

# دليل أصحاب الأعمال لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة



United Nations  
Global Compact



منظمة  
العمل  
الدولية

كيف يمكن لأصحاب الأعمال احترام ودعم  
حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

شبكة أصحاب الأعمال والإعاقة  
Business Disability Network

قادرين  
Qaderoon



تعريب

## لمحة عن الميثاق العالمي للأمم المتحدة

إن الميثاق العالمي للأمم المتحدة هو دعوة لجميع الشركات حول العالم لتنظيم عملياتها واستراتيجياتها لتتماشى مع عشر مبادئ متبعة عالمياً في مجال حقوق الإنسان والعمل والبيئة ومكافحة الفساد، متخذة الإجراءات المناسبة لدعم أهداف الأمم المتحدة والمسائل المدرجة ضمن أهداف التنمية المستدامة. إن ميثاق الأمم المتحدة هو منصة لتطوير الممارسات المؤسسية وتطبيقها والإفصاح عنها. تعتبر المبادرة التي تم إطلاقها عام 2000 من أكبر مبادرات الاستدامة المؤسسية في العالم وهي تضم أكثر من 9000 شركة و3000 موقع من غير أصحاب الشركات في أكثر من 160 دولة وأكثر من 70 شبكة عمل محلية.

## لمحة عن منظمة العمل الدولية

تسعى منظمة العمل الدولية لتعزيز العدالة الاجتماعية وحقوق الإنسان والعمل المعترف بها دولياً انطلاقاً من رسالتها التي تقرّ فيها بأهمية العدالة الاجتماعية لتحقيق السلام الشامل والدائم. تجمع منظمة العمل الدولية كونها الوكالة الثلاثية الوحيدة في الأمم المتحدة كل من الحكومات وأصحاب العمل والعمال من 187 دولة مشاركة في عضويتها بهدف وضع معايير العمل والسياسات والبرامج التي من شأنها تقديم فرص عمل ملائمة للجميع، نساء ورجالاً.

تساعد مفكرة العمل اللائق التي أطلقتها منظمة العمل الدولية على تحسين الأوضاع الاقتصادية والمهنية ومنح جميع العمال وأصحاب العمل والحكومات فرصة لتحقيق السلام والرخاء والتقدم.

## إقرارات

تود المؤسسات الشريكة التعبير عن خالص تقديرها للمساهمين والمشاركين من أصحاب أعمال ومجتمع مدني ومنظمات دولية على مساهمتهم القيمة في وضع هذا الدليل. كما تود أن تشكر "المبادرة العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الشاملة" على دعمها في مجال تنقيح وتصميم هذا الدليل ومكتب المحاماة "دي إل إي باير" على دعمهم في مرحلة التنقيح الأولية.

## الميثاق العالمي للأمم المتحدة

أورسولا واينهوفن، لورين غولا، إلينا بومبس، شوبها شاندر، سادفي ساران

## منظمة العمل الدولية

ستيفان تروميل، يورغن مينزي

## مجموعة الخبراء

آنا موهيدانو (مؤسسة آيبيرو أميركان للضمان الإجتماعي)، أكسيل لوبلوا (المبادرة العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الشاملة)، شارلوت ماكلين (البنك الدولي)، دانيلا باس (إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة)، ديبرا را (را غلوبال كوميونيكشن)، فاسونودو شافيز بينيلاس (مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان)، ليري كوباشي - دي ميشيل (المجلس الأوروبي)، ليزي كياكا (ديس آبيليتي كونسالتينج)، سريلا داسغوبتا (تاتا كونسالتيانسي سرفسز)، سوزان سكوت باركر (بيسنس ديسايبليتي إنترناشونال)، ثوركيل سون (سبيشاليسترن)، فلاديمير كوك (التحالف العالمي للإعاقة)

## إخلاء مسؤولية

إن ورود أي إسم شركة أو مؤسسة أو فرد و/أو أمثلة محددة عن سياسات أو مبادرات لا يعني بالضرورة أن إدارة الميثاق العالمي تدعم تلك الهيئات أو الأشخاص أو الأمثلة أو منظمة العمل الدولية وغيرها من المؤسسات الوارد ذكرها في هذا الدليل. تم نشر جميع المواد الواردة في هذا الدليل بهدف التعليم ويمكن إقتباسها وإستخدامها بشرط ذكر مصدرها كما يجب.



