الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر – بسكرة-
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

ادارة استراتيجية في ظل المسؤولية الاجتماعية
دراسة حالة سوناطراك

تخصص:
إدارة إستراتيجية

من إعداد الطلبة:
إكرام لكبير
مبروكي ريان مريم

الأستاذ (ة)
لطيسة عبد الحليم

الفوج:03

خطة البحث:

مقدمة

المبحث الاول : ماهية المسؤولية الاجتماعية

المطلب 01 : مفهوم و أهمية المسؤولية الاجتماعية

المطلب02: انواع و عناصر المسؤولية الاجتماعية

المطلب03: مبادىء و ابعاد المسؤولية الاجتماعية

المبحث الثاني : دور المسؤولية الاجتماعية في استراتجيات المؤسسة

المطلب01 : استراتجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية

المطلب02: دوافع تبني المسؤولية الاجتماعية

المطلب03: معايير قياس المسؤولية الاجتماعية

المبحث الثالث : دراسة حالة شركة سونطراك

المطلب01 : التعريف بشركة سونطراك

المطلب02: سياسات سونطراك اتجاه المسؤولية الاجتماعية

المطلب03: قوانين التشريع الجزائري و معايير ايزو 2600

خاتمة

المقدمة

تواجه المؤسسات الاقتصادية في عصرنا الحالي عدة تحديات و صعوبات و تغييرات حيث اصبح من الضروري مسايرة و مواكبة كل هذه التطورات لتتمكن من البقاء و الاستمرار لتحقيق اهدافها، ولكون المؤسسة كيان قائم بذاته فهي ليست بمعزل عن المجتمع فهي تؤثر و تتأثر به فلذلك اصبحت ملزمة على تحقيق رغبات المجتمع و من هنا جاء مفهوم المسؤولية الاجتماعية كمفهوم من شأنه اعادة خلق و بعث التوازن على المدى البعيد اتجاه هذه التحديات مما جعل المؤسسات تتخذ المسؤولية الاجتماعية قرارا استراتيجيا تكتسب من خلاله ميزة تنافسية

اشكالية البحث : ما مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات ؟

اهداف البحث : تتمثل اهداف البحث في

- التعرف على مفهوم المسؤولية الاجتماعية و اهميتها
- محاولةالتعرف على اهم مبادىء المسؤولية الاجتماعية و انواعها
- التعرف على عناصر و ابعاد المسؤولية الاجتماعية
- توضيح اهم استراتجيات التفاعل مع مفهوم المسؤولية الاجتماعية
- التطرق الى اهم دوافع تبني المسؤولية الاجتماعية.

اهمية البحث :

تكمن اهمية البحث كونه يركز على موضوع مهم و معاصروهي العلاقة التي تربط المؤسسات بالمجتمع

المبحث الاول : ماهية المسؤولية الاجتماعية

المطلب01: مفهوم المسؤولية الاجتماعية و اهميتها

أولا: تعريف المسؤولية الاجتماعية

على الرغم من كثرة البحوث والدراسات الا انه لا يوجد تعريف شامل و موحد للمسؤولية الاجتماعية فهذا المفهوم لايزال يتطور مع تقدم المجتمعات غير ان القاسم المشترك بين مختلف التعاريف يكمن في كون ان المسؤولية الاجتماعية هي عنصر تنظيم و توافق ما بين المنظمة و المجمع و من هذا الشأن سنحاول عرض مجموعة من التعاريف لها :

- تعريف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة 2004 : حيث يعرف المسؤولية الاجتماعية على أنها" الإلتزام المستمر من قبل شركات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل"

- تعريف المنظمة الدولية للمعايير ايزو 2012 المسؤولية الاجتماعية هي مسؤولية المنظمات عن قراراتها وأنشطتها التي تؤثر على المجتمع والبيئة، من خلال التزامها بالشفافية والسلوك الأخلاقي الذي يجب أن يتسق مع التنمية المستدامة ورفاهية المجتمع. أن يضع في اعتباره القوانين المتعلقة بالمجتمع، ويتفق مع المعايير العالمية للسلوك

تعريف فيليب كوتلر و نانسي لي (LE PHILIP KOTLER & NANCY ,2005): "المسؤولية الاجتماعية للشركات هي التزام بتحسين رفاهية المجتمع. من خلال ممارسة أعمال اختيارية تقديرية والمساهمات بالموارد المؤسسية (يطو ربيع ، 2018 ، ص10-11)

-وكتعريف شامل يمككنا ان نعرف المسؤولية الاجتماعية على انها مجموعة من القرارات و الافعال التي تتخذها المنظمة للوصول الى تحقيق اهدافها المرغوبة و القيم السائدة في المجتمع و التي تمثل في نهاية الامر جزءا من المنافع الاقتصادية الساعية على تحقيقها لكونها جزءا من استراتجياتها "

ثانيا : اهمية المسؤولية الاجتماعية

للمسؤولية الاجتماعية أهمية وفوائد للعديد من الاطراف، ويمكن إبراز هذه الأهمية للمسؤولية الاجتماعية فيما يلي :

1- بالنسبة للمؤسسة:

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال؛

- من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل ، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف؛

- تمثل المسؤولية الإجتماعية تجاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع، كما أن هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية.

2 - بالنسبة للمجتمع :

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة؛

- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع؛

- زيادة الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح؛

- الارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة التثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد وهذا سيساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.

3 - بالنسبة للدولة :

- تخفيض الاعباء التي تتحملها الدولة في أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية و الاجتماعية

- يؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية

- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة، وغيرها من الأليات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها مجيعها بعيدا عن تحمل المسؤوليات الاقتصادية الخاصة بها.(أ. سمية دربال، 2017، ص 153-154)

المطلب 02 : انواع و عناصر المسؤولية الاجتماعية

أولا- انواع المسؤولية الاجتماعية : للمسؤولية الاجتماعية نوعان هما:

1- المسؤولية الاجتماعية الداخلية : ترتبط هذه المسؤولية بالأفراد والموارد التي يتم استخدامها والمرتبطة بالأداء المحقق داخل المؤسسة، وأي نشاط من شأنه أن يسهم في تطوير العاملين وتحسين نوعية حياة العامل، وضمن هذا يمكن حصر مختلف النشاطات التي تقوم بها المؤسسة تجاه موظفها وتندرج ضمن خانة المسؤولية الاجتماعية في:

- وضع تسهيلات أمام الموظفين لإقتناء السيارات والأجهزة الكهرو منزلية.

- توفير ظروف عمل صحية تتوفر على عنصر السلامة

- بناء مرافق مختلفة لخدمة الموظفين والاستفادة منها: كفاءات العلاج والنشاطات الرياضية ومختلف الدورات التكوينية التي تقدمها المؤسسة للموظفين .

- المساهمة في تحسين ظروف عيش الموظفين وعائلاتهم عن طريق مثلا تسهيل اقتناء مساكن لائقة، إنشاء دور حضانة خاصة بأطفال الموظفين وكذا تنظيم رحلات سياحية أثناء العطل.

