

الايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات في مؤسسة إقتصادية

- مؤسسة "أن.سي.أ" روية نموذجاً-

ISO 26000 for corporate social responsibility in an economic Company- "NCA" Rouiba Company-

معمر رياحي¹، فاطمة مانع²

¹ جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف (الجزائر)، m.riahi@univ-chlef.dz

² جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف (الجزائر)، f.mana@univ-chlef.dz

تاريخ النشر: 2021/06/04

تاريخ القبول: 2021/04/06

تاريخ الاستلام: 2021/03/14

ملخص :

تهدف هذه الدراسة للتعرف على واقع عملية حصول شركة "أن.سي.أ" روية للمشروبات الجزائرية لمواصفة الايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات، حيث تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، توصلنا إلى أن شركة روية أثبتت أنه من الممكن تماما الجمع بين الربحية الاقتصادية والتقدم الاجتماعي واحترام البيئة، حيث انها حددت مسارا يمكن أن تتبعه العديد من الشركات الأخرى. وأوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في العمل بشكل جدي على تطبيق ارشادات الايزو 26000 لمفهوم المسؤولية الاجتماعية في شركة روية لما سيعود عليها من فوائد، ضرورة وجود ديناميكية جماعية للشركة ومشاركة الأطراف الفاعلة حتى يتسنى لها تطوير المسؤولية الاجتماعية لديها.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، الايزو 26000، مينا أر-أس، شركة روية أن-أس-آ.

تصنيفات JEL: M14.

Abstract:

This study aims to know the reality of the process of the Algerian company of drinks "NCA" Rouiba de Rouiba obtaining the ISO 26000 standard for the social responsibility of organizations, Where the descriptive analytical approach was adopted .We concluded that Rouiba has shown that it is entirely possible to combine economic profitability with social progress and respect for the environment, because it has identified a path that many other companies can take. The study recommended the need to continue to work seriously on the implementation of the ISO 26000 guidelines of social responsibility in Rouiba, due to the benefits that will ensue, the need for a collective dynamic for the company and the participation of actors in so that to they can develop the social responsibility in the company.

Keywords: Social Responsibility, ISO 26000, RS-MENA, NCA ROUIBA.

المؤلف المرسل : معمر رياحي: m.riahi@univ-chlef.dz

1. مقدمة:

تزايد وعي المنظمات حول العالم بأهمية السلوك الاجتماعي المسؤول، وأصبحت المسؤولية الاجتماعية أحد العوامل الجوهرية المؤثرة على أداء المنظمة، وأصبح جزءا هاما في قياس أدائها ككل وقدراتها على الاستمرار في العمل بشكل مؤثر، وعليه وضعت المنظمة الدولية مواصفة إرشادية أطلق عليها ايزو 26000، ولقد اهتمت كبرى المنظمات في الدول المتقدمة بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وحرص البعض منها على الالتزام بهذه المواصفة بهدف تحسين توجهاتها الاجتماعية والبيئية، غير أن المنظمات الجزائرية ما تزال بعيدة عن تبني هذه المواصفات الدولية الهامة في أنظمتها الإدارية وأنشطتها اليومية. إن تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال مواصفة ايزو 26000 من شأنه أن يحسن من الأداء الاجتماعي والبيئي في المنظمة سواء كانت منظمة خاصة أو عامة، وهذا يجعل لها دور هام في التنمية الاجتماعية والاقتصادية، لذلك فإن مواصفة ايزو 26000 لا تقل أهمية عن باقي المواصفات الأخرى والتي تسعى معظم المنظمات للحصول عليها.

إشكالية الدراسة: يمكن طرح السؤال الرئيسي التالي: ما هو واقع حصول مؤسسة روية على ايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات؟ وتنبثق من السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- ماذا يقصد بالمسؤولية الاجتماعية ومعايير ايزو 26000؟

- ماهي المواضيع الأساسية الخاصة بالمواصفة؟ وكيف يتم تبني ايزو 26000؟،

- ما هي مراحل عملية حصول مؤسسة روية على مواصفة الإيزو 26000 ؟

أهداف الدراسة: وتشمل التعرف على مواصفة ايزو 26000، بالإضافة الى التعرف على المواضيع الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية، ومعرفة كيفية تبني ايزو 26000 من قبل المنظمات، وتحليل عملية حصول شركة روية للمشروبات على ايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية.

أهمية الدراسة: حيث تبرز أهمية الدراسة من خلال دراسة وتحليل عملية حصول شركة روية للمشروبات على ايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات.

منهج الدراسة: للإجابة على الاشكالية المطروحة وتحقيق الأهداف وتبيان الأهمية اعتمدنا على المنهج الاستنباطي بأداة الوصف في الجانب النظري المفاهيمي وأداة التحليل في استقراء وتحليل البيانات والمعلومات المجمعة من أجل الدراسة.

• الجانب النظري

موضوع المسؤولية الاجتماعية عبارة عن تركيب معقد وليس بمفهوم بسيط وهذا بسبب تضمنه عدة جوانب، تجعل من الصعب وضعه في جانب واحد هذا الأمر الذي برر عدم وجود تعريف موحد يلقي الإجماع على الرغم من العديد من الدراسات والبحوث العلمية التي تعرضت لهذا المفهوم.

1. تعريف المسؤولية الاجتماعية: يقصد بها هو قيام المنظمات بوضع البرامج والأنشطة التي تؤدي إلى تحقيق أهداف اجتماعية تتكامل مع الأهداف الاقتصادية فيها، (عبود نجم، 2006، صفحة 201). فالمسؤولية الاجتماعية هي الشعور بالالتزام من جانب الشركات نحو وضع معايير اجتماعية محددة أثناء عملية صنع القرار الاستراتيجي، وعليه يتعين أن يكون هناك تسليم باتخاذ ما هو في صالح رفاهية المجتمع ككل. (هل و جونز، 2001، صفحة 118). ووفقاً لتعريف بوبن فإنها التزام، وهي ممارسة طوعية وأخلاقية تستبعد أي طبيعة ملزمة. (Belmedjhed, Boucherf, & Douah, 2017, p. 05). أما تعريف مواصفة الايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية فهي: مسؤولية المنظمة هي ترجمة لقراراتها ونشاطاتها تجاه المجتمع والبيئة من خلال تبني سلوك شفاف وأخلاقي:

- يسهم في تحقيق التنمية المستدامة بما في ذلك الصحة و الرفاه في المجتمع.
- يأخذ في الاعتبار توقعات أصحاب المصالح.
- يحترم القوانين السارية، ويتوافق مع المعايير الدولية.
- يدمج في المنظمة ككل ويتم ممارسته وتطبيقه في مستوياتها الإدارية المختلفة. (E-RSE)

2. تعريف مواصفة الايزو 26000: هي مواصفة عالمية تقدم الإرشادات العامة للمبادئ الأساسية للمسؤولية الاجتماعية والمواضيع والقضايا المرتبطة بها، كما أنها تتطرق للوسائل التي تمكن المنظمات من إدخال مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن إطار الاستراتيجيات والآليات والممارسات والعمليات بها.

