المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة القياسية ISO26000

بوفولة نبيلة

جامعة عبد الحميد مهري

nappifoufa@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2019/12/30 تاريخ القبول: 2024/05/25

الملخص:

في ظل التغيرات الكثيرة التي شهدتها بيئة الأعمال، أهمها تزايد وعي المستهلك الذي يبحث عن التفاعل الايجابي مع المؤسسات التي تساهم في حل مشاكل المجتمع والحفاظ على البيئة .فرضت المسؤولية الاجتماعية نفسها بقوة في محيط العلاقات الاقتصادية على المستوى الوطني أو الدولي. فأصبح لزاما على المؤسسات الاقتصادية تبني أنماط ادراية جديدة تدمج المسؤولية الاجتماعية في اهتماماتها .

لتوحيد مبادئ و ممارسات المسؤولية الاجتماعية قامت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي *ISO* بوضع المواصفة القياسية الدولية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية *ISO*26000 ، التي اعتمدت في 2011 لتعميم مبدأ العدالة الاجتماعية والاقتصادية و تعزيز الشفافية وحماية البيئة و مصالح مختلف الأطراف التي تتعامل معها المؤسسة. وهذا ما شجع بعض المؤسسات الجزائرية الى تبني هذا المفهوم ضمن مبادرة إقليمية " **SR MENA**" بتمويل من الوكالة السويدية للتعاون الدولي للتنمية"**Sida**".

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، ISO 26000، حماية البيئة، الشفافية، العدالة الاجتماعية والاقتصادية

Summary:

In the light of the many changes in the business environment, the most important is the growing consumer awareness, which seeks positive interaction with institutions that contribute to solving the problems of society and preserving the environment. Economic institutions now have to adopt new management patterns that integrate social responsibility into their concerns.

To unify the principles and practices of social responsibility ISO has developed the International Standard on Social Responsibility ISO26000 , which was adopted in 2011. To promote the principle of social and economic justice, promote transparency, protect the environment and the interests of the various parties with which the institution deals. This has encouraged some Algerian institutions to adopt this concept in a regional initiative, "SR MENA," funded by the Swedish International Development Cooperation Agency "SIDA".

Keywords: Social Responsibility, ISO 26000, Environmental Protection, Transparency, Social and Economic Justice.

المؤلف المرسل: بوفولة نبيلة ، الإيميل: nappifoufa12@yaho

أولا .المقدمة:

لقد تزايد الاهتمام ببعض القضايا المعقدة التي أبدى العالم قلقا بالغا حولها، كالتغير المناخي، استنزاف الموارد الطبيعية، تلوث البيئة نتيجة مخلفات الصناعة، تلف طبقة الأوزون، إنتاج و تسويق سلع ضارة بالبيئة. و وجهت أصابع الاتهام إلى المؤسسات الاقتصادية، على أنها أحد المسببات الأساسية للدمار البيئي و للتناقص الخطير في عدد من الموارد الطبيعية.

حيث طفت إلى السطح قضية العلاقة بين قطاع الأعمال والمجتمع، فيما يعرف بالمسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال وكيفية السعي لتحقيق أهداف التنمية المستدامة الخاصة، بالحفاظ على البيئة و تحسين نوعية الحياة، دون أن يؤثر ذلك على فرص الاستثمار و تحقيق الأرباح.

إن مصطلح المسؤولية الاجتماعية يشير إلى ضرورة مساهمة المؤسسات بمختلف أنواعها في خدمة المجتمع فالاتجاهات الحديثة في الإدارة، تشير إلى أن نجاح المؤسسة لا يتوقف على المعايير المالية فقط، و إنما يضاف لها مدى التزامها اتجاه المجتمع الذي تنشط فيه، من خلال تخصيص جزء من أرباحها و مواردها لتحسين و تطوير حياة الأفراد مما يؤثر ايجابيا على أدائها و سمعتها. فالمسؤولية الاجتماعية نابعة ليس فقط من مجرد الالتزام بالقوانين و التشريعات السائدة في المجتمع، بل تتعدى ذلك لتصبح جزءا من ثقافة المؤسسات، بالالتزام بقيم المجتمع و الاستجابة لحاجاته دون أن يؤثر ذلك على أهدافها الاقتصادية.

تجسيدا لذلك قامت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO ، بوضع المواصفة القياسية الدولية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية ISO 26000، التي اعتمدت في سنة 2011 بغية التوصل إلى فهم مشترك لمبادئ و ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على المستوى الدولي والمحلي. و ضمن هذا السياق يتبادر إلى أذهاننا التساؤل التالي:

-ما المقصود بالمواصفة القياسية للمسؤولية الاجتماعية ISO26000 ؟

للإجابة على هذا التساؤل نستعين بالأسئلة الفرعية التالية :

- ماذا يقصد بالمسؤولية الاجتماعية ؟

- ماهي محتويات المواصفة القياسية ISO26000؟

- ماهي أهم المؤسسات الجزائرية المتحصلة عليها؟

وبناء على ما سبق، ننطلق من فرضية رئيسية مفادها أن المواصفة القياسية للمسؤولية الاجتماعية ISO26000 وضعت لتساعد المؤسسة على تفعيل دورها في خدمة وتنمية المجتمع دون التأثير سلبيا على أهدافها الاقتصادية .

تبرز أهمية البحث من خلال النقاط التالية:

– تزايد الضغوط التي تواجهها المؤسسات الاقتصادية حاليا في ظل سعي العديد من الهيئات الدولية إلى المحافظة على البيئة .

- زيادة الوعي البيئي لدى المستهلكين في الأسواق العالمية و زيادة الطلب على السلع و الخدمات الصديقة للبيئة.

- تشجيع المؤسسة على الالتزام بقيم اجتماعية تمكنها من تحسين أدائها و كسب ثقة مختلف الأطراف التي تتعامل معها.

كما نهدف من خلال هذا البحث إلى تحقيق ما يلي:

- توضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية و أهم أبعادها.
- التعرف على محتويات المواصفة القياسية ISO 26000 بالتركيز على مبادئ و ممارسات المسؤولية الاجتماعية،
- التطرق إلى أهم المؤسسات الجزائرية المتحصلة على ISO 26000 والمزايا التي اكتسبتها.

وقد اعتمدنا على بعض الدراسات السابقة نذكر أهمها:

-دراسة لـ وهيبة مقدم بعنوان : **تقييم مدى استجابة منظمات الاعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية -دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري**- أطروحة دكتوراه قدمت خلال السنة الجامعية 2013-2014 بجامعة وهران. حاولت من خلالها الباحثة تحديد موقع المؤسسة الاقتصادية في الجزائر من مفهوم المسؤولية الاجتماعية و تقييم مدى استجابتها للبرامج المرتبطة بهذا المفهوم. وتوصلت الباحثة الى غياب رؤية واضحة اتجاه المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة.

-دراسة لـ عقون شراف ،وكافي فريدة، و زهرة بوسراج، بعنوان : **المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية ،فلسفتها ومؤشرات قياسها.** قدمت سنة 2017، هدف من خلالها الباحثون الى تبيان ماهية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وتوضيح مؤشرات قياسها ، وتوصلوا الى ضرورة تشجيع المؤسسة على ادارك أهمية المسؤولية الاجتماعية والبيئية لتعزيز حوكمة المؤسسة، وتعزيز روح المواطنة بما يضمن التعاون بين الأطراف التي لها علاقة بالمؤسسة.

