

## اعتماد مواصفة ISO 26000 للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية

## - حالة شركة Condor -

## Adoption of the ISO 26000 standard for social responsibility in Algerian institutions -Condor's case-

\* مسعودي زكرياء<sup>1</sup>، بن علي آمال<sup>2</sup><sup>1</sup> جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي (الجزائر)، [messaoudi-zakaria@univ-eloued.dz](mailto:messaoudi-zakaria@univ-eloued.dz)<sup>2</sup> جامعة أحمد زبانه غليزان (الجزائر)، [amel.benali@univ-relizane.dz](mailto:amel.benali@univ-relizane.dz)

تاريخ الاستلام: 2022/07/28

تاريخ القبول: 2022/11/05

تاريخ النشر: 2022/12/31

## ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المواصفة القياسية الدولية *ISO 26000* للمسؤولية الاجتماعية وبنودها، إضافة إلى إبراز مساعي الجزائر نحو تشجيع مؤسساتها على تبني مواصفة الإيزو 26000 فكان مشروع (*MENA*/مشروع *ISO26000*) السبيل الوحيد الذي مهد لمجموعة من المؤسسات الجزائرية الخاصة ذلك من بينها شركة *Condor* الكترونيكس محل الدراسة. توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها وجود مستوى تبني عال لأغلب أبعاد المسؤولية الاجتماعية من قبل شركة *Condor* والذي اتضح خلال عملية توطين المشروع والذي سادته تحكم في الممارسات الاقتصادية بإخضاعها لممارسات اجتماعية قادرة على خلق قيم اقتصادية واجتماعية وبيئية ما أهلها لنيل شهادة *ISO 26000* للمسؤولية الاجتماعية سنة 2013.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، مواصفة *ISO 26000*، المؤسسات الجزائرية، شركة *Condor*.

تصنيف JEL: M14، M21.

## Abstract:

This study aims to identify the international standard ISO 26000 for social responsibility and its provisions, in addition to highlighting Algeria's efforts towards encouraging its institutions to adopt the ISO 26000 standard. Electronics under study.

The study reached a number of results, the most important of which is the presence of a high level of adoption of most dimensions of social responsibility by Condor company, which was evident during the process of localizing the project, which dominated the economic practices by subjecting them to social practices capable of creating economic, social and environmental values, which qualified them to obtain the ISO 26000 certificate for social responsibility in the year 2013.

**Key words:** Social responsibility, ISO 26000, Algerian institutions, Condor company.

**Classification JEL:** M14, M21.

\* المؤلف المرسل.

مقدمة:

نظرا للأهمية التي صار يحظى بها موضوع المسؤولية الاجتماعية نتيجة التطورات التكنولوجية والعلمية التي شهدتها بيئة الأعمال الجديدة والتي تميزت كلها بوعي المستهلك وقدرته على التمييز بين المنظمات وتفضيل بعضها عن الآخر لاعتبارات أخلاقية واجتماعية والضغوطات الحكومية، والشعبية وكذا ضغوطات من منظمات المجتمع المدني للتعويض عن الأضرار التي تسببت فيها هذه المنظمات من انتشار الفساد المالي، والتصرفات والأعمال اللاأخلاقية، والفساد البيئي وغيرها من فضائح الفساد، بحيث أصبح الاهتمام به والتركيز عليه ضرورة ملحة في المؤسسات على اختلاف أنواعها وأحجامها، فبغية وضع المبادرات الاجتماعية في إطار رسمي وتقنين أوجه وأبعاد المسؤولية الاجتماعية وضعت عدة منظمات دولية مبادرات في هذا المجال منها المنظمة الدولية للتقييس التي أصدرت مواصفة الإيزو 26000، فالجزائر كغيرها من الدول عملت على الاهتمام بهذا الموضوع الذي يدعم التوجه المستقبلي للمؤسسات في ممارسة دورها الاجتماعي وفق استراتيجيات مجتمعية واضحة الأهداف و الغايات تراعي تحقيق تطلعات أصحاب المصالح بالتالي رعاية مصالحها وضمان استدامتها. فكان مشروع (MENA/مشروع ISO26000) السبيل الوحيد الذي مهد للمؤسسة الجزائرية الخاصة للخوض في مجال المسؤولية الاجتماعية، الذي استفادت منه مجموعة من المؤسسات الجزائرية من بينها شركة Condor الكترونيكس محل الدراسة.

فعلى ضوء ما سبق قمنا بطرح الإشكالية التالية:

**كيف تمت استفادة شركة Condor من مشروع تنفيذ مواصفة ISO26000 في إطار إندماج الجزائر في برنامج (ISO26000/MENA)؟**

**أهداف البحث:** تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المواصفة القياسية الدولية ISO 26000 للمسؤولية الاجتماعية وبندوها، إضافة إلى إبراز مساعي الجزائر نحو تشجيع مؤسساتها على تبني مواصفة الإيزو 26000 فكان مشروع (MENA/مشروع ISO26000) السبيل الوحيد الذي مهد لمجموعة من المؤسسات الجزائرية الخاصة بذلك من بينها شركة Condor الكترونيكس محل الدراسة.

**منهج البحث:** تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، لعرض المفاهيم المتعلقة بمتغيرات الدراسة، إضافة إلى تحليل الجداول والأشكال الواردة في دراسة حالة الشركة محل الدراسة.