(بحوصي و بحوش، 14 - 15 فيفري 2012، الصفحات 8-9)، فهي أداة قوية لمساعدة المنظمات على الانتقال من النوايا الحسنة إلى الأعمال الصالحة للمسؤولية الاجتماعية. الايزو 26000 يحتوي على إرشادات وليس متطلبات، لذلك ليس الغرض منه هو الحصول على الشهادة كما هي معايير ISO 9001 و ISO 14001. (FROST, 2011, p. 10)، ويحدد أيضا طريقة التنفيذ المخصصة لأي نوع من الهياكل (الشركة، المنظمات غير الحكومية، الاتحاد...)، حيث أن الايزو 26000 يتماشى مع تعريف المسؤولية الاجتماعية للشركات على النحو المحدد في 2001 من قبل الاتحاد الأوروبي، ويقع معيار ISO 26000 في قلب استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للمنظمات. (Organisation internationale de normalisation (ISO))

وعليه فإن الايزو 26000 أول مواصفة عالمية في المسؤولية الاجتماعية، والتي تستخدم كدليل إرشادي إختياري حول المسؤولية الاجتماعية، تتضمن المبادئ والموضوعات التي تشكل المسؤولية الاجتماعية وكذا طرق تطبيقها داخل المنظمة، ولا يقصد منها الإلزام والاعتماد، وهي معدة للإستخدام من قبل جميع أنواع المنظمات، سواءا في البلدان المتقدمة والنامية.

3. خصائص مواصفة الايزو 26000: تمتاز بالخصائص التالية: (راشي، 2011، صفحة 178)

- المواصفة تستخدم كدليل إرشادي اختياري حول المسؤولية الاجتماعية ولا يقصد منها الإلزام والاعتماد، فليس لها شهادة معتمدة كبقية المواصفات، فالمواصفة تقدم المبادئ والتوجيهات فقط؛
- لا يقصد منها أن تكون دليلا على نشأة قانون دولي جديد، وإن كان لا يلزم امتناع ذلك مستقبلا؛
- إيزو 26000 يتضمن المتطلبات التي تعبر عن المبادئ التوجيهية، ومن ثم لا يدخل فيها طرف ثالث للتصديق على المطابقة (لا يتم إعتماها من قبل طرف ثالث) كما هي مختلف المواصفات الأخرى.

4. هيكل مواصفة الايزو 26000 ويتضمن بنود المواصفة والمواضيع التي تبنتها:

1.4. بنود المواصفة: تتكون المواصفة من سبعة بنود وعدة ملاحق، والجدول التالي يوضح بنودها.

الجدول رقم 01: هيكل مواصفة ايزو 26000

ر. البند	عنوان البند	شرح محتوى البند
البند(1)	المجال	تعريف وتحديد المحتوى الذي تغطيه هذه المواصفة، ويحدد القيود أو الاستثناءات، كما أنه ينص على أن هذه المواصفة الدولية تقدم دليلاً إرشادياً لجميع أنواع المنشآت بغض النظر عن حجمها أو موقعها.
البند(2)	التعريفات	يحدد هذا البند معاني المصطلحات الرئيسية المستخدمة في هذه المواصفة، وبلغ عدد التعريفات 22 مصطلحاً، أهمها مصطلحاً: المسؤولية الاجتماعية، وأصحاب المصلحة.
البند(3)	فهم المسؤولية الاجتماعية	يشرح هذا البند بشكل مفصل مفهوم المسؤولية الاجتماعية ويوضح أهم خصائصها.
البند(4)	مبادئ المسؤولية الاجتماعية	حددت المواصفة سبعة مبادئ للمسؤولية الاجتماعية هي: القابلية للمساءلة، الشفافية، السلوك الأخلاقي، احترام مصالح الأطراف المعنية، احترام سلطة القانون، احترام الأعراف الدولية للسلوك، احترام حقوق الإنسان.
البند(5)	الاعتراف بالمسؤولية الاجتماعية والتعرف على أصحاب المصلحة والتفاعل معهم	يتناول هذا البند اعتراف الشركة بمسؤوليتها الاجتماعية، من خلال تحديد تأثيراتها السلبية في المجتمع، وكذلك الطريقة التي ينبغي بها التصدي لهذه التأثيرات من أجل المساهمة في التنمية المستدامة، وتحديد أصحاب المصلحة وإشراكهم في ممارستها الاجتماعية.
البند(6)	دليل الموضوعات الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية	وهو أهم البنود في المواصفة، وفيه ذكر للمجالات الأساسية السبع للمسؤولية الاجتماعية والواجب تبنيها من قبل المنظمات وهي: الحوكمة المؤسسية، حقوق الإنسان، ممارسات العمال، البيئة، الممارسات التشغيلية العادلة مع الأفراد والمنظمات، قضايا المستهلك، مشاركة وتنمية المجتمع.
البند(7)	دليل إرشادي حول تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة	يوضح هذا البند إرشادات وتوجيهات مهمة من أجل إدارة جيدة للمسؤولية الاجتماعية في المنظمة، حيث يمكن أن تتم هذه الإدارة من خلال أربعة خطوات هي: التزام الإدارة العليا، تحديد وتحليل تطلعات أصحاب المصلحة، مرحلة التنفيذ والممارسة، التقييم والمتابعة، المراجعة.
الملحق أ	أمثلة عن مبادرات طوعية وأدوات متعلقة بالمسؤولية الاجتماعية	يقدم قائمة مجموعة من المبادرات الطوعية والأدوات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية التي تعالج جانب أو أكثر من المواضيع الأساسية للمواصفة أو تتعلق بدمج المسؤولية الاجتماعية في جميع أنحاء المؤسسة.
الملحق.ب	الاختصارات	يقدم قائمة اختصارات المصطلحات المستعملة في مواصفة ايزو 26000
	المراجع	يحتوي على قائمة المراجع المستعملة في المواصفة.

Source : L'Organisation internationale de normalisation. Découvrir l'ISO 26000, Disponible sur le site www.iso.org, p10-11.

تهدف هذه الإرشادات الواردة إلى أن تكون واضحة ومفهومة (حتى بالنسبة لغير المتخصصين) وموضوعية، تنطبق على جميع أنواع المنظمات، بما في ذلك المنظمات الكبيرة والمنظمات الصغيرة والمتوسطة وفي القطاع العام والخاص.

2.4. المواضيع الرئيسية التي يغطيها الايزو 26000: تتناول سبع قضايا أساسية تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية والذي يجب على المنظمة أن تتناولها، ولتحديد نطاق مسؤوليتها الاجتماعية، وتحديد القضايا ذات الصلة ووضع أولوياتها، ينبغي للمنشأة أن تتناول المواضيع الجوهرية وهذا دون أن تركز على موضوع واحد على حساب الآخر، وتمثل فيما يلي: (قديري، 2015، الصفحات 49-51)

الحكومة المؤسسية: هي النظام الذي يحكم اتخاذ وتنفيذ قرارات المنشأة لتحقيق أهدافها، تتضمن الحكومة المؤسسية كلا من آليات الحكم الرسمية المؤسسة على هياكل وعمليات محددة وآليات غير رسمية تظهر من خلال ثقافة وقيم المنشأة.

ممارسات العمل: تشمل ممارسات العمل كافة السياسات والممارسات المتعلقة بالعمل المؤدى داخل المنشأة، والتي تنظم العلاقة بين المنشأة وموظفيها، فممارسات العمل المسؤولة مجتمعا تعد ضرورية للعدالة الاجتماعية والاستقرار والسلام.

البيئة: إن قرارات وأنشطة المنشآت دائما يكون لها تأثيرات على البيئة، ولتقليل آثارها البيئية، يجب على المنشآت تبني منهج متكامل يأخذ في اعتباره الآثار الاقتصادية والاجتماعية والبيئية الناتجة عن قرارات وأنشطة المنشأة، ولذا فإن المسؤولية البيئية تعتبر جانبا هاما من جوانب المسؤولية الاجتماعية.

