

## مبادرة تطوير دليل ارشادي لتقييم المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في مجال المسؤولية

### الاجتماعية وفقا للمواصفة القياسية الجزائرية NA-ISO26000

#### The initiative to develop a guideline for the evaluation of Algerian economic institutions in the field of social responsibility according to the Algerian standard specification NA-ISO26000

بن زيادي أسماء<sup>1</sup>، دكار جنات<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جامعة فرحات عباس -سطيف1-، [benziadi@yahoo.fr](mailto:benziadi@yahoo.fr)

<sup>2</sup> جامعة فرحات عباس -سطيف1-، [djanet1985\\_dekkar@hotmail.fr](mailto:djanet1985_dekkar@hotmail.fr)

تاريخ القبول: 2021/06/12

تاريخ الاستلام: 2021/05/08

#### ملخص:

تتطور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في الجزائر بشكل ملحوظ، لهذا كثفت الجزائر اهتمامها بهذا المفهوم، ويتجلى ذلك من خلال بعض المبادرات التي تبنتها في هذا المجال، لعل أهم هذه المبادرات مشروع تطوير دليل ارشادي لتقييم المؤسسات الاقتصادية في مجال المسؤولية الاجتماعية وفقا للمواصفة الجزائرية حول المسؤولية الاجتماعية NA-ISO26000.

لقد حاولنا من خلال هذه الورقة البحثية التطرق لهذا المشروع وأهم النتائج التي توصل إليها ومدى مساهمته في حث المؤسسات الاقتصادية الجزائرية على تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

وقد توصلنا إلى أن تطوير الدليل الارشادي كان له دور كبير في إدراك المؤسسات المساهمة في هذه المبادرة لمسئوليتها الاجتماعية، كما يمكن تعميم هذه المبادرة على جميع المؤسسات الجزائرية الراغبة في تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث بُني الدليل على مجموعة من المعايير والتي تم تحديدها بناء على خصوصية البيئة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

**كلمات مفتاحية:** المسؤولية الاجتماعية، المواصفات القياسية، المؤسسات الجزائرية، مواصفة NA-ISO26000

**تصنيف JEL:** M14، L15، H32، L15

#### Abstract:

Corporate social responsibility is developing significantly in Algeria, Therefore Algeria has intensified its interest in this concept, and this is evident through some of the initiatives it has adopted in this field. Perhaps the most important of these initiatives is a project to develop a guide for evaluating economic institutions in the field of social responsibility in accordance with the Algerian Standard on Social Responsibility (NA). -ISO26000.

We have tried, through this research paper, to address this project, the most important results it reached, and the extent of its contribution to urging Algerian economic institutions to adopt the concept of social responsibility.

We have concluded that the development of the guideline had a great role in the awareness of the institutions contributing to this initiative of their social responsibility, and this initiative can also be generalized to all Algerian institutions wishing to adopt the concept of social responsibility, as the guide was based on a set of standards that were identified based on the privacy of The economic, social and political environment of the Algerian economic institutions.

**Keywords:** Social Responsibility , Standard, Algerian institutions, NA ISO26000 standard

**Jel Classification Codes:** M14; L15; H32; L15

## 1. مقدمة

إن التطور الكبير الذي شهدته البيئة الاقتصادية بشكل عام، وتطور المؤسسات بشكل خاص، أدى إلى ظهور وتطور بعض المفاهيم التي تهتم بأثر هذه المؤسسات على البيئة والمجتمع، وضرورة الأخذ بعين الاعتبار المعايير الاجتماعية والأخلاقية في ممارسة الأعمال الاقتصادية، ولعل أهم هذه المفاهيم وأبرزها مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

وقد اهتمت العديد من المنظمات والهيئات الدولية والجمعيات المهنية بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، وكيفية دمجها في المؤسسات الاقتصادية، من خلال وضع المبادئ والإرشادات التوجيهية والمعايير والمواصفات القياسية التي يمكن ان تعتمد عليها المؤسسات لتبني هذه المسؤولية.

وباعتبار أن المؤسسات الاقتصادية الجزائرية كغيرها من المؤسسات بباقي دول العالم، أصبحت تخضع لضغوط متزايدة من قبل المجتمع المحلي والدولي من أجل الحد من التأثير السلبي لأنشطتها على البيئة والمجتمع وإدارتها لهذا التأثير، عن طريق تبنيها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، فقد اتخذت الجزائر بعض المبادرات لدعم ومساعدة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية على تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية، ولعل أهم هذه المبادرات مشروع تطوير دليل ارشادي لتقييم المؤسسات الجزائرية في مجال المسؤولية الاجتماعية والذي يهدف إلى تعزيز مساهمة المؤسسات العمومية والخاصة في تحقيق التنمية المستدامة عن طريق دمج مبادئ وممارسات المسؤولية الاجتماعية وفقا للمواصفة القياسية NA-ISO26000.

سنحاول من خلال هذه الورقة البحثية التطرق لهذا المشروع أهدافه ونتائجه والأطراف المعنية به، كما سنحاول الإجابة عن إشكالية بحثنا والمتمثلة في:

- ما مدى مساهمة مشروع تطوير دليل ارشادي لتقييم المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في مجال المسؤولية الاجتماعية في إدراك المؤسسات الجزائرية لمسئوليتها الاجتماعية؟  
أهداف البحث:

نحاول من خلال هذا البحث الوصول إلى الأهداف التالية:

- بيان أهمية المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛
- بيان دور مبادرة تطوير دليل ارشادي في مجال المسؤولة الاجتماعية في إدراك المؤسسات الجزائرية لها؛
- بيان اهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه المبادرة.

## فرضيات البحث:

- للإجابة على السؤال الرئيسي للإشكالية المطروحة حاولنا افتراض ما يلي:  
- يسعى المعهد الجزائري للتقييس من خلال مبادرة تطوير دليل إرشادي إلى حث ومساعدة المؤسسات الجزائرية على تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية؛  
- يوجد العديد من المؤسسات الجزائرية التي تهتم بمفهوم المسؤولية الاجتماعية والتي سعت للمشاركة في هذه المبادرة؛  
- يبني الدليل الإرشادي على مجموعة من المعايير التي يمكن من خلالها تقييم المؤسسات الجزائرية في مجال المسؤولية الاجتماعية.

## 2. مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

لقد أدى اختلاف الآراء ووجهات النظر حول طبيعة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، أبعادها، مجالاتها والأطراف المعنية بها، إلى ظهور العديد من التعاريف لهذه المسؤولية منذ عام 1950. فهناك تعاريف اجتهد فيها بعض المفكرين والباحثين في هذا المجال وأخرى صدرت عن منظمات وهيئات دولية وفيما يلي أهم هذه التعاريف:

يعتبر الباحث Howard Bowen من أهم المساهمين في تطوير مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، من خلال كتاباته الأكاديمية، وهو أول من صاغ تعريفا لهذه المسؤولية، حيث عرفها على أنها " التزامات رجال الأعمال لممارسة سياساتهم واتخاذ قراراتهم ومتابعة خطط عملهم، والتي تكون مرغوبة وتخدم أهداف وقيم المجتمع" (R.Bowen, copyright 2013, p. 6).

