



التوجه المقاولاتي المسؤول اجتماعيا ودوره في إرساء التنمية المستدامة

Socially responsible entrepreneurship and its role in establishing sustainable development

طالبة الدكتوراه: مفيدة سعدي
جامعة أم البواقي

Email: moufida_saadi@yahoo.com

د/ مراد كواشي
جامعة أم البواقي

Email: kouachimourad@yahoo.fr

Abstract :

The issue of social responsibility to a Entrepreneurial of the basic subjects, as has become a social and environmental issues are of great importance in recent times development.

Therefore, this paper aims to shed light on the strategies and mechanisms for the development of social responsibility and its impact on sustainable development. important results obtained in this research need to formulate a common strategy Islamic and integrated sustainable development and the adoption of social responsibility programs and considered a main activity of entrepreneurial activities.

Key words: Entrepreneurial, social responsibility, sustainable development, social responsibility strategies.

Classification JEL: M13, G38

الملخص :

يعد موضوع المسؤولية الاجتماعية للمقاولة من الموضوعات الأساسية. إذ أضحت القضايا الاجتماعية والبيئية تشكل أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة نظرا للأدوار التنموية التي تضطلع بها ومن أجل أن تزيد هذه الأخيرة من إمكاناتها وفرص نجاحها في المجتمع فهي بحاجة لتفعيل برامج ذات تأثير اجتماعي وتنموي مستدام.

وعليه هدفت هذه الورقة البحثية إلى إلقاء الضوء على استراتيجيات وآليات تطوير المسؤولية الاجتماعية وانعكاس ذلك على التنمية المستدامة.

ومن أهم النتائج المتوصل إليها في هذا البحث ضرورة صياغة إستراتيجية متكاملة للتنمية المستدامة وتبني برامج المسؤولية الاجتماعية واعتبارها نشاطا رئيسيا من أنشطة المقاولة. الكلمات المفتاحية: المقاولة، المسؤولية الاجتماعية، التنمية المستدامة، استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية.

تصنيف JEL: G38, M13

مقدمة:

لم يعد تقييم المؤسسات يعتمد على رقم الأعمال الذي تحققه فحسب، ولم تعد كذلك تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فقط، بل ظهرت مفاهيم حديثة تساعد على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية عبر أنحاء العالم، وكان أبرز هذه المفاهيم مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

فالقول التقليدي أن المقاولات خاصة الصغيرة منها والمتوسطة ليست مسؤولة إلا أمام أصحابها، ربما لم يعد مقبولاً في عالم اليوم، عالم يتسم بتشابك العلاقات والمصالح، عالم يتيح للمستهلكين خيارات عديدة ويبحث فيه المستثمرون عن توفير الاستقرار والأمن لاستثماراتهم مع تطور أداء الجهات المراقبة والمدافعة عن البيئة ومكوناتها.

وإدراكاً بأهمية المقاولات في الحياة الاقتصادية ودورها في تحقيق التنمية، نظراً إلى ما تتميز به من خصائص وسمات من سهولة في التكوين إلى مرونة وقدرة على التكيف مع التقلبات والتغيرات المحيطة بها ودرجة الإبداع فيها، فإن الاعتماد على هذه المقاولات هو خياراً ضرورياً بالنظر إلى التحولات التي يشهدها الاقتصاد والتوجهات الجديدة التي عرفتها أنماط التنمية، من تنمية اقتصادية إلى تنمية شاملة تراعي الجانبين الاقتصادي والاجتماعي، وصولاً إلى التنمية المستدامة بأبعادها الثلاثة (الاقتصادي والاجتماعي والبيئي)، وتعالى الأصوات المنادية بضرورة تحمل المؤسسات لمسؤوليتها تجاه البيئة والمجتمع الذي تعمل فيه. ومن هنا تبرز الإشكالية التالية:

كيف يمكن للمقاولات تطبيق وتطوير المسؤولية الاجتماعية؟ وما انعكاسات ذلك على التنمية المستدامة؟

من خلال هذه الإشكالية الأساسية تبرز التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بالمسؤولية الاجتماعية وما هي أهم المجالات التي تقوم بخدماها؟
- ما أهمية التزام المقاولات الصغيرة والمتوسطة بالمسؤولية الاجتماعية؟
- ما هي أهم الاستراتيجيات التي على المقاولات اعتمادها من أجل تبني سياسة تنمية مسؤولة ومستدامة؟

من خلال ما سبق يمكن طرح الفرضيات الآتية:

- المسؤولية الاجتماعية هي التزام للمتطلبات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية اتجاه العاملين وأفراد المجتمع والبيئة؛
- يتوقف نجاح سيرة المسؤولية الاجتماعية للمقاولات على المرجعيات الأخلاقية وقناعات المقاولين، والمرجعية الإستراتيجية للمقاولات.

