

الفصل الثامن: تدقيق المسؤولية الاجتماعية

يشير مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات RSE إلى الدمج الطوعي من طرف المؤسسات للاهتمامات الاجتماعية والبيئية في نشاطاتهم التجارية وكذلك لعلاقتهم مع مختلف الأطراف ذوات المصلحة. يكون للمؤسسات سلوك اجتماعي مسؤول إذا كانت تتجاوز في أعمالها وسلوكياتها الحد القانوني الأدنى للالتزامات المفروضة عليهم من القوانين والاتفاقيات وذلك للرد على الحاجات المجتمعية. ان صعوبة تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية كانت بسبب اختلاف المقاربات الوطنية ووجهات نظر ومصالح الأطراف ذوات المصلحة، فالنقابات العمالية مثلا ترى أن الأفعال الطوعية للمنظمات ليست كافية لحماية العمال، والمستثمرون يريدون شفافية أكبر في نشر المعلومات، بينما المستهلكون وجمعياتهم يصرون على ضرورة الحصول على معلومات وافية حول ظروف انتاج وبيع المنتجات، بالإضافة الى عدم توافرها مع المنطق الاقتصادي الهادف الى الربح وضعف التحفيز المرتبطة بها يجعل منها صعبة التطبيق وحيانا ثقل على كاهل المنظمات لاسيما التي تعاني من ضائقات مالية أو تعاني من قلة الموارد وضعف التنافسية.

انبثقت العديد من المجالات نتيجة الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية، يمكن تلخيصها في العناصر

الآتية:

- 1- توظيف أكبر عدد من العاملين من فئات اجتماعية هشة.
- 2- الاستثمار في تنمية الكفاءات، التعلم المستمر مدى الحياة.
- 3- تحسين الصحة العمومية في مجالات متعددة للعمل.
- 4- مستويات أداء متقدمة في مجال الإبداع.
- 5- الاستخدام العقلاني للموارد الطبيعية وتخفيض مستويات التلوث.
- 1- احترام حقوق الإنسان والمعايير الأساسية للعمل.
- 2- تراجع معدلات الفقر.

في الواقع ليست كل المنظمات محترمة ومطبقة فعليا لمبادئ المسؤولية الاجتماعية حتى وان كانت تحمل شعارات مؤيدة لها أو تصريحات في تقاريرها السنوية وحصيلتها الاجتماعية. سنتناول

في هذا السياق حالتان مشهورتان لتدقيق المسؤولية الاجتماعية لشركتين عالميتين هما شركة نايك وشركة كارفور.

1. دراسة حالة شركة نايك NIKE

تعتبر شركة نايك للألبسة الرياضية من أولى الشركات التي تمت مساءلتها حول محتوى قانون (البند 17200) من قانون الأعمال والمهنة لولاية كاليفورنيا، الذي يعطي للمستهلك حق متابعة ومقاضاة أي شركة أو عميل اقتصادي يكون له ممارسات مخادعة، تضليلية أو غير قانونية، تم ذلك ضد Nike سنة 2003، من طرف ناشط يسمى كاسكي kasky يتهمها بتصريحات خادعة حول ظروف عمل بعض العاملين، وعلى اثر التحقيقات تم تغريم الشركة بـ 1.5 مليون دولار في صفقة تفاهم لصالح المنظمة الأمريكية لسلامة العمل Fair Labor Association.

■ قانون السلوك لشركة نايك

شركة نايك قانون يسمى قانون السلوك أو الممارسة يعود لسنة 1992 بحيث يطلب من المومنين والمناولين المتعاملين مع الشركة وعددهم حوالي 150، ويطلب منهم أن يترجموه للغاتهم الوطنية. من محتويات القانون أنه مثلا بالنسبة للعمر المسموح به لعمال الأطفال فان نايك تفرض بموجب قانون 1998 على المومنين أن يحددوا عمر 16 سنة للأطفال للعمل في قطاع الملابس و18 سنة بالنسبة للأحذية. كما يفرض قانون الشركة أنه في حالة ثبت أن هناك أطفالا أقل من هذه الأعمار فإنه يتعين على المومنون أو المناول أن يوقفه عن العمل ويدفع له أجره (يواصل دفع)، ويجب عليه أن يضمن له تدرسا وبعد أن يصل السن القانوني يضمن له عملا، لكن عمليا ذلك لا يحدث لصعوبة التأكد منه وتدقيقه مع إمكانية تحريف وتزوير شهادات الميلاد، كما أن عملية التمدرس ليست إلزامية بعد سن 15 في بعض الدول المعنية، وبذلك يضطر بالأطفال إلى التوجه نحو القطاع غير الرسمي الذي هو أقل حماية.

