

## المحور الرابع: استخدامات التدقيق الاجتماعي

### II-11-: استخدامات التدقيق الاجتماعي

يدخل استعمال التدقيق الاجتماعي ضمن مجالين اثنين:

#### II-11-1- الاستخدامات ضمن مجال المعايير (المصادقة/المطابقة):

دخلت صناعات الدول المتقدمة ضمن تحولات عميقة من عصر السمعة والثقة إلى عر المعايير أين يجب عند عملية البيع إبراز ما يملكه المنتج من جودة ونشر المعلومات المتعلقة به، ينعكس ذلك من خلال نمو ما يعرف بضمانات الجودة واحترام قواعد السلوك في إنتاجه، أي ضمان مدى احترام المؤسسة لبعض القواعد، الإجراءات وطريقة الإدارة في إنتاجها وهذا حتى تضمن من طرف ثالث مستقل أن ذلك المنتج يحترم الخصائص المتعارف عليها دوليا.

المعيار يمكن تعريفها على أنها: " تدخل طرف ثالث يعطي ضمانات كتابية بأن منتج، خدمة، نظام جودة أو منظمة ما مطابقة للمتطلبات الخاصة".

**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 ضمنا أو صراحة بين المتعاملين (منتجين مستخدمين، مخبر، سلطات عمومية، مستهلكين،....).

إن تطبيق المعيار قد يتم بشكل إرادي وتعاقدية أو بشكل إلزامي، يمكن أن نشير إلى العديد من المعايير والأوسمة والشعارات الموجودة والمطبقة في مختلف الدول كفرنسا وبلجيكا، ISO، OIT، SAI، AFNOR، فرنسا مثلا تم إنشاء شعار "المساواة المهنية" وبالتالي شكل تحفيزا للمنظمات بأن يعملوا على تحقيقها أولا ومن ثم تقديم الضمانات التي تثبت القيام بها. أيضا بالنسبة للممارسات المتعلقة مثلا بحق الاختلاط والمساواة في العمل بين الأفراد لاسيما 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.... إلخ

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

- نظام الإيزو ISO 9001 (2000) : تعتبر المنظمة الدولية للجودة من أشهر المرجعيات المعيارية للجودة،

لديها المعيار ISO 9001 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 للتأكد من توفرها لدى من يشغلها ويمكن دعم ذلك بالتدريب. هناك جملة من المبادئ الأساسية التي يقوم عليها هذا المعيار هي:

1- الإنصات للزبائن؛

2- القيادة؛

3- مقارنة العمليات؛

4- الإدارة بمقاربة النظام؛

5- التحسين المستمر؛

6- المقاربة الفعلية أو المبنية على الحقيقة لإتخاذ القرار؛

7- العاقبة 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 الاجتماعي.

- الجمعية الفرنسية للمعايرة " AFNOR " : لها مهمة ذات مصلحة عامة وتضم خبراء وأطراف من السلطات العمومية ومكاتب المصادقة.

- المؤسسة الدولية للعمل " OIT " : خاصة المعيار " ILO-OSH 2001 " المتعلق بالسلامة والصحة

المهنية الذي يتطلب تقديم تقرير تدقيق خاص بذلك من طرف المؤسسات وتطبيق مختلف المعاهدات الدولية

الخاصة بالعمل مثل الحق في التمثيل النقابي وعدم تشغيل الأطفال وعدم التمييز.

- الشركة الأمريكية للمحاسبة والتدقيق " SAI " التي تبنت أول معيار في مجال المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من خلال المعيار SA8000 الذي يضم أيضا مجال الصحة والسلامة المهنية، الإجراءات التأديبية، العمل الإضافي والتعويضات.

- المؤسسات: يمكن اعتبار المؤسسات تصدر معايير خاصة بها وفقا للقواعد التي تضعها لنفسها من خلال ما يعرف بقواعد أو ميثاق الأخلاقيات مثلا.

- النقابات العمالية ونقابات أرباب العمل: التي يمكنها أن تضع معايير خاصة بالمجال الاجتماعي.

- المدققين الاجتماعيين: في إطار المعايير يعتبرون كأطراف خارجية مستقلة تقوم بإتباع متطلبات الأفراد الذي يشغلونهم حيث يملكون مناهج عمل واستمارات خاصة ووثائق عمل معدة مسبقا من طرف الأطراف التي طلبت تلك المعايير مكيفة للمعايير الخاصة.

## II-11-2- الإستخدامات خارج مجال المعايير:

قبل التطرق لهاته الممارسات التي تتم خارج نطاق المعايير، من الضروري استعراض بعدين أساسيين يجب أخذهما بعين الاعتبار:

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

أ- يجب على المدقق أن يمارس مهمته داخل المنظمة التي أصدرت أمر 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 إلى أن هذا النوع من التدقيق صعب ممارسته لأن يتم خارج سلطة الشركة الأم الراغبة في الحصول على المعرفة.

**أما الأبعد 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 إلى الملاحظة التالية: أن مستوى الضمان يتراوح ما بين ضعيف جدا ومرتفع جدا وبينهما مستويات وسطى، ولكن في المجال المهني تتم الإشارة إلى المستوى المعتدل modéré والمستوى العقلائي .Raisnable.