ما يميز دراستنا هو التركيز على المواصفة القياسية ISO 26000 ، وما تتضمنه من مبادئ وممارسات حسب اصدارات المنظمة الدولية للتوحيد القياسي. بالإضافة إلى التطرق الى أهم المؤسسات الاقتصادية الجزائرية السباقة لتبني هذا المفهوم وتجسيده ميدانيا في مختلف أنشطتها، والمزايا المكتسبة من ذلك.

ثانيا. الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية:

تعد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات مفهوما حديثا لازالت مدلولاته و تطبيقاته محل جدل بين العديد من الباحثين و لقد تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية عبر مراحل زمنية، فخلال كل مرحلة تمحورت جهود الباحثين

على ايجاد تعريف لها، و تحديد تطبيقاتها على مستوى المؤسسات لجعلها أكثر فاعلية.

1.الخلفية التاريخية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية:

إن التطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، يعكس التطور الحاصل في رؤية المؤسسات والأهداف التي تتبناها اتجاه أطراف عديدة عبر فترات زمنية، و لا يمكننا تحديد فاصل زمني بينها ، بسبب تداخل الأحداث و تأثيراتها المتبادلة. و بشكل عام يمكننا رصد المراحل التالية:

1-1-مرحلة التركيز على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة: في بداية الثورة الصناعية ومارافقتها من تجارب علمية في الإدارة كانت مسؤولية المؤسسة تتمحور حول انتاج سلع وخدمات مفيدة للمجتمع، و تتحقق من خلالها عوائد مجزية للمالكين.[1]

فخلال هذه الفترة كان تركيز المؤسسة منصب على تحسين أدائها الاقتصادي لتحقيق أرباح كبيرة. و تميزت باستغلال غير عادي لجهود العاملين و الموارد البشرية بشكل عام، حيث تم تشغيلهم لساعات طويلة في ظل ظروف قاسية و بأجور متدنية.[2]

ما يميز هذه المرحلة هو المفهوم الضيق للمسؤولية الاجتماعية، التي اقتصرت على الاهتمام بمصالح المالكين للمؤسسات واقتصرت أهدافها على تحقيق الأرباح والإنتاج بكفاءة عالية.

1-2-مرحلة التركيز على المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة: إن تزايد استغلال العاملين، و ظهور إصابات العمل الكثيرة، ولد شعورا لدى الكثير

من المهتمين بشؤون الصناعة إلى ضرورة الاهتمام و إعادة النظر بظروف العمل، وهذا يمثل نقلة نوعية في تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث بدأ الاهتمام بالمستفيد الأول والأقرب للمالكين وهو العاملين.[3]

لقد كان تأثير الأفكار الاشتراكية والتكتلات النقابية واضحا، فتزايد اهتمام المؤسسات بموظفيها تجسد ميدانيا من خلال تحسين ظروف العمل، و توفير تغطية اجتماعية لبعض الأخطار التي تصيب العمال كالمرض، اصابات العمل وغيرها من أشكال الحماية الاجتماعية.

ما يميز هذه المرحلة هو أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية الذي اقتصر سابقا على المالكين للمؤسسة فقط، أصبح يضم الموظفين بالمؤسسات وهذا يدل على البعد الداخلي الذي أضيف لهذا المفهوم.

1-3-مرحلة التركيز على المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الخارجية: إن التأثير المتزايد للأعمال على البيئة الخارجية أفرزت ظغوطا كبيرة على المؤسسات، حيث اعتبرت كيانات اقتصادية واجتماعية وسياسية، وهذا ما دفعها إلى التركيز على الأبعاد الخارجية للمسؤولية الاجتماعية.[4] فلا يجب التركيز على ملاك المؤسسة و موظفيها فقط، و إنما يجب التركيز على الزبائن و المنافسين و الموردين و الحكومة، و كل مكونات البيئة الاجتماعية والسياسية التي تتواجد فيها المؤسسة.

خلال هذه المرحلة تزايد تأثير النقابات في قرارات المؤسسة بشكل عام من خلال الاضرابات، فضلا عن التطور في وسائل الاتصال الذي ساهم في توعية الزبائن بالمسؤولية الاجتماعية، في ظل ظهور دعوات للمطالبة بحماية البيئة و نشر الوعي البيئي، و إدراك التلوث الحاصل جراء العمليات الصناعية التي اتسعت بشكل كبير.[5]

واستجابة لكل هذه التغيرات بدأت المؤسسات بصياغة قوانين ومدونات أخلاقية لتبني بنودها، كما بدأت الأهداف الاجتماعية والاستعداد بالالتزام بالقيم الأخلاقية بالظهور في شعارات المؤسسة و رسالتها بشكل صريح.[6]

تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية خلال هذه المرحلة، بضرورة مراعاة البعد الأخلاقي في ممارسات المؤسسات الاقتصادية، كما ظهرت معايير واضحة و مؤشرات كمية وضعتها المنظمات الدولية، خاصة تلك التي تهتم بالتنمية المستدامة.

1-4-مرحلة عصر المعلوماتية: تميزت هذه المرحلة بتطور تكنولوجيا المعلومات بزيادة استخدام الانترنيت، و اتساع نمو قطاع الخدمات .

فظهرت الجرائم الالكترونية وأنواع أخرى من الانتهاكات والتجاوزات التي ترتبط بالطبيعة الرقمية للاقتصاد الجديد والتي يمكن أن نجدها في ممارسات المؤسسات الاقتصادية، وهذا ما ولد قيما جديدة كليا.

فقامت المؤسسات بتطوير مبادراتها الاجتماعية، في ظل انهيار بعض الشركات العملاقة في الاقتصاد الأمريكي كشركة "**أنرون**" مثلا بسبب عدم التزامها بمسؤوليتها الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، كالإفصاح المحاسبي الصادق عن مركزها المالي وأصولها الحقيقية، بغية تعظيم قيمة أسهمها بشكل غير صحيح، مما ألحق أضرارا بالغة بالمالكين، والزبائن والمجتمع على حد سواء.[7]

إن التطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية انتقل من المبادرة الآنية أو الاجبارية بالالتزام بالقوانين والتشريعات السائدة في المجتمع، إلى منظور شامل يجسد الخطط الاستراتيجية للمؤسسة التي تعكس ثقافتها بالالتزام بقيم المجتمع وتلبية حاجاته، من خلال تخصيص جزء من أرباحها و مواردها لتحسين و تطوير حياة الأفراد مما يؤثر ايجابيا على أدائها و سمعتها.

2.مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية انتقل من مفهوم بسيط يقاس بمعايير محدودة تخص الوضع الداخلي للمؤسسة، إلى مفهوم أكثر شمولا واتساعا يعكس الاهتمام بالمجتمع ككل و مختلف مكونات البيئة الخارجية للمؤسسة.

فظهر هذا المصطلح سنة 1939 إثر تصريح لأحد مؤسسي شركة "**هيلوت باكارد**" في صناعة المعلومات، بأن الكثير من الناس يفترضون خطأ بأن الشركات تقام لتحقيق الأرباح، و رغم أهمية ذلك إلا أنه يجب البحث بعمق أكبر عن سبب تواجدنا، و سنصل حتما لنتيجة مفادها أن مجموعة من الناس عند انشائهم للمؤسسة لا يسعون لتحقيق هدف بإمكانهم تحقيقه منفردين، ومن هنا فإنهم يقدمون خدمة للمجتمع.[8] وهذا التصريح أشار إلى الجدل حول العلاقة بين مؤسسات الاقتصادية والمجتمع.

