



مجلة أرساد للدراسات الاقتصادية والإدارية
الترقيم الدولي الموحد (ISSN): 2661-7641
الترقيم الإلكتروني الموحد (E-ISSN): 2716-8107
مجلة (03)، عدد (03) / ديسمبر 2020 / ص: 26-13



ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية: دراسة مجموعة سوسيتيه جنرال المصرفية
**Social Responsibility Practice in Commercial Banks: The study of
society general banking group**

خلف الله حسام الدين¹، عقاب نور الدين².

¹ جامعة تونس المنار (تونس)، khalfallah.housse23@gmail.com

² جامعة عباس لغرور خنشلة (الجزائر)، nouredineagab@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2020/11/15 تاريخ القبول: 2020/12/07 تاريخ النشر: 2020/12/31

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية، من خلال التركيز على تحديد المفاهيم الأساسية المتعلقة بها إضافة لأهميتها بالنسبة لمنظمات الأعمال، ومن أجل تحقيق هدف الدراسة تم عرض مختلف أنشطة وممارسات مجموعة سوسيتيه جنرال المصرفية في هذا المجال، حيث تم تحليل بيانات التقرير السنوي للمجموعة لسنة 2018، وخلصت الدراسة إلى نتيجة مفادها إدراك مسيري مجموعة سوسيتيه جنرال المصرفية لأهمية التزام المجموعة بمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه مختلف أصحاب المصالح، وهذا بهدف تحقيق رضاهم والحفاظ على صورتها.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، البنوك التجارية، مجموعة سوسيتيه جنرال.
تصنيف (JEL): E59.

Abstract

The study aims to identify the reality of the practice of social responsibility in commercial banks, focusing on defining the basic concepts related to it in addition to its importance for commercial organizations, and in order to achieve the objective of the study, various activities and practices of the Society General banking group in this area were presented, where the data were analyzed, the group's annual report for the year 2018 and the study concluded that the management of the Bank Group General Society realizes the importance of the group's commitment to its social responsibility towards the various stakeholders, in order to satisfy them and maintain its image.

Keywords: Social responsibility, commercial banks, Society General Group .

JEL classification: E59.

مقدمة.

تأتي المسؤولية الاجتماعية كأحد المفاهيم الحديثة التي كثر تداولها في المجال الاقتصادي في خضام هذه التحولات والصراعات المختلفة، إذ اتسع دور منظمات الأعمال من تركيزها على الجانب الاقتصادي ليشمل جوانب التنمية الاجتماعية ففي الدول الصناعية الكبرى ظهر تعاون وتناسق وتكامل في مهام ثلاث أطراف أساسية هي الدولة، رجال الأعمال، المجتمع، فأصبحت كل من الحكومة والمنظمات الاقتصادية تسخر جهودها لجعل القطاع الثالث وهو المجتمع يستفيد من هذا التعاون.

وبما أن البنوك التجارية تعتبر إحدى الدعامات الكبرى والأساسية في بناء الهيكل الاقتصادي للدولة فقد ازدادت أهميتها في العصر الحديث وأصبحت تشكل فيما بينها أجهزة فعالة يعتمد عليها في تطوير وتنمية مختلف قطاعات الاقتصاد القومي .

إن مع الاتجاه العالمي المتزايد للاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية تغيرت النظرة للبنوك التجارية من مجرد كونها وحدات اقتصادية تهدف إلى تحقيق الربح إلى كونها شريك اجتماعي من خلال الإسهام في مشروعات خدمة المجتمع وتنميته، وأصبح واضحا لدى البنوك أن النموذج أحادي البعد القائم على الكفاءة فقط (تعظيم الربح) أكثر تكلفة من النموذج الاقتصادي الاجتماعي الذي يقوم على الدور المتوازن بين كل من الاعتبارات الاقتصادية والاجتماعية .

ومن بين هذه البنوك نذكر مجموعة سوسيتيه جنرال المصرفية التي حققت مسيرة متميزة في مجال أداء مهامها من خلال الجهود المبذولة في تقديم قيمة مضافة غير مسبوقه معتمدا في ذلك على عدة مرتكزات أهمها، الإبداع، الشفافية، المشاركة والاستجابة . وعلى ضوء ماسبق يمكن طرح السؤال الرئيسي التالي:

ماهو واقع تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية في مجموعة سوسيتيه جنرال المصرفية ؟

وينبثق عنه الأسئلة الفرعية التالية:

- ماذا نعني بالمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ؟ وفيما تتمثل أهميتها لمختلف الأطراف ؟
- فيما تتجلى مجالات المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ؟ وماهي أهم مبادئها ؟
- ماهي النشاطات الممارسة في اطار المسؤولية الاجتماعية لمجموعة سوسيتيه جنرال المصرفية ؟ وانطلاقا مما سبق يمكن طرح الفرضية التالية: مجموعة سوسيتيه جنرال المصرفية لاتمارس أي مسؤولية اجتماعية.