وقد عرفها الباحث Keith Davis على أنها: "الأخذ بعين الاعتبار القضايا التي تتجاوز البعد الاقتصادي والتقني والقانوني للمؤسسة، فهي التزام المؤسسة بتقييم أثار قراراتها على النظام الخارجي بطريقة تستطيع من خلالها تحقيق منافع اجتماعية بالإضافة إلى المكاسب والأهداف الاقتصادية التي تسعى لتحقيقها" (Keith Davis, 1973, p. 313).

وفي عام 1979 ومن خلال أبحاثه الكثيرة في مجال المسؤولية الاجتماعية، قدم Carroll التعريف التالي: "المسؤولية الاجتماعية للأعمال تشمل التوقعات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية التي ينتظرها المجتمع من المؤسسات في فترة زمنية معينة" (Carroll, 1999, p. 283).

كما عرف الباحث Thomas M. Jones المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على أنها: " التزام المؤسسات اتجاه المجموعات الأخرى المكونة للمجتمع غير المساهمين، وإلى أبعد ما ينص عليه

القانون" (Thomas M.Jones, 1980, p. 59)، هذا التعريف يعني من جهة أن الالتزام يجب أن يكون طوعيا، حيث أن السلوك الذي يتأثر بالقانون لا يكون طوعيا، ومن جهة أخرى فإن الالتزام يكون واسعا يمتد إلى ما وراء الهدف التقليدي اتجاه المساهمين، بل اتجاه الفئات الاجتماعية الأخرى مثل العملاء، الموظفون، الموردون والمجتمع المحلي (Andrew grane, 2008, p. 34).

وعرف Khoury وآخرون (1999) المسؤولية الاجتماعية، على أنها: "العلاقة العامة بين المؤسسة وأصحاب المصالح" (Agata stachowicz-stamusch, copyright 2018, p. 26)، ويشمل أصحاب المصالح كل من العملاء، الملاك، المجتمع المحلي، الموظفون، الحكومة، الموردون، والمنافسون.

أما بالنسبة للتعريف الصادرة عن منظمات وهيئات دولية فنذكر بعضها فيما يلي (الامم المتحدة، 2004):

- تعريف المنتدى الدولي لقادة الأعمال: "تعني المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ممارسات الأعمال التجارية المتسمة بالانفتاح والشفافية، والقائمة على مبادئ أخلاقية، واحترام الموظفين والمجتمع والبيئة، وضُمّت تلك المسؤولية لإتاحة قيمة مستدامة للمجتمع عامة، إضافة إلى المساهمين".

- تعريف البنك الدولي: "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي التزام قطاع الأعمال بالإسهام في التنمية الاقتصادية المستدامة، والعمل مع الموظفين، وأسرهم، والمجتمع المحلي والمجتمع عامة من أجل تحسين نوعية حياتهم، بأساليب تعيد قطاع الأعمال والتنمية على السواء".

ومن بين أهم التعاريف التي تعتبر الأكثر شعبية والأكثر استخداما، هو تعريف اللجنة الأوروبية الذي ورد في كتابها المعنون بـ: "الكتاب الأخضر" عام 2001 (Bruno Boidin, 2009, p. 90).

فحسب اللجنة الأوروبية، فإن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات "هي الأخذ بعين الاعتبار وبصفة طوعية، الاهتمامات الاجتماعية والبيئية من طرف المؤسسات، أثناء أدائهم لأنشطتهم التجارية، وكذلك في علاقاتهم مع الأطراف ذات المصلحة، فالمسؤولية الاجتماعية لا تعني فقط المطابقة لكل ما هو التزامات قانونية سارية المفعول، ولكن أيضا الذهاب إلى ما هو أبعد من ذلك، ويكون بالاستثمار في الرأسمال البشري وفي البيئة وفي العلاقات مع الأطراف ذات المصلحة" (Commission des communautés européennes, 2001, p. 7).

مما سبق يمكن اقتراح تعريف موجز للمسؤولية الاجتماعية مفاده أنها: "مجموعة الالتزامات الطوعية التي تحدد استراتيجيية وسياسة المؤسسة اتجاه كل الأطراف ذات المصلحة، بما في ذلك البيئة والمجتمع، والتي تهدف من خلالها إلى تحسين نوعية الحياة وحماية البيئة والحفاظ عليها، عن طريق التحلي

ومبادئ المساءلة والشفافية، دون التخلي عن الهدف الأساسي الذي وجدت من أجله ألا وهو تحقيق الربح، وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية هي المسؤولية التي تسمح بالتوفيق بين الأهداف الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية بهدف تعظيم منفعة أصحاب المصالح واشباع رغباتهم".

### 3. المبادرات الدولية والمحلية في مجال المسؤولية الاجتماعية

إن تنامي مفهوم المسؤولية الاجتماعية، والاختلاف في الالتزام بهذه المسؤولية والممارسة الإدارية لها بين مختلف الأقاليم وداخل الإقليم الواحد، أدى إلى ظهور العديد من المبادرات الصادرة عن منظمات وهيئات دولية ومحلية والتي حاولت وضع المعايير والمواصفات القياسية، تسعى من خلالها إلى مساعدة المؤسسات على دمج المسؤولية الاجتماعية ضمن استراتيجياتها وعملياتها الإدارية، كما تحاول وضع أطر ومبادئ لهذه المسؤولية، حتى تستطيع كل المؤسسات مهما كان حجمها، موقعها أو نشاطها الالتزام بها، وسنحاول فيما يلي التطرق لبعض وأهم هذه المبادرات.

### 1.3 المواصفات القياسية الصادرة عن منظمة التقييس الدولية

تعتبر منظمة التقييس الدولية الجهة الرائدة دوليا في إعداد المواصفات القياسية الدولية وتمثل رسالتها في تشجيع وتطوير وتوحيد المواصفات القياسية الدولية وجميع الأنشطة ذات الصلة، والمتضمنة تقويم المطابقة بهدف تسهيل التبادل التجاري الدولي للسلع والخدمات، فضلا عن تطوير التعاون في مجالات الأنشطة العلمية والتكنولوجية والاقتصادية (العزاي، 2003، صفحة 29)، وقد أصدرت منظمة الايزو (ISO) حتى عام 2017 ما يقارب 22217 مواصفة عالمية، ومن أهم هذه المواصفات والتي لها علاقة بالمسؤولية الاجتماعية نذكر مايلي (https://www.iso.org/fr/standards.html، 2017):

- نظم إدارة الجودة ISO9001
- إدارة الجودة -رضا العملاء -إرشادات حول ميثاق الأخلاق في المنظمة ISO10001
- نظم الإدارة البيئية ISO14001
- نظم الإدارة البيئية -مبادئ توجيهية لدمج التصميم البيئي-ISO14006
- الإدارة البيئية -التقييم البيئي لمواقع المؤسسات-ISO14015
- العلامات والإعلانات البيئية -المبادئ العامة-ISO14020
- الإدارة البيئية -تقييم الأداء البيئي -ISO14031
- الإدارة البيئية - تقييم دورة الحياة - ISO14040
- غازات الاحتباس الحراري - الجزء 1-ISO14064

