

الفصل الأول

مدخل عام إلى التدقيق الاجتماعي

النشأة، المفهوم، الأهمية، الممارسات

المحاضرة الأولى

1- التدقيق الاجتماعي: النشأة وظروف التطور

في سياق التجربة الفرنسية بدأت ممارسات التدقيق الاجتماعي منذ خمسينيات القرن الماضي، فقس عام 1953 بادرت شركة Renault بإنشاء مصحة اجتماعية لدراسة مشاكل التوظيف والممارسة الاجتماعية وذلك بطلب من **Raymond Vatie** مؤسس التدقيق الاجتماعي في فرنسا.¹

بعدها أصدرت الدولة الفرنسية قانون 1977 الذي ألزم المنظمات بشر حصيلتها الاجتماعية السنوية بعد ذلك ظهر المعهد الدولي للتدقيق الاجتماعي IAS عام 1982، والذي ركز اهتمامه على دراسة التغيب عن العمل، دوران العمل، وبيئة العمل، المقاومة، التدريب، احترام الآجال، الالتزامات، هذه المواضيع والقضايا قادت المعهد إلى نتيجتين هما:

- أولاً: أهمية العلمية الإدارية ككل متكامل يشمل الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والتقنية.

- ثانياً: على مستوى الأفراد نحتاج إلى تحديد الأهداف، ثم ترجمتها إلى قرارات ثم التحقق من تنفيذها، انطلاقاً من مؤشرات النتائج، هذا التحقق يقوم به المدققون وفق منهجية صارمة تتضمن المقابلات والملاحظة.

ثم في عام 1984 ظهر في فرنسا أول كتاب حول التدقيق الاجتماعي الذي أكد على أهمية البعد الاجتماعي للمنظمات.

وقد ظهر التدقيق الاجتماعي ك تخصص ضمن ميدان إدارة الموارد البشرية في ظل ظروف بيئية شملت قاعدة انطلاقه، هذه الظروف يمكن تلخيصها في النقاط الآتية::

- تزايد اهتمام العاملين ووعيهم المجتمعي مما شكل ضغوطات مطلوبة على إدارة الموارد البشرية.
- ضغط متغيرات البيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والبيئية والقانونية.
- تزايد دور المناط بمدراء الموارد البشرية في تحقيق العدالة والمساواة وحماية التنوع والمسؤولية الاجتماعية.
- نشر الحصيلة الاجتماعية السنوية للشركات التي أصبحت تشكل ضغطاً على إدارة الموارد البشرية، و إعدادها وفق مؤشرات ومرجعيات محلية أو دولية في ممارسات إدارة الموارد البشرية.

2- تعريف التدقيق الاجتماعي:

2-1- التعريف البسيط:

¹ هند بلبصير وسامية بلعسل، التدقيق الاجتماعي مقارنة مفاهيمية، الملتقى الوطني حول الموارد البشرية، جامعو بسكرة، 13/12 نوفمبر 2019، ص 04. عمر غباين، القيادة الفاعلة القائد الفعال، إثراء عمان، 2009، ص 04

هو تطبيق التدقيق التقليدي العملياتي على إدارة الموارد البشرية، أي هو ممارسة تقييمية للحكم على تطابق جزء/كل ممارسات إدارة الموارد البشرية، مع مجموعة من المعايير المحددة سلفاً، أو جملة القوانين في قطاع ما.

2-2- تعريف معيار ISO9000 لعام 2000:

التدقيق الاجتماعي هو عملية أو مسار منهج مستقل ومدعم بالوثائق يسمح بالحصول على إثباتات التدقيق وتفسيرها بطريقة موضوعية من أجل التأكد من احترام معايير التدقيق واستفائها. (تعريف عام لا يتناول التفاصيل ولا يبين المعايير والإثباتات).²

2-3- تعريف اللجنة الأوروبية:

- 1- تقييم نظامي للأثر الاجتماعي للمؤسسة بناء على معايير ومعطيات.
- 2- تدقيق أخلاقي يمثل تطبيق معايير أخلاقية غير مالية على قرار استثماري..