ممارسات التشغيل العادلة: تتعلق ممارسات التشغيل العادلة بالسلوك الأخلاقي في تعاملات المنشأة مع المنشآت الأخرى والأفراد، ويتضمن ذلك العلاقات بين المنشآت والوكالات الحكومية بالإضافة إلى العلاقة بين المنشأة وشركائهم ومورديهم ومنافسيهم والجمعيات التي يكونوا أعضاء فيها، تظهر موضوعاتها في مجالات مكافحة الفساد والانحراف المسؤول في المناخ العام والمنافسة العادلة واحترام حقوق الملكية.

قضايا المستهلك: تتضمن توفير معلومات دقيقة واستخدام معلومات نزيهة وشفافة ومفيدة في التسويق والعمليات التعاقدية وتعزيز الاستهلاك المستدام، كما تتضمن أيضا تقليل المخاطر الناجمة عن استخدام

المنتجات والخدمات ومن خلال التصميم والتصنيع والتوزيع والإمداد بالمعلومات وخدمات الدعم وإجراءات الاسترداد وحماية بيانات المستهلكين وخصوصيتهم.

مشاركة المجتمع وتنميته: من المقبول على نطاق واسع اليوم أن يكون للمنشآت علاقة مع المجتمع التي تعمل فيه، هذه العلاقة تكون في مشاركة المجتمع والمساهمة في تنميته، وتتضمن المجالات الرئيسية لتنميته والتي يمكن للمنشأة أن تسهم فيها كخلق فرص العمل من خلال توسيع وتنويع الأنشطة الاقتصادية والتنمية التكنولوجية، وأن تساهم أيضاً من خلال الاستثمارات الاجتماعية في خلق الدخل والثروة من خلال مبادرات التنمية الاقتصادية المحلية، ونشر برامج تنمية المهارات والتعليم، وتقديم الخدمات الصحية.

6. كيفية تطبيق المواصفة ايزو 26000 في المؤسسة: يمكن للمنظمات تطبيق الإيزو وهذا بعد النظر في خصائص المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالتنمية المستدامة (البند3)، فإنه على المنظمة مراجعة مبادئ المسؤولية الاجتماعية (البند4) ولممارسة المسؤولية الاجتماعية ينبغي للمنظمات احترام وتطبيق هذه المبادئ بالتوافق مع المبادئ المحددة في كل موضوع أساسي (البند6). وقبل تحليل المواضيع والقضايا الأساسية ومجالات العمل المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وأيضاً كل من يتصل بها من إجراءات وتوقعات مرتبط بها (البند6)، ينبغي على المنظمة النظر في ممارستين أساسيتين للمسؤولية الاجتماعية هما التحديد بمسؤوليتها الاجتماعية ضمن دائرة نفوذها، وتحديد أصحاب المصلحة والانخراط مع أصحاب المصلحة (البند5). وبمجرد أن يتم فهم المبادئ، وتحديد المواضيع الأساسية والقضايا ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية، وينبغي على المنظمة أن تسعى إلى إدماج المسؤولية الاجتماعية في جميع قراراتها وأنشطتها، وذلك باستخدام التوجيهات والمبادئ المنصوص عليها (البند7)، وهذا يشمل على ممارسات مثل: جعل المسؤولية الاجتماعية جزءاً لا يتجزأ من سياساتها، وثقافتها التنظيمية، واستراتيجياتها وعملياتها، وبناء الكفاءة الداخلية للمسؤولية الاجتماعية، والقيام بالاتصالات الداخلية والخارجية بخصوص المسؤولية الاجتماعية، والمراجعة والتقييم بشكل منتظم ودوري لهذه الإجراءات والممارسات المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية. كما أنه يمكن الحصول على المزيد من التوجيه بشأن المواضيع الجوهرية وتكامل ممارسات المسؤولية الاجتماعية متاح من مصادر موثوقة والمشار إليها في (المراجع)، وهناك العديد من أمثلة ومبادرات تطوعية عرضت في

(الملاحق). (Interntionl Orgniztion For Stndardiztion, 2010, pp. 10-11)، وتأخذ عملية

تطبيق الايزو 26000 في الاعتبار المجالات التالية: (Obi & and al, 2014, p. 9)

- مسؤولية الادارة (من يملك العملية)؛
- ادارة الموارد (الموظفين، المهارات، المعدات، البنية التحتية، المواد)؛
- تحقيق المسؤولية الاجتماعية (الخطوات لتحقيق أهداف عمل المسؤولية الاجتماعية)؛
- القياس والتحليل والتحسين (تحديد مؤشرات المخرجات والنتائج).

• الجانب التطبيقي: تحليل واقع عملية الحصول على الايزوا 26000

في شركة NCA Rouiba

تطورت المسؤولية الاجتماعية في الجزائر تدريجيا وهذا في جميع القطاعات، حيث بدأ من قبل آر.آس مينا (RS-MENA) (المسؤولية الاجتماعية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا)، فهو مشروع المسؤولية الاجتماعية بدعم من المنظمة الدولية للتوحيد القياسي الايزو، وتمويل من الوكالة السويدية للتنمية والتعاون الدولية سييدا (SIDA)، التي أجريت من 2011 إلى 2014، وهذا المشروع جاء بهدف تشجيع اعتماد واستخدام الايزو 26000 وتنفيذ المسؤولية الاجتماعية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (MENA). واستهدفت ثمانية بلدان رائدة: الجزائر، مصر، العراق، الأردن، لبنان، المغرب، سوريا وتونس، ويشمل مجموعة من الإجراءات لإنشاء فريق من الخبراء الوطنية والدولية. كان الهدف من المشروع هو المساهمة في تنفيذ استراتيجية التنمية المستدامة من خلال الدمج الفعال لمبادئ وممارسات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات (الايزو 26000) في هذه المنطقة، والهدف من هذا البرنامج التدريبي هو تزويد المنظمات التي ستستفيد منها بالأدوات اللازمة لتحسين أداء المسؤولية الاجتماعية. بالإضافة إلى ذلك فإن حامل هذا المشروع في الجزائر هو المعهد الجزائري للتوحيد القياسي (IANOR)، الذي سمح لـ 17 مؤسسة من القطاعين العام والخاص وعلى رأسهم شركة NCA Rouiba في 2011، بعد سنة واحدة من نشر المعيار نجحت شركات أخرى بالانضمام طواعية، (Berber, Hdaj Slimane, & Benslim, 2016, p.

(116) ولقد أخذنا حالة شركة NCA Rouiba، التي تمثل أول شركة جزائرية تعتمد المعيار 26000، سوف نناقش المراحل التي مرت بها وفق خطوات عملية الحصول على الايزو 26000.