كما عرف" **بيتر دراكر**" المسؤولية الاجتماعية سنة 1977 بأنها" التزام مؤسسة الأعمال اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه وأن هذا الالتزام يتسع باتساع شرائح أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين توجهاتهم." [9]

كما عرفها "**كتيلب**" وأخرون سنة 1985 "أن المسؤولية الاجتماعية هي استمرار لالتزام الأعمال التجارية بالسلوك من الناحية الأخلاقية و المساهمة في التنمية الاقتصادية ،وتحسين نوعية حياة القوى العاملة وعائلاتهم، كذلك المجتمع المحلي والمجتع عموما."[10]

من خلال هذا التعريف تمت الإشارة إلى سلوكات و أخلاقيات يجب على المؤسسة الالتزام بها في إطار المسؤولية الاجتماعية، كما أشار إلى ضرورة تحسين معيشة العمال، وصولا إلى الأفراد المتواجدين في المجتمع بشكل عام.

و اعتبر "**هولمس**" سنة 1985" المسؤولية الاجتماعية التزاما على منظمة الأعمال اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية كمحاربة الفقر، تحسين الخدمات

الصحية، مكافحة التلوث وخلق فرص العمل وحل مشكلة الاسكان والمواصلات وغيرها."[11]

فحسب جيهان عبد المنعم التي وضعت سنة 1990 تعريف المسؤولية الاجتماعية يركز على محورين هما:[12]

- **المسؤولية المباشرة**: التي تشير إلى ما قد تلحقه المؤسسة بالبيئة من أضرار بسبب ممارستها لنشاطها، سواء كانت تلك الأضرار منظورة أو غير منظورة.
- **المسؤولية غير المباشرة**: التي تشير إلى بعض المشاكل الكامنة في المجتمع لا دخل للمؤسسة في وجودها، فالمجتمع قد يعاني من مشاكل كالأمية، الصحة...إلخ.

الملاحظ من خلال هذا التعريف أن المسؤولية الاجتماعية تشير إلى الدور الاجتماعي الذي يمكن أن تلتزم به المؤسسة اتجاه المجتمع الذي تتواجد فيه بعدم الحاق أي ضرر به، بالإضافة إلى كل ما تبادر به لتحسين حياة الأفراد و معالجة بعض المشاكل الاجتماعية.

كما أن المنظمة الدولية للمعايير **ISO** عرفت المسؤولية الاجتماعية سنة 2012 بأنها مسؤولية المؤسسات على قرارتها و أنشطتها التي تؤثر على المجتمع والتنمية، من خلال التزامها بالشفافية و السلوك الأخلاقي الذي يجب[13] :

- أن يتفق مع التنمية المستدامة و رفاهية المجتمع.
- أن يضع في اعتباره توقعات أصحاب المصلحة.
- أن يضع في اعتباره القوانين السائدة.
- أن يتفق مع المعايير العالمية للسلوك.
- أن تتكامل مع المؤسسة نفسها.

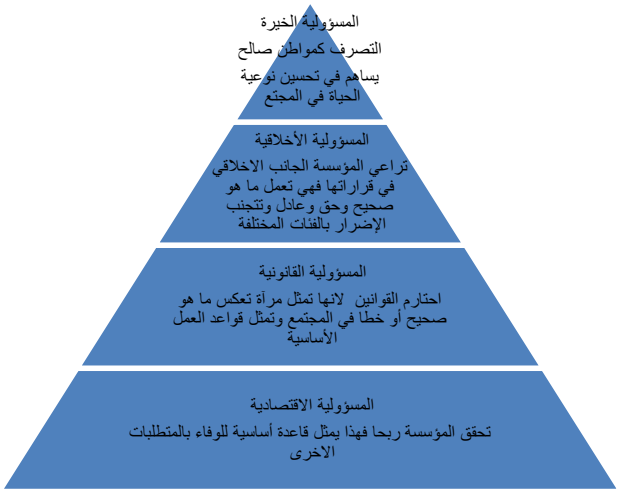
فالمسؤولية الاجتماعية تجسد السلوك الأخلاقي للمؤسسة اتجاه المجتمع والبيئة، وهذا يعكس توافق أهداف أصحاب المصلحة مع مصلحة المجتمع من جهة، وأهداف المؤسسة بصورة عامة من جهة أخرى، في اطار احترام القوانين والقيم السائدة في هذا المجتمع.

إن المسؤولية الاجتماعية تمثل واجبا انسانيا والتزاما أخلاقيا طوعيا للمؤسسات، اتجاه المجتمع بفئاته المختلفة على المدى القريب والبعيد يتجسد من خلال معايير ملموسة كالاهتمام بالموظفين، الاهتمام بالزبائن والبيئة، ومختلف الأطراف. على أن يكون هذا الالتزام طوعيا ويتجاوز ما تفرضه القوانين، حتى يعكس البعد العميق للمسؤولية الاجتماعية الذي يتمثل في الرفع من رفاهية المجتمع.

3.أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

تمثل العناصر التي تحدد المدى الذي يجب أن تصل إليه المسؤولية الاجتماعية، وكذلك الأفق الذي تنطلق منه. وتعتبر بمثابة معايير لقياس الأداء الاجتماعي للمؤسسة في ظل التطورات الحاصلة في المحيط الذي تنشط فيه. فقد سعى الكثير من الباحثين إلى تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية وقد قدم كل منهم وجهة نظره تحت مسميات وتصنيفات كثيرة نذكر منها:

3-1- تصنيف كارول لأبعاد المسؤولية الاجتماعية : حيث طرح تصنيفه سنة 1991 و ساهم في توسيع مفهوم المسؤولية الاجتماعية و تطرق لأبعادها من خلال ما يسمى بهرم Carroll الذي نوضحه من خلال الشكل التالي:



شكل رقم 1 هرم كارول لأبعاد المسؤولية الاجتماعية

المصدر :طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص 83.

3-1-1-البعد الاقتصادي : تمارس المؤسسة أنشطة اقتصادية لتحقيق الكفاءة والفعالية وتستخدم الموارد بشكل رشيد لتنتج سلع وخدمات بنوعية راقية. وتوزع العوائد بشكل عادل على عوامل الانتاج. المختلفة .فبتحقيق ذلك تكون قد تحملت مسؤولية اقتصادية.[14] كما أن البعد الاقتصادي لا يشير إلى الربح كجانب من جوانب الأعمال التجارية، وإنما يشير إلى الالتزام بممارسة أخلاقية داخل المؤسسات مثل الحوكمة المؤسسية، ومنع الرشوة والفساد، وحماية حقوق المستهلك والاستثمار الأخلاقي.[15]

3-1-2- البعد القانوني: يندرج في اطار الالتزام الواعي والطوعي بالقوانين والتشريعات الحاكمة لمختلف الجوانب في المجتمع سواء كان هدا في الاستثمار أو الأجور أو العمل، أو البيئة أو المنافسة وغيرها.[16]

3-1-3- البعد الأخلاقي : تراعي من خلاله المؤسسة الجانب الاخلاقي في كل قراراتها ومسارها، تجنبا لأي ضرر قد يلحق بالمجتمع.

3-1-4- البعد الخير: الذي يمثل التبرعات والهبات والمساعدات الاجتماعية الخيررية التي تخدم المجتمع ولا تهدف إلى تحقيق أي ربح، كما قد تتبنى المؤسسة قضية أساسية من قضايا المجتمع تعمل على دعمها و متابعتها .[17]

تجدر الإشارة إلى أن وجهات نظر الفئات ذات المصلحة حول المسؤولية الاجتماعية، تتباين من ناحية ترتيبها وفق الأهمية التي تعكس مصلحتها، فمثلا يركز المالكون على البعد الاقتصادي بشكل عام، بينما يركز الزبائن على البعد القانوني أولا أما بالنسبة لباقي مكونات المجتمع فتعطي أهمية للبعد الخير للمسؤولية الاجتماعية.