2-4- تعريف المعهد الدولي للتدقيق عام 2006:

التدقيق الاجتماعي هو تدقيق مطبق على تسيير النشاطات وعلاقات الأفراد والجماعات في المنظمات، وعلاقة هذه المنظمات مع الأطراف المهتمة داخليا وخارجيا.

وهذا التعريف يركز على ماهية البعد الاجتماعي للمصطلح.

2-5- التعريف المركب 2008 Igalen et peretti:

حاول الباحثان دمج التعريفين السابقين (2000 و 2006) في تعريف واحد، حيث عرفا التدقيق الاجتماعي بأنه تدقيق مطبق على تسيير النشاطات وعلاقات الأفراد والمجتمعات في المنظمات وعلاقتها بالأطراف المهتمة داخليا وخارجيا، وهي بذلك عملية أو مسار منهج مستقلة ومدعمة بالوثائق الثبوتية التي تسمح بالحصول على إثباتات التدقيق وتقييمها بطريقة موضوعية من أجل التأكد من أن معايير التدقيق مستوفاة.

- **الإثباتات:** هي السجلات، التصريحات، معلومات يتم التحقق منها.
- **معايير التدقيق:** الإجراءات والسياسات والمتطلبات والشروط التي يتم مقارنة الإثباتات معها.

2-6- التعريف المطور 2008 Igalen et peretti:

التدقيق الاجتماعي هو شكل من الملاحظة يهدف للتأكد/التحقق من أن المبادئ، السياسات والعمليات والنتائج في مجال علاقات المؤسسة مع الأطراف ذات العلاقة/المصلحة:

- أنها نفذت فعلا ما التزمت به.

² هند بلصير وسامية بلعل، مرجع سابق، ص 04

- أنها تستخدم بشكل جيد وسائلها وأدواتها.
 - أنها تتمتع بالذمة والاستقلالية.
 - أنها تمتلك القدرة على تنفيذ ما تصرح أنها تريد تنفيذه.
 - أنها تحترم قواعد الفن الإنتاجي والانجاز.
 - أنها تحسن تقييم المخاطر³.
- ولإثراء مفهوم التدقيق الاجتماعي يمكن تسجيل الملاحظات الآتية: ⁴
- لا يقتصر التدقيق الاجتماعي على منظمات الأعمال، بل يشمل المنظمات الأخرى: مستشفيات، جامعات، هيئات عمومية
 - التدقيق الاجتماعي ممارسة ميدانية تعتمد على الملاحظة والتحقق.
 - الأحكام التي يصدرها المدقق الاجتماعي في تقريره هي مخرجات عملية التدقيق، حول قياس الفرق بين ما تصرح به المؤسسة (كتابيا، رقميا) وبين ما يثبتته المدقق الاجتماعي
 - يتضمن التدقيق لاجتماعي التعامل مع بعدين
 - البعد الأفقي: يشمل علاقة المؤسسة بموظفيها، كما يشمل كل علاقات المسؤولية الاجتماعية .
 - البعد العمودي : يقوم على أربعة 04 مستويات هي:
 - 1- المبادئ في شكل موثيق وأدلة (دليل الممارسة، دليل العمل....).
 - 2- السياسات (التوضيف، خدمة المجتمع، التدريب،) في شكل توجيهات وأهداف.
 - 3- العمليات المحددة لطرق الأداء والتنفيذ.
 - 4- النتائج التي يمكن قياسها كميا.
- 3- أهمية التدقيق الاجتماعي وأهدافه ومقومات نجاحه**
- 3-1- أهمية التدقيق الاجتماعي**
- 3-1-1- تأثير التدقيق الاجتماعي على الأداء**
- يمارس التدقيق الاجتماعي تأثيره على الأداء اعتبارا من كونه : ⁵
- **أولا:** عملية رقابية لكل أنشطة الموارد البشرية مثل التدريب التوظيف، الترقية....
 - **ثانيا:** نتيجة نهائية تصدر في شكل تقرير نهائي يتضمن إحكاما تقييمية على الممارسات الاجتماعية، حيث يظهر أثر التدقيق الاجتماعي على الأداء من خلال الآتي:

³ هند بلبصير وسامية بلعسل، مرجع سابق، ص12.