2_- المسؤولية الاجتماعية الخارجية : وتهتم بمختلف الحالات المرتبطة بالمشاكل التي تعاني منها المجتمع والتي تعد مؤثرات سالبة على مدخلات منظمات الأعمال نحو تحقيق أهدافها الاجتماعية والمتمثلة في تذليل المشاكل، معالجتها والمساهمة في خلق قيم وأنماط إجتماعية إيجابية في المجتمع .

وتتجلى أهم اوجه المسؤولية الخارجية في مختلف المشاريع الخيرية التي تتبناها المؤسسة كبناء المستشفيات ،المدارس، ودور الايتام والعجزة أو عن طريق رعايتها لمختلف التظاهرات ثقافية كانت ام اجتماعية ورياضية (جمعة، دريدي، وخليل ،2019، ص 153)

ثانيا- عناصر المسؤولية الاجتماعية

أ- المالكون : وتجسد هذه الفئة أصحاب المصالح والمستفيدين المباشرين من نشاط المؤسسة، وهم من يتحملون مخاطر الاستثمار من خلال المغامرة بأموالهم الخاصة متوقعين عائدا مجزيا ومناسبا من هذه الاستثمارات . (ضيافي،2009-2010،ص08)

ب-العاملون : يتجاوز مفهوم العاملين هنا الفنيين فقط، ليشمل بذلك جميع العاملين من إداريين وفنيين وغيرهم من العاملين في المؤسسة، حيث أن لهم مصلحة مهمة في المؤسسة لا تقتصر على الأجور فحسب بل تتعداها إلى عدد أكبر من المؤشرات المتمثلة في : رواتب وأجور مجزية، التدريب والتطوير المستمر، ظروف العمل مناسبة، العدالة الوظيفية بالإضافة إلى الرعاية الصحية للعاملين وإسكانهم. (السكارنة، 2011، ص 166-167)

ج- الزبائن : وتمثل هذه الشريحة من المجتمع أهمية كبيرة لدى جميع أنواع المؤسسات بدون استثناء، فوجود المؤسسة مرتبط بإنتاج خدمات يستهلكها الزبائن، وطبيعة التعامل معهم وإقناعهم باستهلاك هذه الخدمات عمل مهم وأولوية من اختصاص إدارة التسويق في أي مؤسسة . (صالح،2005 ، ص 89).

د- المنافسون : لقد اشتدت المنافسة كثيرا خلال السنوات الأخيرة بسبب كثرة المنتجين و المعرفة بأسرار الخدمات وانتشار التعليم المهني وسرعة الاتصال والنقل وحرية التجارة و ممارسة الأعمال، وكذلك انتقال أغلب الدول إلى آليات السوق المفتوحة، وفي خصم هذا التنافس تنتظر المؤسسات المتنافسة من بعضها البعض عدالة المنافسة ووضوح آلياتها والاتفاق على إجراءاتها، وأن لا تكون المنافسة غير عادلة ونزيهة(صالح، 2005 ، ص 92)

د- المجهزون : وتربط بين هذه الفئة والمؤسسات علاقة مصالح متبادلة وثيقة الصلة، حيث يتوقع كل طرف من الأخر أن يصون العلاقة ويحترمها ويبادر إلى تعزيزها، ويسعون إلى تحقيق جملة من المطالب هي الاستمرارية في التجهيز، وأسعار عادلة ومقبولة وتطوير استخدامات المواد المجهزة، وتسديد الالتزامات المالية مع الصدق في التعامل . (السكارنة، 2011، ص 167)

و- المجتمع : و يمكن الإشـارة هنا إلى دور المؤسـسـة باعتبارها جزء من المجتمع في خدمة مصالحه، من خلال المعايير الأتية : (البرزنجي، 2008 ، ص 167-168)

- المساهمة في دعم البنى التحتية

- توظيف المعاقين

- خلق فرص عمل جديدة

- المساهمة في حالة الطوارئ والكوارث

- الصدق في العمل وتزويده بالمعلومات الصحيح

-احترام العادات والتقاليد السائدة

ز- البيئة : والمقصـود بالبيئة هنا البيئة الطبيعية، المكونة من الماء، الهواء، التربة إلخ، وقد أصـبح المجتمع معنيا بشـكل كبير بالأثار البيئية التي تتركها عمليات المؤسـسـات المختلفة على صـحة الإنسـان بدرجة أولى، ثم على المياه والحيوانات والتربة والهواء . (صالح، 2005 ، ص 92)

ح- الحكومة : وهي من أهم الفئات التي تهتم بها المؤسـسـات، حيث تمثال فئة المستفيدين التي تتوقع من المؤسسات ما يلي :(الصيرفي، 2007 ،ص 70-72)

- الالتزام بالتشريعات والقوانين والتوجهات الصادرة من الحكومة.

- احترام تكافؤ الفرص بالتوظيف.

- تسديد الالتزامات الضريبية والرسوم الأخرى وعدم التهرب منها

- المساهمة في الصرف على البحث والتطوير
- المساهمة في حل المشكلات الاجتماعية مثل القضاء على البطالة
- المساعدة في إعادة التأهيل والتدريب.

ه – جماعات الضـغط الاجتماعي: وتشـمل العديد من الفئات المختلفة المسـتفيدة من المؤسسات والتي تطالب هذه الاخيرة بمايلي: (صالح، 2005، ص97)

- التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك.
- احترام أنشطة جماعات حماية البيئة.
- احترام دور النقابات العالية والتعامل الجيد معها.
- التعامل الصادق مع الصحافة.

المطلب03 : مبادئ و ابعاد المسؤولية الاجتماعية

أولا- مبادىء المسؤولية الاجتماعية

ا-الاسـتدامة : و تعني الاسـتدامة في الموارد التي تسـتغل في الوقت الحالي يجب ان تكون متاحة للاسـتخدام مسـتقبلا لان نسـب محدودية الكمية من هذه الموارد (فحم ، معادن ...) و الذي يسـتخدم منها لن يكون متاح للاسـتخدام مسـتقبلا مما يدفعنا الى التفكير في توفير البدائل (صيدون نعيمة، 2018، ص22)

ب- الشـفافية : هي قيام الأجهزة العليا للرقابة بالإفصـاح بطريقة آنية وواضـحة ومفيدة عن أوضـاعها وأنشـطتها وإدارتها المالية وعملياتها وأدائها إتجاه المجتمع التي تعيش فيه كما يلزم مفهوم الشفافية ضرورة الإفصاح عن عمليات الرقابة بالإضافة إلى تمكين الأفراد المعنيين من الحصـول على المعلومات اللازمة حول الأنشـطة الاجتماعية للشـركة. ج- المسـاءلة : يرتبط مفهوم المسـاءلة بالإطار القانوني والهيكل التنظيمي، والاسـتراتجيات والإجراءات التي تضـمن لجهاز الرقابة بالشـركة النقاط التالية: أن تنفي بواجباتها القانونية المتعلقة بتوزيع مواردها وتقييم أدائها؛ - تفصـح عن قانونية إسـتخدام المال العام بالإضـافة إلى إجراءاتها؛ - أن يكون كل من رئيس وموظفوا الجهاز مسـؤولون عن أعمالهم (عبد المالك مهري، نوفل السمايلي،2019،ص330)