أهداف البحث

- التعرف على المفاهيم المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية؛
- عرض أبعاد وعناصر المسؤولية الاجتماعية والعوامل المساعدة في تبنيها؛

- التعرف على المزايا المترتبة من تبني المقاولات للمسؤولية الاجتماعية وانعكاسات ذلك على التنمية المستدامة.

هيكل البحث

وبغية الإجابة على هذه الإشكالية، قسمت الورقة إلى ثلاث محاور:

المحور الأول: الإطار العام للمسؤولية الاجتماعية

المحور الثاني: المقاولاتية المسؤولة اجتماعيا

المحور الثالث: آليات تطوير المسؤولية الاجتماعية للمقاولات

أولا- الإطار العام للمسؤولية الاجتماعية

1- تعريف المسؤولية الاجتماعية

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة هي الترجمة العربية للمصطلح الانجليزي Corporate Social Responsibility أما في اللغة الفرنسية فيستخدم مصطلح Responsabilité Sociétale de l'Entreprise حيث يستخدم "Sociétale" بدل "Social" إذ يشير المصطلح الأخير فقط للعلاقات بين أرباب العمل والعمال ولا يشمل العلاقات المجتمعية¹، وقد تبنت جهات ومنظمات اقتصادية واجتماعية وسياسية وأكاديمية تقديم تعريفات مختلفة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، فضلا عن إبرازه عبر مسميات مختلفة إذ تشير جميعها إلى المسؤولية الاجتماعية²، ومن أهم التعريفات وأكثرها شيوعا ما يلي:

- عرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية على أنها "التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد"³.

- عرفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على أنها: "التزام

المؤسسة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية، مع الحفاظ على البيئة والعمل على تحسين جودة حياة

العمال وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام"⁴.

- وعرف الاتحاد الأوروبي المسؤولية الاجتماعية بأنها: "تطوع من طرف المؤسسات بتضمين الاعتبارات الاجتماعية والبيئية في أنشطتها التجارية وعلاقاتها مع أصحاب المصالح"⁵.

- وقد عرف دركر Drucker المسؤولية الاجتماعية بأنها "التزام المؤسسة اتجاه المجتمع العاملة به، وأن هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين وجهاتهم"⁶.

- بالنسبة لكارول Carrol فكرة المسؤولية الاجتماعية لديه تفترض " أن المؤسسة ليس لديها التزامات اقتصادية والتزامات قانونية فقط، ولكن أيضا مسؤوليات معينة تجاه المجتمع تتجاوز تلك الالتزامات

"⁷

عموما تشترك جميع التعاريف باعتبار المسؤولية الاجتماعية ليست عملا خيريا من جانب المؤسسة ولا امثالا مطلقا للقانون، بل هي مفهوم تدرج بموجبه المؤسسات الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في السياسات والأنشطة الخاصة بأعمالها قصد تحسين أثرها في المجتمع، بحيث تصبح جزءا من ثقافة

التسيير بها وليست نتيجة التزامات قانونية أو تعاقدية، هذا الالتزام الطوعي له قيمة معنوية تعود بالفائدة على المؤسسة.

2- مبادئ المسؤولية الاجتماعية

تستند المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على المبادئ الأساسية التالية⁸:

- حقوق الإنسان: احترام وتدعيم الامتثال لحقوق الإنسان المعترف بها دولياً؛
- تكافؤ الفرص: تكافؤ الفرص بين الأفراد، بغض النظر عن لون بشرتهم أو العرق أو الجنس أو السن أو الجنسية أو الأصل الاجتماعي أو الإعاقة، أو الميول الجنسية واحترام المعتقدات السياسية والدينية
- حقوق الطفل: إدانة عمالة الأطفال واحترام حقوق الأطفال والالتزام بنصوص اتفاقية منظمة العمل الدولية؛
- ظروف عمل جيدة: اعتبار العاملين شركاء قيمين في العمل، من خلال احترام حقوقهم وتوفير بيئة عمل آمنة وصادقة وخالية من المضايقات والامتثال للأحكام الوطنية والدولية فيما يتعلق بساعات العمل والإجازات والأجور
- حماية البيئة: بفضل تقديم المؤسسة لمنتجات وخدمات وممارسة العمليات والأنشطة اليومية التي تراعي البيئة، مع الترويج للتنمية المستدامة؛
- الارتباط المجتمعي: تعميق العلاقات مع المجتمع، والتعاون والمشاركة لجعله المكان الأفضل للحياة وممارسات الأعمال؛
- التنفيذ: تنفيذ هذه المبادئ وإدراجها في دليل نظام الإدارة من أجل الجودة، البيئة، السلامة والأمن.