**المحور الأول: التعريف بالمواصفة القياسية الدولية ISO 26000 للمسؤولية الاجتماعية.**

**1- تعريف منظمة المقاييس العالمية ISO للمسؤولية الاجتماعية:**

منظمة ISO (المنظمة الدولية للتقييس) هي اتحاد عالمي لهيئات التقييس الوطنية (الدول الأعضاء بالأيزو)، بصفة عامة فإن إعداد المواصفات القياسية الدولية يتم من خلال اللجان الفنية التابعة لمنظمة الأيزو، فقد عرفت المسؤولية الاجتماعية على أنها "مسؤولية المنظمة عن الآثار المترتبة لقراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة عبر الشفافية والسلوك الأخلاقي المتناسق مع التنمية المستدامة ورفاه المجتمع فضلا عن الأخذ بعين الاعتبار توقعات المساهمين (ISO26000) (محمد زرقون وجميلة العمري، 2013، صفحة 88).

**2- تقديم المواصفة القياسية الدولية ISO 26000:**

تم إعداد مشروع مواصفة الأيزو 26000 من قبل مجموعة العمل الدولية التابعة للمكتب الفني الإداري التابع لمنظمة الأيزو والمعنية بالمسؤولية الاجتماعية حيث تم الاستفادة من توجهات أطراف معنية متعددة أثناء إعداد هذه المواصفة الدولية بإشراك خبراء من أكثر من

90 دولة و40 منظمة دولية أو إقليمية واسعة الانتشار معنية بجوانب مختلفة للمسؤولية الاجتماعية. هؤلاء الخبراء يمثلون 6 مجموعات لأطراف معنية مختلفة وهم: مستهلكين، حكومة، صناعة، عمال، منظمات غير حكومية، هيئات خدمية ودعمية وبحثية وغيرها. علاوة على ذلك تم وضع اشتراط معين لتحقيق توازن بين الدول النامية والدول المتقدمة وكذلك توازن بين الجنسين عند تقسيم المجموعات. وعلى الرغم من الجهود المبذولة لضمان مشاركة واسعة ونموذجية لكافة مجموعات الأطراف المعنية إلا أن إحداث توازن عادل وكامل للأطراف المعنية واجهته صعوبات عديدة أحالت تحقيقه ومنها إتاحة الموارد وعائق اللغة (دليل ارشادي حول المسؤولية المجتمعية (منشور)، 2010، صفحة 5).

**3-أهداف المواصفة القياسية ISO 26000 في المؤسسات:** تحدف هذه المواصفة الدولية ISO 26000 للمسؤولية الاجتماعية إلى ما يلي (إلهام يجايوي وليلى بوحديد، 2019، الصفحات 96-97):

#### أ-على مستوى أداء المؤسسات اتجاه المجتمع:

- احترام الاختلافات الثقافية الاجتماعية والبيئية والقانونية وظروف التنمية الاقتصادية.
- توفير التوجيهات العملية التي تجعل من المسؤولية الاجتماعية قابلة للتطبيق والممارسة العملية، تعزيز مصداقية التقارير المعدة من أجل عرض تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية.
- التوافق مع الاتفاقات والمبادرات الدولية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.
- نشر الوعي والتحسيس بأهمية المسؤولية الاجتماعية ومكاسبها للمؤسسات.
- العمل المشترك دوليا في حقل المسؤولية الاجتماعية وتوحيد ممارساتها ليسهل تقييمها بشكل متماثل في الدول المختلفة.

#### ب-على مستوى الأداء البيئي والدور التنموي:

- جعل من الممارسات العملية للمسؤولية الاجتماعية أداة لتحقيق التنمية المستدامة، والحفاظ على الإنسان والبيئة، والاعتماد على قوانين المؤسسة لذلك مثل: حقوق الإنسان وقوانين حماية البيئة.
- اعتبار كل قضايا التنمية كمكون أصيل لمواصفة المسؤولية الاجتماعية.
- نشر مفاهيم وممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال دمجها في البرامج التنموية والتعليمية والتثقيفية والبحث العلمي في الجامعات.

#### ج-على مستوى علاقة المؤسسات بأصحاب المصلحة:

- تحسين العلاقة بين المؤسسة وباقي أصحاب المصلحة المتعاونين معها.
- الالتزام بحقوق كل من العاملين والمستهلكين والموردين، وتحسينها بشكل مستمر.
- عدم إهمال حق المجتمع في استفادته من مزايا تمنحها المؤسسة مثل عدالة التوظيف، ومنح المساعدات والهبات لمنظمات المجتمع المدني، والمساهمة في تحقيق التنمية بأنواعها.
- تحمل آثار النشاطات الصناعية على البيئة مثل التلوث.

#### 4- أهم الإرشادات والتوجيهات التي تقدمها المواصفة القياسية ISO 26000 للمؤسسات:

تقوم هذه المواصفة الدولية بتزويد (امداد) المؤسسات بالإرشاد فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية ويمكن استخدامها كجزء من أنشطة السياسة العامة ومع ذلك في إطار إتفاقية مراكش الخاصة بإنشاء منظمة التجارة العالمية فإنه لا يقصد أن يتم تفسيرها ك "مواصفة دولية" أو "توصية" علاوة على ذلك لا يقصد من هذه المواصفة أن تضع أساسا للإجراءات القانونية والشكاوي أو أية مطالب أخرى لإجراءات دولية أو محلية أو غيرها. لا تهدف هذه المواصفة إلى منع عملية إعداد مواصفات قومية تكون أكثر تحديدا أو من نوع مختلف، بحيث تقدم دليلا إرشاديا لكافة أنواع المؤسسات بغض النظر عن حجمها أو موقعها، وذلك فيما يتعلق بما يلي (دليل إرشادي حول المسؤولية الاجتماعية (منشور)، 2010، صفحة 1):

- أ- المفاهيم والمصطلحات والتعاريف المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.
- ب- خلفيات المسؤولية الاجتماعية واتجاهاتها وخصائصها.
- ج- مبادئ المسؤولية الاجتماعية وممارستها.
- د- الموضوعات الجوهرية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.
- هـ- دمج القضايا المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية (قضايا) وتطبيق وتعزيز سلوك المسؤولية الاجتماعية عبر المنشأة ومن خلال سياساتها وممارستها المتعلقة بمجال تأثيرها.
- و- تحديد الأطراف المعنية والعمل على إشراكهم.
- ز- الإبلاغ بالالتزامات والأداء المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية.