ثانيا-ابعاد المسؤولية الاجتماعية

قدم كارول ضـمن بحوثه الرائدة اربعة ابعاد للمسـؤولية الاجتماعية في مصـفوفة يبين فيها كيف يمكن ان يؤثر كل بعد على المستفيدين من البيئة، فالمسؤولية عند كارول هي حاصل مجموع هذه الابعاد و المتمثلة في الشكل رقم 01

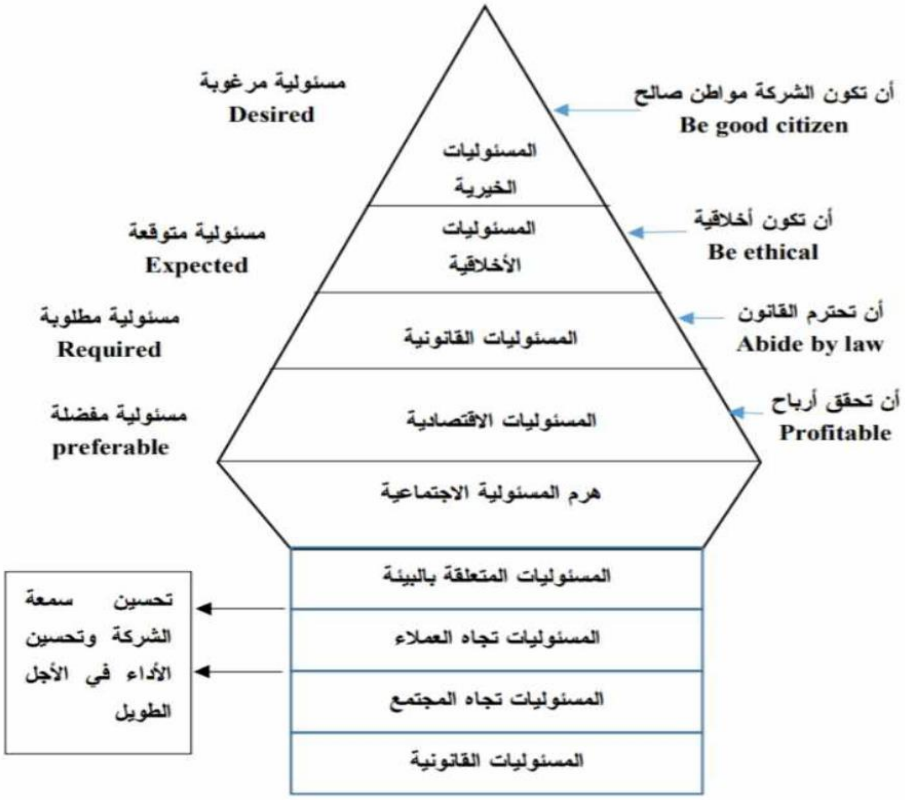
أولا- المسـؤولية الاقتصـادية :يسـتند إلى مبادئ المنافسـة والتطور التكنولوجي حيث يشـتمل على مجموعة كبيرة من عناصـر المسـؤولية الاجتماعية يجب أن تؤخذ في إطار احترام قواعد المنافسـة العادلة والحرة والاسـتفادة التامة من التطور التكنولوجي وبما لا يلحق والتي ضـرراً على المجتمع والبيئة (زهية كواس،صـليحة حفيفي،فتيحة بن حاج جيلالي معاورة، 2022،ص55)

ثانيا – المسـؤولية القانونية : لبعد القانوني ويقوم هذا البعد على أسـاس مبادئ حماية البيئة والسـلامة المهنية العدالة وقوانين حماية الزبون ويحتوي على مجموعة كبيرة من العناصـر التي يفترض أن تحترم من قبل المؤسـسـات وبالشـكل الذي يعزز ويسـاهم في الارتقاء بالعلاقة مع الزبون والعملين بمختلف أجناسـهم أعراقهم وأديانهم، وكذلك منع الأضـرار البيئية من خلال الاسـتخدام التعسـفي للموارد أو التلوث الحاصـل في الماء أو الهواء أو التربة (مهمل عادل امين ، 2022,ص1212)

ثالثا- المسؤولية الاخلاقية : تتمثل المسؤولية الاخلاقية في ضرورة التزام المؤسسات عند قيامها بوظائفها و مهامها باتباع الاسـس و القواعد التي تتفق مع منظومة القيم و الظوابط و العادات و التقاليد و احترام الثقافة الاسـاسـية دون الحاق الضـرر بالمجتمع و مكوناته (سميرة لغويل، نوال زماني، 2016ص304)

رابعا- المسـؤولية الاجتماعية : اي ان تكون المؤسـسـة صـالحة و ان تعمل على تنمية المجتمع و تطويرهو المساهمة في برامج لارتقاء و تحسين جودة الحياة مع مراعاة الجانب الخيري في ادائها و الاهتمام بالعدالة و المسـاواة في التوزيع حيث تتصـرف من خلالها المؤسسة كفرد صالح يساهم في رفاهية المجتمع (هاجر بوجعطيط، 2019، ص17)

الشكل رقم 01 : هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية



المصدر : د/رضا صالح علي مجاهد عبد الرحمن فيصل،2018،ص48

المبحث الثاني : دور المسؤولية الاجتماعية في نجاح استراتيجية المؤسسة

المطلب 01 : إستراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية

• يتمحور الاداء الاجتماعي للمنظمة حول اربعة مواقف او استراتجيات تتمحور في :

1-اســـتراتيجية عدم تبني المســـؤولية الاجتماعية(إســـتراتيجية الممانعة) : وتعرض هذه التستراتيجية اهتماما بالاولويات الاقتصادية لمنظمان الاعمال دون تبني اي دور اجتماعي لانه يقع خارج نطاق مصـــالحها التي يجب ان تتركز على تعظيم الربح و العوائد الاخرى و تقع على مستوى البعد الاول من هرم كارول " المسؤولية الاقتصادية "

2-لاســـتراتيجية الـدفـاعيـة : وتعني القيـام بـدور اجتمـاعي محـدود جـدا بمـا يتطـابق مع المتطلبات القانونية المطلوبة فقط وهو لحماية المنظمة من الانتقادات و يقع هذا الدور ضـمن المتطلبات الخاصـة بالمنافسـة و ضـغوط الناشـطين في مجال البيئة و تقع على مســـتوى البعد الثاني من هرم كارول " المســـؤولية القانونية "(د/نوفل عبد الرضـــا الكلابي,المسؤولية الاجتماعية و الاخلاقية، جامعة بغداد)

3-اســتراتيجية التكيف : في هذه الاســتراتيجية نجد أن المؤســســة تخطو خطوة متقدمة وأخرى باتجاه المســـاهمة بالأنشـــطة الاجتماعية من خلال تبني الإنفاق في الجوانب

المرتبطة بالمتطلبات الأخلاقية والقانونية إضـــافة إلى الاقتصـــادية، حيث يكون لها دور اجتماعي واضـــح من خلال التفاعل مع الأعراف والقيم وتوقعات المجتمع و تقع على مستوى البعد الثالث من هرم كارول " المسؤولية الاخلاقية "