1.1. أهداف البحث: تتمثل في:

- تقديم معالم نظرية للبنوك التجارية قيد البحث عن مفهوم المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال.

- التعرف على دوافع تبني البنوك لمبادئ المسؤولية الاجتماعية وممارساتها .

- تحديد مستوى ممارسات المسؤولية الاجتماعية في مجموعة سوسيتيه جنرال العالمية .

- محاولة للفت أنظار البنوك الجزائرية لأهمية المسؤولية الاجتماعية في تطوير المجتمع، من خلال عرض تجربة مجموعة سوسيتيه جنرال العالمية للاستفادة منها من أجل الالتزام بها وتطبيقها في حدود ما تسمح به بيئة البنوك الجزائرية .

2.1. حدود البحث: اعتمدنا في هذه الدراسة على التقرير السنوي الصادر عن مجموعة سوسيتيه جنرال المصرفية لسنة 2018، من خلال عرض مختصر لأهم نشاطات المسؤولية الاجتماعية التي قامت بممارستها .

3.1. الدراسات السابقة:

- العمري أصيلة، مهاوات لعبيدي، تبني المسؤولية الاجتماعية كأحد متطلبات الصيرفة الإسلامية تجربة مجموعة البركة المصرفية، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، العدد 10، الجزء 03، 2017

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية وحتمية تبني المصارف الإسلامية لمبادئ وأبعاد المسؤولية الاجتماعية من خلال التزامها بالمشاركة في بعض الأنشطة والبرامج والأفكار الاجتماعية لتلبية المتطلبات الاجتماعية للأطراف المترابطة به وعدم الاكتفاء بتحقيق العوائد المالية، ولقد اختارت الدراسة مجموعة البركة المصرفية كعينة الدراسة .

خلصت هذه الدراسة إلى أن مجموعة البركة تعتبر المسؤولية الاجتماعية جزء لا يتجزأ من فلسفتها وقد ظهر ذلك من خلال توافق مبادئ المسؤولية الاجتماعية مع أحكام الشريعة والأخلاق الإسلامية التي تعمل المجموعة وفق مبادئها .

- دراسة محمد الصغير قريش، المسؤولية الاجتماعية والبيئية في القطاع المصرفي "دراسة تقييمية لمجموعة من البنوك العاملة في الجزائر" مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 06، 2014 .

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى التزام البنوك العاملة في الجزائر بمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح، من خلال تقديم استبيان على عينة من مدراء فروع بنكية مختلفة لولاية ورقلة .

خلصت هذه الدراسة إلى التزام البنوك ببعض ممارسات وتطبيقات المسؤولية الاجتماعية والبيئية لكن بنسب متفاوتة، لم تصل بع إلى البنوك الرائدة في هذا المجال .

-عزمي وصفي عوض، مدى التزام القطاع المصرفي الفلسطيني بمسؤولياته الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي (دراسة مقارنة لعينة من البنوك التجارية العاملة في فلسطين)، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 05، العدد 01، جانفي 2019 .

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى التزام القطاع المصرفي الفلسطيني بمسؤولياته الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي الفلسطينية، إضافة إلى التعرف على أوجه مساهمة القطاع المصرفي الفلسطيني تجاه مجالات المسؤولية الاجتماعية.

خلصت الدراسة إلى أن البنوك التجارية المحلية والأجنبية تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي، إلا أن أغلب تلك المساهمات جاءت على شكل تبرعات أو رعاية ولم تسهم بشكل فاعل في التنمية المستدامة .

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

- الدراسات السابقة اعتمدت على الدراسة الميدانية (استبيان)، بينما دراستنا اعتمدت على دراسة الحالة (تحليل التقارير) .

- الدراسات السابقة تناولت دراسة بنوك أخرى من بيئات مختلفة، بينما دراستنا اعتمدت على دراسة مجموعة سوسيتيه جنرال المصرفية العالمية والتي تعتبر من رواد المجموعات المصرفية في مجال الخدمات المصرفية المالية، بالإضافة إلى مساهماتها المختلفة في مجال المسؤولية الاجتماعية الرامية إلى خلق قيمة لجميع الأطراف ذوي العلاقة معه .

4.1. هيكل الدراسة: للإجابة على الإشكالية السابقة ارتأينا إلى تقسيم هذه الدراسة إلى مقدمة وخاتمة ومحورين:

- مدخل إلى المسؤولية الاجتماعية .

- تجربة المسؤولية الاجتماعية في مجموعة سوسيتيه جنرال المصرفية .

1. مدخل إلى المسؤولية الاجتماعية.