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

(Igalens et Peretti 2008)

يمكن لعمليات التدقيق الاجتماعي أن تشمل العديد من المجالات، ونلاحظ أن مجالات التدقيق تتوسع باستمرار لتشمل جوانب جديدة لاسيما في الوقت الحديث، كتلك الممارسات والإجراءات التي تتخذها المنظمات للتكفل بالظروف النفسية للعاملين طالما أن تشكل محددات فاعلا لبيئة العمل التي هي مصدر تحفيزهم وأدائهم. بشكل عملياتي يمكن لممارسات التدقيق أن تشكل المجالات التالية:

- تدقيق المطابقة وإحترام الإلتزامات القانونية والتعاقدية؛
- تدقيق أداء ممارسات تسيير إدارة الموارد البشرية؛
- تدقيق الإتصال الداخلي وتحديد النقائص ورهانات السلطة؛
- تدقيق المناخ الاجتماعي والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة؛
- تدقيق التحفيز والإعتراف المهني؛
- تدقيق نوعية نظام التسيير وشروط العمل؛
- تدقيق وظيفة إدارة الموارد البشرية؛

- تدقيق أداء الموارد البشرية؛
- تدقيق الظروف النفسية للعاملين؛
- .....

نحاول أن نفصل في أهم هذه العمليات التي قد تستهدف تدقيق جزئياً أو دورياً كما أشرنا سابقاً لأحد العناصر المحددة أو تدقيق شاملاً لمجموع الممارسات ولكل مهمة أهدافها وشروطها وحدودها أيضاً.

### 1- التدقيق الدوري لإدارة الموارد البشرية:

يعتبر هذا النوع من التدقيق تدقيقاً اجتماعياً بامتياز بحيث تبقى السياسات الاجتماعية أو إدارة الموارد البشرية مثلاً للتدقيق التقليدي الذي تقوم به أغلب المنظمات والذي تبرره وتدعمه الكثير من التطورات لاسيما ضغط العولة وضرورة مراعاة احترام القوانين المحلية للدول التي تستوجب تدقيقات واضحة حول المطابقة ( Audit de conformité)، كذلك نجد تدقيق الفعالية الذي يهدف لتحسين الإنتاجية وتحفيز الأفراد والتأكد من ممارستها وتوفر شروطها، وأخيراً البحث عن التكيف والمرونة من طرف المؤسسات في ظل التحولات التكنولوجية وغالباً ما يقوم بهذا النوع من التدقيق المدققين الداخليين التابعين للمنظمة أو لوحدة إدارة الموارد البشرية. كما يجب تدقيق إدارة الموارد البشرية على إمكانية ظهور الكثير من الأخطار المرتبطة بالموارد البشرية كتوزيعها كما ونوعاً أو عن طريق البحث في مستويات مهاراتها وكفاءتها إما بالزيادة أو النقصان.

### 2- التدقيق المنتظم لتسيير الموارد البشرية (التدقيق الصارم) / التدقيق المنظم مع الوقت والمرتبط بمشكل

(ما):

في بعض الأحيان يتم برجة مهمة التدقيق الاجتماعي مباشرة بعد ملاحظة المشكل، مثل ظهور معدل مرتفع لظاهرة التغيب، عدد استقالات في تزايد، انزلاقات في الكتلة الأجرية. عمليات صبر الآراء التي ينتج عنها حالات استياء لدى الأفراد، طلبات نقابية تعتبر غير معقولة من طرف الإدارة، إجراءات تكوين غير مجدية لا من الناحية الكمية ولا من ناحية الفعالية، تدهور الوضعية الاجتماعية للمؤسسة كما يمكن اعتبار أن السياسات الخاصة بإدارة الموارد البشرية مكوناتها فعاليتها وتكلفتها. يمكن أن يستدعي ذلك تدقيقاً داخلياً ولكن في أحيان كثيرة يكون التدقيق من مصدر خارجي وذلك لسببين:

أولاً: غالباً ما تكون فرق التدقيق الداخلي مشغولة بـ'داد البرامج السنوية للتدقيق ولا يبقى لها الكثير من الوقت للقيام بهذا النوع من التدقيق المؤقت فتوكل لطرف خارجي؛

ثانيا: لا يجب اعتبار أن الفريق الخارجي لا يستطيع القيام بهذه المهمة مقارنة بالفريق الداخلي.

### 3- التدقيق الاجتماعي السابق لعمليات الاندماج وشراء المؤسسات:

أصبح من الضروري قبل إتخاذ قرارات الشراء أو الاندماج بين المؤسسات إجراء تدقيق اجتماعي وذلك من أجل أهداف مختلفة. فالمؤسسة التي تطلق العملية بحاجة إلى تقييم الخصوم الاجتماعية كما تنص عليها المعايير المحاسبية الدولية IFRS/IAS والأخطار المتعلقة بعدم التطابق في ما يخص التنظيمات والعقود الاجتماعية، التكاليف المرتبطة بمغادرة الفريق المسير، توحيد نظام الأجور، تحديد الموارد البشرية المتاحة وذات الكفاءة والعالية ودمج الأنظمة والهياكل. كل ذلك يتم من خلال طرح مجموعة من التساؤلات مثل:

- ما هي نقاط التشابه والاختلاف المهمة في ثقافة المؤسسة؟

- ما هي الانحرافات الحرجة في سياسات، تطبيقات وأهداف المؤسسة؟

- ما هي طبيعة العلاقة مع الشركاء الاجتماعيين للمؤسسة؟.