4-اسـتراتيجية المبادرة التطوعية: تأخذ الإدارة هنا زمام المبادرة في الأنشـطة الاجتماعية وتلك بالاسـتجابة للكثير من المتطلبات الاجتماعية وفقا لتقديرات المدراء بما يتناسـب مع المواقف المختلفة. تتميز هذه الاسـتراتيجية بأن الأداء الشـامل للمؤسـسـة يأخذ دائما في الاعتبار أن لا تكون القرارات المتخذة أو التصـــرفات ذات أثر معاكس لتطلعات المجتمع ومصـــلحته و تقع على مســـتوى البعد الرابع من هرم كارول " المســـؤولية الاجتماعية" (سفيان مسالتة، حسناء مشري، زينب تمرابط، 2023 ، ص125)

المطلب02: دوافع تبني المسؤولية الاجتماعية

أســباب و دوافع تبني المســؤولية الاجتماعية: أشــارت العديد من التزامات إلى أن بروز وتنامي مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء نتيجة العديد من التحديات كان من أهمها:

1- العولمة : وتعد من أهم القوى الدافعة لتبني المنظمات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية حيث أضحت العديد من الشركات الجنسيات (MNCs) ترفع شعار المسؤولية الاجتماعية وأصبحت تركز في حملاتها الترويجية على أنها تهتم بحقوق الإنسان، و تلتزم بتوفير ظروف عمل آمنة للعاملين ، وبأنها لا تســـمح بتشـــغيل الأطفال؛ كما أنها تهتم بقضـــايا البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية.

2- تزايد الضـغوط الحكومية والشـعبية: من خلال التشـريعات التي تنادي بضـرورة حماية المســتهلك والعاملين والبيئة، الأمر الذي قد يكلف المنظمة أموالاً طائلة إذا ما رغبت في الالتزام بتلك التشريعات،و بخلاف ذلك قد تتعرض للمقاطعة والخروج من السوق بشكل عام.

3- الكوارث والفضـــائح الأخلاقية: حيث تعرضـــت الكثير من المنظمات العالمية لقضـــايا أخلاقية مما جعلها تتكبد أموالا طائلة كالتعويضـــات للضـــحايا او خســـائر نتيجة المنتجات المعابة

4- التطورات التكنولوجية المتســـارعة: والتي صـــاحبتها تحديات عديدة امام منظمات الأعمال فرضت عليها ضرورة الالتزام بتطوير المنتجات، تطوير مهارات العالمين، وضرورة الاهتمام بالتغيرات في أذاوق المستهلكين، وتنمية مهارات متخذي القرار وخاصة في ظل التحول من إقتصـــاد الصـــناعي الى اقتصـــاد قائم على المعلومات والمعرفة، وزيادة الإهتمام برأس المال البشـري بدرجة أكبر من رأس المال المادي وبالتالي أصـبح لزما على المؤسسات مضاعفة الجهود والسعي لبناء علاقة استراتيجية أكثر عمقا مع شركاء العمل والمنظمات التي تهتم بالبيئة والمجتمع المحلي(تومي عبد الكريم ، 2017، ص5،)

المطلب03: معايير قياس المسؤولية الاجتماعية

هناك مجموعة من المعايير التي تقيم وتقييس الأداء الاجتماعي للشـــركات ومدى تحملها لمسؤولياتها تجاه المجتمع، ومن اهم هذه المعايير تذكر:

أولا- معايير قياس حجم النشاط الاجتماعي للشركة تجاه العملاء :

أ-مؤشـر قياس تكلفة الأنشـطة الخاصـة بتحسـين منتجات وخدمات الشـركة : يبين هذا المعيار تكاليف البحث والتطوير التي تنفقها الشـركة من أجل تحسـين جودة منتجاتها وخدماتها الموجه للعملاء. ويحسب كما يلي :

أبحاث تطوير وتحسـين جودة المنتج أو الخدمة/ إجمالي تكاليف الإنتاج أو الخدمات المؤداة

ب-مؤشر قياس دور الشركة في حل والرد على استفسارات ومشاكل العملاء : يتضمن هذا المعيار عدد المشـاكل التي اسـتجابت لهاالشـركة اتجاه عملائها، ويقاس من خلال العلاقة

عدد المشكلات التي عالجتها الشركة واستجابت لها / إجمالي عدد المشكلات المقدمة من العملاء والمستهلكين

ثانيا – معايير قياس حجم النشـاط الاجتماعي للشـركة إتجاه العامليين: ويتم القياس عبر معايير عديدة، أهمها:

أ-معيار قياس الدخل النقدي للعاملين بالشـركة : يتضـمن هذا المعيار مرتبات وأجور العمال وكذلك مختلف الحوافز والمكافآت التي يتحصـل عليها عمال الشـركة خلال فترة زمنية ويتم قياسها بالطريقة التالية:

المرتبات والأجور + المكافآت والحوافز النقدية / عدد العاملين

ب-معيار قياس مساهمة الشركة في حل مشاكل الاجتماعية لعمالها: يتضمن هذا المعيار كل المسـاهمات التي تقدمها الشـركة في سـبيل حل المشـاكل الاجتماعية التي تواجه عمالها كوسائل الانتقال التأمينات الاجتماعية، الرعاية الصحية وغيرها من المشاكل، ويتم قياسـها عن طريق معيار قياس مسـاهمة الشـركة في حل مشـاكل الاجتماعية لعمالها – عدد العاملين المسـتفدين من مسـاهمة الشـركة في حل المشـكلات الاجتماعية / عدد العامليين في الشركة

ج- معيار قياس مسـاهمة الشـركة في توفير الأمن الصـناعي للعاملين لديها :يوضـح هذا المؤشـر مسـاهمة الشـركة في الحد من حوادث العمل لـديها عن طريق توفير الأمن الصناعي لعمالها. معيار قياس مساهمة الشركة في توفير الأمن الصناعي للعاملين لديها – عدد الحوادث التي تقع في السنة / عدد ساعات العمل الفعلية السنوية

ثالثا – معايير قياس حجم النشـاط الإجتماعي للشـركة تجاه المجتمع والبيئة : من أهم المعايير المعتمدة بخصوص هذا الشأن نذكر:

أ-مؤشـر قياس المسـاهمة الاجتماعية في تحقيق الرفاهية: يوضـح هذا المؤشـر إسـهامات الشـركة اتجاه المجتمع المحلي من خلال توفيرها لمجموعة من النشـاطات الاجتماعية والرياضية والصحية وغيرها من النشاطات لفائدة أفراد المجتمع و يحسب كالتالي

تكلفة مسـاهمة الشـركة في الأنشـطة الاجتماعية للمجتمع / إجمالي التكاليف الاجتماعية للأنشطة الاجتماعية التي ساهمت فيها الشركة

ب-مؤشـر قياس مسـاهمة الشـركة في توفير فرص عمل جديدة: يشـمل هذا المؤشـر عدد المناصب التي توفرها الشركة للأفراد المجتمع و يحسب كمايلي

عدد العاملين المعينين بالشركة سنويا / إجمالي عدد القوى العاملة في الدولة في نفس النشاط (عبد المالك مهري،نوفل سليماني، مرجع سابق،ص333-334)