■ المراحل الثلاث لعملية RSE :

أولاً، إجراء الموافقة: Procédure D'approbation : في حالة التعاقد مع مومن أو مناوول جديد مع نايك يكون الإجراء المسمى (New Source Approval Process) NSAP، والذي يتضمن:

✓ تعريف شكل Profile المصنع.

✓ تفتيش حالة المصنع.

✓ - تفتيش البيئة، الأمن، الصحة وشروط العمل (هذه العملية معروفة لدى Nike باسم Shape، وهذه الأداة مستخدمة منذ 1997 من طرف Nike . تمت عملية Shape في يوم أو أقل، بحيث اعتمادا على استبيان لجمع البيانات. نشير أنه ما بين سنتي 2005/2004 حققت نايك 1000 تفتيش من شكل Shape لكي تتفادى مشاكل المتابعة القانونية والاعلامية.

ثانياً، التدقيق الاجتماعي:

بعد إجراء الموافقة يكون لدى Nike نوعان من عمليات التدقيق: تدقيق الإدارة (التسيير) M.audit Management وتدقيق جمعية سلامة العمل (Fair Labor Association) FLA. قامت Nike بتوظيف 21 مدققاً اجتماعياً للقيام بـ تدقيق الإدارة ليرتفع عددهم فيما بعد إلى 46 مدقق (أعمارهم أقل من 30 سنة، في 3 حالات من أربعة تكون منهم امرأة وغالبا يتم اختيارهم من البيئة المحلية).

تضمن التدقيق زيارات ورقابات مزدوجة للوثائق، مقابلات ميدانية مع العاملين وأعاون الإدارة. تشير الاحصائيات الى أن 10% من حالات التدقيق التي تتم في الكثير من المنظمات لم يتم الإعلان عنها لأن النتائج تكون كارثية ولكن شركة Nike فضلت الإعلان عن عمليات التدقيق التي تقوم بها. هذه بعض الاحصائيات المتعلقة بها حسب نايك، لقد كان متوسط ساعات العمل في هذه المهمة هو 34.5 ساعة عمل (تدقيق الإدارة) موزعة بصورة أساسية كالتالي : (23% مقابلات من وقت المدقق، 19% معالجة الأسئلة المتعلقة بأوقات العمل والمكافئات). حققت Nike ما بين 2004-

2005 حوالي M.audit 291 تعلقت بـ 652926 عامل (موظف) يعملون في الوحدات المدققة. جأخيرا نشير الى أن جمعية FLA، أنشأت باقتراح من الرئيس Clinton وهي تضم مؤسسات وجامعات ومنظمات غير حكومية ONG دورها التدقيق والتأكد أن العلامات المنخرطة فيها تحترم القوانين ومعاييرها، الكثير من العلامات العالمية منخرطة فيها ، Adidas, H&M, Reebok , Puma.

ثالثا، انسحاب Nike.. le désengagement

سنة 2002 أوقفت Nike نشاطاتها مع المؤسسة الأندونيسية Dason حيث كانت Nike هي زبونها الوحيد وبالتالي: فقد 7000 عامل وظيفته وقامت Nike بتطوير إجراء اجتماعي لعملية الانسحاب يتضمن احترام الحقوق المحلية للعاملين المسرحين والتأكد من أن مالكي المصانع يحترمون واجباتهم كما تملئها القوانين مع تقديم برامج مساعدة للعمال المسرحين في حالة عدم وفاء الملاك بواجباتهم اتجاه العمال. تجدر الإشارة هنا أيضا أن هذا الإجراء أصلي بالنسبة لـ Nike ولكن نتائجه بقيت متواضعة وضعيفة.