كما أن البعد الاقتصادي و القانوني يمثل أحد المطالب الرئيسية لأفراد المجتمع التي يجب تلبيتها من طرف المؤسسة أما بالنسبة للبعد الأخلاقي والخير فهو يمثل توقعات للمجتمع التي يجب أن تتبناها المؤسسة، فكل هذه الأبعاد مترابطة و متداخلة فيما بينها.

3-2- تصنيف Singhal لأبعاد المسؤولية الاجتماعية : من خلال دراسة أجريت سنة 2013 قدم الباحث تصوره لأبعاد المسؤولية الاجتماعية الذي يشمل ما يلي: [18]

3-2-1-الأبعاد الداخلية للمسؤولية الاجتماعية: تمثل ممارسات المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة التي تشمل في المقام الأول الموظفين، و تتصل كذلك بقضايا الاستثمار في الرأسمال البشري ، الصحة و السلامة، كما تتعلق بممارسات المسؤولية البيئية بادارة الموارد الطبيعية المستخدمة في الانتاج .كل

هذه الممارسات تفتح الطرق لادارة التغيير للتوفيق بين التنمية الاجتماعية وتحسين القدرة التنافسية .

3-2-2-الأبعاد الخارجية للمسؤولية الاجتماعية : تتعلق بالممارسات المرتبطة بأصحاب المصلحة الخارجين عن الشركة كالمستهلكين الموردين، المجتمع والحكومة وما إلى ذلك، مع وضع معايير دولية للممارسات بسبب العولمة، و قد اكتست هذه الأبعاد أهمية جديدة كأداة استراتيجية .

4.أهمية المسؤولية الاجتماعية: يمكننا توضيح أهمية المسؤولية الاجتماعية في المستويات التالية:

4-1-بالنسبة للمؤسسة: إن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية يمكن المؤسسة من:

- تحسين صورتها اتجاه موظفيها والمجتمع الذي تنشط فيه.
- تحسن مناخ العمل وتشجيع التعاون بين مختلف الأطراف داخليا وخارجيا.
- تحسين المردود المالي والأداء عموما.
- تعزيز الثقة المتبادلة مع زبائنها وموردها ومختلف الأطراف التي تتعامل معها.

4-2- بالنسبة للمجتمع: إن اهتمام مؤسسات الأعمال باختلاف أنواعها بتبني نمط معين من المسؤولية الاجتماعية يوفر للمجتمع ما يلي[19]

- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع، وهذا يعزز الشعور بالانتماء لدى الأفراد مثلا ذوي الاحتياجات الخاصة.
- الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفر العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص.
- تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواء من ناحية البنية التحتية أو الثقافية.

- زيادة الوعي الاجتماعي لدى الأفراد والمجموعات والمؤسسات.

4-3-بالنسبة للدولة: إن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية يخفف من الأعباء الاجتماعية التي تقع على الدولة، في ظل تواجد بعض المؤسسات التي تقدم المساعدة في هذا الاطار، كتقديم خدمات صحية، ثقافية، تعليمية واجتماعية.

ثالثا. المواصفة القياسية ISO 26000 :

إن ايجاد مؤشرات لقياس الأداء الاجتماعي للمؤسسات خلق العديد من الإشكالات، في ظل تحديد الفئات ذات المصلحة و ترتيبها في سلم أولويات مناسب للمؤسسة، وضمن الاتجاهات الحديثة في الإدارة، فإن نجاح المؤسسة لا يتوقف على المعايير المالية فقط، وإنما يضاف لها مدى التزامها اتجاه المجتمع الذي تتواجد فيه، فأضيفت مؤشرات أخرى كالأعمال الخيرية، محاربة الفقر و بعض الآفات الاجتماعية.

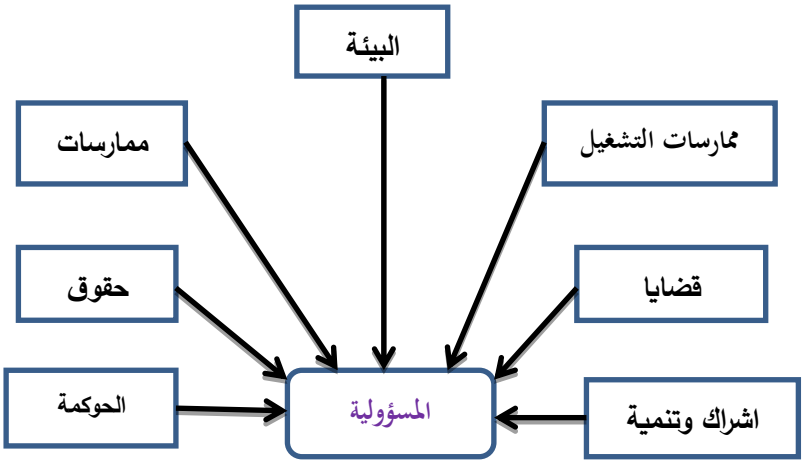
بغية التوصل إلى فهم مشترك لمبادئ وممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على المستوى الدولي والمحلي، فإن المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO قامت منذ سنة 2003 بتعيين مجموعة الايزو للمسؤولية الاجتماعية، مهمتها بحث امكانية اشراك بعض المنظمات الدولية الأخرى لوضع ما يمكن اعتباره مجموعة من المواصفات القياسية، التي يمكن استخدامها على نطاق واسع لتطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال.[20]

وخلال سنة 2011 تم اعتماد المواصفة القياسية للمسؤولية الاجتماعية تحت رقم **ISO 26000** ،بهدف تعميم مبدأ العدالة الاجتماعية والاقتصادية، ضمن معايير أخلاقية عالمية تحترم الحقوق والواجبات، من خلال مشاركة جميع قطاعات المجتمع بشكل فاعل في عملية التنمية المستدامة.[21]

1-مجالات الاهتمام الرئيسية للمواصفة القياسية ISO 26000:

حددت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO سبعة مجالات تمثل القضايا، أو المواضيع الرئيسية للمواصفة القياسية ISO 26000 الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تشمل ما يلي:

شكل رقم 2 : مجالات الاهتمام الرئيسية لـ ISO 26000



المصدر: مدحت محمد أبو النصر، المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات-المواصفة القياسية ISO26000، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2015،ص93.

1-1-المجال الأول: الحوكمة المؤسسية: التي تركز على المواضيع التالي:[22]

-الشكوى القانونية.

- المحاسبة.

-الشفافية.

-السلوك أو التصرف الأخلاقي.

- الاعتراف بأصحاب المصالح واهتماماتهم.

1-2-المجال الثاني: حقوق الانسان: التي تضم المواضيع الفرعية التالية:[23]

- العناية الواجبة
- مواقف المخاطرة المتعلقة بحقوق الإنسان.
- تجنب المخاطرة.
- حل المشاكل.
- التمييز والجماعات المستضعفة.
- الحقوق المدنية والسياسية.
- الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.
- المبادئ الأساسية والحقوق في العمل.

