

الفصل الأول : تعريف التدقيق الاجتماعي،

رهاناته وفائدته بالنسبة للمؤسسة

في هذا الفصل الأول، نحاول التطرف أولا عن ظروف نشأة التدقيق الاجتماعي كميدان متخصص من ميادين ادارة الموارد البشرية ومن ثم نستعرض وناقش أهم التعاريف المقدمة له ورهاناته وأهميته بالنسبة للمنظمة.

1. نشأة التدقيق الاجتماعي

قبل الحديث عن نشأة التدقيق الاجتماعي كميدان متخصص من ميادين ادارة الموارد البشرية، لابد من التطرق الى الظروف التي شكلت قاعدة لظهوره والتي يمكن اجمالها في :

- تطور اهتمامات ومطالب مختلف العاملين بالمنظمات وارتفاع معدل الوعي المجتمعي لديهم وزيادة الضغوط على مدراء وإدارات الموارد البشرية.
- العولمة والبيئة الدولية، بالإضافة لضغط المتغيرات الكبرى السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والبيئية والقانونية PESTEL
- دور مدراء الموارد البشرية والمسؤولية الملقاة على عاتقهم في ضمان المساواة والعدالة وتكافؤ الفرص وحماية التنوع الثقافي والاجتماعي والديني، تحقيق المسؤولية الاجتماعية...
- نشر الحصيلة الاجتماعية السنوية للشركات Le bilan social التي أضحت تشكل ضغطا جديدا على ممارسات المنظمات وادارات مواردها البشرية، والاعتماد على مؤشرات ومعايير ومرجعيات محلية ودولية تهدف لتحقيق مقاربات نمطية في ممارسات ادارة الموارد البشرية.

لقد تطورت المفاهيم ودخلت عبارات جديدة للتداول تحمل في طياتها الاهتمام بمجال العمل وتمثل امتدادا لحقوق العمال كالبيئة الاجتماعية، ضرورة تكيف مواقيت العمل، تنافسية الأجور، التوظيف، البحث عن الرفاهية والسعادة وتحقيق الذات في العمل، البحث عن تحقيق أعلى مستويات سلم ماسلوا للحاجات في بيئة العمل...، ثم تطورت لتصل للحديث عن المسؤولية الاجتماعية والتدقيق الثقافي والاجتماعي، وكل ذلك يعد ضمانا للأمن والسلامة الاجتماعية وتفاديا لظهور مستويات كبرى من الصراع الوظيفي ودافعا لزيادة معدلات الرفاهية والسعادة والرضى الوظيفي للأفراد في مجالات العمل المختلفة.

يعتبر التدقيق الاجتماعي، تخصصا وميدانا حديثا وينبثق عموما من التدقيق العملياتي، وقد كانت بدايات ممارسات التدقيق بشكل عام منذ خمسينيات القرن الماضي. ففي فرنسا، مع سنوات السبعينيات

تطورت الممارسات ولاسيما مع صدور قانون 1977 الذي يقضي بالزامية نشر الحصيلة الاجتماعية السنوية، وتكملة لهذا الجهد ظهر المعهد الدولي للتدقيق الاجتماعي IAS سنة 1982 من طرف Raymond Vatier والذي جاء للرد على الكثير من الانشغالات والأسئلة المتعلقة بمعدلات التغيب عن العمل ، دوران العمل، بيئة العمل والحكم على طبيعتها، وجود مقاومة أو رفض لاستخدام الطرق الحديثة من طرف قسم أو إدارة ما، القضايا المتعلقة بالتدريب والتعلم والتكوين، واحترام الآجال والالتزامات... الخ. هذا يقود لنتيجتين مهمتين من وجهة نظر Raymond Vatier :