🚩 تعليق على أدوات التدقيق الاجتماعي:

عمليا فان المرحلة الأولى والأخيرة التي اتخذتها شركة نايك لا تشكلان مراحل رئيسية للتدقيق الاجتماعي ولكنها تسمح بتموضع التدقيق الاجتماعي ودوره في إدارة سلسلة التموين. بينما تشير فعلا المرحلة الثانية تشير فعلا إلى التدقيق الاجتماعي. كما أن خصوصية تدقيق عملية الادارة هنا (M.audit) أنها ليلتا تعتبر داخلية ولاخارجية ولكنها تستلهم من الاثنين، هي ليست داخلية لأن المصنع لا يمتلكه Nike وليس تابعا لها ، وهي ليست خارجية لأنها لم تنبثق من المالكين الأصليين للمصنع.

انطلاقا من التدقيق الداخلي وعملية التخطيط له والتي انطلقت من تحليل عوامل الخطر، قامت Nike بعملياتها اعتمادا على هذه العناصر التي تشكل معايير انتقاء المصانع الخاضعة للتدقيق:

- الدولة التي يتواجد فيها المصنع (بحيث تتفاوت فيها القوانين ودرجة الصرامة كذلك).
- أهمية أعداد الموظفين العاملين في تلك المصانع.

■ طبيعة النشاطات. التي يقوم بها المصنع

■ نتائج عمليات التدقيق السابقة، لأن Nike تعتبر المصانع القديمة المدققة أقل خطراً .

■ يقوم المدقق بالتحقق من وجود القوانين والمرجعيات أولاً ومن ثم إجراء المقابلات مع الموظفين

وجمع الأدلة والوثائق ومقارنتها وبعد ذلك يقوم بعملية تنقيط الوحدات المستهدفة حسب

سلم قياس خماسي A, B, C, D, E حيث:

A- 5 فأقل من حالات عدم التطابق البسيطة مع عدم وجود حالات عدم تطابق جوهري.

B- أكثر من 05 حالات عدم التطابق البسيطة مع عدم وجود حالات عدم تطابق جوهري.

C- واحد أو اثنين من حالات عدم التطابق من الصنف C مع عدم وجود عدم تطابق من صنف D.

D- واحد أو أكثر من عدم المطابقة من حالة D.

E- مستوى أخير يتعلق بغياب تنقيط Notation أو معلومات غير كافية. (أنظر جدول 31 ص

(100).

وصف حالات عدم التطابق C :	وصف حالات عدم التطابق D:
<ul style="list-style-type: none"> ■ غياب (فقدان) أحد الوثائق الأساسية المتعلقة بالوظيفة emploi (عقد عمل، تكوين، مكافأة أو أجر، اختبار مرتبط بعدم التمييز). ■ عدم مطابقة مع التشريع المحلي المرتبط بالمهاجرين. ■ مكافآت (أجور) أقل من الحد الأدنى القانوني. ■ ساعات عمل قصوى، تفوق 60 ساعة أسبوعية، وأقل من 72. ■ تجاوز المدة القانونية السنوية للساعات الإضافية بـ 10% أو أكثر من الموظفين. ■ غياب (عدم وجود) يوم إجازة من (07) أيام. ■ تحرش معنوي. ■ ظروف عمل من شأنها إحداث حوادث عمل أو أمراض مهنية متوسطة. ■ شروط من شأنها إحداث خسائر متوسطة على البيئة أو المجتمع. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ وجود إرادة لعدم تطبيق المعايير القانونية (الميثاق). ■ رفض دخول للأشخاص المخولين من طرف Nike (مفتشين، مدققين) ■ تزوير أو طلب تزوير من طرف العمال. ■ عمل منزلي أو مناولة غير مصرح بها. ■ عمال أقل من السن القانوني. ■ عمل بالقوة (عمل قهري forcé) ■ اختبار الحمل (إجراء لمنع/ إبعاد النساء الحوامل). ■ عنف جسدي، جنسي. ■ أجور أقل من الحد القانوني (مكررة مع C). ■ غياب تسجيل قابل للتأكد لمواقيت العمل. ■ تجاوز الساعات القانونية للعمل اليومي أو الأسبوعي < 72 ساعة لـ 10% أو أكثر من العمال... ■ غياب يوم راحة لأكثر من 14 يوم عمل. ■ ظروف عمل معرضة لخطر الوفاة (حوادث مميتة) أو إصابات خطيرة. ■ ظروف عمل معرضة لخسائر بيئية.