1-3- المجال الثالث ممارسات العمل: يضم المواضيع الفرعية التالية:[24]

- التوظيف وعلاقات العمل.
- ظروف العمل والحماية الاجتماعية.
- الحوار الاجتماعي
- الصحة والسلامة في العمل.
- تطوير وتدريب الموارد البشرية

1-4-المجال الرابع: البيئة: يضم المواضيع الفرعية التالية:[25]

- منع التلوث
- الاستخدام الدائم للموارد
- تكيف وتخفيف التغير المناخي.
- حماية البيئة والتنوع الحيوي واستعادة البيئة الطبيعية.

1-5-المجال الخامس: ممارسات التشغيل العادلة: يضم المواضيع الفرعية التالية:[26]

- محاربة الفساد.
- السلوك السياسي المسؤول.
- المنافسة العادلة.
- تدعيم المسؤولية الاجتماعية خلال تقديم السلع والخدمات.
- احترام حقوق الملكية.

1-6-المجال السادس: قضايا المستهلك: يضم المواضيع الفرعية التالية:[27]

- ممارسات تسويقية عادلة، معاملة عادلة وتقديم معلومات صحيحة.
- حماية صحة وسلامة المستهلك.
- الاستهلاك المستدام
- خدمة ودعم المستهلك وحل النزاعات.
- حماية بيانات المستهلك وخصوصيته.
- الحصول على الخدمات الاساسية.
- التعليم والتوعية.

1-7-المجال السابع: اشراك وتنمية المجتمع: يضم المواضيع الفرعية التالية: [28]

- المساهمة في أنشطة المجتمع المحلي و المجتمع الأكبر.
- المساهمة في التنمية الاجتماعية.
- المساهمة في التنمية الاقتصادية.
- الاهتمام بقضايا المجتمع المحلي

إن المواصفة القياسية وضعت أسس ومبادئ تساعد المؤسسة على تفعيل دورها في خدمة و تنمية المجتمع، مع توفير طرق لتقييم نتائج الأداء لزيادة رضا و ثقة أصحاب المصلحة و خاصة الزبائن.

2-مبادئ المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة القياسية ISO 26000:

وضعت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي مبادئ تقوم عليها المسؤولية الاجتماعية، وفق المواصفة القياسية **ISO 26000** نوضحها كما يلي:

2-1-القابلية للمسائلة: يقصد بها أن توافق المؤسسة على الفحص والتدقيق من قبل الهيئات القانونية فيما يتعلق باحترامها لبعض القوانين و اللوائح، بالإضافة إلى استعدادها للمسائلة فيما يتعلق بالأفراد والكيانات التي تتأثر بقراراتها وأنشطتها، وتشمل القابلية للمسائلة، تحمل المسؤولية في حالة حدوث اعتداءات لاتخاذ التدابير الملائمة لمعالجتها والعمل على منع حدوثها مرة أخرى. [29]

2-2-الشفافية: يجب أن تتحلى المؤسسة بالشفافية من خلال الإفصاح الدقيق عن كل قراراتها، وأنشطتها التي تتعلق بالبيئة أو المجتمع بصورة عامة، كما ينبغي أن تكون هذه المعلومات متاحة بشكل واضح و موضوعي وفي الوقت المناسب لتمكين الأطراف المعنية من تحديد أثر قرارات وأنشطة المؤسسة على مصالحهم بسهولة.

2-3-حماية البيئة: تعتبر أحد المحددات الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة، فهي تمثل جزءا من المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال حفاظا على الموارد الطبيعية من التدهور وضمانا لحق الأجيال القادمة في نصيب عادل منها ، ومن الممكن أن تلعب المؤسسات دورا بارزا في حماية البيئة من خلال السعي المتواصل لتحسين أدائها البيئي واستخدام تقنيات وأساليب للحد من التلوث والانتاج الأنظف خاصة في أسواق الدول النامية، حيث تضعف البنية المؤسسية اللازمة للإدارة البيئية السليمة و تغيب التشريعات البيئية أو يتم التراخي في تنفيذها.[30]

2-**4-السلوك الأخلاقي:** يجب أن يكون للمؤسسة سلوك مبني على الأمانة والعدل والتكامل، اتجاه الموظفين أو الزبائن و مختلف الكائنات الحية

الموجودة في البيئة التي تنشط فيها، و هذا يتجسد من خلال وضع معايير و قواعد لتفادي السلوكات غير الأخلاقية.

2-5-احترام مصالح الأطراف المعنية: يقصد به أن تحترم المؤسسة مصالح أطراف معينة كالمالكين المستفيدين بشكل مباشر من نشاط المؤسسة. الموظفين الذين لا تقتصر مصلحتهم على الأجور فحسب بل تتعداها لتلبية حاجاتهم في التدريب والترقية وتوفير ظروف العمل المناسبة، والعدالة مما يعزز انتمائهم للمؤسسة . كما نجد الزبائن الذين يشكلون الشريحة المهمة لكل مؤسسة، من خلال استهلاكهم للمنتجات التي تقدمها، بالإضافة إلى تزايد تأثيرهم على قرارات وتوجهاتها في ظل جمعيات حماية المستهلك. كما نجد كل مكونات المجتمع المحلي كالمنافسين، و جماعات حماية البيئة و مختلف الفئات الأخرى للمجتمع، فيجب مراعاة مصالح الجميع. بالإضافة إلى الحكومة باعتبارها الممثل القانوني للدولة و يتعين على المؤسسة الالتزام بمختلف القوانين و التشريعات التي تصدرها و المساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية. كما يجب عليها مراعاة مصالح جميع هذه الأطراف بشكل متوازن ويرضي الجميع دون أن يلحق ضرر لطرف على حساب الآخر.

2-6- احترام سلطة القانون: يجب على المؤسسة احترام القوانين السارية، فيتعين عليها الاطلاع على مختلف التشريعات لتحديد التزاماتها القانونية، فيما يتعلق بأنشطتها الاقتصادية أو مسؤوليتها الاجتماعية.

2-7-احترام الأعراف الدولية للسلوك: يجب على المؤسسة الالتزام بمختلف القوانين أو الاتفاقيات الدولية التي تتعلق بتنظيم العلاقات فيما بين الدول، وهذا حتى يتسنى للدول تنظيم أنشطة المؤسسات خاصة الشركات المتعددة الجنسيات.

2-8-احترام حقوق الانسان: يشمل كل الحقوق التي اتفق عليها المجتمع الدولي بدءا من الحق في الحياة، وانتهاءا بالحق في بيئة نظيفة وهواء نظيف

ومياه نظيفة، كما يشمل ذلك ضرورة احترام الثقافات المحلية للشعوب والمجتمعات، وعدم محاولة التأثير عليها خاصة بعد حرية حركة رؤوس الأموال، وتنامي دور المؤسسات الضخمة العابرة للحدود.[31]

رابعا.المؤسسات الجزائرية و المواصفة القياسية ISO26000:

تعد الجزائر عضوة من منظمة الايزو منذ سنة 1976، وتعتبر من أوائل الدول التي تبنت المعيار الدولي الجديد للمسؤولية الاجتماعية من خلال برنامج وطني للمرافقة في إطار مبادرة إقليمية أطلق عليها إسم " **SR MENA** " أي المسؤولية الاجتماعية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. بإشراف المنظمة العالمية للتقييس بالتعاون مع الوكالة السويدية للتنمية الدولية. وبناءا على هذه المبادرة من المقرر أن تستفيد العديد من المؤسسات الجزائرية من تكوين و مرافقة في مجال المسؤولية الاجتماعية. ويتم اختيارها وفق مجموعة من المعايير كسمعتها المحلية والإقليمية في قطاع نشاطها، والعلاقات مع المستخدمين والبيئة. يهدف هذا البرنامج التكويني إلى تمكين المؤسسات المستفيدة من الأدوات الملائمة لتحسين آدائها في مجال المسؤولية الاجتماعية، و بعد استكمال هذا البرنامج تتحصل على مصادقة لنشاطاتها حسب معيار **ISO26000** .