1. لمحة عن مؤسسة روية (أن-أس-آ) NCA Rouib : تأسست هذه الشركة في 1966 وتنتج مجموعة متنوعة من المشروبات، بما في ذلك عصائر الفاكهة، وتضم أكثر من 500 موظف، بميزانية سنوية/مبيعات أكثر من 70 مليون يورو، تم إدراجها في بورصة الجزائر منذ عام 2011. (RS MENA, 2016, p. 13)

2. الخطوات المتخذة لتطبيق الايزو 26000 في مؤسسة روية (أن-أس-آ) لقد مرت بالمراحل التالية: (Organisation internationale de normalisation (ISO), p. 11)

- 1- تشكيل لجنة المشروع للمؤسسة في عام 2011.
 - 2- تطوير تخطيط المشاريع ومتوسط الانجازات.
 - 3- تقييم نتائج خطة عمل المسؤولية الاجتماعية التي وضعت خلال المرحلة الأولى في 2012-2013.
 - 4- مراجعة العملية برمتها بعد تحليل نتائج المشروع وإطلاق المرحلة الثانية في 2013-2014: العمل مع الخبير الوطني حول: أولا مراجعة رؤية ومهمة وقيم الشركة. ثانيا تحديث المحاور الاستراتيجية وتحويل الأهداف إلى مؤشرات. ثالثا إشراك الشريك الاجتماعي في العملية. رابعا تقييم الممارسات الجيدة الموجودة بالفعل. خامسا المشاركة والتواصل خلال العديد من الاجتماعات والندوات وأيام التوعية، موقع المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في الجزائر RSE Algeria،... سادسا تحديث خطة العمل للمسؤولية الاجتماعية.
- المرحلة الأولى تشكيل لجنة المشروع لمؤسسة روية:** منذ نشأتها لظالما اعتبرت نفسها شركة مواطنة، وشاركت في العديد من الأمور (مساعدة المحتاجين، تشجيع البحث والأنشطة العلمية، المحافظة على البيئة... الخ)، ففي 1990 قدمت NCA Rouiba لأول مرة في عبوات TetraPak الجزائرية، والتي تحافظ على القيمة الغذائية للعصائر وطعمها، وفي 28 جوان فازت شركة روية بجائزة البيئة الوطنية لعام 2008، والتي تبلغ قيمتها مليون دينار من 21 شركة، هذه الجائزة هي تكريس نهائي للسياسة التي تتبعها وزارة التخطيط المكاني والبيئة والسياحة، والتي تهدف إلى وضع استراتيجية صناعية تعتمد على أدوات الإدارة البيئية. (RS MENA, 2016)، كخطوة أولى أنشأ روية لجنة مشروع مكرسة لتنفيذ المعيار

وحددت خطة عمل، وتم تحديد أكثر من 50 من أصحاب المصلحة الرئيسيين (الخارجيين/ الداخليين) كجزء من مشروع (MENA.RS)، التي تضمنت مراجعة وتحديث العقود ومدونات الأخلاقيات مع المقاولين من الباطن والموردين لتشمل الشروط المتعلقة بالصحة والسلامة في العمل وكذلك الإدارة البيئية، بالإضافة الى التواصل مع النقابات وممثلي العمال، حيث أنشأت مرصدا يقوم بالتشخيص الذاتي وتشخيص المناخ العمل في أي مرحلة من مراحل الشركة فهدفه الكشف عن أفضل الموظفين وتعزيز مهاراتهم، لتحفيز الابتكار وتحقيق مشروع الشركة، وتم دمج مختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية في أنظمة الإدارة. (SR MENA, 2016, pp. 13-14)

المرحلة الثانية تطوير تخطيط المشاريع وكذا متوسط الانجازات في شركة روية: في هذه المرحلة ركزت شركة روية على التفكير وجمع البيانات اللازمة لتطوير ممارسات الشركة من حيث مهام العمل والانجازات ضمن معيار الايزو 26000.

الجدول رقم 02 : رؤية ورسالة ومهام مؤسسة روية عند إطلاق واثناء المشروع

عند إطلاق المشروع	خلال المشروع رؤية 2030
رؤية ورسالة مؤسسة روية	"أن نكون من بين أفضل عشر مؤسسات الرائدة في منطقة البحر المتوسط والافرو في صناعة الأغذية الزراعية، يشاركون بنشاط في التنمية المستدامة"
مهام مؤسسة روية	<ul style="list-style-type: none"> المساهمة في التنمية المحلية . اختيار التقنيات والتكنولوجيات النظيفة. التدريب، وتنمية الموارد البشرية. المساهمة في تحسين مناخ الأعمال. الامتثال لأعلى المعايير. تقديم المتعة للمستهلك، مع منتج عالي الجودة، مما يساهم في خلق ثروة مستدامة.
	<ul style="list-style-type: none"> تقدم الشركة لعملائها مجموعة واسعة من المنتجات التي تضمن: السلامة والجودة والتوافر والأسعار المقبولة بطريقة فعالة ودائمة. شركة المواطنة المعنية بالبيئة. شركة تضمن لمساهميها عائدا مقبولا ومستداما على الاستثمار. شركة تعتمد على أشخاص أكفاء وتمكين الموظفين.

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على (ISO 26000 Social Responsabilités. Project on the uptake and use of ISO 26000 on social responsibility within the MENA region. Organisation internationale de normalisation. Exemple de cas. NCA Rouiba. Algérie: p15-16-17)

نلاحظ أن الرؤية لدى الشركة تطورت مقارنة من الرؤية عند انطلاق المشروع، حيث أنها كانت ترى مستقبلها كمؤسسة مواطنة وشركة رائدة في قطاعها في المغرب العربي إلى أنها أصبحت ترى نفسها حالياً من المنظمات الرائدة في افريقيا ومنطقة البحر الأبيض المتوسط، ونفس الشيء بالنسبة لخطتها ومشاريعها نلاحظ تحول اهتماماتها وأصبح أكثر تركيزاً على المساهمة في المجتمع، وكذا المحافظة على البيئة.

التغييرات التي تم إجراؤها أثناء المشروع في شركة روية: تتمثل فيما يلي:

- الحفاظ وتطوير علاقة دائمة مع جميع أصحاب المصلحة من خلال ضمان التواصل التفاعلي الفعال.
- تزويد عملائنا والمستهلكين بالمنتجات والخدمات التي تلي المتطلبات القانونية والتنظيمية ومتطلباتهم ومتطلبات معايير الجودة المعمول بها.

- ممارسة إدارة صارمة وشفافة لضمان توافر الموارد والعائد على الاستثمار.

- تحسين استخدام الموارد الطبيعية من خلال التشجيع للتقنيات النظيفة وكذا تقنيات إعادة التدوير.

- تغطية جوانب الصحة والسلامة في مكان العمل ومنع الحوادث، وهذا وفقاً لمعايير الصحة والسلامة.

- الدعوة للإدارة التشاركية من خلال تطوير المسؤوليات الفردية وتحفيز الابتكار وعمليات التحسين.

- تعزيز الحوار الاجتماعي ومكافحة جميع أشكال التمييز. (RS MENA, 2016)

حيث أنه تم تقديم النتائج بخصوص هذه المرحلة والتي تبين مستوى التزام الشركة في جميع مجالات

العمل والمشاريع والانجازات ضمن نهج المسؤولية الاجتماعية.

المرحلة الثالثة تقييم نتائج خطة عمل المسؤولية الاجتماعية الأولى: حيث تسمح هذه المرحلة بإجراء

جرد لقضايا المسؤولية الاجتماعية الحالية داخل المنظمة وتحديد مجالات العمل، بالإضافة إلى أنها تحدد

التوقعات المحددة والشروط اللازمة لتحقيق كل مستوى.