- غازات الاحتباس الحراري -الجزء 2- ISO14064

- غازات الاحتباس الحراري -الجزء 3- ISO14064

- المشتريات المسؤولة ISO 20400

- نظم إدارة سلامة الأغذية ISO 22000

- الأمن المجتمعي -نظم إدارة استمرارية النشاط- ISO 22301

- أنظمة إدارة مكافحة الفساد ISO 37001 :

- نظم إدارة الصحة والسلامة المهنية ISO 45001

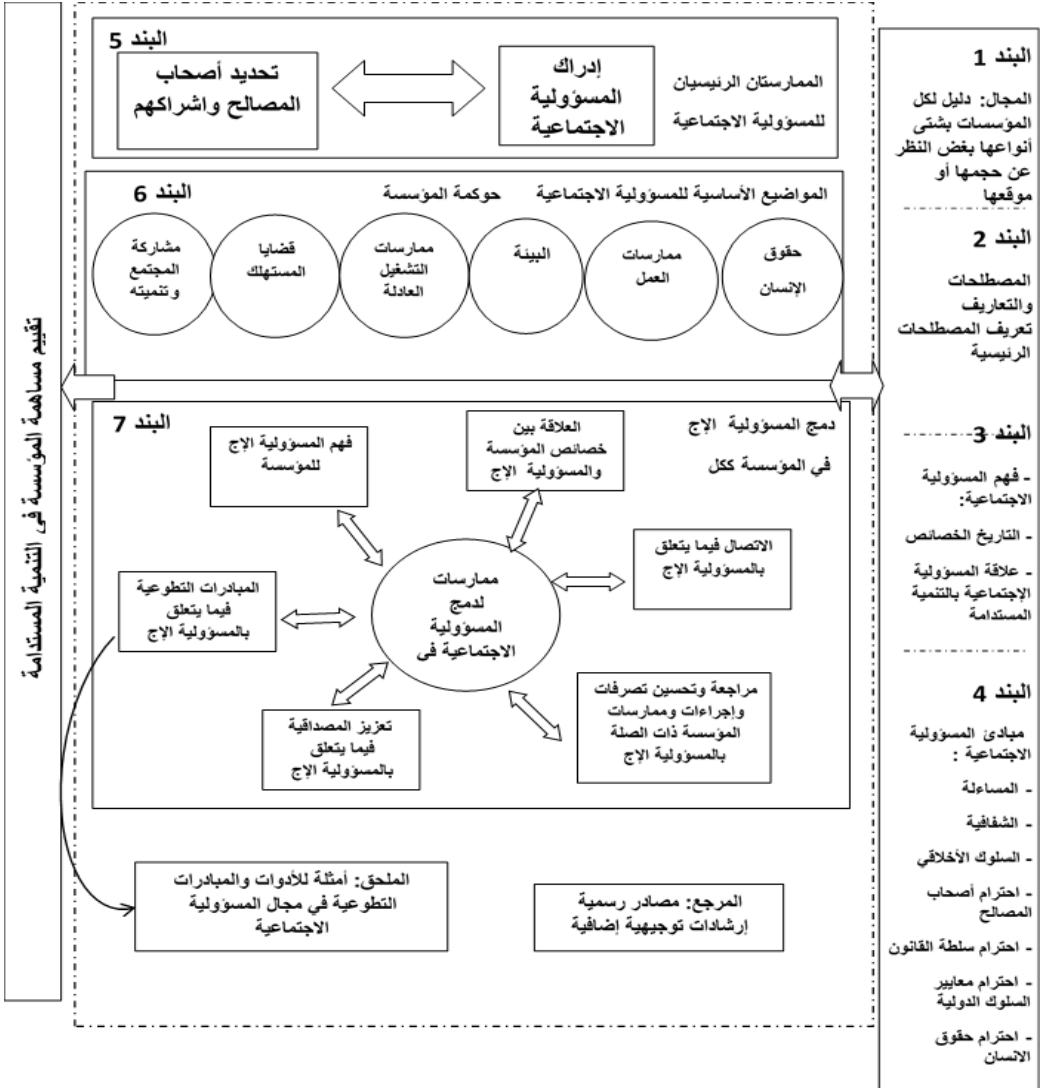
- نظم إدارة الطاقة ISO 50001

بالإضافة إلى لمواصفات السابق ذكرها اجتهدت المنظمة الدولية للتقييس في تطوير مواصفة قياسية خاصة بالمسؤولية الاجتماعية ISO26000 وهي مواصفة عالمية تقدم إرشادات توجيهية بشأن المبادئ الأساسية للمسؤولية الاجتماعية والموضوعات والقضايا الجوهرية المتعلقة بها وبشأن طرق دمج السلوك المسئول اجتماعيا داخل المؤسسة، وتؤكد هذه المواصفة الدولية أهمية النتائج والتطور في أداء المسؤولية الاجتماعية.

تم إعداد هذه المواصفة بإشراك خبراء من أكثر من 90 دولة، يمثلون مجموعات معينة من الأطراف ذات المصلحة مثل المستهلكين، الحكومة، العمال، منظمات غير حكومية، هيئات بحثية وغيرها، و40 منظمة دولية وإقليمية معنية بجوانب مختلفة للمسؤولية الاجتماعية وقد تم تصميم هذه المواصفة الدولية حتى تكون مفيدة وقابلة للاستخدام من قبل كافة المنظمات، مهما كان نوعها، حجمها، موقعها أو نشاطها، كما تعتبر ISO26000 دليل تطوعي غير إلزامي وبالتالي ليست لها أي شروط الزامية، وهي ليست مصممة للحصول على الشهادة (AFNOR, 2010, p. 11).

والشكل الموالي يوضح عرض تخطيطي للمواصفة ISO26000، والهدف منه هو مساعدة المنظمات على فهم كيفية استخدام هذه المواصفة.

الشكل (1): عرض تخطيطي للمواصفة ISO26000



Source : organisation internationale de normalisation, ISO 2600, Responsabilité sociale, secrétariat central de l'ISO Genève, suisse 2010, P7

2.3. معيار المساءلة الاجتماعية SA8000

استنادا إلى الاتفاقيات الدولية مثل اتفاقية العمل الدولية، والإعلان العالمي لحقوق الانسان والاتفاقيات الأخرى المتعلقة بحقوق الطفل وحقوق المرأة، تم تطوير معيار المساءلة الاجتماعية

SA8000 بناء على اتفاق لجنة استشارية مكونة من مؤسسات عالمية مثل مؤسسة (Body Shop، Toys Rus،..)، ومنظمات غير ربحية مثل اللجنة الوطنية ضد عمالة الأطفال في الولايات المتحدة الأمريكية ونقابات ومكاتب تدقيق متخصصة (Ayadi, 2011, p. 4)، وهو معيار موجه للمؤسسات التي تسعى إلى اثبات احترامها لحقوق العمال في ممارسة نشاطها.