1.1. مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

اختلفت وتعددت الدراسات والبحوث التي تناولت مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمة وتنوعت وقدم الكثير من الباحثين والمنظمات الدولية وجهات نظرهم وتعريفاتهم لهذا المفهوم، لكن من الصعب في الكثير من الأحيان الاتفاق على تحديد تعريف محدد لدى جميع الأطراف المعنية به والبيئات المتنوعة كونها عرفت بأنماط وأشكال مختلفة وتأسيسا على ماسبق ذكره سيتم عرض أهم التعاريف الواردة أولا عن الأكاديميين وبعدها الهيئات والمنظمات الدولية (قدري، 2015).

1.1.1. تعريف المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال من طرف الأكاديميين:

- في كتابه المسؤولية الاجتماعية لرجل الأعمال سنة 1953 عرف Bowen المسؤولية الاجتماعية على أنها الالتزام بمتابعة السياسات أو اتخاذ القرارات أو إتباع التوجهات المرغوبة فيما يتعلق بأهداف الشركة وقيمتها (Benaicha, 2017).

- يعتبر (Milton Friedman) من أوائل من عرفوا المسؤولية الاجتماعية في سبعينيات القرن الماضي، إذ يرى أن المسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال سداد الأجور للعاملين مقابل العمل الذي يقومون به، وتقديم السلع والخدمات للمستهلكين مقابل ما يدفعونه من أموال، وسداد الضرائب للحكومات التي تقوم بتوفير الخدمات العامة للموظفين، واحترام سيادة القانون عن طريق احترام العقود المبرمة، كما أنه يقر أن تبني منظمات الأعمال للمسؤولية الاجتماعية من شأنه أن يقلل أرباحها ويزيد تكاليف العمل، كما من شأنه أيضا إعطاء قوة اجتماعية للأعمال بشكل أكثر من اللازم (Taoufik, 2014).

- عرف بيتر دراكر Peter Drucker (1977) المسؤولية الاجتماعية " هي التزام المنشأة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وهذا الالتزام يتسع باتساع شرائح أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتبيان توجهاتهم".

- عرف كارول المسؤولية الاجتماعية لمنظمة الأعمال على أنها سلوك عمل يجمع بين الربح الاقتصادي واحترام القوانين والأخلاق والدعم الاجتماعي، وبالتالي فإن الربحية والشرعية هي الشروط الأساسية لتحمل منظمة الأعمال لمسؤوليتها الاجتماعية (Bou Nader, 2017).

2.1.1 . وبالإضافة إلى ما تقدم من توضيح اهتمام الباحثين والأكاديميين بتعريف المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال اهتمت أيضا المنظمات والهيئات الدولية ومنظمات القطاع الخاص أيضا بتعريف المسؤولية الاجتماعية:

- عرفتها منظمة الايزو العالمية 26000 بأنها الأفعال التي تقوم بها المؤسسة، لتحمل مسؤولية آثار أنشطتها، على المجتمع والبيئة حيث تكون هذه الأفعال متماشية مع مصالح المجتمع والتنمية المستدامة، وتكون قائمة على السلوك الأخلاقي، والامتثال للقانون المطبق والجهات العاملة فيما بين الحكومات (Vallaey, 2001).

- تعريف البنك الدولي World Bank : المسؤولية الاجتماعية هي التزام أصحاب النشاطات التجارية بالإسهام في التنمية المستدامة من خلال العمل مع المجتمع المحلي بهدف تحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم الاقتصاد ويخدم التنمية في آن واحد (Elasrag, 2011).

- الكتاب الأخضر للجنة المجتمعات الأوروبية سنة 2001 عرف المسؤولية الاجتماعية على أنها الاندماج الطوعي للشركات الاجتماعية والبيئية للشركات في أنشطتها التجارية وعلاقتها

بجميع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين للوفاء الكامل بالالتزامات القانونية السارية والاستثمار في رأس المال البشري (Igalens & Joras, 2002).

يمكننا الإشارة في الأخير إلى أن هناك غموض في مفهوم المسؤولية الاجتماعية وهذا مالمسناه من خلال قيامنا بهذه الدراسة.

وعليه واستنادا على ما عرنا عليه من تعاريف للمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وعلى ضوء ملاحظة الباحث على تلك التعاريف نرى أن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال هي التزام منظمة الأعمال لتوقعات المجتمعات التي تمارس فيها أنشطتها والذي يأخذ بنظر الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والتي تسعى من خلاله منظمة الأعمال إلى تقوية العلاقات بينها وبين المجتمع، والذي ينعكس بدوره على أدائها المستقبلي.