منظمة  
العمل  
الدولية



United Nations  
Global Compact

# الفهرس

المقدمة 5

**أصحاب الأعمال والإعاقة 7**

حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة 7

أصحاب الأعمال وحقوق الإنسان 11

**تدابير أصحاب الأعمال 19**

كيفية إدراج حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ضمن السياسات 19

والإجراءات الحالية وكذلك احترامها ودعمها 20

تعزير تكافؤ الفرص في بيئة العمل 20

تعزير تكافؤ الفرص في الأسواق 26

تعزير تكافؤ الفرص في المجتمع 29

**الملحق 30**





# المقدمة

إن تعزيز حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ودمجهم الشامل في المجتمع كمدرء وموظفين وموردين ومستهلكين يحقق فوزاً ثلاثياً: فوزاً للشخص ذي الإعاقة وفوزاً لصاحب العمل وفوزاً للمجتمع بشكل عام.

لدى العديد من الشركات حول العالم سياسات ومبادرات تحترم وتدعم حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وتسعى إلى دمجهم الشامل كموظفين وعملاء وموردين وأعضاء فاعلين في المجتمع. على الرغم من اعتبار بعض تلك التدابير متطلبات قانونية إلا أن العديد منها يتعدى ذلك إلى الاعتراف بالحقوق الإنسانية والجدوى الاقتصادية من مسألة الدمج. يهدف هذا الدليل إلى تعزيز دراية أصحاب الأعمال بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والتعرف على أساليب احترامها ودعمها وتحسين فرص التنافس والاستدامة لديها بما يتماشى مع المواثيق وأطر العمل الملائمة لدى الأمم المتحدة.

يقدم الفصل الأول حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ويشرح كيفية تأثير أصحاب الأعمال عليها - سلباً أو إيجاباً - في مكان العمل والأسواق والمجتمع.

كما يسلط الضوء على التأثير الإيجابي الذي يحققه الدمج الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة على أداء الشركات واستدامتها.

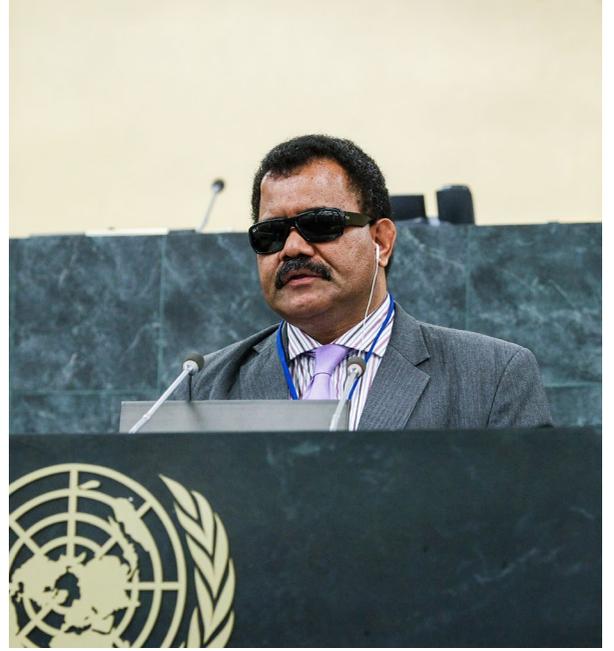
## يتضمن هذا الدليل إشارة إلى الأدوات والمبادئ الأساسية العالمية التالية:

اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة

المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة للعمل وحقوق الإنسان

إعلان منظمة العمل الدولية للمبادئ والحقوق الأساسية في العمل



كما يطمح إلى إرشاد صناعات السياسات، وأولئك العاملين في برامج الأعمال وحقوق الإنسان على المستويات الوطنية والإقليمية والعالمية بشكل خاص، والاتحادات التجارية ومؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان وغيرها، إلى دعم حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

#### منهجية البحث

وُضع هذا الدليل بفضل الجهود المتضافرة للجهات المشاركة على مدى ١٢ شهراً، وقد بُنيت نتائجه وتوصياته على المصادر التالية: بحوث مكتبية ومراجعات للمعلومات المتوفرة للعامة والمطبوعات ودراسات الحالة والاستشارات المتجددة التي تقدمها مجموعة الخبراء المؤلفة من عدة مساهمين، والتي اجتمعت خصيصاً لتقديم النصح حول وضع هذا الدليل وتصميمه، والأمثلة عن الممارسات الجيدة التي قدمتها بعض الشركات للهيئات المشاركة في الميثاق الدولي للأمم المتحدة، بالإضافة إلى استشارات عالمية واسعة أجريت مع شركات أعمال ومساهمين مهتمين.