1-مشروع المسؤولية الاجتماعية SR MENA:

وضع هذا المشروع تحت إشراف المنظمة الدولية للتقييس وامتد على مدار 4 سنوات من سنة 2011 الى غاية سنة 2015، بغية تشجيع تبني واستخدام المواصفة القياسية **ISO26000** الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية، في إطار مبادرة اقليمية" **SR MENA**" أي المسؤولية الاجتماعية في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا. شمل هذا المشروع ثمانية دول هي: الجزائر، مصر العراق، الأردن ،لبنان المغرب، سوريا، تونس. وهذا بتمويل الوكالة السويدية للتعاون الدولي للتنمية"**Sida**" . وهذا بغية المشاركة في وضع استراتيجيات

لتنمية مستدامة، بالاعتماد على مبادئ وممارسات المسؤولية الاجتماعية على مستوى منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. [32]

إن مشروع المسؤولية الاجتماعية "**SR MENA**" يهدف إلى تحقيق ما يلي: [33]

- تطوير المهارات والقدرات المحلية لتسهيل تطبيق المواصفة القياسية **ISO26000.**
- مرافقة ومساعدة المؤسسات أو المنظمات لتجسيد مبادئ المواصفة القياسية في مجالات نشاطها.
- تبادل الخبرات فيما يتعلق بتطبيقات المعيار على المستوى المحلي.
- توفير تكوين للعديد من الأطراف سواء كانوا محترفين في منظمة" **ONN**" أو ممثلي الحكومات، أو المؤسسات الاقتصادية أو المستهلكين...الخ.

2-نتائج مشروع المسؤولية الاجتماعية SR MENA :

من أهم النتائج التي انبثقت عن هذا المشروع هو تكوين 109 خبير وطني فيما يتعلق بالمواصفة القياسية ISO26000، حيث تم تزويدهم بالمهارات والخبرات الضرورية لتطبيق هذا المعيار ، بالإضافة إلى مشاركة اكثر من 4600 مشارك في مختلف الفعاليات والتظاهرات الوطنية للتوعية والتحسيس بالمسؤولية الاجتماعية، حيث نظمت قرابة 49 فعالية وطنية في هذا الاطار مما جلب اهتمام المؤسسات الوطنية والخاصة للمواصفة القياسية ISO26000 ، بالإضافة إلى القيام بحملات اعلانية للتوعية بهذا المعيار، مما جلب العديد من الاستفسارات وطلب المعلومات حوله. [34]

و فيما يتعلق بالجزائر فنتائج هذا المشروع نوضحها من خلال الجدول التالي:

جدول رقم2 : محصلة مشروع المسؤولية الاجتماعية SR MENAبالنسبة للجزائر

تدعيم القدرات البشرية والمؤسساتية على المستوى الوطني لتطبيق ISO26000	زيادة التحسيس بالمسؤولية الاجتماعية على المستوى الوطني	الدعم التقني المقدم للمؤسسات المجربة لتسهيل تطبيق ISO26000	ميكانزم التبادل المحلي حول المسؤولية الاجتماعية ميدانيا
-تكوين وتدريب 16 خبير على المستوى الوطني. -تدريب أكثر من 250 موظف للمؤسسات المختارة.	-تنظيم 7 تظاهرات تحسيسية المستوى الوطني.	-مشاركة 16 مؤسسة مجربة -11 مؤسسة مجربة أنتجت كل التسليمات. -تنظيم 70 دورات تدريبية من طرف الخبراء المكونين لفائدة المؤسسات المجربة.	-تنظيم تظاهرتين محليتين -مشاركة 9 خبراء المكونين في مشاريع أخرى محلية حول المسؤولية الاجتماعية -تشكيل منصة للتبادل .

المصدر: Les bénéfices d'iso26000 projet SR MENA : Etudes de cas p 7. sur le site www.iso.org

3-المؤسسات الجزائرية المتحصلة على المواصفة القياسية ISO26000:

حسب تقارير المنظمة العلمية للتقييس، هناك ثلاثة مؤسسات جزائرية تحصلت على مصادقة لنشاطاتها حسب معيار ISO26000 وذلك بعد استفادتها من مرافقة وتكوين في إطار المبادرة الاقليمية "**SR MENA**" ،وسنتطرق إلى هذه المؤسسات حسب الترتيب الذي ورد في تقارير المنظمة.

3-1-المؤسسة الوطنية للمراقبة التقنية للأشغال العمومية CTTP : تعتبر المؤسسة الوطنية للمراقبة التقنية للأشغال العمومية فرع تابع لوزارة الجزائرية للأشغال العمومية، ظهرت في 19 أوت سنة 1986 بعد إعادة هيكلة المخبر الوطني للأشغال العمومية والبناء "**LNTPB** ".تتكفل المؤسسة حاليا بصيانة وتحسين الهياكل العمومية وأقطاب النقل البري والبحري والجوي. مهمتها تتمحور حول توفير مساعدة وخبرات تقنية و الإشراف على أنشطة الأشغال العمومية. تحصلت المؤسسة على شهادة ISO9001 لإدارة الجودة سنة 2006، كذلك تسعى لنيل شهادة ISO14001 للإدارة البيئية وكذلك OHSAS18001 لإدارة الصحة والسلامة المهنية، يقدر عدد موظفيها بـ604 من بينهم 250 مهندس و150 تقني سامي مختصين في العديد من المجالات. [35]

- **تجسيد المواصفة القياسية ISO26000على مستوى مؤسسة CTTP:**

لإدماج هذا المعيار قامت المؤسسة بما يلي:[36]

- تم انشاء وحدة للمسؤولية الاجتماعية على مستوى المؤسسة، تتكفل بتنظيم حصص تدريبية تحسيسية لفائدة الموظفين لتوعيتهم بتحديات المسؤولية الاجتماعية.
- تم تحديد الأطراف ذوي المصلحة وتم ترتيبهم بحسب أهميتهم بالنسبة للمؤسسة ،وتم وضع مخطط لتدعيم الحوار معهم، من خلال اجراء مسوحات وتنظيم ورشات، كما تم دمج أبعاد المسؤولية الاجتماعية ضمن نظام التسيير للمؤسسة.

- قامت المؤسسة بوضع اجراءات جديدة خاصة فيما يتعلق بإدارة الخطر، وذلك بالتقييم المنتظم لرضا الزبائن، وفي مجمل عقودها اعتمدت المؤسسة على تصريح بالنزاهة لتعزيز الثقة.
- القيام بمبادرات عديدة لتحسين ظروف العمل للموظفين وضمان التزامهم، بوضع ميكانزم رسمي لإدارة شكاويهم ،والقيام بمتابعة منتظمة لسيرورة المشاريع. وإبرام اتفاقيات جماعية تنص على حقوق ومسؤوليات الموظفيين لتحسينها، ومراجعة كذلك سلم أجورهم.
- التخفيف من آثار المؤسسة على البيئة، فتم وضع العديد من المعايير لتحسين نظام الرسكلة أو اعادة التدوير بالمحافظة على المياه و الاستخدام الرشيد للأوراق. تعويض المنتجات السامة بمنتجات غير سامة، تقليص معدلات استهلاك البنزين ومختلف المشتقات البترولية، وإعادة تدوير مختلف الزيوت المستخدمة.