2.1. أبعاد المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال:

يعتبر كارول أول من أعطى تعريفا شاملا لمفهوم المسؤولية الاجتماعية بالإضافة إلى انه أول من حدد أبعادها حيث عرض في تعريفه نموذج يتضمن مجموعة من الأبعاد المترابطة والغير مستقلة والتي يمكن أن تكيف بقياسات مختلفة وفق اعتبار طبيعة عمل الشركة ونشاطها وتأثير أصحاب المصالح المختلفين فيها والتي يجب وضعها في الاعتبار عند تخطيط وتنفيذ وتقييم برامج المسؤولية الاجتماعية من جانب أي منظمة بهدف المساهمة في التنمية المجتمعية.

وعلى هذا أشار إلى جوهرها بأربعة أبعاد أساسية وهي البعد الاقتصادي Economic والبعد

القانوني Ethical والبعد الأخلاقي Legal والبعد الخيري Philantropy (Bouyou, 2010).

1.2.1. البعد الاقتصادي: ويتمثل في مسؤوليات أساسية يجب أن تضطلع بها منظمات الأعمال اتجاه المجتمع الذي سمح بإنشائها واستدامتها من خلال احترام قواعد المنافسة العادلة والحرية والاستفادة من التطور التكنولوجي وبما لا يلحق ضررا في المجتمع والبيئة.

2.2.1. البعد القانوني: هي عبارة عن مجموعة من القواعد الأساسية والتي تلزم منظمات الأعمال بالعمل والتقيدها، وتتمثل هذه القواعد في مجموعة القوانين واللوائح والتشريعات المنظمة لمختلف مجالات المجتمع والتي عادة ماتحدها الدولة، وفي حالة عكس ذلك فان هذه المنظمات تقع في إشكالية قانونية (Mounir & Mouflih, 2002).

3.2.1. البعد الأخلاقي: يرتكز هذا البعد على إستوعاب منظمات الأعمال للجوانب القيمية والأخلاقية والسلوكية والمعتقدات في المجتمعات التي تعمل فيها، وعلى الرغم من أنها غير مؤطرة بعد بقوانين ملزمة لكن احترامها يعتبر أمرا حتميا لزيادة سمعة المنظمة وقبولها اجتماعيا (Semaoune, 2015).

4.2.1. البعد الخيري: وهي مجموعة أنشطة الأعمال الطوعية الغير ملزمة لمنظمة الأعمال، والمرتبطة بمبدأ نوعية الحياة بشكل عام وما يتفرغ من ذلك من برامج لاترتبط بالعمل بشكل

مباشر، فمنظمات الأعمال تشارك في هذه الأعمال الخيرية كطريقة عملية لإثبات مواطنها الصالحة ولتعزيز سمعتها وليس لأسباب نبيلة أو من أجل التضحية (رشيد الأميري، 2010).

3.1. مجالات المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال:

ينصب الاهتمام الرئيسي لأنشطة منظمات الأعمال فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية إلى أطراف عديدة جميعها ذات علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالمفهوم وتطبيقاته، غير أن لكل من هذه الأطراف خصائصه وتأثيراته كما يراها هو وكما يراها الآخرون من الأطراف، ولقد سعى الكثير من الباحثين إلى تحديد العناصر المشكلة لمحتوى المسؤولية الاجتماعية ولكن اختلفوا في ترتيب هذه العناصر وهذا راجع إلى طبيعة بيئة الدراسة وطبيعة النشاط الممارس، وفيما يلي استعراض لأهم هؤلاء الأطراف:

1.3.1. المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع: وتتجسد من خلال بذل المزيد من الرفاهية العامة والتي تشمل المساهمة في دعم البنية التحتية، المساهمة في الحد من البطالة، دعم بعض الأنشطة الرياضية والترفيهية، دعم مؤسسات المجتمع المدني، احترام العادات والتقاليد... إلخ.

2.3.1. المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين: تتمثل في تقديم المنتجات بأسعار ونوعية مناسبة، الإعلان الصادق، تقديم منتجات آمنة، الالتزام بعدم خرق قاعدة العمل مثل الاحتكار، الالتزام بمعالجة الأضرار بعد البيع... إلخ (كرومية، 2013).

3.3.1. المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين: تسعى منظمة الأعمال لتحسين جودة العاملين من خلال احترام قوانين العمل وتوفير فرص عمل متكافئة لجميع الأفراد دون تفرقة، ضمان حق العامل في التدريب والتكوين المستمر، ضمان ممارسة الحقوق النقابية، إتباع نظام أجور وحوافز يحقق للعامل مستوى معيشي مناسب، المساهمة في التأمينات الاجتماعية عن العاملين.

4.3.1. المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين: تلخص مسؤولية منظمة الأعمال اتجاه مورديها في الحرص على الالتزام بالاتفاقيات المبرمة، تحسين الشروط التفاوضية معهم، تدريب الموردين على مختلف طرق تطوير العمل، منح التسهيلات المتبادلة بين الطرفين لضمان استمرارية التعامل بينهم.