3- أهمية المسؤولية الاجتماعية

- هناك مجموعة من العوامل التي تتكامل مع بعضها لتعزز في النهاية أهمية المسؤولية الاجتماعية داخل المجتمع من خلال⁹:
- زيادة التكافل الاجتماعي بين شرائح المجتمع من خلال خلق شعور عالي بالانتماء من قبل الأفراد، مثل المعوقين وقليبي التأهيل والأقليات والشباب وغيرهم؛
 - تطوير وصيانة الموارد البشرية وزيادة درجة الولاء؛
 - تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواء من ناحية البنية التحتية أو الناحية الثقافية والاجتماعية؛
 - ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين مؤسسات المجتمع المختلفة ومختلف الفئات ذات المصلحة؛
 - تشجيع الابتكار وتحسين سمعة المؤسسة؛

- ارباط المسؤؤللة الاءءماعية بمفاهيم أساسية كءقليل السرية والعمل والشفافية والصدق في الءعامل.

من هنا ءبرز أهمية ءبني المؤسساء للءطاب المءءمي والءي ءسعى من ءلاله إلى ءءقيق ءملة من المنافع منها المساهمة في الءنمية الاقاءءية للمنطقة والءفاظ على البيءة ونشر القيم الإءسانية.

4- أنماط المسؤؤللة الاءءماعية

ءور الباءء Carroll ضمن بءوءه الرائءة في مءال المسؤؤللة الاءءماعية للمؤسساء ما أطلق عليه "هرم المسؤؤللة الاءءماعية"، والءي يملك أربع مسءويات مءءاملة ومءرابطة لهذه المسؤؤللة وهذه المسءويات يجب أن ءضطلع بها إءارة المؤسسه كي ءسءطيع الءءور والبءاء وءءقيق الأهداف المءءلفة.

ويوضء الشءل رقم (01) المءضامين الرئسية لأبعاء المسؤؤللة الاءءماعية، والءي ءكون قاعءءها الرئسية هي ءءقيق البعد الاقاءءيا في مسار عملها لكي ءسءمر في البيءة الءنافسية الءي ءعمل بها، وأن ءلءزم بالقوانين النافءة وليكون مسار عملها منءلق من الفلسفة الأخلاقية الءي ءءوافق مع قيم وسلوك المءءمع، لءءسد بءلك البعد الآخر وهو البعد الإءساني.

الشءل رقم (01) أبعاء المسؤؤللة الاءءماعية



Source: Archie Carroll, A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Social Performance, the Academy of Management Review, 1979, p:499.

ءيء يءضء من الشءل بأن البعءين الاقاءءيا والقانوني هما الجانب الرئسي في أعمال المؤسسه ومنء فترة ليست بالقصيرة، وبالءالي فهما يملكان القاعدة المادية لبناء الهيكل الهرمي للمسؤؤللة الاءءماعية. بينما يملكان البعءين الأخلاقي والإءساني قمة الهرم وهما الأكثر ءءاءة ومعاصرة في ءعامل وءوجه المؤسساء في علاءءها وءفاعلهما في المءءمع.

ثانيا- المقاولاتية المسؤولة اجتماعيا

1- مفهومها

تعرف المقاولاتية المسؤولة اجتماعيا على أنها "قيام المقاول بإنشاء شركة قادرة على اتخاذ الحكم الذاتي تدريجيا" والذي يرتبط بقوة المقاول والتزامه الشخصي والقوي لإدارة المشروع الناشئ¹⁰. وتعرف أيضا على أنها " عملية تتألف من: الاستخدام المبتكر ، مزيج من الموارد، واستغلال للفرص، التي تهدف إلى التغيير الاجتماعي لصالح احتياجات الإنسان الأساسية بطريقة مستدامة"¹¹.

أما بالنسبة ل Martin and Osberg فإن المقاولاتية المسؤولة تتضمن ثلاثة عناصر

كما يلي:¹²

- تحديد معالم التوازن القائم وهو عادة يكون توازن مستقر لكنه غير عادل؛
 - تحديد مجموعة من الفرص لتعزيز قيم اجتماعية في سبيل تغيير هذا التوازن القائم؛
 - تأسيس توازن جديد يقوم على أساس القيم الاجتماعية، وتأخذ بعين الاعتبار الجوانب الثلاثة للتنمية المستدامة، (الجانب الاقتصادي، الاجتماعي، والبيئي).
- أما أهم الأسباب التي تجعل الأفراد يهتمون بهذا النوع من المقاولاتية، فقد أوجزها François Brouard فيما يلي¹³:

- مشكل التمويل الذي تعاني منه معظم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أين يعد من الضروري إيجاد مصادر تمويل جديدة لمواجهة مشكل انخفاض التمويل، إذ أن المستثمرين والبنوك يرفضون الاستثمار في المشاريع الصغيرة والمتوسطة كونها ذات مخاطرة عالية، وعليه تسعى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إلى تحقيق استقلالية مالية.
- التغيرات المستمرة في تركيبة المجتمعات، حيث تؤدي التغيرات الديموغرافية إلى ظهور تحديات جديدة تواجه المؤسسات، خاصة حين يتعلق الأمر بظهور حاجيات جديدة في المجتمع والتي على المؤسسات السعي نحو تحقيقها وتلبيتها.
- الدعوات المستمرة إلى تحلي المؤسسات بمسؤولية أكبر والأخذ بعين الاعتبار تطلعات المجتمع.

2- مميزات التسيير للمقاولاتية

تحتل المقاولاتية مكانة إستراتيجية في عملية التنمية، إذ تكون جزءا مهما من النسيج الاقتصادي، وتؤمن قسطا وفيرا من فرص العمل، كما تشارك في إنتاج القيمة المضافة، فالمقاولاتية عبارة عن السريورة التي تبدأ بفكرة وتنتهي بعرض منتج جديد ذو قيمة في السوق، وبين الاثنين الجمع والتنسيق بين مختلف الموارد المتوفرة وخوض كافة المخاطر المترتبة عن هذه العملية.

تبحث المقاولات الصغيرة والمتوسطة عن فرص السماح بتبني اتجاه استراتيجي أبسط من ذلك الذي تنتهجه المؤسسات الكبيرة لأن القدرات الإستراتيجية لهذه المؤسسات ناقصة ومحدودة، بسبب محدودية الموارد وخضوع المقاولات للاعتبارات الذاتية للمقاول¹⁴.

ولهذا فإن للمقاوله خصوصية في التسيير تختلف عن المؤسسات الكبيرة والتي يمكن أن يذكر منها ما يلي¹⁵:

- تمثيل المقاولات الصغيرة والمتوسطة من طرف المالك (المقاول)، والذي له السلطة الكاملة في اتخاذ القرارات؛
 - اعتماد المقاولات الصغيرة والمتوسطة على خبرة المقاول؛
 - سعي المقاولات إلى البحث عن فرص السماح بتبني سلوك استراتيجي أكثر بساطة من الذي تنتهجه المؤسسات الكبيرة، لأن قدراتها محدودة؛
 - سهولة التأسيس والتسيير، وذلك يتعلق ببساطة الهيكل التنظيمي للمقاولات والمحدودية النسبية لدرجة المخاطرة، تسمح لصاحبها تولى عملية الإدارة مستغنيا عن الموارد البشرية وعن الأموال الكبيرة بالنظر إلى كون عملية التسيير تكون بيد المالك فإنه يكون من السهل عليه قيادتها والتحكم في العملية الإنتاجية بما يضمن تقليص التكاليف المترتبة بالوظائف المختلفة، منها فرض أجور منخفضة نسبيا على العمال؛
 - حاجة المقاولات المستمرة للمعلومات اللازمة عن السوق والعملاء، للتغيرات الحاصلة في المحيط الذي تنشط فيه هذه المؤسسات، لأن نظام المعلومات بها يجب أن يكون بسيط ومرنا وواضحا بحيث يمكن من معالجة وإيصال المعلومات من وإلى مراكز القرار بسرعة.
- إن هذه الخصوصيات تمكن المقاولات من استغلال الفرص المحيطة بها ودمج الموارد المادية والبشرية المتاحة من أجل تطويرها والمحافظة على بقاءها ونموها.

3- مسؤولية المقاولات تجاه البيئة والمجتمع

"سلامة البيئة" بات هذا الشعار يحكم على أداء جميع المشروعات في العالم فقد أضاف الزبائن عنصر آخر إلى قائمة مشترياتهم ألا وهو سلامة البيئة، وبات الكل معني بهذه السلامة والإصرار على إنتاج السلع التي لا تلوث البيئة وتبقيها نظيفة، وكذلك ضرورة وضع الانشغالات البيئية ضمن سياسات التنمية وعلى استخدام الوارد الطبيعية بأسلوب يضمن بقاءها واستمرارها للأجيال القادمة كذلك حث المنشآت الصناعية على إعطاء أهمية خاصة للاعتبارات البيئية أثناء إدارة الأنشطة الإنتاجية، ولقد قامت المنظمة العالمية للتقييس عام 1996 بإصدار سلسلة المواصفات الدولية الخاصة بالبيئة ISO14000، حيث أصبح التسجيل فيها متطلبا أساسيا في العديد من الأسواق العالمية. مما يجعل المؤسسات المسجلة تتمتع بأفضلية تنافسية تزيد من فرصها السوقية¹⁶.