⁴ فاتح دبله، مرجع سابق، ص5

⁵ فاتح دبله، مرجع سابق، ص5

- اكتشاف الأخطاء والانحرافات في مجال إدارة الموارد البشرية والجوانب الاجتماعية وتصحيحها
- تقادي تكرار الخطاء وتجنب التكاليف المرتبطة بها وكذلك الآثار السلوكية السلبية
- توفير بيئة عمل مناسبة للإبداع وتحسين كفاءة الأفراد
- تتبع المستجدات القانونية والتقنية (إدارة الأجور، إدارة المواهب، رأسمال المعرفي....) والتأقلم معها ومسايرتها بما يخدم المنظمة⁶

2-1-3- تحسين المناخ الاجتماعي

يمثل التدقيق الاجتماعي أداة مهمة لتحليل وتقييم نشاطات إدارة الموارد البشرية وممارساتها وأنشطتها الاجتماعية، وانطلاقاً من علاقة العمل بالمناخ الاجتماعي السائد في المنظمة تتأثر إنتاجية الأفراد وأداؤهم بمستوى جودة المناخ الاجتماعي، حيث أصبح من الضروري الحكم على الداء الاجتماعي للمنظمة في سياق دعم أدائها الاقتصادي وتحسين صورتها اتجاه الأطراف ذات العلاقة.⁷

3-2- أهداف التدقيق الاجتماعي

- تهدف ممارسات التدقيق الاجتماعي إلى تحقيق الأهداف الآتية :⁸
- التأكد من أن المنظمة تفي بالتزاماتها وتصريحاتها اتجاه مواردها البشرية، وكذلك الوفاء بالتزاماتها بمسئوليتها الاجتماعية اتجاه بقية الأطراف الداخلية والخارجية المتعاقدة معها. وهذا يمثل الهدف الأساسي لعملية التدقيق الاجتماعي.
 - تحسين الأداء للمنظمة عن طرق ضمان حقوق ال"أفراد، واحترام الحقوق والالتزامات.
 - تحسين الصورة الاجتماعية والعلامة السوقية لدى مختلف الأطراف المؤثرة في إستراتيجيتها.
 - الحصول على المعلومات حول مجال الأفراد من خلال الفحص والمعاينة
 - تقديم التوصيات والخلول لمعالجة المخاطر الاجتماعية وتحسين ظروف العمل وتطوير الأداء
 - التحكم الأمثل في التكاليف الاجتماعية

⁶ عبد الحميد برحومة و هند سعدي، ماهية التدقيق الاجتماعي، الملتقى الوطني حول الموارد البشرية، جامعو بسكرة، 13/12 نوفمبر 2019، ص 04. عمر غباين، القيادة الفاعلة القائد الفعال، إثراء عمان، 2009، ص 24

⁷ فاتح دبله، مرجع سابق، ص5
⁸ هند بلبصير وسامية بلعسل، مرجع سابق، ص06..

- التنبؤ السريع في الوقت المناسب بالأخطار الاجتماعية لتفادي التعقيدات
- تقييم أنشطة غدارة الموارد البشرية انطلاقا من مؤشرات كمية وكيفية
- تشخيص أسباب القصور من أجل الوصول إلى نتائج موضوعية ومقترحات لحلول فعالة.