معيار المساءلة الاجتماعية عبارة عن نموذج لنظام إدارة متخصص في مجال الامتثال لمعايير العمل، حيث يعمل على تطوير وتطبيق الممارسات الاجتماعية السليمة داخل بيئة العمل، والهدف منه هو تحسين ظروف العمل في العالم عن طريق فرض قواعد صارمة على المؤسسات بإشراك الأطراف ذات المصلحة (Marie d'huart, 2007, p. 24)، وهو يركز على اتفاقيات منظمة العمل الدولية المتعلقة بالحقوق الأساسية للعمال:

وتتمثل متطلبات المعيار SA8000 في ثمانية متطلبات اجتماعية بالإضافة إلى نظام الإدارة الذي يتم من خلاله تطبيق هذا المعيار وتتمثل هذه المتطلبات في (https://ifme.org/sa8000/1a- norme-sa8000, 2018):

- عمالة الأطفال؛
- العمل الجبري؛
- الصحة والسلامة؛
- الحرية النقابية والحق في المفاوضة الجماعية؛
- التمييز؛
- الممارسات التأديبية؛
- وقت العمل؛
- الأجور والمكافأة؛
- نظام الإدارة.

### 3.3. معيار المساءلة AA1000

تم إطلاق المعيار AA1000 لأول مرة في عام 1999، وهو معيار للمساءلة صُمم لتعزيز مسؤولية المؤسسة وأدائها في مجال التنمية المستدامة من خلال إشراك الأطراف ذات المصلحة، وقد تم تطوير هذا المعيار لتلبية حاجة المؤسسات إلى إطار تستطيع من خلاله اشراك الأطراف ذات المصلحة في أنشطتها اليومية.



يهدف معيار المساءلة AA1000 إلى توفير مبادئ معترف بها عالميا وقابلة للتطبيق من طرف المؤسسات، والتي تستطيع من خلالها تبني استراتيجية التنمية المستدامة، عن طريق إدارة وتحسين الأداء في هذا المجال، والأخذ بعين الاعتبار أصحاب المصالح واشراكهم في اتخاذ القرارات وممارسة العمليات التي تسمح بتبني هذه الاستراتيجية، وبالتالي فإن المبادئ التي يقوم عليها معيار AA1000 توضح ما يجب أن تكون عليه أفضل الممارسات الإدارية المسؤولة، وتتمثل هذه المبادئ في الشمولية: (inclusivity) حيث يجب على المؤسسة اشراك الأطراف ذات المصلحة في تطوير وتنفيذ استجابة مسؤولة واستراتيجية للتنمية المستدامة.

- النسبية: (materiality) يسمح هذا المبدأ بتحديد مدى أهمية رهان أو مشكل معين بالنسبة للمؤسسة وأصحاب المصالح، والذي قد يؤثر على قرارات وعمليات وأداء المؤسسة في مجال التنمية المستدامة أو يؤثر على أصحاب المصالح.

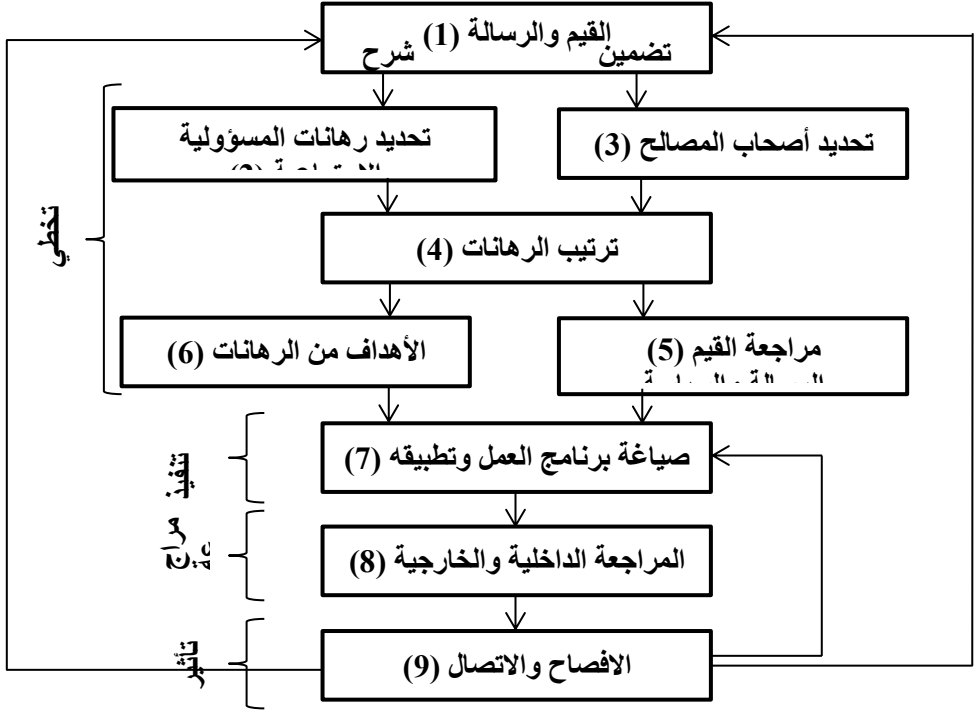
- الاستجابة (reponsiveness): حيث يجب على المؤسسة الاستجابة لمشاكل لأصحاب المصالح، والتي قد تؤثر على أدائها في مجال التنمية المستدامة، وترجمة هذه الاستجابة إلى قرارات وعمليات ملموسة وكذلك الحوار مع أصحاب المصالح.

#### 4.3. المعيار الفرنسي SD21000:

بهدف مساعدة المؤسسات على دمج أبعاد التنمية المستدامة، بادرت الجمعية الفرنسية للتقييس AFNOR بتطوير دليل ارشادي أطلقت عليه اسم SD21000، وهو عبارة عن مجموعة من الارشادات والتوصيات تسمح بالأخذ بعين الاعتبار اهتمامات التنمية المستدامة في استراتيجية وإدارة المؤسسة (afnor, Construire avec le développement durable le futur de votre entreprise, 2003, p. 3).

إن معيار SD21000 غير موجه للتصديق أي لا يتم الحصول من خلاله على شهادة، وإنما هو عبارة عن مجموعة من الارشادات التوجيهية التي تساعد المؤسسات على بناء وتنفيذ استراتيجية تدمج من خلالها أبعاد التنمية المستدامة (Mérylle Aubrun K. D., 2004, p. 2)، ويوفر هذا المعيار مجموعة من الخطوات الرئيسية لدمج التنمية المستدامة والتي تتمثل في عمليات إدارة المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة وهي موضحة في الشكل الموالي:

الشكل (2): عمليات إدارة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وفق المعيار الفرنسي SD21000



Source : Groupe afnor, Construire avec le développement durable le futur de votre entreprise, France, 2003, p3 disponible sur le site [www.2dattitude.org/ressources/k2d/pdf/6/6C.pdf](http://www.2dattitude.org/ressources/k2d/pdf/6/6C.pdf),