5.3.1. المسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين: تعد الالتزامات اتجاه المساهمين أقصى درجات الاهتمام وتكمن أهمها في الحصول على المعلومات الخاصة بالمنظمة في الوقت المناسب وبصورة منتظمة، حماية أصولهم بالمحافظة على المؤسسة وموجوداتها، إشراكهم في عملية اتخاذ القرار، معاملتهم معاملة متكافئة ومنحهم حقوقهم المالية بكل شفافية... إلخ (قاشي و بودرجه، 2017).

6.3.1. المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة: من خلال الالتزام بالتشريعات البيئية، الاقتصاد في استخدام الموارد ومصادر الطاقة، تجنب مسببات التلوث، آلية التخلص من النفايات، المساهمة في اكتشاف مصادر جديدة للمواد الخام والطاقة (طوبال وفروخي، 2018).

4.1. أهمية المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال:

إن قيام منظمة الأعمال بدورها الاجتماعي يعتبر تخطيطا جيدا في المدى الطويل، فمنظمة الأعمال الصحيحة لايمكن أن تنمو وتترعرع في مجتمع مريض مليء بالمشكلات ويعاني من التخلف وال فقر والبطالة والمرض (أبو النصر، 2015).

ويمكن تلخيص أهمية تبني المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال في الآتي:

- تعمل المسؤولية الاجتماعية على تحسين وتطوير صورة المنظمة أمام المجتمع .
- تحسين الأداء المالي: البحوث التي أجريت في هذا المجال بينت وجود صلة حقيقية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي .
- تضفي تحسينا على مناخ العمل السائد في منظمة الأعمال وإشاعة التعاون والترابط بين مختلف الأطراف
- زيادة القدرة على جذب الموظفين والاحتفاظ بهم .
- زيادة الإنتاجية والجودة .
- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع .
- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة الاجتماعية .
- تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواء من ناحية البنية التحتية أو الثقافية .
- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها .
- تحسين عوائد الدولة بسبب وعي المنظمات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل تكاليفها (منصور الغالي و صالح مهدي، 2016).

2. تجربة المسؤولية الاجتماعية في قطاع البنوك (دراسة حالة مجموعة سوسيتيه جنرال الفرنسية)

1.2. تعريف مجموعة سوسيتيه جنرال الفرنسية:

تعتبر مجموعة سوسيتيه جنرال إحدى مجموعات الخدمات المالية الريادية في أوروبا وأقدمها حيث يعود تاريخ تأسيسها لسنة 1864 بهدف دعم التنمية التجارية والصناعية، تقوم هذه المجموعة على نموذج مصرفي عالمي يتسم بالتنوع والصلابة المالية، حيث توجد المجموعة في 67 بلدا وتظم المجموعة عددا من الموظفين يبلغ عددهم 147000 موظف، كما تعرض المجموعة خدمات مصرفية شاملة لعدد يفوق 31 مليون عميلا من الأفراد والشركات الكبرى والمؤسسات الاستثمارية في أنحاء العالم قاطبة .

2.2. رؤية ورسالة وقيم مجموعة سوسيتيه جنرال:

يعتبر الابتكار والمسؤولية والالتزام بالقيم الأساسية إضافة لإل روح الفريق من أهم القيم الأساسية التي يتقاسمها جميع موظفي سوسيتيه جنرال، كما تعتبر هذه القيم والمبادئ محور رؤية المجموعة في أن تكون بنك يركز على العلاقات ويلتزم بخدمة عملائه، كما تتقاسم المجموعة المزيد من القيم والتي تتمثل في:

الامتثال: بوصف مجموعة سوسيتيه جنرال كبنك مسؤول يقدم خدمات مصرفية، تضع المجموعة سلامة ممارساتها ونزاهتها أساسا للنهج الذي تتبعه في بناء علاقاتها مع متعاملها وشركائها، إن مسؤولية المجموعة اتجاء عملاتها تتمثل في التأكد من الامتثال إلى هذه المبادئ، كما أنها تساعدها على كسب وتأييد ثقتهم وحماية سمعة المجموعة (Groupe societe générale, 2018).

3.2. واقع المسؤولية الاجتماعية لمجموعة سوسيتيه جنرال:

تنطوي سياسة المسؤولية المؤسسية والاجتماعية لدى المجموعة حول ستة محاور رئيسية تتمثل في رضا العملاء وحمايتهم، تبني مبدأ صاحب عمل مسؤول، الأخلاق والحوكمة (بما في ذلك إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية)، التغير المناخي، الابتكارات المجتمعية، التنمية المستدامة لإفريقيا، كما أنها تتضمن الأولويات الإستراتيجية التالية:

- التمويل المستدام مع التأثير الإيجابي SPIF (Sustainable and positive impact finance) من خلال مراقبة ومتابعة عملية منح الائتمان، وعملية التأجير أو مرافقة ودعم العملاء في تطوير أنشطتهم نحو تأثير إيجابي .