في الأخير، تقوم Nike باعطاء فرصة للمصنع المدقق (المنقط C, D) عن طريق مساعدته وتوفير الدعم الضروري له في أجل أقصاه 3 إلى 6 أشهر عن طريق الإجراء المسمى MAP مخطط عملي للتحكم: Master action Plan الذي يعد كإجراء علاجي تدييري، وفي حالة الفشل في تجاوز المصنع للاختلالات المسجلة توقف Nike تعاملاتها التجارية مع هذا المصنع.

2. حالة شركة كارفور CARREFOUR / الشراكة مع منظمة غير حكومية ONG

بالنسبة لشركة كارفور فقد قامت بالشراكة مع 11 شركة للتوزيع (Auden, Casino, Cora, Leclerc, Monoprix) بمبادرة العقد الاجتماعي (clause sociale). تقضى هذه المبادرة بتحفيز الموردين لاحترام المبادئ العالمية لحقوق الإنسان والتشريع الاجتماعي المحلي في وحداتها الإنتاجية، كما تقضى بالاتفاق الجماعي للقبول بتدقيق اجتماعي يتمحور حول 9 مواضيع:

- 1- عمل الأطفال
- 2- العمل القهري
- 3- التمييز
- 4- ممارسات ضببية
- 5- تحرش أو معاملة سيئة
- 6- حماية عمل الجمعيات
- 7- ساعات العمل
- 8- أجور وتفضيلات
- 9- صحة وأمن.

لقد أوكلت مهام التدقيق لمجموعات ومكاتب كبرى مثل: Veritas, SGS، ولكن شركة كارفور أرادت الذهاب أبعد من ذلك عن طريق نسج علاقات تعاون مع الفيدرالية الدولية لحقوق الانسان FIDH من أجل:

- تحسين وتكوين عمال المؤسسة ولذلك الموردين
- المساهمة في تعريف (تحديد) سياسة للمسؤولية الاجتماعية.

- تقديم الخبرة والمعارف (المعلومات) الخاصة.
- تحديد مؤشرات للتطور.
- مرافقة ميدانية.

■ شراكة كارفور مع الفيدرالية الدولية لحقوق الانسان FIDH

تهدف كارفور لخوض تجربة جديدة لاحترام وحماية الإنسان وتهدف FIDH للمساهمة في ترقية حقوق الإنسان من جهة ومن جهة أخرى التعرف على سير المجموعات الكبرى العابرة للقارات. وقد تمثلت مساهمات كارفور تمثلت في:

- الالتزام الرسمي لها ولشركائها باحترام حقوق الإنسان لاسيما قوانين العمل لمنظمة العمل الدولية ، والأمم المتحدة.
- إعداد ميثاق للموردين بهذه الحقوق.
- قبول تدقيق خارجي وتمكين الفيدرالية الدولية لحقوق الانسان من الإعلان عن التجاوزات المسجلة.
- الالتزام بدعم إطار دولي لحقوق الإنسان في المجال التدريبي للمسيرين والعاملين بوحداتها في بنغلاديش.

بينما تمثلت مساهمات FIDH في:

- مساهمة أساسية في إعداد ميثاق الموردين والمساهمة في تعريف وتنفيذ تدقيق من مستوى ثاني.
 - تنفيذ تدقيق خارجي مستقل وإرسال مدققين للتأكد من ظروف العمل لدى الموردين.
 - ضمان تدريب حول حقوق الإنسان في العمل.
- بالتوافق بين كارفور والفيدرالية الدولية لحقوق الانسان تم وضع آلية للرقابة تعتمد على 3 مستويات:
- تدقيق داخلي منفذ من طرف كارفور.
 - تدقيق من مستوى ثاني يقوم به مكتب للتدقيق متنقل على حساب كارفور.
 - تدقيق خارجي مستقل تقوم به FIDH.

✓ هنالك فرق بين حالة شركة Nike (مقارنة أمريكية) (FLA ++) متقدمة وحالة شركة Carrefour (مقارنة فرنسية أوروبية).....تحتاج للكثير من الجهد.