كمجتمع تعاوني تعيش فيه المشروعات كافة، فإنه تقع على المقاوله كنظام ينشط داخل هذا المجتمع مسؤوليات والتزامات مختلفة، بالإضافة إلى كونها توفر وظائف للأفراد وتولد الثروة، إلا أنه يتوجب عليها تقديم ما يمكن تقديمه لهذا المجتمع من خلال ما تحدثه من تطورات وإضافات، فمثلا عليها أن تسهم في مجال الخدمات الاجتماعية وطوعية وتخصيص جزء من أرباحها للجهات الخيرية ولدعم النشاطات الاجتماعية، والقيام بدراسات وبحوث لتطوير الأنشطة المختلفة التي لها علاقة بالمشروع والمشاركة في بناء الثقافة الاستهلاكية والاجتماعية الحضارية.

4- مساهمة المقاولات في التنمية المستدامة

تساهم المقاولات في النمو الاقتصادي، وفي التلاحم الاجتماعي وخلق فرص الشغل وفي التنمية المحلية كما تتسم هذه المقاولات بسرعة اتخاذ القرار ورد الفعل بفضل صغر حجمها مما يزيد من إمكانيات نموها فهي تزود كبار المؤسسات بالسلع والخدمات التي تحتاجها هذه الأخيرة، مما يمكنها من أن تصبح رافعة مهمة لتشجيع المبادلات وغزو أسواق جديدة.

كما تساهم هذه المقاولات في تحقيق الاندماج الاجتماعي والاقتصادي إذ تتيح للعديد من الشباب الاندماج، كما تمكن من تشجيع روح المبادرة لدى أشخاص لم يسبق لهم أن استفادوا من فرص لتحقيق الاستقلال الاقتصادي. وهكذا تظهر العديد من التجارب أن المقاولات تمثل أداة مهمة لتشجيع روح المبادرة النسائية وإدماج الشباب في الحياة النشطة وتمكين الأشخاص المعاقين من تحقيق ذاتهم¹⁷، وهكذا تعتبر فاعلا مهما لتحقيق التنمية، والمساهمة في استدامتها. لكن الصعوبات التقليدية التي تواجهها (ضعف توفر التمويل، وصعوبة الاستفادة من التكنولوجيات، والقدرات التديرية المحدودة، إلخ) تصبح أكثر تفاقما في محيط يزداد تنافسية يوما بعد يوم، وبدون إجراءات مرافقة، يمكن أن تتطور هذه الهشاشة إلى كارثة على مستوى التشغيل والدخل وقد تصيب قطاعا أو منطقة برمتها، في حالة حدوث تحولات اقتصادية مهمة.

5- الإدارة المستدامة للمقاولات

إن "الإدارة المستدامة" للمقاولات كمفهوم جديد يتم طرحه، هو منهج إداري يهدف إلى تحقيق التنمية المستدامة بأبعادها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، يمكن استخدامه كمدخل بديل لتحقيق التميز التنافسي باعتبار أن تحقيق النمو الاقتصادي المصحوب بتأمين استدامة الموارد الطبيعية والاقتصادية والبشرية، وكذا جعل الأفراد القيمة الاقتصادية الأولى سوف يشكل مجالا للتنافس بين المقاولات بحيث أن تبني هذا المدخل سيساعد على تحقيق ميزات تنافسية يمكن أن تصل من خلالها إلى التميز.

والإدارة المستدامة تعني إدارة النشاطات والسياسات العامة ضمن إطار شامل تتحدد فيه فلسفة تجاه قضايا المجتمع والبيئة، حيث تتفاعل هذه العناصر من أجل تحقيق النمو المستدام.

ثالثا- آليات تطوير المسؤولية الاجتماعية للمقاولات

تحتاج المقاولات من أجل تبني استراتيجيات تنمية مستدامة ومسؤولة إلى ما يلي¹⁸:

1- مقاولين ذوي رؤية

حيث أن الاستراتيجيات تبني على التوقعات التي يراها المقاول ومدى قناعاته بضرورة ممارسة مسؤوليته الاجتماعية، والتي يجب أن تنقل لكل العاملين، وهذا لبناء طاقة جديدة تتمثل في إطار رسالة المقاول، فكخطوة أولى المقاول الناجح هو القادر على تحقيق انتماء العمال وكل الأطراف ذات المصلحة لاحتواء استراتيجيات التنمية المستدامة وبالأخص خلق الفهم الجديد للموارد والوقت.

