :

1- المراجعة والتقييم المستمر لنظام الإدارة الايزو المعتمد بالمؤسسة التي حصلت على الشهادة

يتم ذلك على فترات دورية (عادة مرة خلال كل ستة أشهر) للتأكد من أن فعالية تطبيق النظام طيلة مدة سريان الشهادة، وللتأكد من أن منتوجات هذه المؤسسة مطابقة للمواصفات القياسية، وإن حدث عكس ذلك تمنح لها فرصة إصلاح عدم المطابقة أو تسحب منها الشهادة، هذا ويتم تقييم شامل لنظام الايزو بالمؤسسة بعد ثلاث سنوات من منح الشهادة.

2- مرحلة الحصول على الشهادة

في هذه المرحلة يتم حصول المؤسسة على الشهادة، وتشمل ما يلي :

- التعاقد مع المسجل (المؤسسة المرخص لها إعطاء الشهادة) (من خلال القيام بدراسة ومراجعة المستندات التي تقدمها المؤسسة.

- التعاون مع المسجل وإجراء كافة التعديلات التي يطلبها.

- قيام المسجل بتحليل الثغرات، أي إجراء تقييم تجريبي لأنظمة إدارة الايزو، وهذه الخطوة اختيارية.

- قيام فريق التدقيق التابع للمسجل بإجراء التقييم الرسمي لأنظمة الايزو، والذي يتم فيه اكتشاف أية مخالفات لمتطلبات هذه الأنظمة، وتقسم هذه المخالفات إلى ثلاثة أنواع وهي (مخالفة جوهرية، مخالفة صغيرة ومخالفات عادية) وفي هذه الحالة يؤجل منح الشهادة إذا كان هناك أي مخالفات جوهرية، أما إذا كان هناك مخالفات ثانوية أو مخالفات عادية وملاحظات، فعادة تمنح الشهادة على أن يتم تصحيح الإختلالات وأخذ الملاحظات بعين الاعتبار لاحقًا.

3- مرحلة ما بعد الشهادة

بعد حصول المؤسسة على شهادة المطابقة، يتوجب عليها الحفاظ على نفس المستوى الذي حققته بل تعمل جاهدة من أجل التحسين المستمر لأدائها تجاه أنظمة الإدارة للايزو، ومن أجل ذلك يقوم المسجل (الهيئة المناحة للشهادة) بفحص أنظمة الإدارة من خلال نوعين من الزيارات، الأولى دورية مجدولة التي تتم عادة كل ستة أشهر، أما الثانية تكون مفاجئة عادة عند استلام شكاوى على أن هناك عيوب في منتجات أو خدمات

المؤسسة والهدف الرئيسي من هذه الزيارات هو التحقق من أن الأنظمة المتبناة، لدى المؤسسة محترمة ومطبقة¹.

المطلب الثالث: دور التقييم في مرافقة المؤسسات الجزائرية للحصول على إشهاد المطابقة مع المواصفة تعتبر الجزائر عضوا في منظمة ايزو منذ سنة 1976 ، كما قامت بالمصادقة على المواصفة القياسية ايزو 26000، وتعد الجزائر من بين البلدان الأوائل في منطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا التي تبنت المعيار الدولي الجديد للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وذلك من خلال وضع برنامج وطني للمرافقة في إطار مبادرة إقليمية أطلق عليها اسم المسؤولية الاجتماعية لمنطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا. و قد امتدت هذه المرافقة من 2012 الى 2014، و تشمل هذه المبادرة الإقليمية ثمانية بلدان، - من بينها الجزائر - و تشرف عليها المنظمة الدولية للتقييم بالتعاون مع الوكالة السويدية للتنمية الدولية.

أولا: موقف المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من مواصفة ايزو 26000

قامت الكثير من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بمختلف أحجامها بتبني أنظمة ومواصفات ايزو، وستستفيد من تكوين ومرافقة في مجال التقييم في إطار هذا البرنامج خاصة في ظل وجود إطار تشريعي لنظام التقييم في الجزائر الذي يؤطر هذه العملية وذلك لتشجيع وتحفيز المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بصفة خاصة للحصول على نفس المعايير المعمول بها عالميا التي تسمح لها بالولوج إلى السوق الأعمال الدولي.