- استثمارات مستدامة وإيجابية SPI (Sustainable and positive investments) لأنشطة إدارة الأصول والثروة، بما في ذلك هيكله المنتجات للمستثمرين من المؤسسات والأفراد (société généralens , Evolution et innovations sociétales, 2018).

4.2. المحاور الرئيسية لتبني البنك لبرامج المسؤولية الاجتماعية:

1.4.2. الحوكمة:

- تبني برنامج الثقافة والسلوك المرتبط بالإدارة العامة ويوضع تحت اشراف مجلس الإدارة .
- تبني مدونة قواعد سلوك مترجمة إلى 24 لغة تشكل الأخلاقيات المهنية للمجموعة .
- تبني قانون السلوك الضريبي وقانون مكافحة الفساد .
- تبني ميثاق الشراء المسؤول .
- تطبيق أربعة قيم سلوكية على عمليات الموارد البشرية: روح الفريق، المسؤولية، الابتكار، الالتزام .

2.4.2. رضا العملاء وحمايتهم:

- تبني برنامج تدريبي شامل حول مكافحة الفساد منتشر في جميع فروع المجموعة.
- سياسة أمن البيانات الشخصية مدمجة في إستراتيجية أمن المجموعة.
- 650 مليون أورو مخصصة لأمن أنظمة معلومات المجموعة بحلول سنة 2020 .
- اختيار البنك كأفضل بنك تقديم للخدمات للعملاء لسنة 2019 من قبل استشارات التنظيم والإدارة (VISEO CUSTOME INSIGLITS) للمرة السادسة على التوالي.

3.4.2. المجال الاجتماعي:

- 19417 توظيفاً سنة 2018 فيهم 74% على المستوى الدولي .

- 23000 عامل عن بعد.

- 94% من شركاء البنك استفادوا من مقابلة تقييم .

- احتل البنك المرتبة 14 على المستوى العالمي والمرتبة الأولى من بين أكثر من 3000 شركة في التصنيف الدولي لمنظمة (L'ONG Equileap) الغير الحكومية حول المساواة بين الجنسين .

- 28.3 ساعة من متوسط التدريب لكل موظف سنة 2018، ونسبة 83 % من الموظفين تلقوا تدريباً على الأقل (rapport financier annuel de société générale, 2018) .

4.4.2. إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة:

- التوقيع على مبادئ ايكاتور (principe de l'équateur) والتي تتمثل في اطار مرجعي للقطاع المالي لتحديد وتقييم وإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية للمشاريع ، والتوقيع على التزام كاتوييس (L'engagement de Katowice) والذي يتمثل في تعهد بقياس المواءمة المناخية لمحافظة قروضها وتحديد وسائل التوجيه التدريجي للتدفقات المالية لقروضها الأساسية نحو أهداف اتفاقية باريس، إضافة إلا الإمضاء على ميثاق السلع الناعمة (Soft commodities) والذي يتمثل في مبادرة ترمي في التقليل من إزالة الغابات في سلاسل التوريد لقاعدة عملائها (مكافحة إزالة الغابات) .

- الالتزام بعدم تمويل محطات الطاقة التي تعمل بالفحم أو البنية التحتية المرتبطة بها في أي مكان في العالم .

- الالتزام بعدم تمويل أنشطة إنتاج النفط في رمال القطران (الزيتية) في أي مكان في العالم، وإنتاج النفط في القطب الشمالي

- 7.1 مليار أورو كتمويلات جديدة لمراجعة بيئية واجتماعية (منها 3.4 مليار أورو تدخل في نطاق برنامج الطوارئ) .

- في إطار سياسة شراء البنك، 97 % من طلبات العروض لديها أدرجت معايير المسؤولية الاجتماعية

- تبني 12 سياسة بيئية واجتماعية تغطي القطاعات الحساسة (rapport financier annuel de société générale, 2018) .

5.4.2. البيئة.

- تبني إستراتيجية مناخية تهدف إلى إتباع مسار متوافق مع سيناريو الاحتباس الحراري 2 ° درجة مئوية بحلول سنة 2020 .

- المشاركة في أعمال المبادرة المالية لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة حول تحديد المخاطر المادية لتغير المناخ (UNEP-FI) .

- امتلاك شركة (Fintech Française Lumo) المتخصصة في المدخرات التشاركية المخصصة للطاقت المتجددة .

- دعم انتقال الطاقة 2016-2020 بمبلغ قدر ب 100 مليار أورو منها 69 % كنسبة محققة .

- ضخ مبلغ 6.5 مليار أورو لدعم التمويل الأخضر .

- تحسين نسبة 20 % في كفاءة الطاقة في مباني المجموعة .