#### المحور الثاني: مشروع اعتماد مواصفة ISO 26000 في الجزائر في إطار برنامج MENA.

##### 1- الجهود المبذولة من طرف الجزائر في إطار التشجيع على تبني مواصفة ISO 26000 للمسؤولية الاجتماعية:

اعتمدت الجزائر مجموعة من الإجراءات تشجعا لمنظمتها الاقتصادية على تبني مواصفة ISO 26000 للمسؤولية الاجتماعية كما يلي (مقدم وهيبة، 2014/2013، صفحة 242):

في إطار المبادرة الإقليمية التي أطلق عليها اسم (المسؤولية الاجتماعية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا)، قامت الجزائر بالمصادقة على المواصفة القياسية ISO 26000، ووضعت برنامجا وطنيا للمرافقة في هذا الإطار، حيث تمتد من 2012 إلى 2014، وتشمل هذه المبادرة ثمانية بلدان بما فيها الجزائر، المغرب، تونس، ومصر، الأردن، سوريا، لبنان، العراق، حيث تشرف عليها المنظمة الدولية للتقييس، بالتعاون مع الوكالة السويدية للتنمية الدولية وستستفيد 114 منظمة جزائرية من التكوين والمرافقة في مجال التقييس في إطار هذا البرنامج.

ففي المرحلة الأولى من برنامج المسؤولية الاجتماعية (أ.ر.س. مينا) التي تم الشروع فيها في شهر ماي 2011 واستكملت في ديسمبر، استفاد منها كل من المركز التقني لمواد البناء (بومرداس) ووحدات التصدير الجديدة للجزائر (روبية). وبناء على نفس البرنامج الوطني قام المعهد الوطني للتقييس سنة 2012 باختيار أربع منظمات وطنية للاستفادة من البرنامج الإقليمي للمرافقة لمدة ثلاث سنوات من أجل

مطابقة المقاييس التي تملئها المنظمة الدولية للتقييس (ISO26000). ويتعلق الأمر بكل من فرع تابع (سوناطراك)، مؤسسة (اتصالات الجزائر)، (سيفيتال بجاية) ومجمع (Condor).

إن الهدف من هذا البرنامج التدريبي، هو تمكين المنظمات المستفيدة من الأدوات التي تمكنها من تحسين أدائها في ميدان المسؤولية الاجتماعية، وبعد استكمال هذا البرنامج يمكن للمنظمات المستفيدة أن تحصل على تصديق لحساباتها طبقا لمتطلبات مقياس ISO 26000 وعلاوة على عملية الإشراف على المنظمات فإن المسؤولية الاجتماعية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا تعترم تقدم تكوين خبراء جزائريين لمرافقة المنظمات في تحسين التزاماتها بخصوص مسؤولياتها الاجتماعية.

## 2- المحفزات المشجعة على إهتمام منظمات الأعمال الجزائرية بمفهوم المسؤولية الاجتماعية:

يمكننا رصد أهم الدوافع والمحفزات التي تشجع منظمات الأعمال المحلية على الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية فيما يلي (زايد مراد، 2012، صفحة 7):

- إن حاجة هذه المنظمات إلى توفير مناخ أفضل لممارسة الأعمال، وتحقيق مستوى أفضل من الحوكمة والشفافية والمصارحة الطوعية، واحترام القوانين ساهم في تحفيزها للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية.
- الرغبة في إرساء بعض القيم الهامة لدى العاملين بالمنظمات لتحفيزهم على احترام قيم العمل والتميز، ويشجع ذلك على اجتذاب أفضل للعناصر البشرية والعمالة المؤهلة والمدربة.
- اهتمام هذه المنظمات بجانب رفع مستوى الإنتاجية لمواجهة المنافسة الحادة على المستوى المحلي والدولي.
- ضرورة الالتزام بتطبيق المواصفات العالمية، خاصة عند التصدير للخارج والتأهيل لشروط المشتريات الحكومية.
- الرغبة في تحسين العلاقة بين الشركات ومختلف أصحاب المصالح من مستهلكين وموردين والشركات عابرة القارات من خلال سلاسل التوريد العالمية.
- اتخاذ من برامج المسؤولية الاجتماعية أداة ووسيلة للمراقبة والمتابعة والتقييم داخل المنظمات.
- إن الالتزام بالاتفاقيات الدولية خاصة في ضوء انضمام الجزائر للميثاق العالمي للأمم المتحدة واستجابة لمبادرات البنك الدولي والبرنامج الإنمائي للأمم المتحدة هو الآخر أحد الدوافع التي تشجع المنظمات على الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية.
- في إطار إقامة العلاقات التجارية والاقتصادية مع الاتحاد الأوروبي والوفاء بالالتزامات المترتبة عن ذلك وما ينجم عنه من ضرورة تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية.
- الوفاء بالالتزامات المترتبة على إقامة علاقات تجارية واقتصادية مع الاتحاد الأوروبي وما يترتب على ذلك من ضرورة تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية.