حيث استفادت 114 مؤسسة جزائرية من تكوين ومرافقة في مجال التقييم في إطار هذا البرنامج. وخلال سنة 2011 استفاد من برنامج المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات كل من المركز التقني لمواد البناء بمرداس ووحدات التصبير الجديدة للجزائر روية. وفي سنة 2012 اختار المعهد الوطني للتقييم أربع مؤسسات من بين 15 مؤسسة ترشحت من القطاعين للاستفادة من البرنامج الاقليمي للمرافقة لمدة ثلاثة سنوات من اجل مطابقة المقاييس التي تملها المنظمة الدولية للتقييم ايزو 26000. يتعلق الأمر ب فرع تابع لسوناتراك، مؤسسة اتصالات الجزائر، سيفيتال بجاية ومجمع كوندور. وبخصوص 2013 توجد في قائمة الانتظار، كوسيدار للأشغال العمومية من القطاع العام والمؤسسة الخاصة لا شغال الطرق والري والبناء. يتم اختبار

¹- راشي طارق، الاستخدام المتكامل للمواصفات العالمية ايزو في المؤسسة الاقتصادية لتحقيق التنمية المستدامة (دراسة حالة شركة مناجم الفوسفات بتبسة)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، ص 12، ص 133 - 134.

المؤسسات على مجموعة من المعايير مثل سمعتها الوطنية الاقليمية في قطاع النشاط وكذا العلاقات مع العمال والبيئة.

ثانيا: النظام القانوني للتقييس في التشريع الجزائري

ظهر التقييس كمحفز للتبادل الحر في ظل العولمة كما أنه يعتبر إجراء لتقليل من التعقيم المتعلق بالمنتج أو الخدمة التي تقدمها المؤسسة لذلك فإن التقييس يشكل إجابة عن بعض اختلالات السوق المتعلق بحماية البيئة¹.

1- مفهوم التقييس

يقصد بالتقييس (La normalisation) ذلك النشاط الخاص الذي يوضع أحكام ذات استعمال موحد ومتكرر في مواجهة مشاكل حقيقية أو محتملة يكون الغرض منها تحقيق الدرجة المثلى من التنظيم في إطار معين.²

ومن خلال استقراء المادة الثانية (02) من القانون 04-04 المؤرخ في 23 جويلية 2004 المعدل والمتمم والمتعلق بالتقييس. نجد المشرع الجزائري على غرار نظيره المشرع الفرنسي ذكر عبارة الوثائق المرجعية (les Documents de références) عند تحديده للمقصود بالتقييس ولاشك أن المقصود بهذه الوثائق هي المواصفة التقيسية والتي هي عبارة عن وثيقة غير إلزامية توافق عليها هيئة التقييس معترف بها (ومثال ذلك المعهد الجزائري للتقييس)³ تقدم من أجل الاستخدام العام المتكرر للقواعد والإشارات أو الخصائص المتضمنة الشروط في مجال التليف والسمات المميزة أو اللاصقات أو المنتج أو عملية أو طريقة إنتاج معينة، وفقا لما تقدم ذكره يتبين لنا من هذه المفاهيم بأن نشاط التقييس يتضمن بشكل خاص عملية الصيانة وإعداد وإصدار وتطبيق المواصفات القياسية التي يتم وضعها بالاتفاق العام وتقرها جهة معترف بها وطنيا أو دوليا وتوفر للاستخدام العادي والمتكرر قواعد إرشادات أو خصائص للأنشطة أو نتائجها بهدف تحقيق الدرجة

¹- وناس يحيى، النظام القانوني للتقييس الإداري في القانون الجزائري، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد 11 جانفي 2017، المركز الجامعة لتامنغاست، الجزائر، ص 47.

²- المادة 02 من القانون رقم 04-16 المؤرخ في 19 جويلية 2016 يعدل ويتم القانون رقم 04-04 المؤرخ في 23 جويلية 2004 والمتعلق بالتقييس، ج ر عدد 37، مؤرخة في 22 جويلية 2016، ص 8.