2- تشجيع روح المبادرة والابتكار وتحسين محيط الأعمال

تعتبر روح المبادرة والابتكار عنصرا حاسما وأساسيا لتطوير وتنمية المقاول، حيث تمثل أداة فعالة لخلق فرص العمل، وللرفع من الإنتاجية والتنافسية، ويفترض تشجيع روح المبادرة وجود إرادة اقتصادية وسياسية تركز إلى محيط مناسب للأعمال، ويمثل، وفي هذا السياق، الحفاظ على التوازنات الماكرو اقتصادية وتشجيع الحوكمة لدى كل مؤسسات الدولة عناصر ضرورية لتشجيع المبادرة الخاصة.

3- الموارد البشرية، والتدريب، وتعزيز القدرات

تحتاج المقاولات لتحسين كفاءتها التدييرية، وقدراتها على جمع المعلومات وقاعدتها التكنولوجية، وينبغي أن تستجيب تنمية الموارد البشرية، في كل مراحلها، لهذه الحاجات حتى تتمكن المقاولات من الاستجابة لمتطلبات التنافسية والمعرفة في عالم اليوم، ويتعلق الأمر بشكل خاص بما يلي:

- التدريب الأساسي، على المستويات المدرسية، والثانوية والعليا؛
- تديير الموارد البشرية بشكل مستمر وتعزيز القدرات في المجالات المتصلة بحياة المقاول (الكفاءات الفنية، والتدييرية، والتسويقية، وكذا في مجال الاتصال، ...)
- نشر كل المعلومات التي تحتاجها المقاولات بطريقة منتظمة وسريعة، قصد تتبع تطورات الأسواق.

4- التجديد والوصول إلى التكنولوجيات

ينبغي على المقاولات بأن تحقق مستويات جديدة من النمو حتى تتمكن من رفع تحديات التشغيل والزيادة في المداخيل. ولتحقيق ذلك، ينبغي بذل جهود بشكل أكثر استمرارا في مجال البحث والتنمية والتجديد، ويبقى عدد البراءات المودعة من طرف المقاولات في المنطقة في مستوى ضعيف، مما يبرز العجز في التجديد ولتقليص هذا العجز، لا بد من مجالين للتدخل:

- تشجيع البحث والتنمية من خلال وضع موارد ضرورية رهن إشارة مراكز البحث، من خلال تشجيع الشراكات بين مراكز البحث والقطاع الخاص؛
- إعداد أدوات ضرورية لحماية أعمال الباحثين.

5- حوكمة المقاولات

تمثل الحوكمة اليوم مكونا ضروريا لتأهيل المؤسسات، حيث أصبحت الحوكمة مطلبا للاستفادة من العديد من المزايا منها الحصول على مصادر التمويل، إضافة لذلك، تمثل قواعد الحوكمة الجيدة جزءا لا يتجزأ من اعتماد الممارسات التسييرية ذات الأداء الجيد والتي تضمن استمرارية المقاول.

- وتتمثل المجالات التي يمكن أن تحدد فيها سمات الحوكمة والتي تتطلب عناية خاصة، فيما يلي:
- الشفافية: من الأهمية بالمكان تحديد الحدود بين الحاجة المشروعة لحماية المعلومات كطرق التصنيع من جهة، وضرورة تقديم معطيات حول حسابات المقاولات للشركاء الماليين والشركاء التابعين للدولة؛

- المعايير والمواصفات: إن احترام النظافة الصحية والبيئة وسلامة المستهلكين تستوجب اليوم تطبيق قواعد تنتشر بشكل متزايد عبر العالم، إذ ينبغي على المقاتلة احترام هذه القواعد حتى تتمكن من الوصول إلى الأسواق؛
- العلامات المميزة: تتجاوز العلامات المميزة احترام القوانين الوطنية أو الدولية فقط بل تمكن المقاتلة التي تنجح في الحصول على العلامة المميزة من أن تظهر على أنها تزعم القطاع؛
- العمل الكريم: يمكن تحسين ظروف العمل داخل المقاتلة من الزيادة في الإنتاجية وتفادي الحوادث المختلفة ولقد أصبحت فكرة العمل الكريم اليوم ذات أولوية للعديد من الحكومات والمنظمات الدولية.

6- الحوار الاجتماعي والمسؤولية الاجتماعية

إن مسار المسؤولية الاجتماعية للمقاتلات متوقف على مدى اهتمام المنظمات النقابية وهيئات المجتمع المدني بالسياسة الاجتماعية والبيئية داخل الدولة، ذلك أن المقاتلة وحدها لا يمكن لها أن تقوم بكل شيء في المجال الاجتماعي ولا في المجال البيئي، بل لابد من شركاء محاورين أو مفاوضين يرصدون مواقع تدهور البيئة وعوامل ذلك ومظاهر واختلالات التوازن الاجتماعي في ميدان العلاقات المهنية.