المبحث الثالث : دراسة حالة شركة سونطراك

المطلب01: تعريف شركة سونطراك

سوناطراك شركة حكومية جزائرية أنشئت لنقل وتسويق المحروقات، وتحولت لاحقا إلى مجموعة بترولية وغازية ضخمة توفر الجزء الأهم من عائدات البلاد من العملة الصعبة، وتصنف ضمن كبريات شركات المقاولات على الصعيد الأفريقي تأسست الشركة الوطنية لنقل وتسويق المحروقات (سوناطراك) نهاية عام 31 ديسمبر 1963 تجسيدا لرغبة السلطات الجزائرية في السيطرة على الثروة البترولية للبلد وهدفت السلطات من إنشاء الشركة لتوجيه الثروة البترولية لخدمة التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وجعلها رافعة لتأمين القطاع النفطي ، وهي الشركة الوحيدة في الجزائر المسؤولة عن استغلال المصادر النفطية والغازية وتسويقها معتمدة على استراتيجية التنويع، سوناطراك تطور نشاطات توليد الكهرباء، الطاقات الجديدة والمتجددة، تحليه مياه البحر، كذلك البحث و استغلال الطاقة المنحمين بهدف مواصلة استراتيجياتها العالمية، تنشط سوناطراك في الجزائر و عدة بلدان في العالم و افريقيا وتحتل سوناطراك المرتبة الأولى في إفريقيا، الثانية عشر في العالم هي أيضا رابع مصدر للغاز الطبيعي المميع و ثالث مصدر عالمي لغاز البترول المميع وخامس مصدر للغاز الطبيعي، تمثل مبيعاتها حوالي 95% من اجمالي صادرات الجزائر، كما تمثل نشاطاتها حوالي 30% من اجمالي الناتج المحلي في البلاد ، وتوظف أكثر من 120 الف شخص، وهذه اهم الاحصائيات لشركة سوناطراك

الجدول رقم 1 : حجم صادرات شركة سوناطراك بين 2019،2019

حجم الصادرات	2020	2019
النفط الخام 10^6 طن	16.7	22.2
مكثفات 10^6 طن	3.3	4.4
المنتجات المكررة 10^6 طن	14.6	13.7
غاز البترول المسال 10^6 طن	5.6	6.3
غاز طبيعي $10^9 م^3$	25.6	26.7
الغاز الطبيعي المسال $10^6 م^3$	22.9	26.6
المجموع 10^6 طن مكافئ نفط TEP.	**80.7**	**90.3**

مصدر: الحصيلة السماوية لشركة سوناطراك 2020

• نلاحظ انخفاض في حجم الصادرات من 90.3 مليون طن الى 80.7 مليون طن و ذلك بسبب

اللجوء الى تطبيق اجراء خفض الانتاج الذي اقرته المنظمة الدولية أوبك فضلا عن انخفاض الصادرات من الغاز الطبيعي بسبب الظروف الغير ملائمة في السوق الدولي

الجدول رقم 2: حجم واردات شركة سوناطراك بين 2019-2020

حجم الواردات (ألف طن)	2020	2019
المازوت	285	2 083
البنزين	392	1 735
القار	41	368
البترول الخام المستورد BRI	-	**160**
Bunker C زيت وقود السفن	-	51
EBTMاثير الميثيل والبيوثيل الثالثي	127	-
الإيثيلين	**7**	**16**
مواد أخرى	**7**	**3**
المجموع	**859**	**4 415**

• سـجلت سـوناطراك انخفاضـا بنسـبة 81% مقارنة بسـنة 2019 من 4415 الى 959 ويعود ذلك الانخفاظ المحســوس في الواردات الى انخفاض الاســتهلاك بفعل اجراءات الحجر و الحد من التنقلات التي فرضــتها الســلطات في ايطار مواجهة كوفيد 19 من جهة و ارتفاع انتاج معامل التكرير اين تم تسجيل زيادة في الانتاج قدرها 16 مليون طن مقارنة بسنة 2019

الجدول رقم 3: حجم المبيعات بالسوق الوطنية لشركة سونطراك بين 2019،2020

حجم المبيعات بالسوق الوطنية	2020	2019
المنتجات المكررة 10^6 طن	12.9	12.0
غاز البترول المسال 10^6 طن	2.4	2.4
الغاز الطبيعي 10^6 $م^3$	44.8	46.1
المجموع 10^6 طن مكافئ نفط TEP	**59.2**	**59.5**

المصدر : الحصيلة السنوية لشركة سونطراك 2020

• بلغ حجم المبيعات في السوق الوطنية 59 مليون طن بإنخفاض قدره1% في سنة 2019 و ذلك نتيجة لانخفاض حجم الاستهلاك من الغاز الطبيعي بسبب الشتاء الدافىء لتلك السنة اضافة الى انكماش النشاط الاقتصادي بسبب اجراءات الحجر المتخذة

الجدول رقم 4 : نسب معدل وقوع حوادث العمل داخل سوناطراك

	2020	2019
معدل وقوع الحوادث	1.27	1.93
معدل الخطورة	0.12	0.16

المصدر : الحصيلة السنوية لشركة سونطراك 2020

• يعود هذا التحسـن الملحوظ خلال سـنة 2020 بشـكل اسـاسـي الى الجهود المبذولة من طرف الادارة العليا و الاطارات و خلية ادارة الازمات

المطلب الثاني: سياسات سوناطراك اتجاه المسؤولية الاجتماعية

1-تقييم الالتزامات الاجتماعية لمؤسسة سوناطراك

تلعب مؤسسة سوناطراك دورا اساسيا في اقتصاد الوطني حيث تزود المجتمع بمجموعة من المنتوجات البترولية ومشتقاتها وبات واضحا ان نشاطها يتضمن اثار بيئية واجتماعية يتطلب منها آخذ الاجراءات اللازمة الحد منها والا ستشكل هذه الآثار اختلالات بيئية يصعب التحكم فيها، لذا بادرة المؤسسة بمجموعة من المشاريع تهدف الى حماية البيئة والاعتناء بالمجتمع :

أ-استحداث نظام HES26 : من أجل الحفاظ على الموارد الطبيعة للأجيال القادمة، اتبعت سوناطراك نهج المسؤولية الاجتماعية وذلك من خلال تطوير نظام متميز لإدارة الصحة و السلامة و البيئة تم تصميمه لمراعاة جميع النواحي التي من شأنها ان تلعب دورا في الصحة و السلامة و البيئة. وقد تم تزويد هذا النظام بألية تضمن على الدوام توفر المعلومات الحديثة واستخدام التقنية والانظمة في سير عمليات الشركة. هذه الجهود جاءت لتحقيق التآزرية بين التنمية الاقتصادية والتنمية المستدامة ويهدف هذا النظام الى:

- المحافظة على حياة الانسان وحماية البيئة .
- التنبؤ وتخفيض اخطار الحوادث.
- تحسين أداء المجموعات تجاه الجوانب المتعلقة بالصحة و السلامة و الامن و المحيط.
- تحسين العمال من خلال المعلومات والاتصالات وترقية الاستثمار البشري.

المساهمة في التنمية المستدامة..