يوضح الشكل أعلاه أن دمج المؤسسة لأبعاد التنمية المستدامة يكون من خلال ادارتها للمسؤولية الاجتماعية والتي تستند إلى فكرة أو منطق PDCA (Plan, Do, Check, Act) (تخطيط، تنفيذ، مراجعة، تأثير)، وتتضمن هذه العملية مجموعة من الخطوات، أولها تتعلق بتحديد قيم ورؤية المؤسسة والتي من خلالها يتم تحديد نطاق مسؤولية المؤسسة، ثم يتم تحديد رهانات التنمية المستدامة بناء على عملية تشخيص ومقارنة بين الالتزامات القانونية والإجراءات الطوعية، وفي نفس الوقت يتم تحديد أصحاب المصالح وترتيبهم حسب الأهمية، هذا ما يسمح بالانتقال إلى الخطوة الرابعة والتي تتعلق بترتيب الرهانات حسب الأولوية بناء على توقعات أصحاب المصالح، أما في الخطوة الخامسة فيتم إعادة النظر في قيم ورؤية المؤسسة عن طريق دمج ما تم التوصل إليه من خلال الخطوات السابقة حتى يتسنى للمؤسسة تحديد الأهداف بناء على الرهانات المصنفة حسب الأولوية، ثم تأتي مرحلة وضع مخطط العمل وتوفير إمكانيات التنفيذ وتتعلق هذه المرحلة بمرحلة التشغيل المباشر للعمليات

عن طريق توفير الموارد اللازمة، بعدها تأتي مرحلة المراجعة والتي يتم من خلالها تحديد الانحرافات بين ما تم التخطيط له وما تم التوصل اليه فعليا أي بين الأهداف والنتائج، أما المرحلة الأخيرة فتتمثل في مرحلة التغذية العكسية، وهي تدفق المعلومات من طرف الأطراف ذات المصلحة والتي تعتبر كمدخلات تستخدمها الإدارة في معالجة الانحرافات وكذلك في عمليات التحسين المستمر.

#### 4. مشروع تطوير المواصفة القياسية الجزائرية حول المسؤولية الاجتماعية NA-ISO26000

في إطار برنامج دعم الحكامة الاقتصادية والسياسية في الجزائر SPRING، والذي ضم من بين مشاريعه مشروع دعم المعهد الجزائري للتقييم لدمج ممارسات المسؤولية الاجتماعية في المنظمات العمومية والخاصة وفقا للمواصفة القياسية ISO26000، سعى المعهد الجزائري للتقييم (IANOR) بالتعاون مع الجمعية الاسبانية للتقييم (AENOR)، إلى تطوير دليل ارشادي لتقييم المؤسسات في مجال المسؤولية الاجتماعية وفقا لمواصفة قياسية جزائرية بالاعتماد على المواصفة العالمية ISO26000 أطلق عليها اسم المواصفة الجزائرية إيزو26000 (NA ISO26000).

#### 1.4. أهداف المشروع والأطراف المعنية به

- أهداف المشروع:

يهدف مشروع تطوير دليل ارشادي للمواصفة الجزائرية حول المسؤولية الاجتماعية إلى (IANOR, Implantation de l'ISO26000., 2017, p. 6)

- تشجيع المنظمات العامة والخاصة الجزائرية على المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة من خلال الدمج الفعال لمبادئ وممارسات المسؤولية الاجتماعية؛
- بناء قدرات 14 منظمة جزائرية في تبني واستخدام مبادئ وممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال تدريب وتكوين مجموعة من الخبرات الوطنية لدعم هذه المنظمات؛
- تصميم دليل ارشادي لتقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الجزائرية بناء على تجارب المنظمات المعنية بالمشروع.

- الأطراف المعنية بالمشروع:

تتمثل الأطراف المعنية بتنفيذ مشروع تطوير الدليل الارشادي للمواصفة الجزائرية حول المسؤولية الاجتماعية في:

- أ- اللجنة التوجيهية: وتتمثل في ممثلين عن كل من المعهد الجزائري للتقييم والجمعية الاسبانية للتقييم، ويمكن حصر مسؤوليات هذه اللجنة في:

مبادرة تطوير دليل ارشادي لتقييم المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في مجال المسؤولية الاجتماعية وفقا للمواصفة القياسية الجزائرية NA-ISO26000  
بن زيادي أسماء/ دكار جنات

- ضمان السير الحسن للمشروع ومدى كفاية الموارد؛
- مراقبة تحقيق أهداف المشروع؛
- التحقق من معايير الاختيار للمنظمات المرشحة والخبراء الوطنيين؛
- تقديم التوصيات؛
- نشر نتائج المشروع للأطراف المعنية.

ب- المنظمات المعنية بالمشروع: وهي المنظمات التي تم اختيارها من طرف المعهد الجزائري للتقييم للمشاركة في المشروع، وقد تم اختيار 11 مؤسسة (من بينها 9 مؤسسات خاصة و2 مؤسسة عمومية) و3 بلديات كما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (1): المنظمات الجزائرية المشاركة في مشروع NA-ISO26000

الولاية	قطاع النشاط	المنظمة
		<b>البلديات:</b>
برج بوعريريج	بلدية	- برج الغدير
برج بوعريريج	بلدية	- غيلاسة
الجزائر	بلدية	- المرادية
		<b>المؤسسات:</b>
الجزائر	غرفة التجارة	-غرفة التجارة والصناعة لمزغنة-الجزائر CCI Mezghenna-
الجزائر	الملكية الفكرية	- المعهد الوطني الجزائري للملكية الصناعية INAPI
برج بوعريريج	صناعة المعادن	- مؤسسة برج ستيل BORDJ STEEL
الجزائر	الاسترداد والتوزيع	- كودينايف CODINAF
وهران	الغازات الصناعية	- مؤسسة كوجيز COGIZ
الجزائر	الأشغال العمومية	- مجمع ETRHB حداد
الجزائر	الصناعات الغذائية	- فروماجري نوبل FROMAGERIE NOBLE
وهران	صناعة الجص	- كنفوف KNAUF
باتنة	صناعة المعادن	- مؤسسة توفيق SARL TOUFIK
سطيف	الصناعات الغذائية	- SBC سطيف
الجزائر	صناعة الأنابيب	- توبوبلاست TUBOPLAST

Source : IANOR, Bilan du projet de mise en œuvre de la norme NA ISO 26000,  
3<sup>ème</sup> comité de pilotage, alger, 10 mai 2018, p7.

وقد تم اختيار هذه المنظمات بناء على مجموعة من المعايير وهي: (IANOR, Implantation de l'ISO26000,, 2017, pp. 13-15)

#### بالنسبة للمؤسسات:

- تعمل في قطاعات مختلفة ومتنوعة؛
- تعتمد نظام لإدارة الجودة والإدارة البيئية وفقا للمواصفتين القياسيتين ISO9001 و ISO14001؛
- تنتزع في مناطق جغرافية متنوعة؛
- الرغبة في المشاركة في المشروع.

#### بالنسبة للبلديات: الرغبة الصريحة للمشاركة في المشروع.

وتتمثل مسؤولية هذه المنظمات في إطار المشروع فيمايلي:

- تعيين ممثل مسؤول عن مراقبة عملية تنفيذ المشروع داخل المنظمة؛
- تعيين فريق داخلي لتنفيذ المشروع داخل المنظمة؛
- تخصيص الوقت والموارد اللازمة؛
- المشاركة الكاملة في المشروع؛
- دفع نفقات النقل والإقامة للخبراء والاستشاريين؛
- التعاون مع خبراء المعهد الجزائري للتقييس IANOR؛
- المشاركة في فعاليات التظاهرات التحسيسية الوطنية حول المسؤولية الاجتماعية.