مجالات العمل الرئيسية المرتبطة بالأهداف الإستراتيجية لمؤسسة روية:

الجدول رقم 03: يمثل المواضيع المركزية ومجالات العمل المرتبطة بالأهداف الاستراتيجية

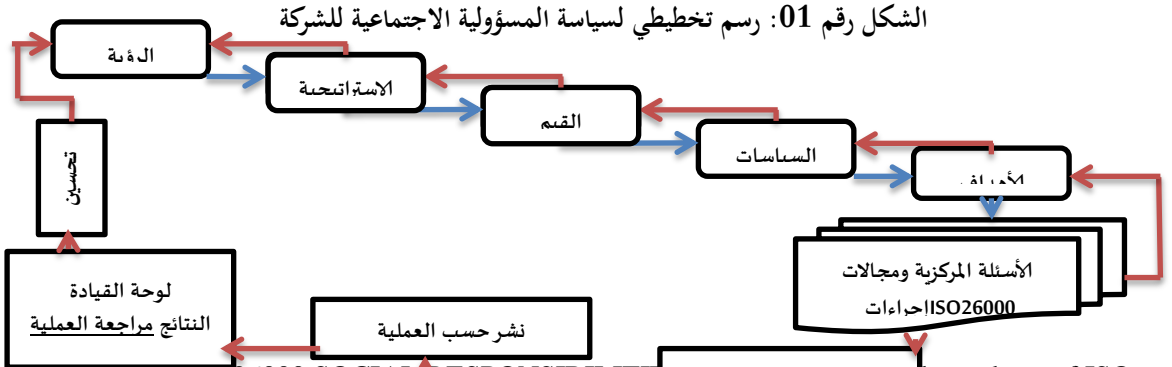
العلاقات وظروف العمل	السؤال الرئيسي:
التوظيف وعلاقات صاحب العمل/ والموظف / 6.4.3 / ظروف العمل والحماية الاجتماعية 6.4.4 / الصحة والسلامة المهنية 6.4.6	مجالات العمل:
توفير بيئة مهنية تحفيزية للموظفين.	المحور الاستراتيجي:
تحسين بيئة العمل - تحسين التواصل والعمل الجماعي - تحسين نظام الأجور.	الأهداف وفق مجال ع
البيئة	السؤال الرئيسي:
6.5.3 / 6.5.4 / منع التلوث / الاستخدام المستدام للموارد	مجالات العمل:
تخفيف التأثير البيئي للنشاط.	المحور الاستراتيجي:
تخفيف التأثير على تغير المناخ - إتقان إدارة النفايات ورفضها.	الأهداف وفق مجال ع
المجتمع والتنمية المحلية	السؤال الرئيسي:
6.8.3 / 6.8.3 / إشراك المجتمع / التعليم والثقافة	مجالات العمل:
إضفاء الطابع الرسمي على الممارسات الجيدة للمشاركة في التنمية المحلية وفي المجتمع	المحور الاستراتيجي:
تحسين المشاركة في الجمعيات المهنية - إضفاء الطابع الرسمي على المساهمة التعليمية لصالح الشباب - تنظيم إجراءات الرعاية.	الأهداف وفق مجال ع

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على (ISO 26000 SOCIAL RESPONSIBILITIES. Project on the uptake and use of ISO 26000 on social responsibility within the MENA region. Organisation internationale de normalisation. Exemple de cas. NCA Rouiba. Algérie)

في نهاية هذه المرحلة من التقييم لممارسات المسؤولية الاجتماعية لشركة روية تسمح بتحديد الموقع النهائي، بعد تحليل أصحاب المصلحة، ومجالات العمل من خلال تحديد الأسئلة الرئيسية، وبالتالي توضح إعطاء الأولوية الأولى لمجالات العمل فيما يتعلق بالإرشادات الخاصة بمعيار 26000، بعد الانتهاء من هذه الخطوة والتي تعتبر ضرورية للشركة فهي تسمح لها بالقيام برسم أولي لخرائط مجالات العمل وتحديد الاهداف وهذا وفقا لكل مجال عمل.

المرحلة الرابعة مراجعة العملية برمتها بعد تحليل نتائج المشروع: تسمح هذه المرحلة بتحديد المحاور الاستراتيجية للمسؤولية الاجتماعية للشركة ودمجها باستراتيجيتها، وهذا من خلال دمج عدة أسئلة رئيسية، والتي تجعل من الممكن وضع خطط ومجالات العمل لها.

أ- مراجعة رؤية ومهمة وقيم شركة روية: تحديد المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة روية، بمجرد تعيين المحاور الاستراتيجية تختار الشركة أولوياتها في الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للشركة.



Source: ISO 26000 SOCIAL RESPONSIBILITY. The uptake and use of ISO 26000 on social responsibility within the MENA region. Organisation internationale de normalisation. Exemple de cas. NCA Rouiba. Algérie.p13.

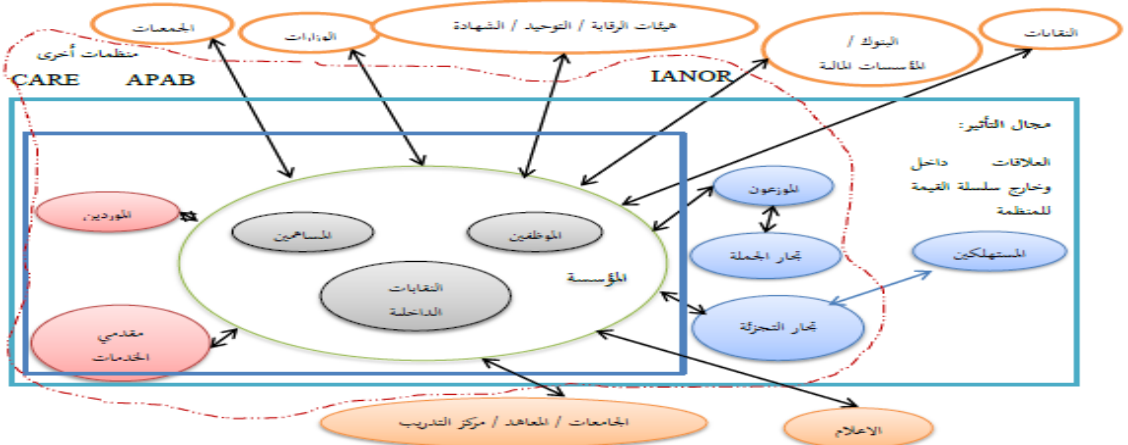
تم دمج لوحة القيادة من الاستراتيجية حيث تم تحديث لوحة القيادة وفق مؤشرات الجديدة

المستمدة من الأهداف العامة، والأهداف المعدلة فيما يتعلق بالمجالات الـ 36 لايزو 26000.

ب- تحديث المحاور الاستراتيجية وتحويل الأهداف إلى مؤشرات: وكان من خلال:

أولا بتحديد أصحاب المصلحة ومجال التأثير

الشكل رقم 02: مصفوفة أصحاب المصلحة لمؤسسة روية NCA-Rouiba



Source: ISO 26000 Social Responsibilities, Project on the uptake and use of ISO 26000 on social responsibility within the MENA region. Organisation internationale de normalisation. Exemple de cas. NCA Rouiba. Algérie.p22.