- **فوائد المواصفة القياسية ISO26000 بالنسبة لمؤسسة CTTP** : بفضل هذه المواصفة تمكنت المؤسسة من:

- تحسين علاقاتها بمختلف الأطراف والشركاء كالموردين، الموظفين، الزبائن.
- تحسين مستويات رضا زبائنها.
- تحسين التزام موظفيها وتحفيزهم للعمل بشكل جيد.
- تقليص الانبعاثات الكربونية.
- تقليص معدل استهلاك المياه والطاقة بشكل عام، وحتى معدل استخدام الأوراق.

3-2-مؤسسة رويبة NCA Rouiba: ظهرت مؤسسة رويبة سنة 1966، وهي مؤسسة عائلية تحت اسم المعمل الجزائري الجديد للمصبرات، وفي سنة 1984 أطلقت المؤسسة نشاط انتاج مشروبات الفواكه تحت علامة رويبة في

اطار خطة نمو وتوسيع لنشاطها. كما اعتمدت لأول مرة في الجزائر على تغليف **TetraPak** سنة 1990،الذي يسمح بالمحافظة على القيمة الغذائية للعصائر بالإضافة إلى ذوقها. كما انضمت إلى بورصة الجزائر سنة 2013، و تحصلت في نفس السنة على شهادة ISO22000 الخاصة بإدارة سلامة المواد الغذائية، لتأكيد التزاماتها بجودة منتجاتها المقدمة لزبائنها. توظف المؤسسة حوالي500 موظف. [37]

- **تجسيد المواصفة القياسية ISO26000 على مستوى مؤسسة NCA Rouiba:** لإدماج هذا المعيار قامت المؤسسة بما يلي:[38]
  - إنشاء لجنة مهمتها تطبيق معايير المواصفة بتحديد مخطط لذلك.
  - تم تحديد أكثر من 50 طرف ذوي مصلحة، في اطار مراجعة و تحديث لأخلاقيات العمل مع مقاولي الباطن، الموردين. لتشمل الظروف التي تتعلق بالصحة والسلامة في العمل، الإدارة البيئية، و تم دمج مختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية في أنظمتها الإدارية.
  - تم تشكيل إطار جديد لتنظيم وإدارة العلاقات بموظفيها بمساعدة النقابات وممثلي العمال، باعتماد معايير وسياسات لتفادي التمييز، وتعزز الراحة في أماكن العمل، كما تم وضع سياسة جديدة لمكافأة الموظفين ،كما عينت المؤسسة ملاحظين لمراقبة الجو العام السائد داخلها.
  - شاركت المؤسسة في عدة تظاهرات تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية، نظمت على المستوى الوطني والدولي برعاية المعهد الجزائري للمعايير، كما شاركت في وضع قانون لأخلاقيات العمل بالنسبة لمنتجي المشروبات في الجزائر، بالتنسيق مع جمعية المنتجين الجزائرين للمشروبات" **APAB**" .

- تنظيم ملتقيات و عدة أبواب مفتوحة للتعريف بمبادرات المؤسسة وكذلك مختلف تحديات المسؤولية الاجتماعية.

- **فوائد المواصفة القياسية ISO26000 بالنسبة لمؤسسة NCA Rouiba**:

بفضل هذه المواصفة تمكنت المؤسسة من:

- تحسين التزام الموظفين.
- تحسين التوجهات اتجاه المجتمع المحلي من خلال التبرعات ورعاية الجمعيات الخيرية.
- تقليص كميات استهلاك المياه بفضل عملية التناضح العكسي.
- معالجة النفايات الصناعية السائلة للتقليل من تلوث المياه قبل طرحها في شبكات الصرف الصحي.
- إعادة رسكلة نفايات المؤسسة من ورق مقوى،بلاستيك، زجاجات والأسطونات المعدنية، حيث يتم جمعها وفرزها لوضعها تحت تصرف المسترجعين المعتمدين.
- تقليص انبعاثات الغاز الذي يؤدي إلى الاحتباس الحراري.

3-3- المؤسسة الجزائرية لأكياس التغليف SASACE: هي مؤسسة رائدة في تصنيع أكياس تغليف من نوع **polypropyléne**، تنتج حوالي 45 مليون كيس خلال العام، تأسست سنة 2003. التزمت بتوجهات التنمية المستدامة من خلال انتاجها لأكياس تستخدم فيها مواد قابلة للتحلل البيولوجي ، كما شجعت على تطوير أبحاث لتطوير هذه التكنولوجيا الخضراء، توظف حوالي 194 موظف.

- **فوائد المواصفة القياسية ISO26000 بالنسبة لمؤسسة SASACE** :لإدماج هذا المعيار قامت المؤسسة بما يلي:[39]

- تشكيل لجنة تسهر على تطبيق ISO26000 بغية تطوير المسؤولية الاجتماعية ضمن سلسلة القيم الخاصة بالمؤسسة.

- تم ترتيب أطراف المصلحة حسب أهميتهم، بتنظيم عدة اجتماعات ولقاءات لحصر تطلعاتهم وحاجاتهم.
- تم اعتماد مختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية في نظام تسيير المؤسسة بوضع لوحة قيادة مشتركة.
- قامت المؤسسة بوضع منصة لتشجيع الحوار على المستوى الداخلي والخارجي، بهدف التقرب من الموظفين باستخدام مسوحات منتظمة لقياس مستويات رضاهم، بالإضافة إلى تنظيم حملات لتوعيتهم بكل ما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية.
- التنسيق مع الجمعية الجزائرية لمحو الأمية" **IQRAA** "لإطلاق برامج لمحو الأمية، تدريب وتطوير مهارات الموظفين وعائلاتهم.
- تدعيم الاتصال مع مختلف الأطراف ذات المصلحة بتنظيم ورشات كل ثلاثي، لمعرفة انطباعاتهم وآرائهم .
- قامت المؤسسة بمبادرات على المستوى المحلي للتدريب والتعليم التطوعي، بتسخير الموظفين كمدرسين وكذلك البرامج التدريبية. بالإضافة إلى توفير فرص توظيف المتخرجين.
- بغية تطوير تكنولوجيا التغليف ،تسعى المؤسسة إلى التقليص من آثارها اتجاه البيئة بتبني مصطلح **oxo-bio** على المستوى الوطني، كما تنسق مع المعهد الجزائري للمعايير لطرح معيار وطني خاص بهذه التكنولوجيا، في إطار توجه لخلق أول مخبر وطني لتجريب مواد قابلة للتحلل البيولوجي.

- **فوائد المواصفة القياسية ISO26000 بالنسبة لمؤسسة SASACE** :بفضل هذه المواصفة تمكنت المؤسسة من:
  - تطور في تقنيات التغليف باعتماد مواد قابلة للتحلل البيولوجي.
  - تحسين العلاقات مع الموظفين ومختلف الأطراف ذات المصلحة.

- تعزيز المزايا التنافسية للمؤسسة
- تحسين سمعة المؤسسة.
- دعم المبادرات الموجهة للمجتمع كمحو الأمية لدى العمال وأسرهم، بالإضافة إلى توظيف الشباب.

خامسا.خاتمة:

تسعى المؤسسات من خلال اهتمامها بمسؤوليتها الاجتماعية، إلى توفير مناخ أفضل لممارسة أنشطتها على المستوى الداخلي والخارجي، بالتركيز على الشفافية واحترام القوانين، بالإضافة إلى إرساء قيم هامة لدى الموظفين لتحفيزهم على أداء مهامهم بكفاءة عالية مع ضمان احترام حقوقهم ، و تحسين العلاقات مع مختلف الأطراف ذوي المصلحة ،كالزبائن الموردين، المؤسسات الحكومية، و مختلف مكونات المجتمع بصورة عامة.