#### ت- الاستشاريون:

قام المعهد الجزائري للتقييس باختيار مجموعة من الاستشاريين والذين تم تدريبهم وتكوينهم من طرف خبير فرنسي في مجال المسؤولية الاجتماعية (Yves Garenne)<sup>1\*</sup>، ليكونوا خبراء محليين في مجال المسؤولية الاجتماعية وقد تم اختيارهم بناء على عدة معايير هي:

- الحصول على شهادة جامعية (البكالوريا +4) كحد أدنى؛
- لديهم خبرة مهنية لمدة 8 سنوات بما في ذلك 5 سنوات في مجال الإدارة؛
- القيام بتدقيق الجودة و/أو البيئة؛
- المشاركة في اعتماد نظام إدارة الجودة و / أو البيئة؛

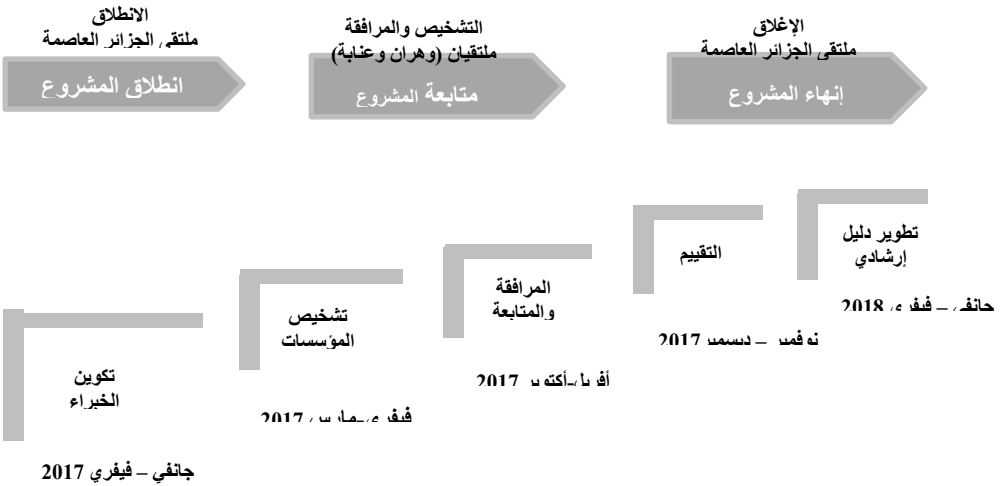
<sup>1\*</sup> Ingénieur Conseil Responsabilité Sociétale, gérant de l'entreprise Ecophanie (Un cabinet de conseil dédié à la responsabilité sociétale), voir : <https://dirigeants.bfmtv.com/Yves-GARENNE-1748293/>.

- إتقان اللغتين الفرنسية والعربية؛
- أن تكون لديهم دراية حول المواصفة القياسية ISO 26000.
- وتكمن مسؤولية الاستشاريين في إطار المشروع فيمايلي:
- الالتزام بمخطط التدريب المنظم من طرف IANOR و AENOR؛
- تشخيص، متابعة ومرافقة المنظمات المعنية بالمشروع؛
- المساهمة في تطوير دليل التقييم للمواصفة القياسية الجزائرية حول المسؤولية الاجتماعية.

#### 2.4. المراحل الأساسية للمشروع

تم إطلاق مشروع تطوير دليل إرشادي وفقا للمواصفة القياسية الجزائرية NAISO26000 في نوفمبر 2016، وحددت مدته بـ 18 شهرا أي إلى غاية أبريل 2018، حيث تم في الفترة نوفمبر - ديسمبر 2016 اختيار الاستشاريين الذين سيقومون بمتابعة المشروع، بالإضافة إلى اختيار وتحديد المؤسسات المشاركة، ثم تم انطلاق المشروع في جانفي 2017، والشكل الموالي يوضح المراحل الأساسية للمشروع:

#### الشكل (3-1): المراحل الأساسية لمشروع المواصفة القياسية NAISO26000



Source : IANOR, Implantation de l'ISO26000, 1ère réunion du comité de pilotage, 9 janvier 2017, p8

تتقسم مراحل المشروع كما هي موضحة في الشكل أعلاه إلى ثلاث مراحل وهي:

• **مرحلة انطلاق المشروع:**

إنطلق المشروع في جانفي 2017، من خلال عقد مؤتمر الانطلاق في الجزائر العاصمة، والذي قام بتنظيمه المعهد الجزائري للتقييس، بحضور أعضاء وممثلين عن المؤسسات المشاركة، الاستشاريين والخبير الفرنسي المكلف بالمشروع والذي أشرف على تكوين الاستشاريين ومرافقتهم في تشخيص المؤسسات ومتابعتها، بالإضافة إلى حضور أعضاء وممثلين عن المؤسسات المشاركة في مشروع SPRING، وكذلك ممثل عن الاتحاد الأوروبي وممثل عن الجمعية الاسبانية للتقييس، وقد تم من خلال المؤتمر تقديم المشروع، أهدافه ومراحله الأساسية بالإضافة إلى تقديم المؤسسات المشاركة والاستشاريين ومعايير اختيار كلا منهما.

كما قام الخبير الفرنسي بتقديم محاضرة حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية وكيفية تبني هذه المسؤولية من خلال تطبيق المواصفة القياسية حول المسؤولية الاجتماعية IOS26000 وتقديم شرح مفصل لهذه المواصفة.

دامت مرحلة الانطلاق مدة شهرين تم خلالها تكوين الاستشاريين من طرف الخبير الفرنسي، بتقديم حصص تدريبية دورية حول المواصفة القياسية ISO26000 وكيفية تطبيقها، بالإضافة إلى شرح أهم خطوات تبني هذه المواصفة وشرح كيفية تشخيص ومرافقة المؤسسات المعنية بالمشروع.

• **مرحلة متابعة المشروع:**

دامت مرحلة المتابعة مدة تسع أشهر، وقد تم في البداية تشخيص المؤسسات المعنية بالمشروع من طرف الاستشاريين والخبير الفرنسي، وبناء على عملية التشخيص تم وضع مخطط للعمل يتم من خلاله دمج أبعاد المسؤولية الاجتماعية، ثم تم متابعة ومرافقة المؤسسات من طرف الاستشاريين على الالتزام بمخطط العمل من خلال الزيارات الدورية للمؤسسة، وفي نهاية هذه المرحلة تم تقييم المؤسسات المعنية والوقوف على درجة التزامها بتطبيق الإجراءات المحددة في مخطط العمل. وقد تم خلال هذه المرحلة عقد مؤتمرين بحضور الأطراف المشاركة في مؤتمر الانطلاق والهدف من المؤتمرين هو عرض درجة تقدم المؤسسات المعنية في الالتزام بالمشروع.