3. تدقيق الالتزامات في إطار RSE

انه لمن الضروري أولاً التأكد من وجود القوانين والنصوص المطبقة بشكل إلزامي أو طوعي والتي تشكل مرجعية لعملية التدقيق. من هذه القوانين التي يجب اختيار وتحديد مجموعة منها تحدد في شكل نصوص مرجعية:

- ✓ الإعلان العالمي لحقوق الإنسان لـ 1948/12/10 للأمم المتحدة
- ✓ ميثاق حقوق الإنسان الدولي لـ 1976 (اتفاق الحقوق المدنية السياسية الاقتصادية الاجتماعية والثقافية...)
- ✓ اتفاقية ONU لحقوق الطفل 1989.
- ✓ اتفاقية ONU للتمييز (ضد المرأة 1979، التمييز العنصري 1965).
- ✓ مبادئ ومسؤوليات حول حقوق الإنسان من طرف الشركات متعددة الجنسيات، مشروع طموح في محتواه، لكنه واجه صعوبات تقنية. اعتبرته USA غير ممثل حيث يضم: 7 خبراء دولة أفارقة، 5 خبراء دولة آسيويين، 5 خبراء دول أمريكا اللاتينية، 3 خبراء دول أوروبا الشرقية، 6 خبراء دول أوروبا الغربية ودول أخرى.
- ✓ اتفاقيات منظمة العمل الدولي OIT : حول حقوق العمل.
- ✓ مبادئ OCDE للشركات متعددة الجنسيات.
- ✓ الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان 1950.
- ✓ ISO 9000 (سلسلة قوانين)، ISO 14000، ISO 26000

أنظر الصفحات 106-107-108

■ جرد المخاطر:

يجب إعداد حصيلة بالالتزامات في مجال التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية، ومن ثم المخاطر المرتبطة بعدم الوفاء بها (مخاطر قانونية، جزائية، مدنية، تجارية، مالية، أو مخاطر عدم المطابقة). وكذلك السمعة لأن المطالبين الرئيسيين للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة يتضمنان: التصريح أولاً بما ستقوم به ويشير هذا إلى مبدأ الشفافية، ثم القيام بتنفيذ ما صرحت به وهذا يمثل مبدأ المسؤولية.

4. تدقيق السياسات وعمليات (مسارات process) المسؤولية الاجتماعية:

يمكن تعريف عملية (مسار) المسؤولية الاجتماعية أنه مجموعة من النشاطات المترابطة أو المتفاعلة التي تقوم بتحويل مدخلات ما إلى مخرجات. هناك 03 أنواع من المسارات:

- مسار استراتيجي لـ **RES** يتعلق بإعداد السياسات أو المسؤوليات الاجتماعية، تحديد الأطراف وطرق التواصل الداخلي.
- مسار تنفيذ: يتضمن مراحل تخصيص وتوفير الوسائل والأدوات والطرق المناسبة للعمل وفقاً للمطابقة مع المبادئ المعلنة واحترام الالتزامات والحصول على النتائج.
- مسار قياس: تحليل وتحسين، ضروري لجمع وقياس البيانات الضرورية لتحليل مستويات الأداء وتحسين سلوك المنظمة في مجال **RES**. واجب: أنظر الجدول ص 111

■ **تدقيق نتائج RES**: تكون موضوعاً للتقرير كتقرير التنمية المستدامة، المسؤولية الاجتماعية والمجتمعية، أو جزءاً من التقرير السنوي أو الحصيلة السنوية الاجتماعية، على المدقق إعطاء حكمه حول نوعية وطبيعة المعلومات الواردة في هذه التقارير. نشير هنا أن هذه التقارير موجهة لجهات وأطراف عديدة يمكن أن تقدم لها قراءة وتعطي رأياً وحكماً منها مثلاً مدقق الحسابات الذي يعطي حكماً حول تأثير هذه المعلومات الاجتماعية والبيئية على الوضعية المالية للمؤسسة.

أنظر المثال حول مجموعة لافارج ص 117 ومثال عن تقرير محافظ الحسابات الصفحات 114 و 115

(المرجع: ملخص من الصفحات 93 إلى 136 من الكتاب المرجعي (Igalens et Peretti 2008))

