

الفصل الرابع: تنوع ممارسات التدقيق الاجتماعي

تتنوع ممارسات التدقيق تبعاً لاعتبارات عديدة، حسب نوع المنظمة وحجمها ومواردها، تاريخها وثقافتها، القطاع الذي تنتمي إليه، استراتيجيتها وفلسفتها، الأهداف من عملية التدقيق وطبيعة القائمين عليها من مدققين اجتماعيين وكذلك مرجعياتهم ومهاراتهم. كما تتنوع ممارسات التدقيق تبعاً لطبيعة المتطلبات أو النتائج التي تسعى هذه الممارسات للرد عليها، في هذا الإطار هناك نوعان من الممارسات للتدقيق الاجتماعي، الأولى تتم ضمن إطار مرجعي شكلي ورسمي يتعلق بعملية التصديق La certification ، بينما تتم بقية الممارسات، إن وجدت، خارج إطار الإجراءات Les procédures، والتصاريح والمصادقات القانونية . إذا فإن ممارسات التدقيق الاجتماعي تتم إما:

✓ داخل نطاق المصادقة القانونية حسب معايير موثقة.

✓ خارج نطاق المصادقة القانونية (Igalens & peretti 2008) La certification.

1. التدقيق في نطاق المصادقة

ان عمليات التدقيق داخل نطاق المصادقة الرسمية تشير الى الكثير من الممارسات التي تحددها هيئات ولجان مستقلة تعمل على ضبط وتحديث ومتابعة جملة من المعايير المرجعية التي تتحدد في اطار ما يسمى بالمصادقة La certification التي تعرف على أنها عملية أو إجراء يسمح بالتأكد من طرف لجنة أو هيئة مستقلة تقضي باحترام مجموعة معايير أو دفتر شروط محدد مسبقاً بحيث يسمح هذا الإجراء بتقييم المطابقة والتأكد من احترام هذه المتطلبات.

❖ الممارسات في إطار المطابقة /المصادقة

يعتقد (Igalens et peretti 2008) أن من أسباب نشأة وتطور ممارسات التدقيق في المجتمعات الأوروبية تعود للتطورات الاجتماعية والتحويلات التي شهدتها الاقتصاديات الغربية والتي أدت للتحول من نموذج تسود فيه الثقة والسمعة إلى نموذج أكثر حذراً يبحث عن الأدلة والإثباتات حول جودة المنتجات المقدمة والممارسات وأيضاً المعلومات، ان هذه الظروف ساهمت بشكل لافت في ظهور العديد من القوانين والعقود والمواثيق هدف لضمان النوعية وتحديد معايير ومدونات احترام القيم والأخلاق. كل هذا حتم على منظمات الأعمال ان تقدم الضمانات الكافية وتعمل على نشر الثقة الضرورية لمختلف الأطراف ذوات

المصلحة، هناك مستوى أدنى من الالتزامات يجب توفيره واحترامه، وعلى المنظمة أن تعطي إشارات ودلالات واضحة على ذلك. وهذا يفسر من جهة أخرى ظهور العديد من المنظمات والهيئات والأنظمة الحكومية ولاسيما الخاصة للمصادقة على كل هذه المخرجات من منتجات وعمليات وممارسات، وهذا ما يسمى بالتدقيق داخل نطاق المصادقة.

المصادقة أو التأكيد **La certification** هي إجراء يتم عن طريق جهة خارجية عموماً، يتعلق بتقديم ضمان مكتوب بأن منتجاً ما أو خدمة أو نظام جودة أو هيئة مطابقة للمتطلبات المحددة.

(Cour et al in Igalen et Peretti, 2008, p.17)

انطلاقاً من مبادئ عملية المصادقة فإنها تقوم على مساهمة أربعة أطراف رئيسية تمثل هيكلية عملية المصادقة:

1. الطرف الذي انشأ المعايير أو الشروط / مثلاً دليل الممارسة الذي يشكل المرجعيات .
2. الوحدة التي تقوم بالتدقيق والمصادقة وإصدار التقرير.
3. الهيئة التي تمنح المصادقة.
4. الهيئة التي تعتمد هيئات المصادقة.

المعيار **Norme**: هي وثيقة أو مستند مرجعي يقدم إجابات لأسئلة تقنية تجارية، اجتماعية... التي تطرحها مختلف الأطراف الفاعلة حول منتجات، خدمات، تجهيزات....، ويتم تحديدها بالاتفاق ضمناً أو صراحة بين المتعاملين (منتجين، مستخدمين، مخبر، سلطات عمومية، مستهلكين،....).