• **مرحلة الإنهاء:**

وهي مرحلة انهاء المشروع والتي تم خلالها تطوير دليل ارشادي جزائري لتقييم المنظمات الاقتصادية في مجال المسؤولية الاجتماعية وفقا للمواصفة NA ISO26000، بناء على تجارب

المؤسسات المعنية ودرجة تقدمها في الالتزام بدمج أبعاد المسؤولية الاجتماعية، وقد تم المصادقة عليه من طرف الخبراء المحليين، الخبير الفرنسي والمنظمات المعنية بالمشروع. وفي نهاية مرحلة الإنهاء تم عقد مؤتمر أخير بحضور نفس الأعضاء، وقد تم خلال المؤتمر عرض النتائج النهائية للمشروع وتقديم بعض الملاحظات والتوقعات من طرف الخبير الفرنسي، بالإضافة إلى منح الشهادات للاستشاريين الذين تم تكوينهم ليصبحوا خبراء محليين في مجال المسؤولية الاجتماعية.

### 3.4. نتائج المشروع

يمكن حصر النتائج التي تم التوصل إليها في نهاية المشروع فيما يلي (IANOR, 2018, p. 5):

- تدريب 8 خبراء وتطوير مهاراتهم في مجال المسؤولية الاجتماعية وبالتحديد المواصفة القياسية NAISO26000؛
- بناء قدرات 14 منظمة في تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية، كما تجدر الإشارة إلى أن البلديات لم تستطع الالتزام بشكل جدي بالمشروع بسبب فترة الانتخابات لعام 2017؛
- تطوير دليل جزائري لتقييم المسؤولية الاجتماعية وفقا للمواصفة NA ISO26000 وقد تم المصادقة عليه من طرف الخبراء المحليين، الخبير الفرنسي والمنظمات المعنية بالمشروع.

### 4.4. الدليل الجزائري لتقييم المسؤولية الاجتماعية طبقاً للمواصفة NA ISO 26000

بعد تشخيص المنظمات المعنية بمشروع المواصفة الجزائرية حول المسؤولية الاجتماعية، ومتابعتها وتقييمها من طرف الاستشاريين والخبير الفرنسي، تم تطوير دليل لتقييم المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الجزائرية وفقا للمواصفة القياسية NA-ISO26000، والذي يسمح بتقييم كل أنواع المنظمات الجزائرية مهما كان حجمها أو نشاطها، ويتم تقييم المنظمات في إطار هذا الدليل بناء على مجموعة من المعايير وكل معيار يشمل عددا من مجالات العمل كما هو موضح في الجدول الموالي:



الجدول (3-5): معايير ومجالات عمل الدليل الإرشادي الجزائري حول المسؤولية الاجتماعية

المعيار	مجالات العمل
حوكمة المنظمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>● التزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية عند صياغة استراتيجيتها وتحديد رؤيتها وقيمتها؛</li> <li>● العلاقة والحوار مع أصحاب المصلحة؛</li> <li>● تحليل الفرص والمخاطر والأولويات فيما يتعلق بقضايا المسؤولية الاجتماعية؛</li> <li>● تحديد الهياكل وجهات صنع واتخاذ القرار؛</li> <li>● القيادة والتنفيذ والمراقبة؛</li> <li>- الاتصال الداخلي والخارجي؛</li> <li>- الالتزام بالقوانين والمعايير الدولية للسلوك.</li> </ul>
حقوق الانسان	<ul style="list-style-type: none"> <li>- دراسة المنظمة لأثار أنشطتها على حقوق الانسان</li> <li>- تحديد الحالات التي قد تواجهها المنظمة والتي قد تشكل خطرا في مجال حقوق الانسان؛</li> <li>- ضمان عدم المشاركة أو التواطؤ في انتهاك حقوق الانسان؛</li> <li>- التصدي لأي شكل من أشكال انتهاكات حقوق الانسان؛</li> <li>- منع المنظمة لأي شكل من أشكال التمييز عند ممارسة أنشطتها؛</li> <li>- ضمان واحترام الحقوق المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية لأصحاب المصلحة وخاصة الموظفون؛</li> <li>- احترام المبادئ والحقوق الأساسية للعمل.</li> </ul>
علاقات وظروف العمل	<ul style="list-style-type: none"> <li>- التوظيف والعلاقات بين أرباب العمل والعمال (مثلا الالتزام بمبدأ تكافؤ الفرص)؛</li> <li>- تحسين ظروف العمل والحماية الاجتماعية؛</li> <li>- الحوار الاجتماعي (مثلا مشاركة العمال في صياغة استراتيجية المنظمة وأهدافها)؛</li> <li>- الصحة والسلامة المهنية؛</li> <li>- تنمية رأس المال البشري من خلال تنمية المهارات والتدريب.</li> </ul>
البيئة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- السياسة البيئية للمنظمة؛</li> <li>- منع التلوث من خلال تحديد مصادر التلوث المحتملة وإدارتها؛</li> <li>- الاستخدام المستدام للموارد؛</li> <li>- الحد من انبعاث الغازات الدفيئة؛</li> <li>- حماية البيئة، التنوع البيولوجي، إعادة تأهيل المناطق الطبيعية.</li> </ul>

مبادرة تطوير دليل ارشادي لتقييم المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في مجال المسؤولية الاجتماعية وفقا للمواصفة القياسية الجزائرية NA-ISO26000 بن زيادي أسماء/ دكار جنات

<ul style="list-style-type: none"> <li>- محاربة الفساد؛</li> <li>- المنافسة العادلة؛</li> <li>- دمج ممارسات المسؤولية الاجتماعية في سلسلة القيمة؛</li> <li>- احترام حقوق الملكية.</li> </ul>	<p>الممارسات الحسنة</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- الممارسات العادلة في مجال التسويق، نشر المعلومات والتعاقد، حماية صحة وسلامة المستهلكين؛</li> <li>- تعزيز الاستهلاك المستدام؛</li> <li>- خدمة ما بعد البيع والمساعدة وحل الشكاوى والنزاعات مع المستهلك؛</li> <li>- حماية خصوصية المستهلك.</li> <li>- التعليم والتوعية.</li> </ul>	<p>القضايا المتعلقة بالمستهلك</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- تحديد التأثيرات السلبية والإيجابية لنشاط المؤسسة على المجتمع والاستجابة لتوقعاته؛</li> <li>- المشاركة في تعزيز الكفاءة التعليمية والثقافية؛</li> <li>- خلق فرص العمل وتنمية المهارات؛</li> <li>- المساهمة في تطوير الإقليم من خلال تقديم المعرفة المتخصصة وتعزيز تنمية الموارد البشرية ونشر التكنولوجيا؛</li> <li>- خلق الثروة والدخل؛</li> <li>- المساهمة في تعزيز الصحة من خلال منع أو تخفيف الضرر المحتمل الناتج عن أنشطة المؤسسة على أفراد المجتمع الذي تعمل فيه، والمساهمة في تسهيل وتحسين الوصول إلى الخدمات الصحية؛</li> <li>- الاستثمار في المجتمع من خلال المبادرات والبرامج لتحسين الجوانب الاجتماعية في المجتمع، كتطوير البنى التحتية وتقديم الرعاية الصحية بالإضافة إلى التبرعات والاعمال الخيرية.</li> </ul>	<p>قضايا المجتمع</p>