باعتبار أن المسؤولية الاجتماعية تعتمد الى حد كبير على الاهتمام بأصحاب المصلحة، لذلك يجب على المنظمة أن تفهم كيف يمكن أن يتأثر الأفراد والجماعات بقراراتها وأنشطتها وقد تتأثر بهم، بحيث يمكن ان تحدد المصالح من خلال التأثيرات التي تسببها من خلال قراراتها وأنشطتها. ونلاحظ أن الشركة في تعاملاتها مع أصحاب المصلحة تقوم بالاهتمام بموظفيها، من خلال الصحة وكذا السلامة المهنية والعلاقات وظروف العمل، والحوار مع ممثلي العمل، لأن حقوق الانسان هي محور تركيز كبير فيها، ثم الاهتمام بعملائها من خلال الاهتمام بتحقيق مطالبهم، وأيضاً الموردون بالإضافة إلى الاهتمام بالبيئة والمجتمع. فإنها تشارك في الأنشطة الاجتماعية والاقتصادية وريادة الأعمال، وهي تتعاون في مشاريع CARE (دائرة العمل والتفكير حول المؤسسة)، وكذا في المشروعات مع الجمعيات (جمعية APAB للمنتجين الجزائريين للمشروبات)، وعليه يمكن للشركة تحديد أصحاب المصالح الأكثر أهمية بسهولة ومع ذلك لا يجب أن تنسى الذين لا يمكن التعرف عليهم بسهولة (الفئات المستضعفة، الأجيال القادمة...).

ثانياً: الإجراءات المرتبطة بالأهداف الاستراتيجية

الجدول رقم 04: يبين الأهداف والاجراءات ودرجة المتابعة في مؤسسة روية

الاهداف	الاجراءات	متابعة حتى الآن
الهدف 1: وضع إطار للحوار الاجتماعي ومكافحة التمييز في الشركة.	1. إنشاء مرصد وحافز الرفاه (الذي تم تصميمه كأداة مفيدة للتواصل الفعال والمنظم بشأن هذه الموضوعات، ووضع أهدافا محددة لكل هدف من الأهداف المستهدفة: الموظفون والإدارة والمساهمون والشركاء الماليون). 2. إنشاء لجنة "SPI" المعرفة والأداء والابتكار".	- استثمار 70 مليون دينار منها: - نظام المكافآت الجديد. - نظام الإدارة العالمي. - إدارة الجانب الصحي للعاملين (بدعم من رعاية الشركة للموظف) - اقامة مساحات للعاملين. - انخفاض نسبة التغيب (2012/0,46%) (2013/0,38%) - ارتفاع في الرواتب.
الهدف 2: تخفيف التأثير البيئي للنشاط 1. تخفيف التأثير على تغير المناخ.	حماية الهواء: استثمار ب: 1. 8300000 دج لإزالة غازات الكلوروفلوروكربون CFC وحماية الأوزون. 2. 1900000 دج في تغيير الوقود (زيت الوقود الثقيل) عن	• 58٪ من هدف النفايات المستعادة والمعاد تدويرها للسنتين المقبلتين بـ 70٪ • الرقابة التنظيمية للمرافق: متوافقة.

	<p>طريق زيت الغاز الأقل تلويثاً: الحد من تلوث الهواء، وأيضاً الحد من مخاطر تلوث التربة والمياه.</p> <p>حماية المياه:</p> <p>1. اقتناء محطة 6520000 دج (NEP) Nettoyage en place لاستعادة مياه (الشطف المياه)، هذه المنشآت تجعل من الممكن، تقليل استهلاك المياه، ومن ناحية أخرى، تجنب تلوثها.</p> <p>2. تركيب خزان معد لتصريف السوائل: بسعة 200م³، بهدف تخفيف التصريف قبل الإغلاء إلى شبكة الصرف الصحي.</p> <p>إدارة النفايات</p> <p>فرز انتقائي للنفايات واستعادة 100٪ من النفايات + 6000000 دج في السنة.</p> <p>طاقة دراستان أجرينتا:</p> <p>- تعويض الطاقة: تقييم قوة بطاريات تعويض الطاقة التفاعلية.</p> <p>- استعادة المكثفات: نظام الاسترداد المقترح الذي يتكيف مع تكوين شبكة البخار للمصنع.</p>	<p>2. إتقان إدارة النفايات والمخلفات.</p>
<p>• الميزانية في السنة 19000000 دج</p> <p>• المؤشر: 25٪ من التقدم</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 40 من إجراءات رعاية وتطوير وترعرات تم تحديدها . • سانتا كروز: تجديد كنيسة سانتا كروز في وهران (3 سنوات من العمل) • FIKRA: مبادرة المواطنين للشباب - خالق المبادرة والتفكير الإيجابي في تنمية المجتمع (أدركت فبراير 2015) • Association Handicapé Motor: نحن نساعد كل عام جمعية رياضية للمعاقين في كرة السنة. • جمعيات مختلفة لمساعدة الفئات المحرومة: مثال جمعية القلب على اليد، وجمعية الأميرال التي تقدم وجبات الطعام للمشردين (كل عام). • FIBDA: المعرض الدولي للكاريكاتير - مبادرة لدعم التنمية من خلال الفن وخاصة فن الكوميديا. نحن الراعي الذهبي لهذا الحدث. • انجاز العرب: المشاركة الفعالة في تطوير روح المبادرة لدى الشباب 	<p>الهدف 3: إضفاء الطابع الرسمي على الممارسات الجيدة للمشاركة في التنمية المحلية وفي المجتمع.</p> <p>1. إضفاء الطابع الرسمي على الأهداف المرتبطة بالتنمية المحلية</p> <p>2. إنشاء اتصال واتباع هذه الإجراءات.</p>

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على (ISO 26000 SOCIAL RESPONSIBILITIES. Project on the uptake and use of ISO 26000 on social responsibility within the MENA region. Organisation internationale de normalisation. Exemple de cas. NCA Rouiba. Algérie, p25-27.)

فهذه الخطوة تتمثل في اطلاق وتنفيذ خطط عمل المسؤولية الاجتماعية للشركة المعتمدة في الواقع ولاسيما تحديد توقيت واقعي لكل هدف، فشركة روية نجحت في هذه المرحلة من التشغيل الفعال لخطط عمل المسؤولية الاجتماعية وهذا بفضل نضج شركة روية وأصحاب المصلحة.

ج- تقييم الممارسات الجيدة الموجودة بالفعل: حيث ركزت مقاييس التكامل الرئيسية الخاصة بالايزو 26000 على كل من مراجعة الحوكمة والأنظمة والإجراءات، بالإضافة إلى قياس أداء المسؤولية الاجتماعية والابلاغ عنها، والتركيز على النفوذ، وشملت الحكم، نظام إدارة الجودة، النتائج، مراجعة إجراءات الاتصال الداخلي والخارجي، أما مراجعة إجراءات التوظيف فكان معطل، ودمج محاور وأهداف المسؤولية الاجتماعية في نظام الإدارة المتكاملة.