6.4.2. التزامات الأعمال:

- ضخ 11.8 مليار أورو في استثمارات مستدامة وإيجابية سنة 2018

- ضخ 11.9 مليار أورو في تمويل التأثير الإيجابي المستدام .

7.4.2. الابتكارات الاجتماعية:

- المساهمة بمبلغ 205 مليار أورو على مستوى باريس الكبرى تتضمن معايير عالية من حيث المسؤولية الاجتماعية للشركات .

- إصدار سندات الأثر الإيجابي بمبلغ 500 مليون أورو لتمويل السيارات الخضراء (الصديقة للبيئة) .

- إتاحة مبلغ 14 مليون أورو في خطوط ائتمان صغيرة بالشراكة مع جمعية الحق في المبادرة الاقتصادية (Association pour le droit à l'initiative économique) هدفها السماح للأشخاص الذين لا يستطيعون الوصول إلى النظام المصرفي التقليدي بإنشاء أعمالهم الخاصة .

- عروض مصرفية ميسرة وشاملة .

8.4.2. إفريقيا:

أ/ إطلاق برنامج النمو مع إفريقيا مع تبني التزامات تتمثل في:

- زيادة مانسبته 60 % من القروض الممنوحة للمؤسسات الإفريقية الصغيرة والمتوسطة بحلول سنة 2023 .

- زيادة مانسبته 20 % من التمويل المنظم لإفريقيا بحلول سنة 2021 .

- توفير الوصول إلى الخدمات المصرفية وغير المصرفية لمليون مزارع بحلول سنة 2023 .

- تخصيص مليون محفظة إلكترونية من نوع YUP بحلول سنة 2022 .

- مضاعفة ديونها لدى مؤسسات التمويل الأصغر بحلول سنة 2022 .

ب/ 3.8 مليون عميل منهم 150000 عبارة عن شركات .

ج/ 300000 عميل من نوع YUP (70 % منهم ليس لديهم حسابات مصرفية) .

9.4.2. استثمارات مسؤولة اجتماعيا:

- أصول بقيمة 9 مليار أورو تدمج منهاج الاستبعاد القطاعي (استبعاد قطاعات أعمال من المحفظة كالتبغ والأسلحة والمواد الإباحية)، 609 مليون تشمل مواضيع بيئية، إدارة 156 مليون من خلال نهج الاختيار (البيئي، الاجتماعي، الحوكمة) .

- المورد الوحيد في أوروبا الذي اقترح صناديق الاستثمار المتداولة (ETF) حول أربعة أهداف للتنمية المستدامة للمنظمة العالمية للتجارة (rapport financier annuel de société générale, 2018).

نتائج وتوصيات.

من خلال ما تناولناه في البحث من عرضنا للإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية، وبناء على تحليل التقارير المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية لمجموعة سوسيتيه جنرال المصرفية فإننا قد توصلنا إلى مجموعة من النتائج تتلخص أهمها فيما يلي:

- أظهرت الدراسة أنه لا يوجد تعريف موحد متفق عليه للمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، ومع ذلك يمكن تعريفها على أنها التزام منظمة الأعمال لتوقعات المجتمعات التي تمارس فيها أنشطتها والذي يأخذ بنظر الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، والتي تسعى من خلالها المنظمة إلى تقوية العلاقات بينها وبين المجتمع، والذي ينعكس بدوره على أدائها المستقبلي .

- إدراك المسيرين في مجموعة سوسيتيه جنرال المصرفية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية بمعناه الحقيقي والافتناع من أنها استثمار حقيقي وليس عبئ كما يروج لها، حيث اتضح أنها جزء لا يتجزأ من ثقافة المجموعة، كما أنها وظيفة كباقي الوظائف تحتل مكانة هامة في الهيكل التنظيمي .

- الاهتمام برضا العملاء وحمايتهم من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية وبأسعار معقولة مراعية بذلك سياسة أمن بيانات ومعلومات على أعلى مستوى، وكنتيجة لهذه الجهود تم اختيار المجموعة كأفضل مجموعة مصرفية تقديمًا للخدمات للعملاء لسنة 2019 من قبل استشارات التنظيم والإدارة للمرة السادسة على التوالي .

- الاهتمام بالبيئة من خلال دعم مشاريع انتقال الطاقة، كذلك دعم التمويل الأخضر والمشاركة في البرامج الدولية للحد من المخاطر المادية لتغير المناخ، إضافة إلى التوقيع على ميثاق ومبادئ عالمية ترمي للحفاظ على البيئة على غرار مبدأ إيكاتور ومبدأ كاتويس، وميثاق السلع الناعمة، إضافة كذلك إلى الالتزام بعدم تمويل المشاريع التي من شأنها الإضرار بالبيئة.... الخ .