المحور الثالث: استفادة شركة Condor إلكترونيكس من (برنامج MENA / مشروع ISO 26000).

## 1. تقديم نبذة عن شركة Condor:

تعد شركة Condor إحدى الشركات الجزائرية الرائدة في الصناعات الإلكترونية والكهرو منزلية بمنتجات عالية الجودة والتي شهدت تطورا منذ بداية نشاطها، حيث تولي اهتمامات كبيرة بالمجتمع الذي تنشط فيه في إطار التزامها بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح، والذي مكنها من الحصول على مواصفة (ISO 26000) للمسؤولية الاجتماعية في سنة 2012 وهذا ما سنتعرض له فيما يلي ( بيانات ومعلومات مقدمة من قبل شركة Condor، 2016):

شركة كوندور Condor أو باسمها التجاري عنتر للتجارة "Anter Trade"، شركة إقتصادية خاصة كبيرة الحجم تختص بإنتاج وتسويق الأجهزة الإلكترونية و الكهرومنزلية، تنتمي إلى مجموعة بن حمادي Groupe Ben Hamadi شكلها القانوني أصبح في جوان 2002 هو "SPA" مؤسسة خاصة ذات أسهم حيث تنشط وفقا لأحكام القانون التجاري، حيث تحصلت على السجل التجاري في أبريل 2002، وبدأ نشاطها الفعلي في فيفري 2003، يتواجد مقرها الرئيسي بالمنطقة الصناعية ببرج بوعرييج، تتربع على مساحة إجمالية تقدر ب: 80104 م<sup>2</sup> وهي بملكية كاملة للمؤسسة، يبلغ عدد عمالها أكثر من 5668 عامل موزعين على الوحدات والمصالح حسب التخصص.

شركة Condor هي إحدى المؤسسات المكونة لمجموعة بن حمادي التي تحتوي على عدة وحدات هي: مؤسسة Argilor وهي وحدة لإنتاج الأجر- مؤسسة Gerbior وهي وحدة لإنتاج القمح الصلب ومشتقاته- مؤسسة Polyben وهي وحدة لإنتاج الأكياس البلاستيكية- مؤسسة Gemac وهي وحدة لإنتاج البلاط و مواد البناء.

حيث مرت شركة Condor بمراحل حتى وصلت إلى ما هي عليه الآن، حيث شهدت المرحلة الأولى الشراء للبيع، أما المرحلة الثانية شراء المنتج مفككا جزئيا حيث تقوم الشركة بشراء المنتجات مفككة جزئيا، لتقوم بعد ذلك بتركيبها، أما المرحلة الرابعة الإنتاج حيث أنه في هذه المرحلة وبعد الاستفادة من المراحل السابقة، أصبحت شركة Condor تتحكم في تقنيات تركيب الأجهزة، وبعد تحديد المكونات التي يمكن شراؤها محليا، أو إنتاجها ذاتيا، لم يبق لها سوى أن تسجله بعلامة تجارية خاصة بها، وذلك عن طريق شراء التراخيص.

## 2- مشروع تنفيذ مواصفة ISO 26000 في شركة Condor.

تعد شركة Condor إحدى الشركات الجزائرية التي استفادت من مشروع تنفيذ مواصفة ISO26000 للمسؤولية الاجتماعية في إطار المبادرة الإقليمية التي أطلق عليها اسم المسؤولية الاجتماعية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا la RS dans la région MENA، كما سبق التطرق لها في الفصل الثاني والتي استهدفت 8 دول بما فيها الجزائر مدته 4 سنوات، حيث أن المنظمة الدولية للتقييس ISO هي التي أشرفت على هذه المبادرة، أما الوكالة السويدية للتنمية الدولية كانت هي الممولة لهذا المشروع، حيث قدرت مدة تنفيذه في شركة Condor سنة كاملة، وذلك وفقا للأساس الذي بنيت عليه مواصفة ISO 26000 للمسؤولية الاجتماعية كما يلي (مقابلة مع المسؤول عن قسم التسويق، السيد: الواهم عبد الحكيم، 2016):

إن بناء ووضع مواصفة ISO 26000 للمسؤولية الاجتماعية تم بفضل مساهمة أكثر من 90 دولة و 40 منظمة عالمية بالإضافة إلى 400 خبير، وذلك من أجل إنشاء وإعطاء إطار مرجعي يهدف إلى خلق توافق دولي حول معنى واتجاه المسؤولية الاجتماعية وذلك من خلال عنصرين أساسيين هما: 7 سبعة مبادئ أساسية. 7 سبعة أسئلة مركزية.

نشرت هذه المواصفة في نوفمبر 2010 بهدف توفير وتقديم الخطوط التوجيهية للمسؤولية الاجتماعية لأي نوع من المنظمات وليس متطلباتها بمعنى العمل على تنفيذ أفضل الممارسات.

■ المبادئ السبعة الأساسية التي تدخل ضمن بناء مواصفة ISO 26000 للمسؤولية الاجتماعية:

- المساواة.
- الشفافية.
- السلوك الأخلاقي.
- الاعتراف بمصالح أصحاب المصلحة.
- احترام مبدأ المساواة.
- الأخذ بعين الاعتبار المعايير الدولية للسلوك الأخلاقي.
- احترام حقوق الإنسان.

هذه المبادئ تحدد قيم قوية للسلوك لتوجيه الإجراءات وقرارات المنظمة.