كما اعلنت سوناطراك شعارا اساسيا لتحسين ادائها في هذا المجال هو " لا حوادث، لا اصابات للعمال، لا تأثير على البيئة" وفيما يلي الانشطة التي عزمت المؤسسة على بلوغها في هذه المجالات :

اولا- في مجال الصحة : تخفيض الأمراض المهنية، تحسين ظروف العمل وتوفير الرعاية الصحية للعمال وأسرهم، خلق جو مناسب للعمل، ترقية التكوين والتعليم والنوعية في مجال الصحة والنظافة والعمل.

ثانيا – في مجال الأمن : تخفيض عدد حوادث العمل، ترقية مستوى عالي من الأمن، تجنب والغاء كل مسبب في للحوادث، ضمان سلامة وامن التجهيزات، تكوين العمال في مجال الأمن الصناعي.

ثالثا- في مجال البيئة: الحفاظ على الموارد الطبيعة، التخفيض ومنع الانبعاثات الجوية، حماية التنوع البيولوجي، معالجة المياه والاوحال، المساهمة في تنمية الطاقات النظيفة وترقيتها، المساهمة في الجهود الوطنية للتشجير.

وتتحقق النتائج في هذه المجالات الثلاثة من خلال الاعتماد على عنصر أساسي توليه سوناطراك اهمية كبيرة وهو العنصر البشري فهناك قاعدة اساسية لهذه المؤسسة هي ان كل موظف عليه أن يتلقى على الأقل تكوين لمدة أسبوع كل سنة مهما كان سنه ومستواه بحيث ان 6% من الكتلة الاجرية مخصصة للتكوين، كما ان معدل دوران العمل

منخفض مقارنة بالشركات الاخرى لأن السياسية الاجرية لسوناطراك تقترب من السياسة الاجرية للمؤسسات العالمية الكبرى.

ب-بعض الانشطة المحققة من طرف سوناطراك في مجال المسؤولية الاجتماعية:

سوناطراك منذ 2003 في تنفيذ برنامج في تسع مجالات(التكوين المهني، التعليم ومحو الامية، فك العزلة، الزراعة والدعم الفلاحي، المياه، الصحة، البيئة، الصناعات التقليدية، الرياضة والثقافة) حيث تم الالتزام بخمسة مجالات وهي التكوين، التعليم ومحو الامية، فك العزلة، الفلاحة، الرياضة وتم استكمال بقية المجالات سنة 2004-2005 ونوجز هذه الانجازات في:

- مجال التكوين المهني : يهدف الى توفير للشباب والبنات بصفة خاصة ضحايا التسرب المدرسي فرصة للاندماج في سوق العمل حيث تم في سنتي 2004- 2005 تجهيز 22 ورشة خياطة وحلاقة.

- التعليم ومحو الامية: تمت هذه النشاطات على مستوى الجنوب فاستفادت منها بلدية قصابي ببشار، و اميه و نسه بالوادي بالإضافة إلى البلديات (البيضاء وعين سيدي علي والحاج مشري) بولاية الاغواط وتتمثل في 6 حافلات مدرسية، كما استفادت أيضا امنه ونسه من كتب مدرسية وتجهيزات بيداغوجية لفائدة الطلبة المحتاجين

- فك العزلة : استفادت 18 منطقة على مستوى ولايات ادرار، البيض، الجلفة، اليزي والاغواط وسوق اهراس من عمليات فك العزلة، وتمثلت المساهمات في: -الكهرباء الريفية وفتح الطرقات -اعادة تهيئة محطة الوقود ببلدية شروين -الربط بشبكة سونلغاز لقصور بلدية تالمين -توفير مولد كهربائي لتوفير الكهرباء لأبار السقي والمنازل غير المربوطة بالشبكة الكهربائية.

- المياه : استفادت بلدية (تالمين، قصر قدور، تينا ركوك) بولاية ادرار و(الدوسن ، البسباس) ولاية بسكرة و (اميه ونسه وبن قشة) ولاية الوادي و كراكدة ولاية البيض من 6 ابار وتجهيزات لتخزين والتزويد بالماء الصالح للشرب، كما تم ادخال مضخة تعمل بطاقة الرياح كتجربة بولاية ادرار، اما بقية الأعمال فتمثلت في انجاز وتجهيز مجموعة من مضخات المياه المعاملة بالطاقة الكهربائية بالتزويد بالماء الصالح للشرب.

- الصحة : تزويد الهياكل الصحية الموجودة على مستوى (عين ڤزام و تين زواتين و فقارة الزوى) بولاية تمنراست بأدوات(Radio mobile) للتشخيص، استفادت أيضا بلديات قصابي ببشار و القيشة البيضاء، عين سيدي علي والحاج مشري) بالأغواط من 4 سيارات اسعاف كما استفادت المنيعة بولاية غرداية بتجهيزات طبية لفائدة عيادة الولادة، كما استفادت 33 قاعة علاج ببلديات(شروين و تالمين وقصر قدور واولاد عيسى و تينا ركوك وبرج باجي مختار) بأدرار من مكيفات

- الصناعات التقليدية: بهدف تنشيط الصناعات التقليدية والمحافظة على التراث تم توفير ماكنات خياطة ومواد اولية لفائدة جمعيات الصناعات التقليدية المتعلقة بأنشطتها : - برج باجي مختار من اجل الصناعات الجلدية. - تينا ركوك بالنسبة لإنتاج الزرابي

هذه النشاطات تدخل ضمن نقل هذا التراث للأجيال القادمة.

- الشـــباب والرياضـــة: تم انشـــاء مجموعة من ســـاحات اللعب للبلديات المحرومة من مســـاحات الترفيه عين صـــالح بولاية تمنراســـت، مزيرعة بولاية بســـكرة و كراكدة بولاية البيض، قصابي بولاية بشار

- البيئة: اسـتفادت ولاية بشـار وبسـكرة في اطار الوقاية من الأمراض المنتقلة عبر المياه وحماية البيئة من انجاز وصيانة قناة ضخ المياه compresseur لفائدة بلدية لغروس ولاية بسـكرة، وهذا كما اسـتفادت قصـابي ببشـار من انجاز حوض لمعالجة المياه المسـتعملة والموجهة للري والمحافظة على المياه الجوفية من التلوث

وهـذا بـالإضـــافة إلى القيام بكثير من الانشـــطة المتعلقة برعاية الطفولة والنشـــاطات الثقافية والترفيهية والتضامنية وعمليات تتعلق بتحليل مياه البحر.

2- واقع تبني المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة سوناطراك

مؤسـسـة سـوناطراك تتبنى مبادئ المسـؤولية الاجتماعية تجاه محيطها الذي تنشـط فيه وبرزت المؤسـســـة بنشـــاطاتها خلال فترة جائحة كوفيد19 وأبدت مســـؤولية كبيرة تجاه المجتمع الجزائري حيث برزت كثيرا بمشـاركتها في تخفيف تبعات الازمة على كل الاصـعدة الجائحة التي مرت بها الجزائر منذ سنة2019 فنجد أن :

- المؤســـســـة بتاريخ 02 أفريل 2020 قد تبرعت بما قيمته 420 مليون دج خلال شـــهر رمضـــان ما بين المواد الاســـتهلاكية الموجهة للعائلات المعوزة والفقيرة وكذا بعض المعدات الطبية لصالح المستشفيات عبر كامل التراب الوطني.