- أولا: أهمية العملية الإدارية (التسييرية) ككل واحد، يشمل كل الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية
- ثانيا: بالنسبة للأفراد نحتاج لتحديد الأهداف أولا ومن ثم ترجمتها لقرارات ومن ثم التحقق من تنفيذها، انطلاقا من مؤشرات النتائج. لأجل هذا نحتاج لمدققين (رجالا ونساء)، مزودين بكفاءات وبمنهجية صارمة وصلبة للملاحظة والاستماع وتقصي الحقائق كما يقول (Vatier (2002 " يستمعون لكي ينصتوا، يشاهدون لكي ينظروا، ويحسون لكي يفهموا..." (2008, in Igalen et Peretti, p16) سنتان بعد ذلك، أي في 1984 كان هناك ظهور أول كتاب فرانكفوني حول التدقيق الاجتماعي والذي يتضمن أهمية التأكيد على البعد الاجتماعي للمنظمة وللمؤسسات. تعتبر اذا هذه أولى بدايات ظهور الحاجة للتدقيق كمطلب ضروري للرد على الاهتمامات الجديدة التي أملتها عوامل شخصية مرتبطة بالأفراد العاملين وأخرى بالبيئة التنافسية الدولية للمنظمات.

2. تعريف التدقيق الاجتماعي

لاستعراض دقيق لما يمكن أن يعنيه التدقيق الاجتماعي كمفهوم وكمارسة يجب التعرف ايضا على مساره ومنهجه. يشير التعريف البسيط للتدقيق الاجتماعي على أنه تطبيق التدقيق التقليدي العملياتي على ادارة الموارد البشرية أي ممارسة تقييمية للحكم على تطابق جزء أو كل من ممارسات ادارة الموارد البشرية مع مجموعة من المعايير المحددة مسبقا أو جملة القوانين والتنظيمات لقطاع ما أو الأعراف والتقاليد المتعارف عليها عموما، يعتبر هذا التعريف تعريفا مختصرا. كما أنه تجدر الاشارة أن تسمية التدقيق الاجتماعي بقيت على هذا الحال منذ نشأتها رغم تطور مجالاته التي وان كانت تهدف لتدقيق الممارسات الاجتماعية للموارد البشرية الا أنها أيضا تدقق في الكثير من الجوانب المادية والكمية للموارد البشرية المرتبطة بظروف عملها وأدائها وتوزيعها على المصالح والأقسام..... الخ.

1. يمكن تقديم التعاريف التالية لعملية التدقيق الاجتماعي: اذا نظرنا للمنظمات الدولية ومقارباتها للتدقيق الاجتماعي يمكن أن نستعرض مثلا :

✓ **تعريف معيار ISO9000 سنة 2000:** بحيث يرى أن التدقيق الاجتماعي هو عملية أومسار ممنهج (معتمد على طريقة) méthodique مستقل ومدعم بالوثائق يسمح بالحصول على إثباتات التدقيق وتقسيمها بطريقة موضوعية من أجل التأكد أو تحديد أن معايير التدقيق كانت مستوفية (تم تحقيقها). يعتبر تعريف معيار تعريفًا عامًا ويفتقد للدقة والتفاصيل وأحيانا مبهم لأنه لم يبين ماهية الإثباتات و المعايير.

✓ **في 2001 ضمن الكتاب الأخضر: Promouvoir un cadre européen par**

la RSE المعد من طرف اللجنة الأوروبية نجد التعريفين التاليين:

- التدقيق الاجتماعي هو تقييم نظامي للأثر الاجتماعي للمؤسسة بناء على معايير ومتطلبات (Normes et Attentes).

- تدقيق أخلاقي يمثل تطبيق معايير أخلاقية، غير مالية، على قرار استثماري.

هذين التعريفين أيضا عامين وغير دقيقين، لأنهما لا يعرفان الفروق ما بين ما هو اجتماعي وما هو أخلاقي.

✓ **التعريف المقدم من طرف المعهد الدولي للتدقيق الاجتماعي IAS في 2006:** تدقيق مطبق على

التسيير، النشاطات وعلاقات الأفراد والمجموعات في المنظمات وكذلك علاقات هذه الأخيرة (المنظمات) مع الأطراف المهتمة داخليا وخارجيا.

اذا نظرنا للتعريف الأول ISO 9000، فهو يحاول أن يعرف التدقيق بينما تعريف IAS 2006 يحاول أن

يعرف ما هو اجتماعي.