ان تطبيق المعيار قد يتم بشكل إرادي وتعاقدي أو بشكل إلزامي. يمكن أن نشير إلى العديد من المعايير والأوسمة والشعارات الموجودة والمطبقة في مختلف الدول كفرنسا وبلجيكا. **ISO, AFNOR, SAI, IiP**. فرنسا مثلاً تم إنشاء شعار "المساواة المهنية" وبالتالي شكل تحفيزاً للمنظمات بأن يعملوا على تحقيقها أولاً ومن ثم تقديم الضمانات التي تثبت القيام بها. أيضاً بالنسبة للممارسات المتعلقة مثلاً بحق الاختلاط والمساواة في العمل بين الأفراد لا سيما بين المديرين والعاملين، ضرورة تقديم المعلومات حولها والقيام بعمليات التحسيس لها. القيام بممارسات تضمن توفير فرص متكافئة نحو التدريب والمناصب بين الرجال والنساء، توفير

ظروف عمل متساوية، مراعاة التوازن بين الحياة المهنية والحياة العائلية، المرونة في ساعات العمل، العطل وإجازات الأمومة والأبوة... الخ.

بالنسبة للتنظيمات والهيئات التي شكلت مرجعية معيارية، كان هناك العديد منها نستعرض أهمها :

■ **ISO : international Standardization Organization** تعتبر المنظمة الدولية للجودة من أشهر المرجعيات المعيارية للجودة. لديها المعيار (2000) ISO9001 الذي يمثل الأساس الذي يشكل قاعدة الانطلاق للعمل والتي تطورت فيما بعد خلال الفترة 1994-2000 تحت قاعدة: " نحدد أولاً ما سنقوم به كتابة ثم نقوم بتنفيذ ما قمنا بكتابته وتحريره". انطلاقاً من ذلك يتم تحديد الشروط والكفاءات والمهارات الضرورية للوظيفة والتأكد من توفرها لدى من يشغلها ويمكن دعم ذلك بالتدريب. هنالك جملة من المبادئ الأساسية التي يقوم عليها هذا المعيار هي :

1- الانصات للزبائن

2- القيادة.

3- مقارنة العمليات.

4- الإدارة بمقاربة النظام.

5- التحسين المستمر.

6- المقاربة الفعلية أو المبنية على الحقيقة لاتخاذ القرار.

7- العلاقة مع الموردين (المزودين).

نلاحظ أن الممارسات الاجتماعية معنية بالمعايير 2، 3، 4، وبالنسبة لعمليات GRH نجد 6 و7. يعني ذلك أن تدقيق نظام التسيير للجودة يدمج التدقيق الإجتماعي.

■ **AFNOR : Association française de Normalisation** الجمعية الفرنسية

للمعايير لها مهمة ذات مصلحة عامة وتضم حسب التعليمات Décret du 29 janvier 1984 خبراء وأطراف من السلطات العمومية ومكاتب المصادقة.

■ **OIT : Organization internationale de travail** المنظمة الدولية للعمل، هي

بالأساس متعلقة بمجالات تأمين وسلامة وصحة العاملين لديها معيار: ILO-OSH (2001) يسمح بالتأكد من ضمان معايير السلامة في العمل.

▪ **SAI** منبثقة من CEP اتحاد كنائس ومؤسسات أمريكية، تحولت فيما بعد لشركة وقامت بإنشاء أول معيار للجانب الاجتماعي سنة 1997 للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات RSE (SA8000)، وهي مرتكزة على مبادئ منظمة العمل الدولي OIT و ONU، وكذلك على مبدأ التحسين المستمر الذي نجده في المعيار ISO9001. تمثل مرجعا معياريا للمصادقة والتأكد على أنشطة المصانع في 55 دولة، و58 فرع ونشاط وهي تغطي: الصحة، التأمين، الإجراءات الجزائية والضبطية، الساعات الإضافية والمكافئات.

▪ **IIP** أنشئت سنة 1990 انطلاقا من شراكة بين مؤسسات بريطانية وجمعيات، وهي تعطي تصاريح ومصادقات حول إدارة الموارد البشرية.

▪ **المؤسسات**: يمكن للمؤسسات أيضا أن تنشئ معايير مرجعية وذلك حينما تحاول أن تصوغ وتضع أداة للممارسات ومدونات الأعمال وقواعد السلوك المهني والأخلاقي، المواثيق... التي تمثل وثائق مكتوبة تسمح بتوجيه أفعال العاملين وأحيانا بتدقيق ممارساتهم.

▪ **النقابات العمالية** يمكن لها كذلك أن تشارك في صنع هذه المعايير.

هناك اذا تنوع في الفاعلين الذين يمكن لهم المساهمة في انشاء ووضع المعايير المرجعية للتدقيق، قد تكون اما أطرافا محلية أو دولية ولكن يبقى دورها بطيئا ومحدودا، هذا الأمر فتح المجال أمام هيئات خاصة للعمل، ولاسيما مع التوجه الانجلوسكسوني الرأسمالي الذي يرى بمحدودية أثر تدخل الدولة في الحياة الاقتصادية (Igalens et peretti 2008).