- إضـافة الى 250 طن من المواد الغذائية التي اقتناها موظفو وعمال المؤسسة باقتطاع 1٪ من أجورهم للتقليل من تبعات الأزمة، "ما يعني ان المؤســـســـة قد رســـخت روح المســـؤولية الاجتماعية التي تبنتها في كل عمالها وموظفيها " حيث قدمت المعونات الممنوحة إلى مقر الولايات باعتبارها هيئات رسـمية تتكفل هي بتوزيع هذه المسـاعدات وإيصالها لمستحقيها،

- كما تبرعت المؤسـسـة بتاريخ 7و10 جوان 2020 ب60 ألف و50 ألف قناع واقي لفائدة جامعة أحمد دراية بولاية أدرار وكذا مقر ولاية بجاية على التوالي ليتم توزيعها لاحقا على مستحقيها.

- كما منحت خلال شـــهر جويلية 2020 ما يقارب المليار دج كمعدات ولوازم طبية، على رأسـها أجهزة التنفس وتوليد الأكسـجين الاصـطناعي تم منحها للصـيدلية المركزية وكذا وزارة الصـحة للتكفل بتوزيعها لاحقا على كل المسـتشـفيات التي كانت تعيش أنداك أزمة كبيرة جدا تمثلت أسـاسـا الانتشـار الواسـع للجائحة، زيادة الوفيات بنسـب كبيرة ومخيفة وكذا في النقص الكبير في الأجهزة والمعدات الطبية خاصـة منها أجهزة التنفس وتليد الاكسجين الاصطناعي وهذا ما يبرز أن مؤسسة سوناطراك تتماشى في منحها مساعداتها بما ينقص المحيط والمجتمع الذي نعيش فيه،

- أما بتاريخ 23 أكتوبر 2020 قد تبرع فرع المؤســـســـة بســـكيكدة ب 6 ألاف قناع واقي لفائدة جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة،

- ليليها في تاريخ 27 اكتوبر تم منح 500 و معدات معلوماتية لتجهيز 5 مدارس بمناطق الظل منحت لوزارة التربية بغرض توزيعها عليها

- وكذا تركيب سخانات المياه تعمل بالطاقة الشمسية وتجهيز قاعات للاعلام الآلي على مستوى المؤسسات التربوية للأطوار الثلاثة ، في كل من بلدية الدبداب بولاية إليزي وبلدية أم الطيور بولاية الوداي بتاريخ 27 اكتوبر 2020 ،

- ليليها منح جهازين لتصفية الدم على مستوى مقر ولاية اليزي لصالح مؤسسة الصحة العمومية لبلدية الدبداب الجنوبية قصد التكفل بالمرضى الوافدين على المؤسسة الصحية وهذا بتاريخ 19 ماي 2021

- وبتاريخ12 اكتوبر 2021 تم إمضاء على 14 اتفاقية تعاون بين مؤسسة سوناطراك ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي قصد تقريب الجامعة من محيطها الاقتصادي

المطلب03: قوانين تشريع الحزائري و معايير ايزو 2600

الفرع الأول: المسؤولية الاجتماعية حسب القانون الجزائري

قوانين حماية المستهلك يمكن اختصار صدور القوانين المتعلقة بحماية المستهلك في قانونين هما :

• القانون رقم 89/02 المؤرخ في 07 فيفري 1989م حيث يعتبر هذا الأخير أول نص قانوني يحمي المستهلك والذي تضمنت مواده الثلاثون المبادئ الأساسية لحقوق المستهلك، والتي تمحورت حول الالتزام العام بالسلامة الصحية، وضرورة مطابقة المنتج للمقاييس والمواصفات القانونية والزامية الضمان والزامية الإعلام، والزامية الأمن الاقتصادي. وأعقب هذا النص جملة من النصوص التشريعية و التنظيمية كانت المسؤولية الإجتماعية للشركات في الجزائر بين التشريع و الواقع جميعها في خانة وضع التدابير والإجراءات التي من شأنها التأكد من ضمان جودة المنتجات والخدمات للحفاظ على صحة المستهلك وسلامته وحماية مصالحه المادية والمعنوية. حيث شملت هذه النصوص شقين أساسيين، الشق الأول تضمن الأحكام المتعلقة بالمقاييس والشروط والمعايير الواجب مراعاتها واحترامها في عملية الإنتاج وعرض السلع والخدمات والشق الثاني تناول النظام القانوني للمؤسسات والمرافق التي تسهر على تأطير ومراقبة مدى احترام هذه المقاييس والمعايير والشروط من طرف المتعاملين

• القانون رقم : 09/03 والمؤرخ في 25 فيفري 2009م جاء هذا القانون ليكرس ويضمن أكبر حماية للمستهلك، خاصة في ظل التغيرات العالمية المتسارعة من جهة و تقلص دور الدولة في الحياة الاقتصادية والاجتماعية من جهة أخرى هذا القانون المتكون من 95 مادة موزعة على ستة أبواب و سبعة فصول تحت عنوان "حماية المستهلك نذكر بعضها

•الفصل الاول =» المحتوى الزامية النظافة و النظافة الصحية للمواد الغذائية وسلامتها.

• الفصل الثاني =» الزامية امن المنتجات.

•الفصل الثالث =» ازامية مطابقة المنتجات. الفصل الخامس | الزامية إعلام المستهلك. الفصل السادس المصالح المادية و المعنوية للمستهلكين. الفصل السابع جمعيات حماية المستهلكين

• القانون90-14: يتعلق بتحديد شـروط الممارسـة النقابية المطبقة على مجموع العمال الاجراء و المستخدمين

•القانون 90-02:يحدد طرق التدخل و التسوية للنزاعات الحماعية للعمل، و طرق ممارسة حق الاضراب الناتج عن نزاع جماعي

•القانون90-04: تحديد شـروط التدخل و تسـوية النزاعات (د/محمدسـعيداني،عبد الحق قنيعي,2021،ص1142-1145)

الفرع الثاني : معايير ايزو 2600

تعرف المواصـفة القياسـية الايزو 26000بأنهاعبارة عن مواصـفة دولية تعطي إرشـادات حول المسؤولية الاجتماعية، و يتم استخدامها من قبل جميع المؤسسات سواء في الدول المتقدمة أو الدول النامية و ذلك لدعم جهودهم الرامية إلى التعاون بأسـلوب مسـؤول اجتماعيا، أما القضـايا أو المجالات السـبعة الرئيسـية للمواصـفة القياسـية ISO 26000 حسب ما حددتها المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO فهي

. الحوكمة المؤسـسـية: و تتعلق النظام الذي تتخذه المنظمات في اتخاذ قراراتهم وتنفيذ إجراءات التحقيق أهدافها ويعت الأسـاس في كل منظمة لأنه هو الإطار لاتخاذ القرارات. . البيئة . ممارسات التشغيل العادلة

• حقوق الإنسان: وهي تتعلق بالحقوق الأساسية التي يستحقها جميع البشر بما في ذلك الحقوق السـياسـية والمدنية مثل الحق في الحياة والحرية والمسـاواة، وتلك إشـارة إلى الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية مثل الحق في العمل والغذاء والصحة والتعليم والضمان الاجتماعي.