3-2- مقومات نجاح عملية التدقيق الاجتماعي

- تقوم عملية التدقيق الاجتماعي على توفر مجموعة من المقومات المادية والمعنوية، والتي تعتبر أساسية لنجاح العملية التدقيقية، وهي
- (أ)- **مقومات مادية:** مرتبطة بالجانب المالي والهيكل التنظيمي والقانوني والإطار التشريعي الذي يضبط ممارسات المنظمة ويسهل مهمة وعمل المدقق.
- (ب)- **مقومات معنوية:** ترتبط بتهيئة ذهنيات القيادات الإدارية، وتغيير القناعات لدى مدراء الموارد البشرية بأهمية التوجه نحو ممارسات عادلة ومحفزة وملزمة..
- (ج)- **مقومات موضوعية** مرتبطة بوجود ممارسات وأنشطة وأهداف اجتماعية تسعى المنظمة لتحقيقها وقياسها.⁹

4- أنواع ممارسات التدقيق الاجتماعي

4-1- التدقيق الاجتماعي داخل نطاق المصادقة

يعبر عن مجموعة من الممارسات الاجتماعية التي تحددها هيئات مستقلة تعمل على ضبط وتحديث عدد من المعايير المرجعية، وذلك في إطار المصادقة. وهي إجراء يتم عن طريق جهة خارجية يتعلق بتقديم ضمان مكتوب بأن منتج ما أو خدمة أو هيئة مطابقا لمتطلبات محددة.

وهي إجراء يسمح بالتأكد من قبل هيئة مستقلة باحترام مجموعة من المعايير أو دفتر الشروط المعتمد.

4-2- التدقيق الاجتماعي خارج نطاق المصادقة

هي ممارسة تدقيقية تتم خارج نطاق المصادقة وتتميز بوجود بعدين هما:

1- **البعد الأفقي:**

يتعلق بظروف عملية التدقيق، حيث يمكن التمييز بين حالتين هما الأولى: ممارسة عملية التدقيق داخل المؤسسة التي أصدرت مهمة التدقيق للمدقق، سواء كان داخليا أو خارجيا.

ثانيا: تدقيق وحدة لا تخضع لسلطة المنظمة التي أصدرت أمر مهمة التدقيق، وذلك في حالات شراء المؤسسات، تحالفات، اندماج. وهو يتميز بالصعوبة.¹⁰

⁹ خديجة ملاك وخديجة رفيف، أثر التدقيق الاجتماعي على مصداقية تقارير المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد 2021/02، ص 241. عمر غباين، القيادة الفاعلة القائد الفعال، إثناء عمان، 2009، ص 206.

¹⁰ فاتح دبله، مرجع سابق، ص 5

2- البعد العمودي:

مرتبط بحد الضمان الذي يمارس من خلاله المدقق مهمته لإصدار أحكامه وقراراته. وهو يعبر عن المستوى الذي يختاره المدقق ويكتفي به لجمع البيانات والمعلومات حول مجال تدخله. (تدقيق شامل أو تدقيق جزئي، موقع واحد أو عدة مواقع، مجال واحد أو عدة مجالات)، وذلك حسب الإمكانيات والموارد المتاحة لعملية التدقيق الاجتماعي والتي لها دور في تحديد مستوى حد الضمان.¹¹

3-4- التدقيق الدوري لإدارة الموارد البشرية

هو أحد أنواع التدقيق الاجتماعي التقليدية التي تمارسه أغلب المنظمات وتستدعيه ضرورة احترام القوانين المحلية وذلك من خلال تدقيق المطابقة أو تدقيق الفعالية وتدقيق المخاطر.

4-4- التدقيق الاجتماعي المنضبط المرتبط بمشكلة اجتماعية ووقت محدد

المخاطر الطارئة في المنظمة تدفعها إلى التدخل من خلال التدقيق الاجتماعي ، وقد تلجأ المنظمة إلى مدقق خارجي وذلك نظراً للأسباب الآتية:

- انشغال فريق التدقيق الداخلي بإجراء البرامج السنوية وضيق الوقت لإعداد تدقيق شامل

قدرة فريق التدقيق الخارجي على إعداد التدقيق بنفس مستوى كفاءة الفريق الخارجي.¹²

¹¹ فاتح دبلية، مرجع سابق، ص5
¹² المرجع السابق.