وبغية الترويج لفهم مشترك للمسؤولية الاجتماعية وتوحيد معايير تقييم أداء المؤسسات من الناحية الاجتماعية، تم وضع المواصفة القياسية ISO26000 من طرف المنظمة العالمية للتقييس التي اعتمدت سنة 2011 . لمساعدة المؤسسات في المساهمة في التنمية المستدامة بصورة عامة، بالإضافة الى تشجيعها على أن يكون التزامها بمسؤوليتها الاجتماعية ليس مجرد التزام قانوني، بل هو واجب اتجاه المجتمع الذي تنشط فيه. ومن خلال كل ما سبق يمكننا ذكر أهم النتائج التالية:

- إن المسؤولية الاجتماعية تمثل واجبا انسانيا والتزاما أخلاقيا طوعيا للمؤسسات، اتجاه المجتمع بفئاته المختلفة على المدى القريب والبعيد، يتجسد من خلال معايير ملموسة كالاهتمام بالموظفين، الاهتمام بالزبائن والبيئة، للرفع من رفاهية المجتمع عامة.
- تختلف أهمية أبعاد المسؤولية الاجتماعية، حسب وجهات نظر الفئات ذات المصلحة، فمثلا يركز المالكون على البعد الاقتصادي بشكل عام،

بينما يركز الزبائن على البعد الأخلاقي أولا، أما بالنسبة لباقي مكونات المجتمع فتعطي أهمية للبعد الخير للمسؤولية الاجتماعية.

- إن البعد الاقتصادي واالقانوني للمسؤولية الاجتماعية يمثل أحد المطالب الرئيسية لأفراد المجتمع التي يجب تلبيتها من طرف المؤسسة، أما بالنسبة للبعد الاخلاقي والخير فهو يمثل توقعات للمجتمع التي يجب أن تتبناها المؤسسة.
- حددت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO سبعة مجالات تمثل المواضيع الرئيسية للمواصفة القياسية ISO 26000 الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تشمل الحوكمة المؤسسية، حقوق الانسان، ممارسات العمل، البيئة ممارسات التشغيل العادلة قضايا المستهلك، اشراك وتنمية المجتمع.
- تقوم المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة القياسية **ISO 26000** على مبادئ تضم القابلية للمسائلة، الشفافية حماية البيئة، السلوك الأخلاقي، احترام مصالح أطراف معينة، احترام سلطة القانون، احترام الأعراف الدولية للسلوك، احترام حقوق الإنسان.
- تمكنت بعض المؤسسات الجزائرية من الاستفادة من مرافقة ودعم ضمن مبادرة اقليمية SR MENA،استفادت من خلالها من العديد من البرامج التدريبية مكنتها من الحصول على الخبرة اللازمة لتجسيد المواصفة ISO26000 على مستواها، كالمؤسسة الوطنية للمراقبة التقنية للأشغال العمومية **"CTTP"**، مؤسسة رويبة" **NCA Rouiba** "، المؤسسة الجزائرية لأكياس التغليف" **SASACE**"
- وفرت المواصفة القياسية **ISO 26000** العديد من المزايا بالنسبة للمؤسسات، كتعزيز مزاياها التنافسية، تحسين في سمعتها وأدائها بشكل عام، تحسين علاقاتها بموظفيها وزبائنها ومختلف الشركاء

والأطراف الذين تتعامل معهم بالاضافة إلى تدعيم صورتها ومكانتها في المجتمع الذي تنشط فيه من خلال ممارساتها الاجتماعية .

سادسا. الهوامش

[1] نعمة عباس الخفاجي، طاهر محسن الغالبي، قراءات في الفكر الاداري المعاصر-تباين الاهداف المتوخاة من تبني المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الحكومية والخاصة، دار اليازوري،الأردن،2008، ص 291.

[2] طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الطبعة الثانية، دار وائل، الاردن 2008،ص55.

[3] المرجع السابق، ص 56.

[4] نعمة عباس الخفاجي، طاهر محسن الغالبي، مرجع سبق ذكره، ص291.

[5] طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سبق ذكره،58.

[6] المرجع السابق، ص 59.

[7] المرجع السابق، ص60.

[8] إبراهيم عبد الجليل السيد ،المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال برنامج مؤسسات الأعمال للتنمية المستدامة، مركز البيئة والتنمية للتعليم العربي وأوروبا ،ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العربي الرابع للإدارة البيئية –التنمية المستدامة والإدارة المجتمعية، الأدوار المستقبلية للحكومات المركزية والمحليات والقطاع الخاص والمجتمع المدني، المنامة، البحرين، المنظمة العربية للتنمية الإدارية -20-24 نوفمبر 2005 ، ص ص 36-37.

[9] نعمة عباس الخفاجي، طاهر محسن الغالبي، مرجع سبق ذكره، ص 289.

[10] مدحت محمد أبو النصر، المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات- المواصفة القياسية ISO26000، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة ،2015،ص 31.

[11] طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص49.

[12] مدحت محمد أبو النصر، مرجع سبق ذكره، ص28.

[13] المرجع السابق ، ص33.

[14] نعمة عباس الخفاجي، طاهر محسن الغالبي، مرجع سبق ذكره،289.

[15] روضة جديدي، سميحة جديدي، الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية كتوجه استراتيجي لاستدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مداخلة قدمت في الملتقى الوطني اشكالية استدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة الشهيد حمة لخضر، لوادي، 6-7 ديسمبر 2017،ص 5.

[16] نعمة عباس الخفاجي، طاهر محسن الغالبي، مرجع سبق ذكره،289.

[17] المرجع السابق، ص289.

[18]أسماء يوسف ، المسؤولية الاجتماعية للشركات ، المفهوم والابعاد ، دوافع الانخراط وتحديات التنفيذ ، مقال مقدم في كتاب جماعي : المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية ، المركز الديمقراطي العربي ، المانيا ، الطبعة الاولى ، 2019، ص ص 78-79.

[19]طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص 53.

[20] إبراهيم عبد الجليل السيد، مرجع سبق ذكره، ص41.

[21] مدحت محمد أبو النصر، مرجع سبق ذكره، ص91.

[22] المرجع السابق، ص93.

[23] نشرة المنظمة الدولية للتقييس حول المواصفة القياسيةISO26000 ، ص 6على الموقع www.iso.org

[24] المرجع السابق، ص6

[25] المرجع السابق، ص6

[26] المرجع السابق، ص6

[27] المرجع السابق ، ص7.

[28] مدحت محمد أبو النصر، مرجع سبق ذكره، ص96.

[29] المرجع السابق، ص107.

[30] إبراهيم عبد الجليل السيد، مرجع سبق ذكره، ص 40.

[31] المرجع السابق، ص40.

[32] Les bénéfices d'iso26000 projet SR MENA : Etudes de cas p 4. sur le site www.iso.org
[33] IDEM
[34] Les bénéfices d'iso26000 projet SR MENA : Etudes de cas p 5. sur le site www.iso.org
[35] www.cttp.dz
[36] Les bénéfices d'iso26000 projet SR MENA : Etudes de cas p p 11-12. sur le site www.iso.org
[37] www.rouiba.com.dz
[38] Les bénéfices d'iso26000 projet SR MENA : Etudes de cas p p 13-14. sur le site www.iso.org