³- تم إنشاء المعهد الجزائري للتقييس Institut Algérien de normalisation في سنة 1998 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98-69 المؤرخ في 21 فيفري 1998 المتضمن إنشاء المعهد الجزائري للتقييس ويحدد قانونه الأساسي والمعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 11-20 المؤرخ في 25 يناير 2011 والمتضمن إنشاء المعهد الجزائري للتقييس،

المثلى من المعطيات في سياق معين، كما يجب أن تستند مواصفات القياسة على النتائج الأكيدة للعلم والتقنية والتجربة وأن تهدف إلى تحقيق الفوائد المثلى للمجتمع، ومن الناحية القانونية فمطابقة المنتجات والخدمات لها ليست إلزامية وهذا ما نصت عليه المادة 02 الفقرة 03 من القانون رقم 04-16 المؤرخ في 19 جويلية 2016 المتعلق بالتقييس السابق ذكره وبالتالي نجد أن المشرع الجزائري قد حدد ضوابط العمل الإداري الذي يمكن أن تقوم به المؤسسات وبشكل خاص فيما يتعلق باعتماد أحكام التقييس لذلك فإن قيام المؤسسة بالتقييس يضمن لها عدة أهداف نوردها تبعا.

2- أهداف التقييس

يهدف التقييس أساسا إلى ضمان انسجام المنتوجات وتوافقها، كما يلعب دورا معتبرا في تسهيل المبادلات التجارية الدولية إن هذه الأهداف العامة للتقييس أدت إلى اتساع نطاقه ليشمل أهداف أخرى تهم أساسا المستهلك، فهو في الوقت الحالي يبحث عن إيجاد حلول للوصول إلى مطابقة المنتوجات والخدمات لرغبات المستهلك ومن دون أن تضر بصحته وبأمنه كما يهدف كذلك إلى حماية البيئة نظرا لأن العيش في بيئة نظيفة وصحية هو من الحقوق الأساسية للمواطن وبالفعل هذا ما نصت عليه المادة 3 الفقرة 18 من القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فيفري 2009 المتعلق بحماية المستهلك¹ حينما عرفت المطابقة بأنها " استجابة كل منتج موضوع للاستهلاك للشروط المتضمنة في اللوائح الفنية وللمتطلبات الصحية والبيئية والسلامة والأمن الخاصة به "

لهذا فإن المبادئ التي يركز عليها في إعداد المواصفة لها آثار بعيدة المدى في جميع ميادين الحياة، فالتقييس ليس غاية في حد ذاته بل إنه وسيلة فعالة لتحقيق هذه الأهداف وتماشيا مع التحديات الدولية التي تواجهها الجزائر في مجال التقييس تم النص على الأهداف في المادة 03 من القانون رقم 04-04 المعدل والمتمم السابق الذكر وهي كالتالي:

- تحسين جودة السلع والخدمات ونقل التكنولوجيا.
- التخفيف من العوائق التقنية للتجارة وعدم التمييز.
- إشراك الأطراف المعنية في التقييس واحترام مبدأ الشفافية.

¹- القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فيفري 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المعدل والمتمم بالقانون رقم 18-09 المؤرخ في 10 جوان 2018، ج ع 35 مؤرخة في 13 جوان 2018، ص 14.

- تجنب التداخل والازدواجية في أعمال التقييس.

- التشجيع على الاعتراف المتبادل بالتعليمات الفنية والمواصفات وإجراءات التقييم ذات الأثر المطابق.

- اقتصاد الموارد وحماية البيئة.

- تحقيق الأهداف المشروعة.