فالحوار الاجتماعي هو وسيلة الإنسان للتواصل والتفاهم والاتفاق، وهو في ميدان العلاقات المهنية جوهر الديمقراطية الاجتماعية وأدائها، إذ يجسد سعي الأطراف الثلاثة من حكومة ومنظمات نقابية ومنظمات أرباب العمل من أجل الوصول إلى اتفاق يتجاوز تلك الخلافات والتناقضات الظاهرة، بهدف تأمين السلم الاجتماعي، ومن ثم فقد أصبح من الضروري التفكير في مقاربة قانونية ومؤسسية ووفق مقاربات متجددة في مجال الشغل والعلاقات المهنية تعطي للحوار الاجتماعي دوره في أن يشكل عنصرا أساسيا في بلورة هذه المقاربات في اتجاه تحقيق الأمن والسلم الاجتماعيين للمقاتلة ومحيطها.

7- المقاربة الإدارية والتنظيمية للمقاتلة

باعتبار المسؤولية الاجتماعية ذات طبيعة تطوعية، لذلك فالالتزام بمقتضياتها مبني على إرادة إدارة المقاتلات، والتي تعتبر المحرك الأساسي لنشاط المؤسسة والمتحكم في زمام التسيير والتدبير. فنجاح نشاط المقاتلة يرجع في الجزء الأكبر منه إلى الفرد الذي يعمل داخل هذه المؤسسة، ومن ثم فمن اللازم على الإدارة أن تسعى دائما لتحقيق متطلبات العلاقات الإنسانية بين جميع الأفراد العاملين فيها طبقا لأحدث الأسس العلمية للعلوم الإنسانية والاجتماعية والإدارية، والمؤسسة الناجحة هي التي تعتمد على تنظيم فني سليم يشمل إعداد الوسائل المادية للإنتاج وتنظيم اجتماعي إنساني جيد يوفر بيئة عمل سليمة كما يجب على الإدارة أيضا ألا تقصر عنايتها على أحوال العمل المادية، وإنما أن تأخذ بعين الاعتبار الروح المعنوية للعاملين.

8- دعم الدولة ومؤسسات القطاع الحكومي

على الدولة ومؤسسات القطاع الحكومي تقديم الدعم لجهود المقاولين الرامية للمساهمة في إرساء التنمية المستدامة وتقديم كل التسهيلات لذلك، والعمل على تطوير آليات تحفيزهم (كإنشاء برامج لتأهيل الكوادر الخاصة، وتنمية مهارات المقاولين، وتخصيص جائزة للمسؤولية الاجتماعية...) ¹⁹. يستلزم تحقيق هذه النتائج ضرورة توفير تدير مقاولاتي يشمل دراسة عوامل الاختلاف، وتحديد مفاتيح المنافسة الملائمة والمخاطر التي تهدد المقاول، بالإضافة إلى وضع إستراتيجية للتنمية تعتمد على رؤية واضحة للأغراض المزمع تحقيقها، لمواكبة التحديث ومجاراة عولمة السوق، وهذا هو الهدف الذي من أجله وضعت المسؤولية الاجتماعية.

النتائج والتوصيات

في ضوء ما عرضه البحث، يمكن وصف خلاصته من خلال الاستنتاجات الآتية:

- هناك لبس في مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات مما يعكس الارتباك في الممارسات بالرغم من الاهتمام المتزايد من طرف العديد من المؤسسات؛
 - ساعد تحرير الاقتصاد العالمي في العقود الأخيرة على ظهور مقاولات صناعية وخدمانية وفلاحية، أدى تطورها إلى الرفع من الأدوار التي تؤديها وفي الوقت نفسه جعلها أمام تحديات جديدة في المجال الاقتصادي والاجتماعي والبيئي؛
 - تزايد الوعي بأهمية استدامة نماذج النمو الحالية وباحترام الحقوق الأساسية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.
- وهذا الصدد يقترح البحث التوصيات التالية:
- ضرورة أن يكون لدى المقاول رؤية ورسالة واضحتين عن دورها الاجتماعي والذي ينعكس عمليا في شكل برامج تنمية مستدامة؛
 - أن يصبح نشاط المسؤولية الاجتماعية نشاطا رئيسيا من أنشطة المقاول مثلته مثل الإنتاج والتسويق وغيره من الأنشطة الرئيسية؛
 - التعاون مع مؤسسات للبحث والتكوين في مجال المسؤولية الاجتماعية للمقاولات، وهي مؤسسات تستحق الدعم والتشجيع؛
 - إقامة منتديات وملتقيات تضم أطرافا معنية متعددة في موضوع المسؤولية الاجتماعية للمقاولات، للحوار والتفكير حول فرص وكيفيات إدراج المسؤولية الاجتماعية بكل أبعادها وكذا طرق وأساليب قياسها؛
 - يجب أن لا تنحصر المسؤولية الاجتماعية للمقاول في العطاءات العشوائية غير المنظمة، بل تتعداه إلى المساهمات البناءة في رقي المجتمع وتطوره وفق ما تمتلكه المقاول من إمكانيات؛
 - يجب على المقاول أن يتبنى فكرة المسؤولية الاجتماعية، وأن تكون ضمن أولوياته، ولأن يسعى لنشرها كثقافة تنظيمية في المقاول.