2. ممارسات التدقيق خارج نطاق المصادقة

قبل التطرق لهاته الممارسات التي تتم خارج نطاق المصادقة، من الضروري استعراض بعدين أساسيين يجب أخذهما بعين الاعتبار (Igalens et peretti 2008).

○ **البعد الأول وهو البعد الأفقي**: في هذا المجال نطرح السؤال التالي : ما هو محيط عملية التدقيق؟ وهنا نجد حالتان:

أ- يجب على المدقق أن يمارس مهمته داخل المنظمة التي أصدرت امر مهمته (سواء المنظمة التي يعمل بها، أو كونه تابعا لمكتب خارجي).

ب- الحالة الثانية تمثل قيام المدقق بتدقيق وحدة لا تخضع لسلطة الجهة التي تأمر بعملية التدقيق، مثلا حالات شراء مؤسسات، تحالفات، أو حينما ترغب إحدى المؤسسات في معرفة الوضع الاجتماعي في الشركة المستهدفة للشراء

مثلا، تجدر الإشارة الى أن هذا النوع من التدقيق صعب ممارسته لأنه يتم خارج سلطة الشركة الأم الراغبة في الحصول على المعرفة.

○ اما الابعد الثاني العمودي: فالمقصود به المستوى أو حد الضمان الذي يمارس فيه المدقق مهمته من أجل إصدار قراره وحكمه. (حد الضمان أو مستوى التأمين: يقصد به المستوى الذي يختاره المدقق ويكتفي به لجمع بيانات ومعلومات حول المجال أو البعد الذي يريد تدقيقه، مثلا إذا أراد التحقق من كشوف الأجور فإنه لا يدققها كلها وإنما يكتفي بتدقيق عينة منها فقط ونفس الحال بالنسبة لتدقيق موقع ما بالشركة أو ممارسة ما. يضاف لذلك الوقت المخصص للعملية وكذا الموارد المتاحة والتي قد تحد من مهمته).

تجدر الإشارة الى الملاحظة التالية أن ستوى الضمان يتراوح ما بين ضعيف جدا ومرتفع جدا وبينهما مستويات وسطى، ولكن في المجال المهني تتم الإشارة إلى المستوى المعتدل modéré والمستوى العقلاني Raisonnable.

تأمين/ضمان عقلاي	تأمين/ضمان معتدل	
تدقيق صارم ponctuel مرتبط بمشكل ما.	تدقيق دوري لإدارة الموارد البشرية	مجال داخلي
تدقيق اجتماعي قبلي مثلا شراء المؤسسة	تدقيق اجتماعي لسلسلة التموين والمناولة	مجال خارجي

(Igalens et Peretti 2008)

تقديم ملخص وإعداد بطاقة قراءة لحالة نوفتيك Novethic لتدقيق المناولين ص 29-30

من كتاب (Igalens et Peretti 2008)

يمثل Novethic مركز بحث وخبرة حول المسؤولية المجتمعية للمؤسسات وكذلك الاستثمار الاجتماعي المسؤول، في اطار العولمة la mondialisation التي بدأت كظاهرة هامة في التنظيم الاقتصادي والإداري وغيرت أنظمة وطرق الإنتاج. من بين القطاعات التي تأثرت واضطرت الى تغيير إستراتيجيتها عن طريق التوجه نحو المناولين قطاع النسيج وألعاب الأطفال وذلك للبحث عن أماكن إنتاج جديدة في دول ومناطق أخرى رخيصة التكلفة. في بداية الامر هذا البعد الاقتصادي والجغرافي الجديد لم يلفت نظر المستهلكين إلى الفوارق في ظروف العمل بالنسبة لهذه الفئات، ولكن تدريجيا تغير الوضع، لاسيما مع عمل المنظمات الدولية غير الحكومية ONG ونشاطاتها التوعوية ومطالباتها الدائمة وضغطها على هذه الشركات، كما أنها هاجمت

بعض العلامات الكبرى التي كانت تمثل زبائن مهمين لهذه المصانع العملاقة التي ينشط فيها العاملون في ظروف مزرية حتى انها سميت بورشات الكدح " SWEAT SHOPS " وبدأت مقاطعات منتجاتها، تحت ضغط هذه المقاطعات من جهة وتساؤلات المستهلكين من جهة ثانية قامت هذه المصانع بعمليات تدقيق اجتماعي خارج المناطق Délocalisé للتعرف على حقيقة الأوضاع، وقد تمثل في الطلب من مدقق خارجي، شركة متخصصة غالبا أو ONG للذهاب للمكان وتفقد كيف يعمل هؤلاء المناولون وإلى أي مدى يحترمون قوانين العمل في هذه البلدان التي يعملون بها؟ وكذلك قواعد الممارسات Les codes de conduites التي يملئها الممولون(الراعون les sponsors ou les commanditaires).