كما أن هذه المبادئ تنطبق على جميع مجالات الأعمال DA المحددة في الأسئلة المركزية QC.

■ الأسئلة المركزية QC:

يمكننا توضيحها فيما يلي:

تعتبر الأسئلة المركزية QC هي قلب مواصفة ISO 26000 للمسؤولية الاجتماعية، حيث تتناول المواضيع المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية على أن تؤخذ بعين الاعتبار من قبل المنظمات.

لا بد لهذه الأسئلة المركزية QC أن تعالج قضايا المسؤولية الاجتماعية بشكل منطقي شامل، كلي ومترابط.

الأخذ بعين الاعتبار التأثيرات البيئية والاجتماعية بالنظر إلى النتائج المتعلقة بمجموع الأسئلة المركزية QC.

كل سؤال مركزي QC يعالج موضوع معين:

- وصف عام ومباشر لكل من المنظمة والمسؤولية الاجتماعية.
- تقديم وعرض للمبادئ الخاصة بالسؤال المركزي QC.
- نطاق مجال الأعمال DA المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية.
- كل مجال عمل DA كذلك يعمل على عرض وتقديم شامل للنشاطات والإجراءات الممكنة للمنظمة وتوقعات المجتمع المتعلقة مباشرة بمجال العمل هذا DA.
- الأسئلة المركزية السبعة 7QC المحددة، لها أهمية لدى أي منظمة.

يجدر الإشارة هنا كملاحظة أنه ضمن أي سؤال مركزي QC فإن مجالات الأعمال DA ليس بالضرورة أن تكون ذات علاقة أو صلة بجميع المنظمات.

1- إدماج مواصفة ISO 26000 للمسؤولية الاجتماعية في شركة Condor:

إن تنفيذ مشروع مواصفة ISO 26000 للمسؤولية الاجتماعية في أي منظمة يتم انطلاقاً من الإجابة على الأسئلة التالية (مقابلة مع المسؤول عن قسم التسويق، السيد: الواهم عبد الحكيم، 2016):

- كيف يتم بناء وإعطاء منهج للمسؤولية الاجتماعية؟
- ما هي الطريقة المستخدمة؟
- كيف يتم تحليل وتحديد الأسئلة المركزية QC لمواصفة ISO 26000؟

حيث يمكننا القول أنه كما هو الحال بالنسبة لأي عملية إدارة تغيير، فهنا لدينا مشروع منظمة حقيقي بمراحله ومعامله، فريقه والمسؤوليات المرتبطة به.

## 2- مخطط تنفيذ مشروع ISO26000 للمسؤولية الاجتماعية:

يحتوي مخطط العمل (انظر الملحق رقم (01)) هذا على الأسئلة المركزية QC لمشروع تنفيذ المواصفة لكل مجالات الأعمال DA كما هو موضح في النموذج في الجدول رقم (1) وذلك من أجل الإجابة على الأسئلة التالية:

- ماهي النتائج المتوقعة؟
- ما هي مؤشرات النجاح؟
- ما هي الطريقة، ما هي النتائج، وكيف تم تحقيقها؟ (الطريقة).
- تحديد المعالم، التخطيط، من يفعل ماذا؟، وما تبع ذلك.
- التقييم الذاتي للنجاح والمراجعة.
- استعراض وتحليل النجاح ومراجعة المبادئ التوجيهية.

### الجدول رقم (1): مخطط تنفيذ مشروع ISO26000 للمسؤولية الاجتماعية.

أ المشروع	ب المعالم الرئيسية	ت مسؤول المشروع	ث التدخلات	ج الانتهاء	ح المؤشرات
QS1//DA1	-المبادئ، الرؤية والقيم.	مساعد DG- QHSE/DRH	<u>التدخل:</u> -تنظيم أيام تدريبية وتكوينية حول المواصفة العالمية ISO 26000 للموظفين (ن-1 ون-2).	12/31 2013	عدد الموظفين المكونين / مجموع الموظفين

عدد أصحاب المصلحة المدرجين في المصفوفة/ إجمالي أصحاب المصلحة المحددين	/12/31 2013	مطابقة DA1 و DA2 في فصل واحد. التدخل: -تحديد أصحاب المصلحة من قبل الإدارة. -تنفيذ مصفوفة أصحاب المصلحة للتحقق من الصحة.  -إدراج هذا الاتجاه ضمن عقود الموردين وخلال اختيار الموردين.	مساعد DG- QHSE/ مدير اللوجستيك	-المسؤولية والمساءلة والشفافية.	DA2	QC 1
				-العلاقات مع أصحاب المصلحة.	DA3	
عدد العقود الموجودة ضمن البند/ مجموع العقود	/12/31 2013	التدخل: -إدراج هذا الاتجاه ضمن عقود الموردين وخلال اختيار الموردين.	المسؤولون عن المبيعات	-احترام القوانين وقواعد الأخلاق.	QS1/DA4	
معدل بلوغ الأهداف	/12/31 2013	مطابقة DA5، DA6، DA7 و DA8 في فصل واحد. التدخل: -تحديث سياسة QSE من خلال إدراج الأبعاد المسؤولية	مساعد DG/QHSE	-المنهج الاستراتيجي والأهداف: التخطيط لإدماج ونشر المسؤولية الاجتماعية.	QS1/DA5	
				-نشر المسؤولية	QS1/DA6	

		الاجتماعية.		الإجتماعية.	
		-التعريف بمؤشرات المسؤولية الاجتماعية والإدماج في العمليات		-مراقبة الأداء.	QS1/DA7
		(تحديث جدول نشر الأهداف).		-تحسين أداءات الشركة.	QS1/DA8