¹ **La responsabilité sociétale des entreprises (RSE),**

https://fr.wikipedia.org/wiki/Responsabilité_sociale_des_entreprises

² Alexander Dahlsrud, **How Corporate Social Responsibility is Defined: an Analysis of 37 Definitions**, www.interscience.wiley.com

³ Michel Capron, Françoise Quairel- Lanoizelée, **la responsabilité d'entreprise**, éditions la découverte, Paris, France, 2007, P: 23.

⁴ Ivana Rodié , **Responsabilité sociale des entreprises le développement d'un cadre européen** , Mémoire présenté pour l'obtention du Diplôme d'études approfondies en études européennes , Institut Européen de L'Université de Genève , 2007 , P:13.

⁵ Nabila Attyani, **Challenges and opportunities facing CSR. Local, Regional, and International**, Paper submitted to the International conference on Social Responsibility in the Gulf Cooperation Council (GCC) between competitiveness and innovation, Abu Dhabi, United Arab Emirates, 15-16/04/2013, p : 06

⁶ Peter F. Drucker, **Converting Social Problems into Business Opportunities: The New Meaning of Corporate Social Responsibility**, California Management Review, Vol. 26 No. 2, 1984, pp : 53-63.

⁷ Archie B. Carroll and Kareem M. Shabana, **The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts, Research and Practice**, International Journal of Management Reviews (2010), p :90 British Academy of Management.

⁸ David Crowther & Esther Ortiz Martinez, **Corporate social responsibility: history and principles** , Social Responsibility World; Penang; Ansted University Press, 2004, pp : 102-107 .

⁹ Sanie Doda, **The Importance of Corporate Social Responsibility, Journal of Sociological Research**, Vol. 6, No. 1, 2015, pp : 87-90.

¹⁰ Juliette Brossard, **Le défi de l'entrepreneuriat social : comment construire un business model à la fois pérenne et créateur de valeur sociale ?**, Mémoire de fin d'études, Rouen Business School, 2010, p : 10.

¹¹ MAIR. J and MARTÍ. I, Social entrepreneurship: what are we talking about? A framework for future research, Working Paper, IESE Business School – University of Navarra, 2004, Spain, p : 06.

¹² Amina Omrane & Alain Fayolle, L'entrepreneuriat social et le développement durable : quels modèles d'affaires dans le champ social ?, XIXème Conférence de l'association internationale de management stratégique, 1 - 4 juin, Luxembourg, 2010, p : 08.

¹³ François Brouard, L'entrepreneuriat social, mieux connaître le concept, 23e Colloque annuel du Conseil canadien des PME et de l'entrepreneuriat, Trois-Rivières, 2006, pp : 3-4.

¹⁴ Gaël GUEGUEN , Environnement et management stratégique des PME le cas du sectem interne, Thèse doctorat sciences de gestion, Université Montpellier I, Décembre 2001, p: 93.

¹⁵ Claude ETRILLARD , stratégie et PME(peut-on parler de « stratégies entrepreneuriales »?), XIIIème conférence de l'AIMS, Normandie vallée de seime 2,3 et 4 juin 2004, pp : 05-06

¹⁶ عبد الصمد نجوى وطلال محمد مفضي، الإدارة البيئية للمنشآت الصناعية كمدخل حديث للتميز التنافسي، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، يومي 08-09 مارس 2005، ص: 135.

¹⁷ سلامي منيرة، قريشي يوسف، التوجه المقاولاتي للمرأة في الجزائر، مجلة الباحث، 2010، ص: 62.

¹⁸ اللجنة الاقتصادية لأفريقيا، المقاولات الصغرى والمتوسطة عنصر فاعل لتحقيق التنمية المستدامة، الاجتماع الثالث والعشرون للجنة الخبراء الحكومية الدولية، المغرب، 2008، ص: 12,05.

¹⁹ بودي عبد القادر، بن سفيان زهرة، المسؤولية الاجتماعية للمقاول ومؤسساته الخاصة في تحقيق التنمية المستدامة، iefpedia.com، تاريخ الاطلاع: 2017.01.12.