الجدول رقم 05: تدابير التكامل الرئيسية الخاصة بالايزو 26000

<p>الحوكمة: - التزام رسمي من الإدارة في نهج التنمية المستدامة على مستوى مجلس الإدارة، مما أدى إلى تحديث لرؤيتها وسياساتها.</p> <p>- إنشاء منصب مسؤول عن حوكمة الشركات على مستوى الشركة.</p> <p>- تطوير منصب رئيس نظم الإدارة نحو مسؤولية النظام المتكامل بما في ذلك مكتب التنسيق الإقليمي.</p> <p>- التزام الإدارة بتنفيذ التقارير العامة والتواصل بشأن نهج التنمية.</p>	<p>ركزت مقاييس التكامل الرئيسية الخاصة بـ ISO 26000 على مراجعة الحوكمة والأنظمة والإجراءات</p>
<p>الأنظمة: - الانتقال من نظام إدارة الجودة إلى نظام إدارة متكامل يستند إلى ISO 9001 و ISO 14001 و ISO 22000 (شهادة متكاملة) وإلى البعد SST الذي يشير إلى نظام إدارة السلامة والصحة المهنية OHSAS 18001.</p> <p>- دمج محاور وأهداف المسؤولية الاجتماعية في نظام الإدارة المتكاملة.</p>	<p>ركزت مقاييس تكامل ISO 26000 الرئيسية الخاصة بنا على قياس أداء RS ومراقبته والإبلاغ عنه</p>
<p>الإجراءات: - مراجعة إجراءات الاتصال الداخلي والخارجي.</p> <p>- مراجعة إجراءات التوظيف (معطل).</p>	<p>ركزت مقاييس تكامل ISO 26000 الرئيسية الخاصة بنا على قياس أداء RS ومراقبته والإبلاغ عنه</p>
<p>ترقية لوحة النتائج الاستراتيجية للشركة (لوحة القيادة الاستراتيجية) في مشروع RS MENA مع دمج مؤشرات المسؤولية الاجتماعية RS</p>	<p>ركزت مقاييس تكامل ISO 26000 الرئيسية الخاصة بنا على قياس أداء RS ومراقبته والإبلاغ عنه</p>
<p>تكامل نظام إدارة الجودة مع الأخذ في الاعتبار القضايا الرئيسية لايزو 26000 ومجالات العمل ذات الصلة وخاصة على مستوى المراجعات الإدارية.</p>	<p>ركزت مقاييس تكامل ISO 26000 الرئيسية الخاصة بنا على قياس أداء RS ومراقبته والإبلاغ عنه</p>
<p>إعداد تقرير الاستدامة على أساس مبادرة الإبلاغ العالمي للسنة المالية 2014.</p>	<p>ركزت مقاييس تكامل ISO 26000 الرئيسية الخاصة بنا على قياس أداء RS ومراقبته والإبلاغ عنه</p>
<p>المساهمة الفعالة لقيادة NCA ROUIBA في دمج حصص التنمية المستدامة ومفهوم المسؤولية الاجتماعية،</p>	<p>ركزت مقاييس تكامل ISO 26000 الرئيسية الخاصة بنا على قياس أداء RS ومراقبته والإبلاغ عنه</p>

<p>في استراتيجيات ووثائق السياسات العامة على وجه الخصوص: - الاتفاقية الاقتصادية والاجتماعية الموقعة عام 2015 من قبل الجهات الثلاثية (النقابات، منظمات أصحاب العمل، الحكومة).</p>	<p>التكامل الرئيسية ISO 26000 تركز على مجال النفوذ</p>
<p>مساهمة نشطة في الإشارة والتوصية الصريحة لاستخدام ايزو 26000 في الوثائق الإستراتيجية لمنظمات أصحاب العمل ومؤسسات الفكر والمنظمات غير الحكومية التي تشارك فيها شركة روية وخاصة CARE (دائرة العمل والتفكير حول الشركة) APAB (جمعية منتجي المشروبات الجزائريين)</p>	
<p>عنصر الاتصال والتدريب الداخلي: تنظيم العديد من الدورات التدريبية العملية حول الموضوعات المتعلقة بتكامل ISO 26000 في المؤسسة مثل حوكمة الشركات، وإعداد تقارير التنمية المستدامة، وعملية تكامل نظام الإدارة.</p>	
<p>التواصل الخارجي: المشاركة في الترويج للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات (RSO) خلال الأنشطة الوطنية. المشاركة في 7 أحداث وطنية حول التنمية المستدامة، و RSO والترويج ل ISO 26000 (باستثناء مشروع RS MENA)</p>	
<p>الاتصالات الخارجية المشاركة الفعالة في أنشطة الاتصالات في مشروع RS MENA بقيادة IANOR والاجتماعات الإقليمية والدولية حول المشروع.</p>	
<p>المشاركة في المبادرات الوطنية في مجال البحث والإنقاذ، بما في ذلك: - عضو مؤسس في المعهد الجزائري لحوكمة الشركات، حوكمة الجزائر الذي يريد يكون أداة لتعزيز الممارسات الجيدة RS -الموقع التشاركي www.csr-algerie.orglanced في شراكة بين HAWKAMA EL DJAZAIR ومرصد المسؤولية الاجتماعية ORSE (فرنسا). يروج هذا الموقع ل المسؤولية الاجتماعية للشركات أثناء كونه أداة للإبلاغ عن أفضل الممارسات ومشاركتها. - مشروع مدونة الأخلاقيات لمنتجي المشروبات في الجزائر من خلال جمعية منتجي المشروبات الجزائريين APAB، وعلامة المشروبات الجزائر تتركز حول قضايا المستهلك.</p>	
<p>المشروع المرتقب: الانضمام الى الميثاق العالمي للأمم المتحدة UNGC</p>	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على (ISO 26000 SOCIAL RESPONSIBILITIES. Project on the uptake and use of ISO 26000 on social responsibility within the MENA region. Organisation internationale de normalisation. Exemple de cas. NCA Rouiba, Algérie, p28-33)

حيث أن المؤسسة روية شاركت في العديد من مبادرات المسؤولية الاجتماعية على الصعيدين الوطني والدولي وهذا دعما للجهود المبذولة في البلاد، بالإضافة إنها تساهم في تطوير برامج الشراكة بين القطاعين العام والخاص مع الشركاء الدوليين، وكذا المساهمة في تعزيز واقامة مناخ عمل صحي في الجزائر، بالإضافة الى تعزيز ثقافة ريادة الاعمال بين الشباب الجزائري (مشروع انجاز العرب). أخيرا عقدت مؤسسة

روية اجتماعات ومؤتمرات وأيام مفتوحة لزيادة الوعي بمبادرات الشركات وقضايا المسؤولية الاجتماعية، وفي ديسمبر 2013 تحصلت الشركة على الجائزة الأولى للابتكار في اطار المسؤولية الاجتماعية للمنظمات وهذا من خلال انجازها لنظام مراقبة "رفاهية" الموظفين داخل الشركة، بالإضافة الى كل هذا من فوائد المترتبة عن الايزو 26000 لشركة روية: تحسين الالتزام وتحفيز الموظفين، وضع برنامج فعال لإدارة النفايات من خلال الفرز وإعادة التدوير والاستعادة، الحد من انبعاثات غازات الدفيئة، انخفاض استهلاكها للمياه والتلوث، قيامها بالتحسين والمشاركة مع المجتمع المحلي وهذا من خلال العطاء الخيري والرعاية الخيرية، وقيام الشركة بنشر تقرير الاستدامة على أساس نموذج المبادرة العالمية لإعداد التقارير.

وعليه فإن مؤسسة روية نظرا لتبنيها الايزو 26000 نتج عنه ايجاد رؤية واضحة لمسؤوليتها الاجتماعية، وتوجهها نحو مفهوم الأداء المجتمعي بدلا من التوجه الفردي الغير منظم، بالإضافة الى تحديد متطلبات أصحاب المصلحة (الداخليين، الخارجيين) مع الحفاظ على الاتصال الفعال معهم، وأيضا وضع برنامج فعال لإدارة النفايات وإعادة التدوير، وكذا نشر تقارير التنمية المستدامة، حيث أن ارشادات الايزو 26000 ساعدت المؤسسة في تبني نهج المسؤولية الاجتماعية بصفة دقيقة.