Le source : (ELOUAHEM ABDELHAKIM Le responsable de TQM Condor, Le 29/04/2013)

### 3- عملية التشخيص الذاتي:

في إطار الوقوف على القيام بإعداد تقييم أولي لإدماج مواصفة ISO 26000 للمسؤولية الاجتماعية وفقاً للأدوات العالمية الموافقة للأسئلة المركزية QC للمواصفة العالمية ISO 26000 ، تم القيام بتشخيص ذاتي لشركة Condor للإحاطة بوضعيتها ومعرفة مدى قابليتها لتحسيد هذا المشروع (أنظر الملحق رقم 1)، حيث تم ذلك تبعاً لثلاث مستويات وفق أساس معياري (الأداء، الأهمية) كما هو موضح في الجدول رقم (2) الموالي محاولة الإجابة على سؤال هل فعلاً الشركة تقوم بإحترام المبادئ التي تقوم عليها المسؤولية الاجتماعية وهل هي أهل للحصول على هذه المواصفة؟ حيث:

-يوضح المستوى الأول أداء الشركة لمجالات الأعمال DA التي تستوجب المبادرة Initiation والتي تعتبر ذات الأهمية الضعيفة.

-أما المستوى الثاني متعلق بأداء الشركة لمجالات الأعمال DA التي تستوجب الإنجاز Réalisation والتي تعتبر ذات الأهمية المتوسطة.

-أما المستوى الثالث يوضح أداء الشركة لمجالات الأعمال DA التي تستوجب التحسين Amélioration والتي تعتبر ذات الأهمية المرتفعة.

الجدول رقم (2): التقييم الأولي لإدماج مواصفة ISO 26000 وفق أساس معياري (الأداء، الأهمية).

المستوى	الأداء	الأهمية
1	المبادرة <u>Initiation</u> -تتعلق ببساطة بوعي المديرين. -تنفيذ الإجراءات والأعمال التي لم تنجز بعد وكذا إتخاذ القرارات والتحديات التي تتجسد فيها المبادرة.	ضعيفة <u>Importance faible</u> -تتعلق بمجال الأعمال غير متحكم فيه والذي يمكن تركه لوقت لاحق.

<p><b>Importance moyenne</b> متوسطة</p> <p>-تتعلق بمجال الأعمال التي لها تأثير على نجاح مشاريع الشركة بسبب عدم التحكم فيها، بالتالي لا بد من التحكم فيها لتجسيد المشاريع وتحقيق الأهداف.</p>	<p><b>Réalisation</b> الإنجاز</p> <p>-تحقيق النتائج من خلال تجسيد المبادرات وإنجازها.</p>	2
<p><b>Importance forte</b> مرتفعة</p> <p>-تستوجب هذه الأهمية ضرورة التحكم في مجالات الأعمال وذلك نظرا لتأثيرها الكبير على استمرارية الشركة وحوكمتها.</p>	<p><b>Amélioration</b> التحسين</p> <p>-التحسين المستمر للأعمال الداعم للتنمية المستدامة والإبداع.</p>	3

Le source : (ELOUAHEM ABDELHAKIM Le responsable de TQM Condor, Le 29/04/2013)

لا بد أن نشير هنا الى أنه عند دمج المعيارين لكل من الأداء والأهمية عند أي مستوى فإن ذلك لا يسمح بتحديد وضعية مجال العمل المشخص DA وإنما يبرز كذلك معالم المسؤولية الاجتماعية المتبعة والممارسة فعليا، إضافة الى إبراز التي لا بد أن تمارس مستقبلا. كما أنه لا بد من الإشارة إلى أن تقاطع كل من معيار الأداء ومعيار الأهمية بمؤشراهم ينتج عنه مصفوفة تسمى بمصفوفة تحديد أولويات العمل الموضحة في الشكل رقم (3-2) أدناه:

الشكل رقم (1): مصفوفة تحديد أولويات العمل.

<p>3</p> <p>2</p> <p>Importance</p>	<p>Forte</p>	<p>Réagir</p> <p>رد الفعل</p>	<p>Agir</p> <p>الاستجابة</p>	<p>Conforter</p> <p>تعزيز</p>

Moyenne	Agir الاستجابة	Agir الاستجابة	Conforter تعزيز
	Veiller التأهب	Veiller التأهب	Veiller التأهب
Faible	Initiation المبادرة	Réalisation الإنجاز	Amélioration التحسين
	1	2	3

### Performance

**Le source :** (ELOUAHEM ABDELHAKIM Le responsable de TQM Condor, Le 29/04/2013)

كما هي موضحة في الشكل أعلاه 9 خانات لأربع حالات: حالة رد الفعل Réagir، حالة الاستجابة Agir، حالة تعزيز Consolider، التأهب Veiller والتي توضح معالم المسؤولية الاجتماعية بنسب متفاوتة تبعا لكل مجال الأعمال DA على حدى، وذلك كما يلي:

مجالات الأعمال DA التي ظهرت فيها معالم المسؤولية الاجتماعية في حالة رد الفعل Réagir والتي ظهرت باللون بالأحمر في المصفوفة والناجحة عن تقاطع مجالات الأعمال DA التي تستوجب المبادرة مع الأهمية المرتفعة فهي مجالات الأعمال DA التي تعتبر ذات الأولوية للعمل عليها من قبل الشركة.