من خلال هذا النص يتبين أن المشرع لم يحصر أهداف التقييس وذلك من خلال استعماله لعبارة " تحقيق الأهداف المشروعة " كما وضع من خلال المادة 04 فقرة 02 من القانون رقم 04-04 السابق الذكر المقصود بالهدف الشرعي بأنه كل هدف يتعلق بالأمن الوطني وحماية المستهلكين والنزاهة في المعاملات التجارية وحماية صحة الأشخاص أو أمنهم وحياة الحيوانات أو صحتها والحفاظ على النباتات، حماية البيئة وضمان حق العمال في بيئة عمل آمنة،

كما تجدر الإشارة إلى أن الموارد البشرية هي أهم الموارد التي تستخدمها المؤسسات الحديثة حيث أصبحت ميزة تنافسية لا يمكن تقليدها، وأصبح النظر إليها على أنها قدرات متجددة وميزات إبداعية يفترض الاهتمام بها في حين أن العمالة تمثل مجالا داخليا من مجالات المسؤولية الاجتماعية تلتزم فيه المؤسسة بتوفير الخدمات اللازمة لتحسين جودة حياة العمال حيث تهدف هذه الأنشطة الاجتماعية إلى توفير مناخ مناسب يشجع على بذل المزيد من الجهد والعطاء وكذلك الانتماء والولاء لصالح المؤسسة وإدارتها، إذ يمكن للمؤسسة أن تجسد هذه المسؤولية من خلال وسائل عديدة تغطي مجمل الأنشطة المتعددة المختلفة لإدارة الموارد البشرية¹.

بناء على ما تقدم تظهر هذه الأهداف الأهمية التي يكتسبها التقييس سواء بالنسبة للمؤسسات كمتعامل اقتصادي أو السلطات العامة كهيئات رقابية أو المستهلك. فبالنسبة للمتعامل الاقتصادي يمثل التقييس أداة للاتصال وقاعدة للتفاوض مع العملاء والمومنين وكذا كمرجع قاعدي للإشهاد أما بالنسبة

¹ - ضيافي نوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية (دراسة مجمع شي علي للأنايب سيدي بلعباس)، مجلة التنظيم والعمل، العدد 05، مخبر تحليل واستشراف وتطوير الوظائف والكفاءات، جامعة مصطفى اسطنبولي معسكر، ص

للسلطات العامة فيعتبر أداة لتنفيذ السياسة الاقتصادية والمحافظة على أمن وصحة المستهلك إضافة إلى تسيير الموارد الطبيعية للدولة وحماية البيئة¹.

الخاتمة

أمام واقع حركة اليد العاملة، رأس المال، التكنولوجيا، المصاحبة للعولمة وحرية المبادلات التجارية، تكون القوانين وقوى السوق ضرورية، لكنها غير كافية لتوجيه وتسيير المؤسسات. وهنا يكون ضروريا أن تكون المؤسسات مسؤولة عن سياستها وتصرفاتها من خلال وضع قيم مشتركة، تساهم في استمراريتهما وازدهارها من دون إهمال الدور الاجتماعي والبيئي لها وتجنب كل ما من شأنه التأثير على مواردها واستغلالها. إلا أنه رغم كل ما تحدده المنظمة الدولية للمعايير من مقاييس دولية كفيلة في دعم هذه المفاهيم والنظم لتحقيق التنمية المستدامة للإنسان ومجتمعه، إلا أن هذه المفاهيم لم ترسخ بعد في أذهان مجتمع الأعمال والمجتمع، لعدم انتشار الوعي وثقافة الالتزام بالمسؤولية على مستوى المؤسسات الاقتصادية. سيما المؤسسات الجزائرية التي لا تمتلك ادني فكرة عن المواصفات وأهميتها وكيفية تبنيها. وتعذر تطبيقها أمام غياب الوعي البيئي والطاقة المالية والخبرة الفنية ومرافقة المعاهد الوطنية المختصة بالتقييس.

لقد أصبحت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، حتمية للبقاء والاستمرار، لذلك يتعين نشر مفاهيمها والتعريف بمضمونها والمواصفات المتعلقة بها عن طريق الملتقيات والندوات ومساهمة وسائل الإعلام والمتخصصين في ذلك. والعمل على دعم توجه الشركات، الجزائرية إلى ممارسة المسؤولية، خاصة من قبل الوزارات المعنية والغرف التجارية كأداة مهمة لدعم التنمية المستدامة.

¹ محمد هادي العدناني، مدخل مقترح لتحقيق الجودة ISO كأحد أنواع الفحص لأغراض خاصة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة سليمان العراقية، عدد 45، مجلد 13 بسنة 2007، ص 227