3. خاتمة: لقد جاء الايزو 26000 ليقدم مجموعة من المبادئ التوجيهية التي تساعد المنظمات في تبني المسؤولية الاجتماعية، وهي تمثل مرجعا رئيسا أمام جميع المنظمات للتأسيس والعمل بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وأهميتها في توجيه هذه المنظمات نحو خدمة المجتمع في كل مشروعاتها وبرامجها. وقد توصلنا:

- الايزو 26000 مواصفة اختيارية وتمثل دليلا إرشادية للمنظمات على اختلافها حول كيفية تبنيها للمسؤولية الاجتماعية.

- يقترح معيار الايزو 26000 على المنظمات بناء مسؤولياتها الاجتماعية حول عمليتين أساسيتين هما: تحديد نطاق عمل المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، من خلال طرح الأسئلة المركزية السبعة المحددة في المعيار، وكذلك تحديد الهوية والحوار مع أصحاب المصلحة.

- بالإضافة إلى ذلك وجدنا نتيجة لتحقيقنا العملي أن شركة روية مشته مع الجدول الزمني المخطط له لنشر المسؤولية الاجتماعية للمنظمات داخلها، في الواقع كانت الشركة قادرة على إنجاز جميع مراحل

- مشروع مينا للمسؤولية الاجتماعية، إلا أنه وجب عليها العمل على تركيز وتنظيم جهودها في الممارسات اتجاه المسؤولية الاجتماعية من خلال تطوير خطة عمل وتخصيص الموارد اللازمة لها.
- اعتماد المواصفة للشركة سيمنحها الفرصة لتحسين أدائها ولعب دور مهم في مواجهة التحديات.
- إن شركة روية أثبتت أنه من الممكن تماماً الجمع بين الربحية الاقتصادية والتقدم الاجتماعي واحترام البيئة، حيث أن هذه الشركة حددت مساراً يمكن أن تتبعه العديد من الشركات الأخرى.
- توضح شركة روية الحاجة إلى انعكاس دقيق والتكيف مع الخصائص المميزة للشركة لمبادئ المسؤولية الاجتماعية للمنظمات المنصوص عليها في معيار الايزو 26000.

التوصيات:

- انشاء موقع الكتروني في المؤسسة يتناول فيه كل المعلومات التي تتعلق ببرنامج المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة وبهذا يشكل قاعدة مرجعية للمعلومات.
- تقديم الارشاد للمؤسسات الأخرى فيما يتعلق بكيفية ادماج مفهوم المسؤولية الاجتماعية والحصول على الايزو 26000.
- لا يمكن تطوير المسؤولية الاجتماعية للمنظمة داخليا الا بوجود ديناميكية جماعية للمنظمة ومشاركة الاطراف الفاعلة.
- ضرورة الاستمرار في العمل بشكل جدي على تطبيق ارشادات الايزو 26000 لمفهوم المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة روية نظراً لما سيعود عليها من فوائد.
- يتوجب على المنظمة الدولية للتقييس وضع شهادة للترخيص بهذه المواصفة لتشجيع المنظمات على تبني هذا المفهوم مع العمل على مراجعتها سنويا لضمان استمرار المنظمات في العمل بها.

4. قائمة المراجع :

قائمة المراجع باللغة العربية:

- ابراهيم قديري. (2015). أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء: دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة السورية (أطروحة دكتوراه). كلية الاقتصاد، دمشق: جامعة دمشق.
- أحمد بن عبد القادر القرني. (جويلية، 2014). معوقات الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال في السعودية. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، 10 (03)، 453-472.
- دليل ارشادي حول المسؤولية المجتمعية. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 18 Febvier, 2019، من: ISO.ORG: /isoorg/files/store/ar/PUB100258_ar.pdf
- شارلز هل، و جاريت جونز. (2001). *الإدارة الاستراتيجية الجزء الأول "مدخل متكامل"*. (رفاعي محمد رفاعي، و محمد سيد أحمد عبد المتعال، المحررون) المملكة العربية المتحدة: دار المريخ.
- طارق راشي. (2011). الاستخدام المتكامل للمواصفات العالمية (الايزو) في المؤسسة الاقتصادية لتحقيق التنمية المستدامة -دراسة حالة شركة مناجم الفوسفات بتبسة "SOMIPHOS"- (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، سطيف: جامعة سطيف.
- ماهر محمد نمر الدويري. (2015). أثر أبعاد المواصفة الدولية الايزو 26000 للمسؤولية المجتمعية في تحقيق الميزة التنافسية في المستشفى التخصصي (رسالة ماجستير). كلية الأعمال، الأردن: جامعة الرق الأوسط عمان.
- مجذوب بحوصي، و مديحة بخوش. (14 - 15 فيفري 2012). دور مواصفة الايزو 26000 في التعريف بمعايير المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال في السعودية. *الملتقى الدولي الثالث: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية*. بشار: جامعة بشار.
- محمد جواد بلقايد، و محمد سعيداني. (جوان، 2018). أشكال المسؤولية الاجتماعية الممارسة على المورد البشري في الشركات -دراسة حالة ثلاثة شركات عربية-. *اقتصاديات المال والأعمال* (06)، 492-507.
- نجم عبود نجم. (2006). *أنحلاقيات الادارة ومسئولية الأعمال في شركة الأعمال (الإصدار 01)*. عمان، الأردن: الوراق للنشر والتوزيع.
- وهيبه مقدم. (2014). تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية -دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري- (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وهران: جامعة وهران.
- وهيبه مقدم، و بشير بكار. (2014). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة الدولية ايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية. *مجلة اقتصاد وتسيير*، 07 (01)، 05-27.

قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

- Belmedjhed, N., & Boucherf, D. (2017). La norme ISO 26000 et la RSE dans le cadre du développement durable au sein de l'entreprise algérienne.

- Berber, W., Hdaj Slimane, H., & Benslim, N. (2016). La Responsabilité Sociale Comme Levier D'innovation De L'entreprise: Cas Du Groupe Amor Benamor. *La Revue des Sciences Commerciales*, 15(02), 107-123.
- E-RSE. (s.d.). *Découvrez l'engagement RSE et développement durable des entreprises et associations*. Consulté le Mars 15, 2019, sur la plateforme de l'engagement RSE et développement durable: <https://e-rse.net/definitions/norme-iso-26000-rse-definition/#gs.eda3a6>
- International Organization For Standardization. (2010). Consulté le Mai 01, 2019, sur www.iso.org
- Obi, D., & and al. (2014). . *AN INTRODUCTION TO ISO 26000 AND SOCIAL RESPONSIBILITY*. Retrieved Avril 16, 2019, from International Trade Centre: <http://www.intracen.org>
- Organisation internationale de normalisation (ISO). (s.d.). Consulté le Avril 16, 2019, sur <https://www.iso.org/fr/iso-26000-social-responsibility.html>
- Organisation internationale de normalisation (ISO). (s.d.). *Project on the uptake and use of ISO 26000 on Social Responsibility within the MENA region Exemple de cas*. Consulté le Mai 20, 2019, sur Org.ISO: <https://www.iso.org/fr/search.html?q=rouiba%20nca>
- Roger, F. (2011). Responsabilité sociétale ISO 26000 en affirme le sens. *le magazine de l'organisation internationale de normalisation*, 02.
- SR MENA. (2016). *Les bénéfices d'ISO 26000. Projet SR MENA : Études de cas .Sweden*. Consulté le Mai 18, 2019, sur Organisation internationale de normalisation: https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/fr/srmna_factsheets.pdf
- SR MENA. (2016). *SR MENA Etudes de cas*. Consulté le Mai 20, 2019, sur ISO: <https://www.iso.org/fr/search.html?q=rouiba%20nca>.