✓ هناك محاولات لمزج التعريفين معا لتصبح حسب (Igalen et Peretti 2008): "التدقيق

الاجتماعي هو تدقيق مطبق على التسيير، النشاطات وعلاقات الأفراد والمجموعات في المنظمات وكذلك علاقات هذه الأخيرة مع الأطراف المهتمة داخليا وخارجيا؛ هي إذا عملية أو مسار ممنهج ومعتمد على طرق، مستقلة ومدعمة بالوثائق التي تسمح بالحصول على إثباتات التدقيق وتقييمها بطريقة موضوعية من أجل التأكد من أن معايير التدقيق كانت مستوفاة".

نشير هنا الى أن الإثباتات بالنسبة للتدقيق هي تسجيلات، تصريحات للأفعال أو معلومات مهمة يتم التحقق منها. بينما معايير التدقيق فهي الإجراءات والسياسات والمتطلبات والشروط التي يتم مقارنة الإثباتات معها.

✓ وفي الأخير يحاول (Igalen et Peretti 2008) على ضوء التعاريف السابقة تقديم التعريف التالي: "التدقيق الاجتماعي هو: شكل من الملاحظة يهدف للتأكد /التحقق من المبادئ، السياسات، العمليات والنتائج في مجال علاقات المؤسسة مع الأطراف ذوات المصلحة:

- أنها نفذت فعلا ما التزمت به (ما صرحت أنها نفذته).
- أنها تستخدم جيدا وسائلها وأدواتها.
- أنها تحافظ (تتمتع) باستقلاليتها وذمتها.
- أن لها القدرة على تنفيذ ما تصرح أنها تريد تنفيذه.
- أنها تحترم قواعد الفن والإنجاز.
- أنها تعرف تقييم المخاطر التي تواجهها.

هذا التعريف يحتاج أيضا إلى بعض التوضيحات:

- 1- لا يتعلق التدقيق الاجتماعي فقط بالمؤسسة كما تم التركيز عليه في هذا التعريف وإنما يمكن أن يمتد لكل أصناف المنظمات الأخرى، المستشفيات والإدارات المحلية.....
- 2- التدقيق هو شكل من الملاحظة مما يعني أن المدقق يجب أن ينطلق من الميدان ومما يلاحظه، ما يثبته ويتحقق منه، ومنه جاء أصل الكلمة تدقيق.
- 3- الميدان توسع بعدما كان يركز على علاقات المؤسسة مع العاملين لديها، ليشمل كل علاقات المسؤولية الاجتماعية مع مختلف الأطراف الأخرى في إطار التوسع (البعد) الأفقي
- 4- البعد العمودي للتدقيق الاجتماعي يتعلق بأربعة مستويات:
 - أ- المبادئ التي تكون غالبا في شكل ميثاق وأدلة (codes et chartes).
 - ب- السياسات التي تكون غالبا في شكل توجهات نحو الأهداف.
 - ج- العمليات التي تحدد طرق الأداء والتنفيذ.
 - د- النتائج التي غالبا ما تكون كمية /مقاسة بطرق مناسبة.
- 5- ما ينتجه التدقيق الاجتماعي هو حكم un jugement ، حول عدد من النقاط. قياس الفرق بين ما تصرح به المؤسسة في تصريحاتها المكتوبة، الرقمية أو غير الرقمية (العددية

(chiffrée) وبين ما يثبته المدقق، أي هو حكم حول استهلاك وطريقة استخدام الموارد بكل أنواعها: معلوماتية، بشرية، مالية..... حول قدرة المنظمة على تنفيذ التزاماتها وإنجاز مهامها، احترام القواعد ودرجة الوعي بالمخاطر الاجتماعية التي تحيط بها وبالقدرة على وضع تصورات كفيلة بالتعامل معها بشكل فاعل.

3. الرهانات الاستراتيجية للتدقيق الاجتماعي

لقد جاءت ممارسات التدقيق الاجتماعي اذا بهدف تحسين الاداء بشكل عام بالنسبة للمنظمات عن طريق ضمان حقوق الأفراد انطلاقا من احترام المنظمات وادارات مواردها البشرية للحقوق والالتزامات القانونية والأخلاقية اتجاه مواردها البشرية. من جهة اخرى فان ضمان مستوى جيد من هذه الممارسات يعود بالنفع على المنظمة ويحسن من صورتها الاجتماعية وعلامتها السوقية لدى مختلف الأطراف الفاعلة والمؤثرة في تحديد استراتيجيتها. غير أن تنفيذ ذلك في الواقع يصطدم بالكثير من العوائق والصعوبات التنظيمية والمالية التي تشكل رهانات كبيرة أمام المنظمة، ولاسيما عند محاولة ارضاء واشباع رغبات متعددة وأحيانا متضاربة لمجتمع من الأفراد متنوع ثقافيا ومعرفيا وسلوكيا.