مجالات الأعمال DA التي ظهرت فيها معالم المسؤولية الاجتماعية في حالة الاستجابة Agir والتي ظهرت باللون الأصفر في المصفوفة والتي نتجت عن تقاطع كل من: مجالات الأعمال DA التي تستوجب المبادرة مع الأهمية المتوسطة، مجالات الأعمال DA التي تستوجب الإنجاز مع الأهمية المتوسطة، ومجالات الأعمال DA التي تستوجب الإنجاز مع الأهمية المرتفعة فهي تعتبر مجالات الأعمال ذات الأولوية الثانية للعمل عليها من قبل الشركة.

مجالات الأعمال DA التي ظهرت فيها معالم المسؤولية الاجتماعية في حالة تعزيز Consolider والتي ظهرت باللون الأخضر في المصفوفة والتي نتجت عن تقاطع كل من: مجالات الأعمال DA التي تستوجب التحسين مع الأهمية المتوسطة وكذا تقاطعها مع الأهمية المرتفعة فهي تعتبر مجالات الأعمال DA ذات الأوضاع الحسنة والمقبولة فهي فقط تتطلب تعزيز تلك المعالم من قبل الشركة.

مجالات الأعمال DA التي ظهرت فيها معالم المسؤولية الاجتماعية في التأهب Veiller والتي ظهرت باللون الرمادي في المصفوفة والتي نتجت عن تقاطع كل من المبادرة، الإنجاز والتحسين مع الأهمية الضعيفة فهي تضم مجالات الأعمال DA الحالات الجيدة والمتحكم فيها إضافة إلى تلك غير متحكم فيها والذي يمكن تركها لوقت لاحق.

وللتعمق أكثر في التشخيص الذاتي لمعالم المسؤولية الاجتماعية في شركة Condor كان لابد من تجميع مجالات الأعمال DA في كل سؤال مركزي QC تحمله هذه المواصفة العالمية وفق مخطط تنفيذ المشروع، حيث أن عدد هذه الأسئلة المركزية التي تحملها المواصفة العالمية هو 7.

### الجدول رقم (3): نتائج التشخيص الذاتي.

الشفرة	الأسئلة المركزية	رد الفعل	الاستجابة	تعزيز	التأهب
Code	Question Centrale	Réagir	Agir	conforter	Veiller
QC1	الحوكمة	4	5	3	
QC2	حقوق الانسان	4	7	0	2
QC3	ممارسات الأعمال	2	5	4	
QC4	البيئة	1	3	1	1
QC5	الممارسات التشغيلية العادلة	3	2	1	1
QC6	قضايا المستهلك	2	3	4	

1	1	5	1	إشراك المجتمع المحلي والتنمية	QC7
5	14	30	17	المجموع	

**Le source :** (ELOUAHEM ABDELHAKIM Le responsable de TQM Condor, Le 29/04/2013)

حيث من خلال وبعد إجراء هذه العملية والوصول إلى النتائج وفق مخطط تنفيذ المشروع يتم تجميعها في الجدول رقم (3) الموضح أعلاه بهدف استنتاج واستخلاص معالم المسؤولية الاجتماعية وأماكن تواجدها والحكم عليها وفق الشرح التالي:

- مجالات الأعمال DA والتي تم ظهورها في النتائج في حالة رد فعل Réagir والمشار إليها باللون الأحمر تعتبر ذات أولوية للعمل عليها خاصة التي ظهرت بأرقام مرتفعة نوعا ما مثل الحوكمة، وحقوق الانسان.

- أما مجالات الأعمال DA والتي ظهرت نتائجها في حالة استجابة Agir تعتبر ذات أولوية ثانية التي لا بد من العمل عليها.

- مجالات الأعمال DA التي ظهرت نتائجها في حالة تعزيز Conforter والمشار إليها باللون الأخضر تعتبر حالات مقبولة في وضع حسن تتطلب تعزيزها فقط.

- أما فيما يخص مجالات الأعمال DA التي ظهرت في نتائجها في حالة التأهب Veiller فهي تعتبر الحالات الجيدة والمتحكم فيها في الشركة مع تلك غير متحكم فيها والذي يمكن تركها لوقت لاحق.

حيث أظهرت النتائج في الأخير في شركة Condor أن هناك 17 مجال عمل DA في حالة فعل Réagir تعتبر ذات أولوية للعمل عليها في حين أظهرت النتائج أن هناك 30 مجال عمل DA في حالة استجابة Agir تعتبر ذات أولوية ثانية التي لا بد من العمل عليها في الشركة.

أما مجالات الأعمال DA التي ظهرت نتائجها في حالة تعزيز Conforter فقد قدرت بـ 14 والتي تعتبر حالات مقبولة في وضع حسن تتطلب تعزيزها فقط.

أما مجالات الأعمال DA التي ظهرت في نتائجها في حالة التأهب Veiller فقد بلغت 5 مجالات أعمال DA هي تعتبر الحالات الجيدة والمتحكم فيها كما ينبغي في الشركة.

اتضح في الأخير خلال عملية توطين المشروع الذي تطلب تشخيصا دقيقا لكافة وحدات الأعمال DA الخاضعة للأسئلة المركزية QC ISO 26000 أن هناك تحكم من قبل الشركة في الممارسات الاقتصادية بإخضاعها لممارسات اجتماعية قادرة على خلق قيم اقتصادية واجتماعية ما أهلها لنيل شهادة ISO 26000 للمسؤولية الاجتماعية.

#### خلاصة:

في الأخير يمكننا القول أن هذه المواصفة الدولية تقدم الإرشاد بشأن المبادئ الأساسية للمسؤولية الاجتماعية والموضوعات والقضايا الجوهرية المتعلقة بها، كما تبرز هذه المواصفة أهمية ومنافع ممارستها من قبل جميع المؤسسات بمختلف أنواعها وأحجامها.