المرجع: من إعداد الباحثة بالاعتماد على: le Guide Algérien d'évaluation de la Responsabilité Sociétale selon la norme NA ISO 26000

من خلال الجدول يتضح أن المعايير التي بُني عليها دليل التقييم، تعتبر قضايا رئيسية عندما يتعلق الأمر بممارسة المسؤولية الاجتماعية، وهي نفس المعايير التي تقوم عليها المواصفة العالمية ISO26000، وكل معيار يشمل عددا من مجالات العمل، والتي تم تحديدها بناء على خصوصية البيئة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

وتجدر الإشارة إلى أنه يجب على المنظمات الراغبة في تبني المسؤولية الاجتماعية الالتزام بجميع المعايير، اما بالنسبة لمجالات العمل فالأمر متروك للمنظمة لتحديد تلك المجالات التي تعتبرها مهمة وذات صلة بمجال نشاطها من خلال تحليلها الخاص والحوار مع أصحاب المصالح، فالمنظمة إذن مطالبة بالالتزام بجميع المعايير ولكن ليس بجميع مجالات العمل.

## 5. خاتمة:

لقد حاولنا من خلال هذه الورقة البحثية الوقوف على واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، من خلال التعرف على درجة اهتمام الدولة الجزائرية بالأبعاد البيئية والاجتماعية، ومدى سعيها لتشجيع ودعم المؤسسات الاقتصادية لدمج هذه الأبعاد ضمن استراتيجياتها وأخذها بعين الاعتبار في ممارسة أنشطتها.

وقد اتضح لنا أن الدولة الجزائرية تعمل على لعب دور مهم في حث المؤسسات الاقتصادية وتشجيعها على تبني ممارسات مسؤولة اجتماعيا، ويتجلى ذلك من خلال المبادرة التي اتخذتها في هذا المجال والمتمثلة في مشروع تطوير دليل إرشادي لتقييم المؤسسات الجزائرية في مجال المسؤولية الاجتماعية وفقا للمواصفة القياسية NA-ISO26000 قد تمثلت أهم نتائج هذا المشروع في:

- تكوين 8 خبراء في مجال المسؤولية الاجتماعية، وتدريب أكثر من 250 موظف في المؤسسات المعنية بالمشروع؛
- بناء قدرات 11 مؤسسة في تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية؛
- التوعية والتحسيس بأهمية المسؤولية الاجتماعية من خلال التظاهرات التحسيسية على المستوى الوطني؛
- دعم ومرافقة المؤسسات المشاركة لمساعدتهم على تطبيق المواصفة القياسية NA-ISO26000 عن طريق تنظيم دورات تدريبية من طرف الخبراء؛
- تبادل الخبرات في مجال المسؤولية الاجتماعية بين الجزائر ودول أخرى؛
- تطوير دليل ارشادي لتقييم المؤسسات الجزائرية في مجال المسؤولية الاجتماعية وفقا للمواصفة القياسية NA-ISO26000 مبني على مجموعة من المعايير التي يجب على المؤسسة الراغبة في ممارسة المسؤولية الاجتماعية مراعاتها والالتزام بها، وقد تم تحديد هذه المعايير بناء على خصوصية البيئة الاقتصادية والاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

## 6. قائمة المراجع

- .ère réunion du comité de pilotage,9 janvier 2017, p61 ,  
.IANOR :alger .*Implantation de l'ISO26000*  
Corporate Social .(1980) .P.P. 59-67. Thomas M.Jones ,1980  
*California Management .Responsibility Revisited, Redefined*  
.67-59 «Review, Vol. 22, N. 2  
(MAI, 2018 10) .ème comité de pilotage, alger,10 mai 2018, p5. IANOR3  
,.Bilan du projet de mise en œuvre de la norme NA ISO 26000  
.ALGER  
*Construire avec le développement durable le futur de votre .(2003) .afnor*  
.france: Groupe afnor .,entreprise  
*Construire avec le développement durable le futur de votre .(2003) .afnor*  
.france: Groupe afnor .,entreprise  
*Construire avec le développement durable le futur de votre .(2003) .afnor*  
.france: Groupe afno .,entreprise  
AFNOR. (2010). *Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale.*  
France: L' Association Française de Normalisation.  
Agata stachowicz-stamusch, W. a. (copyright 2018). *Academic social*  
*responsibility.* information age publishing Inc.  
*the oxford handbook of corporate social .(2008 ) .and athers Andrew grane*  
.new york: oxford university press .responsibility  
Bruno Boidin, N. P. (2009). *la responsabilité sociale des entreprises une*  
*perspective institutionnaliste,*. ville neuve d'ASCQ, France: presses  
universitaires du septentrion.  
Carroll, A. B. (1999, september). corporate social responsibility evolution of  
a definition al construct. *busniss sosciety review, Vol, 38, n3, p.283.*  
Commission des communautés européennes. (2001). *livre vert, promouvoir*  
*le cadre européen pour la Responsabilité Sociale des Entreprises.*  
france: Commission des communautés européennes.  
(2018 ,06 10) .<https://ifme.org/sa8000/la-norme-sa8000>  
تم الاسترداد من (2019 ,03 13) .<https://ifme.org/sa8000/la-norme-sa8000>  
<https://ifme.org/sa8000/la-norme-sa8000>: <https://ifme.org/sa8000/la-norme-sa8000>  
[https://www.accountability.org/wp-](https://www.accountability.org/wp-content/uploads/2016/.../AA1000APS_french)  
(2018 ,05 22) .content/uploads/2016/.../AA1000APS\_french  
(.بلا تاريخ) .<https://www.iso.org/fr/standards.html>  
(2017 ,03 19) .<https://www.iso.org/fr/standards.html>  
IANOR. (2017, janvier 9). *Implantation de l'ISO26000,*. alger.

Bilan du projet de mise en œuvre de la norme .(MAI, 2018 10) .IANOR

.ALGER .,NA ISO 26000

*SD21000, les outils et les .(2004) .Karen Delchet Mérylle Aubrun*

Saint Etienne : ecole nationale supérieure des .,expérimentations

.,mines

*SD21000, les outils et les .(2004) .Karen Delchet, Mérylle Aubrun*

Saint Etienne: ecole nationale supérieure des .,expérimentations

.,mines

Keith Davis, . 2. (1973, Jun). The Case for and against Business  
Assumption of Social Responsibilities. *The Academy of  
Management Journal Vol. 16. No. 2, p313.*

R.Bowen, H. (copyright 2013). *Social responsibilities of the businessman.*  
the estate of howard R.Bown.

*le référentiel de normalisation SA8000, .(2011) .Salma Damak Ayadi*

.france: HAL Id: halshs .enjeux et perspectives

Québec .la responsabilité sociétale .(2007) .serge de backer, Marie d'huart

institut de l'énergie de l'environnement de la francophonie :canada

.(IEPF)

الامم المتحدة. (2004). كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع: الاتجاهات والقضايا

الراهنة. جنيف، سويسرا: الأمم المتحدة.

محمد عبد الوهاب العزاوي. (2003). أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO9000، ISO14000.

عمان: دار وائل للنشر.