هناك الكثير من العوامل والتحديات التي ترهن نجاح التدقيق الاجتماعي وهي تشكل شرطا أساسيا في تحقيق أهدافه، منها من هو مادي مرتبط بالجانب المالي والهيكلية التنظيمي وأيضا القانوني، فكلما توفر الاطار التشريعي الضابط لممارسات المنظمات كلما ساعد ذلك ممارسي التدقيق في مهامهم وأدى الى ترسيخ الممارسات المطلوبة والتي تعد اما حقوقا للأفراد أو التزامات من المنظمات اتجاه المجتمع ومختلف الهيئات الوطنية والدولية، ومنها ما هو معنوي مرتبط بتحضير الذهنيات وتغيير القناعات لدى مديري ادارات الموارد البشرية ومتخذي القرار عموما بأهمية السعي نحو ممارسات جديدة منصفة وعادلة ومحفزة للأفراد في مجال العمل، ومن ثم التقيد بالالتزامات بصورة جدية ومؤسسية بعيدا عن ردود الفعل المناسباتية والرغباتية التي تعبر عن اندماج حقيقي لاصلاح الممارسات.

4. الغاية من التدقيق الاجتماعي وأثره على أداء المؤسسة

الغاية والهدف الأساسي من عمليات التدقيق الاجتماعي هو اذا التأكد من أن المنظمة تستوفي التزاماتها وتصريحاتها اتجاه مواردها البشرية من جهة بكل ما يتعلق من ممارسات ايجابية واخلاقية، ومن جهة ثانية ما يتعلق بالجانب الاجتماعي ومسئوليتها الاجتماعية اتجاه بقية الاطراف الداخلية والخارجية المتعاقدة معها.

ويعتبر التدقيق الاجتماعي تأثيراً هاماً على الأداء بكل مستوياته سواء عند القيام به كعملية رقابية تفصيلية لكل نشاطات إدارة الموارد البشرية (استقطاب وتوظيف، تهيئة وتدريب، مكافآت، تنمية وصيانة للموارد، إدارة المسار المهني.....) أو كنتيجة نهائية تصدر في شكل تقارير نهائية موضوعية للحكم على ممارسات المنظمة اتجاه إدارة الموارد البشرية.

إن عمليات التدقيق تسمح باكتشاف الأخطاء والانحرافات في مجال إدارة الموارد البشرية والجوانب الاجتماعية وتصحيحها وبالتالي تفادي تكرارها وتجنب التكاليف المالية والآثار السلوكية المرتبطة بها مما يساهم في تحسين الأداء، كما أن التدقيق يهدف لتحسين المناخ الاجتماعي للعمل لتوفير بيئة عمل مناسبة للابداع وتحسين كفاءة الأفراد، كما يكشف عن جوانب القصور والغياب لمختلف الشروط الضرورية للعمل ويسمح بتتبع المستجدات ومحاولة التأقلم معها لاسيما مع الجوانب القانونية والتطورات المعرفية والتكنولوجية في مجال التدريب وإدارة الأجور والمكافآت وإدارة المواهب ورؤوس الأموال المعرفية بطرق حديثة ومبتكرة.

5. التدقيق الاجتماعي كأداة للتحليل وتحسين المناخ الاجتماعي

يمثل التدقيق الاجتماعي أداة هامة لتحليل نشاطات إدارة الموارد البشرية وممارسات المنظمة الاجتماعية التي تقوم بها وله منهجية صارمة في ذلك. انطلاقاً من أهمية علاقات العمل والمناخ الاجتماعي وتأثيرهما على أداء الأفراد وإنتاجيتهم، إضافة للإشكاليات الأخلاقية المختلفة التي قد تتعرض لها منظمات الأعمال فإنه بات من الضروري الحكم على الأداء الاجتماعي للمنظمة في إطار دعم أدائها الاقتصادي وتحسين صورتها أمام الأطراف ذوات المصلحة والمجتمع بشكل عام.