شركة Condor واحدة من تلك المؤسسات الجزائرية التي حاولت التوجه نحو المسؤولية الاجتماعية ودمجها تدريجيا في كافة أنظمة المؤسسة والغوص في ممارستها تبعا لمعايير دولية فكانت واحدة من الشركات التي استفادت من مشروع (MENA/مشروع ISO26000).

توصلت الدراسة الميدانية في الشركة إلى وجود مستوى تبني عال لأغلب أبعاد المسؤولية الاجتماعية من قبل شركة Condor والذي اتضح خلال عملية توطين المشروع من خلال التشخيص الأولي الذي تم بعد إعداد مخطط عمل ما سبق التطرق له، فقد سادته تحكّم في الممارسات الاقتصادية بإخضاعها لممارسات اجتماعية قادرة على خلق قيم اقتصادية واجتماعية وبيئية ما أهلها لنيل شهادة ISO 26000 للمسؤولية الاجتماعية سنة 2013، بحيث سادته آنذاك إستراتيجية الاستجابة لكن التقدم في تجسيده هدفه بلوغ إستراتيجية التعزيز والريادة للاندماج أكثر وأكثر في المجتمع.

كما صرح مسؤولي الشركة أن النتائج الإيجابية التي حققتها المؤسسة من تبنيها لنظام إدارة الجودة وأنظمة البيئة والسلامة المهنية... ومن تم التوجه نحو المسؤولية الاجتماعية ودمجها تدريجيا في كافة أنظمة المؤسسة، والسعي في ممارستها تبعا لمعايير دولية مكنها من بلوغ مستويات سمحت لها باختراق السوق الدولية عن طريق التصدير نحو العديد من الدول الإفريقية والعربية والأوروبية كمرحلة تمهيدية لعملية التصدير الدائم والوصول إلى العالمية.

قائمة المراجع:

## Référenc

(2016). بيانات ومعلومات مقدمة من قبل شركة Condor.

ELOUAHEM ABDELHAKIM Le responsable de TQM Condor. (Le 29/04/2013). *La Responsabilité Sociétale Journée d'études*. Bordjboairidj: Université Mohamed El Bachir El Ibrahimi.

إلهام بجياوي وليلى بوحديد، (2019). مارس. (تطبيق بنود مواصفة الإيزو 26000 لنشجيع المؤسسات الجزائرية على تبني المسؤولية الاجتماعية. مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والإنسانية، المجلد الثاني) العدد 06.

(بلا تاريخ). انظر الملحق رقم (01).

دليل ارشادي حول المسؤولية المجتمعية (منشور). (2010). *ISO 26000 دليل ارشادي حول المسؤولية المجتمعية الترجمة العربية الرسمية*. جنيف سويسرا: ترجمة رسمية صادرة عن الأمانة المركزية ISO في جنيف بسويسرا.

زايد مراد. (2012). *المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل المتغيرات العالمية - حالة الجزائر* - بحث منشور على الموقع

<https://ieftpedia.com> : <https://ieftpedia.com>

محمد زرقون وجميلة العمري. (أيام 17-18 أبريل 2013). دور المسؤولية الاجتماعية في تفعيل حوكمة الشركات. بحث مقدم في المؤتمر الثالث للعلوم المالية والمصرفية حول: حاكمية الشركات والمسؤولية الاجتماعية: تجربة الأسواق الناشئة، (مجمع بحوث المؤتمر).

(2016). مقابلة مع المسؤول عن قسم التسويق، السيد: الواهم عبد الحكيم.

مقدم وهيبة. (2013/2014). تقييم مدى إستجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية – دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري. - جامعة وهران.

ملاحق:

SPA CONDOR ELECTRONICS					
Planification du projet de mise en place de l'ISO 26000					
A	B	C	D	E	F
Projet	Jalons clés	Responsable du projet	Actions	Echéance	Indicateurs
QC1/DA01	Principes, vision et valeurs.	Assistant DG-QHSE/DRH	<b>Action :</b> organiser des journées de formation sur la Norme ISO 26000 des collaborateurs (N-1 et N-2)	31/12/2013	Nbr des collaborateurs formés/Total des collaborateurs
QC01	DA03	Assistant DG-QHSE/Directeur logistique	jumeler les DA02 et DA03 sur 1 seul chapitre. <b>actions :</b> 1. Identification des PP par direction. 2. Mise en œuvre matrice PP à valider	31/12/2013	Nbr PP incluses dans la matrice/Total PP identifiées
	DA02				
QC01/DA04	Respects des lois et des normes de comportements.	Chefs de Sce achats	<b>Action :</b> Introduire cet aspect dans les contrats fournisseurs et les grilles de sélections fournisseurs	31/12/2013	Nbr des contrats contenant cette clause/Total des contrats
QC01/DA05	Approche stratégique et objectifs : planification de l'intégration et du déploiement de la responsabilité sociétale	Assistant DG/QHSE	Jumeler les DA 05, 06,07et 08 sur 1 seul chapitre <b>Actions :</b> 1. Mise à jour de la politique QSE en introduisant la dimension RS ; 2. Définition des indicateurs RS et les intégrés dans les processus (Mise à jour du tableau de déploiement des objectifs)	30/06/2013	Taux d'atteinte des objectifs
QC01/DA06	Déploiement de la responsabilité sociétale				
QC01/DA07	Surveillance des performances.				
QC01/DA08	Amélioration des performances de l'entreprise				