- الاهتمام بالموظفين من خلال مبدأ تكافؤ الفرص بين جميع الموظفين دون استثناء سواء حيث الجنس، العرق، الأجور، التدريب، الامتيازات.... الخ .

- الاهتمام بالمجتمع من خلال دعم مختلف الأنشطة فيه بمبالغ تفوق 10 الملايير في سبيل النهوض به كذلك إيلاء اهتمام خاص بالقارة الإفريقية من خلال إطلاق برنامج النمو مع إفريقيا والذي يتضمن الكثير من الالتزامات الصريحة .

وهذا إن دل على شيء فإنه يدل على أن مجموعة سوسيتيه جنرال المصرفية تتبنى مجموعة من الأنشطة اتجاه أصحاب المصالح في إطار قيامها بمسؤوليتها الاجتماعية وهو ما يتنافى مع الفرضية المطروحة: مجموعة سوسيتيه المصرفية لاتمارس أي مسؤولية اجتماعية .

1. Benaicha, O. (2017). La diffusion de la RSE dans les entreprises au Maroc: Facteurs déterminants , roles et interactions des acteurs. *Thèse de doctorat non publiée en sciences de gestion* , 31. Casablanca, Maroc: ISCAE .
2. Bou Nader, R. (2017). Modélisation du management des risques industriels et de la responsabilité sociale des entreprises: cas des entreprises libanaises. *Thèse de doctorat non publiée en science de gestion* , 66. Toulon, France: Institut d'administration des entreprises de Toulon , Université de Toulon.
3. Bouyouf, F. (2010). Le management stratégique de la responsabilité sociale des entreprises. *Thèse de doctorat non publiée en science de gestion* , 46. Paris, France: conservatoire national des arts et métiers.
4. Elasrag, H. (2011, 07 24). Corporate social responsibility: challenges and prospects for development in Arab countries. 32380 . (M. Paper, Ed.)
5. *Groupe societe générale*. (2018). Consulté le 06 08, 2020, sur www.me.societegenerale.com.
6. Igalens, J., & Joras, M. (2002). *la responsabilité sociale de l'entreprise: comprendre , rédiger le rapport annuel*. Paris, France: Editions d'organisation .
7. Mounir, Y., & Mouflih, Y. (2002, septembre). La responsabilité sociétale des entreprises au Maroc entre l'engagement effectif et l'investissement marketing international. *journal of innovation and scientific research* , 38 (02), p. 308.
8. (2018). *rapport financier annuel de société générale*. Groupe société générale.
9. Semaoune, K. (2015). Un référentiel d'indicateurs de performance intégrant la démarche RSE , cas du groupe Fertial. *Thèse de doctorat non publiée en management des ressources humaines* , 26. Oran, Algérie: Faculté des sciences économiques des sciences de gestion et des sciences commerciales , Université Oran 2.
10. *société généralens , Evolution et innovations sociétales*. (2018). Retrieved mars 21, 2020, from www.société générale .com.
11. Taoufik, F. E.-Z. (2014). Analyse perceptuelle des déterminants de l'engagement sociétal des entreprises marocaines labellisées

- RSE: de la performance au développement durable - cas du Maroc -. *Thèse de doctorat non publiée en science de gestion* , 34. Toulon: Faculté des sciences juridiques , Economiques et sociales Meknes , IAE Toulon , Université Molay Ismail , Université du Sud Toulon-Var.
12. Vallaeys, F. (2001). Les fondements éthiques de la responsabilité sociale. *Thèse de doctorat non publiée en philosophie* , 179. Paris, France: Université Paris EST Créteil.
13. ابراهيم قدرى. (2015). أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية في الأداء: دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة السورية. أطروحة دكتوراه غير منشورة في إدارة الأعمال، دمشق، سوريا: قسم ادارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق .
14. خالد قاشي، و رمزي بودرجة. (2017). التسويق والمسؤولية الاجتماعية. عمان، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
15. سامية طوبال، و أمين فروخي. (ديسمبر 2018). ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية: دراسة حالة البنك الأهلي الأردني. مجلة الاستراتيجية والتنمية، 08 (5 مكرر)، صفحة 238.
16. طاهر محسن منصور الغالي، و محسن العامري صالح مهدي. (2016). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (المجلد 5). عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
17. مدحت محمد أبو النصر. (2015). المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات - المواصفات القياسية - iso 26000 (المجلد 1). القاهرة، مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
18. مسان كرومية. (2013). المسؤولية الاجتماعية وحماية المستهلك في الجزائر - دراسة المؤسسات العاملة - أطروحة دكتوراه غير منشورة في ادارة الأفراد وحوكمة الشركات، 64. تلمسان، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتسير، جامعة أبو بكر بلقايد.
19. وليد حميد رشيد الأميري. (2010). المسؤولية الاجتماعية للمصارف الخاصة. عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.