• الممارسـات العمالية: تهدف إلى تحقيق التوافق مع السـياسـات والإجراءات المتعلقة بالعمل الذي وحدت من أجله المؤسسة الممارسات العمالية تتجاوز العلاقة بين المؤسسة وموظفيها القضـايا المتعلقة التي يتعين النظر فيها تشـمل: التوظيف والعلاقات العمالية ظروف العمل والحماية الاجتماعية، والحوار الاجتماعي، الصـحة والسـلامة في العمل والتنمية البشرية والتدريب في مكان العمل.

• البيئة: تحتاج المنظمات إلى أن تبذل جهداً للحد من تأثيرها على البيئة من خلال اعتماد نهج شامل لهذه المشكلة والنظر في الآثار المباشرة وغير المباشرة وأثر قراراتها وأنشطتها على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والصحية والاقتصادية والبيئية.

•ممارسـات التشـغيل العادلة: تعود إلى السـلوك الأخلاقي للمنظمات ومعاملاتهم مع المؤسـسـات الأخرى. وتشـير في إطار مفهوم المسـؤولية المجتمعية إلى الطريقة التي تسـتخدمها المنظمة بعلاقاتها المنظمات الأخرى لتحقيق نتائج إيجابية. وتشـمل القضـايا المتعلقة بقضايا: مكافحة الفساد، المشاركة السياسية المسئولة المنافسة العادلة تعزيز المسؤولية الاجتماعية في سلسلة القيمة مع واحترام حقوق الملكية.

. قضـايا المسـتهلك: المنظمات التي تقدم المنتجات والخدمات للمسـتهلكين والعملاء لديهم مسـؤوليات تجاههم. وتشـمل مسـؤوليات التثقيف حول المنتج إعطاء معلومات دقيقة إرشادات الاستخدام المناسب، شفافية المعلومات التسويقية والترويجية المفيدة،

الاتفاقيات وتعزيز التنمية المســتدامة، والتصــميم والخدمة التي تتيح إمكانية الوصــول للجميع (مقدم وهيبة،بكار بشير،ص15)

خاتمة :

إن المســؤولية الاجتماعية حقيقة وجدت تطبيقها في المجال الاقتصــادي إلا انها تمثل أساسا قويــا للتطــور نحو مفاهيم اجتماعية جديدة؛ حتى وقتنا الراهن، لأنه لم يتم تعريف مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل محــــدد وقـــاطع يكتسب بموجبه قوة إلزام قانونية وطنية أو دولية، ولا تزال هذه المسـؤولية في جوهرها أدبية ومعنوية.، ومن هنا فقـــد تعدد ت صور المبادرات والفعاليات بحسب طبيعة البيئة المحيطة، ونطاق نشاط المؤسسة وأشكالها، وما تتمتع بـه كل مؤسسة من موارد مالية وبشرية. وهذه المسؤولية بطبيعتها ليست جامدة، بل لها الصفة الديناميكية والواقعية وتتصــف بالتطور المستمر كي تتواءم بسرعة وفق مصالحها وبحسب المتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية.

قائمة المراجع

المقالات العلمية :

1- **عبد المالك مهري، نوفل سليماني، واقع التزام الشركات النفطية في الجزائر، قالمة، حوليات جامعة قالمة،العدد27، ديسمبر 2019، ص330**

2- همل عادل امين، واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية و البيئة على مستوى المؤسسات العمومية الاقتصادية،الجزائر،المجلة الاقتصادية و التنمية المستدامة، عدد02،مجلد05، 2022، ص1212

3- زهية كواس،صليحة حفيفي،فتيحو بن حاج جيلالي معاورة،المسؤولية الاجتماعية كدعامة لتحقيق التنمية المستدامة ،الجزائر،مراجعة الاصلاحات الاقتصادية وتكامل اقتصاد العالم،عدد1،مجلد 16، 2022،ص55

4- مقدم وهيبة،بكار بشير،المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة الدولية ايزو2600،جامعة مستغانم،ص15

5- **سميرة لغويل، نوال زمالي، المسؤولية الاجتماعية المفهوم الابعاد المعايير، الجزائر، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية،العدد27،ديسمبر 2016**

5- د/امحمد سعيداني،د/عبد الحق قنيعي، المسؤولية الاجتماعية للشركات في الجزائر بين التشريع و الواقع،مجلة صوت القانون،البليدة،العدد03،المجلد07، الأردن، 2021،ص1145،1142

6- : د/رضا ابراهيم صالح، علي مجاهد أحمد السيد ،عبد الرحمن فيصل بندر، أثر الافصاح عن الممارسات المسؤولية الاجتماعية في الشركات المساهمة الكويتية مع دراسة ميدانية. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، العدد لخامس، ديسمبر 2018

7- أ- سمية دربال، دوافع وأسس تبني المؤسسات الاجتماعية من منظور الاقتصاد الاسلامي، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، جامعة حمة لخضر – الوادي – الجزائر , العدد الثامن – السنة الثامنة 2017

8- خير الدين جمعة، دريدي احلام ،صبرينة خليل، واقع تطبيق تسويق الموارد البشرية في الشركات العالمية (شركة appelleنموذجا)، مجلة اقتصاد المال والاعمال، مجلد,04، العدد01، جوان 2019

10-**سفيان مسالتة، حسناء مشري ، زينب تمرابط، حوافز الدافعة لتبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية – دراسة تطبيقية لبعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، مجلة الاقتصاد والنمو وريادة الاعمال، مجلد06، العدد01، 2023.**

المذكرات الجامعية :

هاجر بوجعطيط، محاسبة المسؤولية الاجتماعية وانعكاسها على الاداء المالي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص مالية ومحاسبة، جامعة جيجل، 2019، ص16

يطو ربيع، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات الاقتصادية مذكرة لنيل شهادة ماستر اكاديمي، تخصص ادارة استراتيجية ، جامعة محمد بوضياف،مسيلة،2018،ص10،11
صيدون نعيمة، واقع تبني المسؤولية اجتماعية في مؤسسات اقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص ادارة اعمال، جامعة محمد بوضياف، مسيلة ،2017 ، ص22
تومي عبد الكريم، تقييم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات النفطية -دراسة حالة : مؤسسة سوناطراك المديرية الجهوية حوض بركاوي (HBK) مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي ،تخصص اقتصاد وتسيير بترولي، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة، 2017 ،ص 5 .
ضيافي نوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والمورد البشري، مذكرة ماجستير تخصص: تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد-تلمسان،2009- 2010م

محاضرات :

1- **د/نوفل عبد الرضا الكلابي المسؤولية الاجتماعية و الاخلاقية،محاضرة مقدمة الى طلبة مرحلة الدكتوراه، كلية العلوم السياحية، جامعة المناصرية، بغداد، لعراق**

الكتب :

1- **البرزنجي نزار عبد المجيد البرواي وأحمد فهمي، "والوظائف الأســـس , المفاهيم" استراتيجيات التسويق ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان- الاردن، 2008،**
2- **السكارنة بلال خلف، أخلاقيات الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2011،**
3- **الصيرفي محمد، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر، 2007،**
4- **محسن طاهر صالح الغالبي والعامري مهدي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن،2005،**