يقدم الفصل الثاني اقتراحات لتدابير وإجراءات عملية يمكن للشركات العمل بها كممارسات جيدة لدمج الأشخاص ذوي الإعاقة بشكل شامل في مكان العمل والأسواق والمجتمع. ويقدم الفصل أمثلة توضيحية عن شركات من حول العالم.

هذا الدليل مخصص بالدرجة الأولى للمحترفين في مجال الأعمال والذين يشغلون وظائف مختلفة في الشركة ضمن مجالات: الموارد البشرية والمشتريات والاستدامة والتسويق وتقنية المعلومات وإدارة المرافق. كما أن هذا الدليل مخصص أيضاً لمدرء أقسام التنوع والدمج والوصول الشامل في بعض الشركات.

تتشاطر جميع الشركات بمختلف أحجامها مسؤولية احترام حقوق الإنسان ومنها حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. بعض الشركات مهياة (أو ملزمة) بتقديم المزيد من الدعم للأشخاص ذوي الإعاقة.

يأمل هذا الدليل من خلال طرحه للأفكار المتعلقة بمسألة الشمولية إرشاد القيادات المؤسسية إلى الاتجاه الصحيح.

# أصحاب الأعمال و الإعاقة

## 1.1 حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

يمكن تطبيق اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في العديد من البلدان بشكل مباشر وإبطال الأنظمة المحلية المتناقضة. أما في بلدان أخرى، فيتم إدخال أنظمة تتماشى مع شروط اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. وقد أدى ذلك إلى ظهور حركة دولية لمنح حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والرفع من مستوى توقعات الأشخاص ذوي الإعاقة أنفسهم للمطالبة باحترام حقوقهم ودعمها.

وضعت اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة على أسس مكافحة التمييز وبالتالي فقد أدخلت عدة أنظمة مضادة للتمييز ضمن مجال الإعاقة وضمت حماية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الأنظمة العامة المضادة للتمييز. كما أن هناك أنظمة وسياسات أخرى تعبر عن مخاوف وشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة بشكل أفضل مثل قوانين العمل وأنظمة المشتريات العامة. تؤثر جميع هذه التغييرات على القطاع العام من خلال الأدوار التي يلعبها الأشخاص ذوي الإعاقة كأصحاب أعمال أو مشترين أو موردي خدمات ومنتجات.

وفقاً للمادة 1 في اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة يشمل تعريف الأشخاص ذوي الإعاقة "الأشخاص الذين لديهم أضرار جسدية أو ذهنية أو فكرية أو حسية التي إن واجهت عدة عوائق قد تحدّ من مشاركتهم بشكل كامل وفعال في المجتمع على أساس المساواة مع الآخرين."

تضمن الأدوات الدولية كالميثاق الدولي لحقوق الإنسان وإعلان منظمة العمل الدولية للمبادئ والحقوق الأساسية في العمل<sup>1</sup> حقوق جميع البشر. وعلى الرغم من كون هذه المعايير قابلة للتطبيق بالمساواة على الأشخاص ذوي الإعاقة إلا أن اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة<sup>2</sup> هي الاتفاقية العالمية الأساسية التي تعترف بهذه الحقوق وتشرح ما تعنيه بالتحديد بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة. تم التفاوض بشأن اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والتي تم تبنيها في 13 ديسمبر عام 2006 بفضل المشاركة الفاعلة للهيئات التي تعنى بالأشخاص ذوي الإعاقة، وقد ساهمت الاتفاقية بتغيير المفاهيم حول الإعاقة واعتبارها حقاً إنسانياً.

وكما هو الحال مع كل حقوق الإنسان، فعلى الدول احترام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وحمايتهم وضمانها، كما أن عليها حماية هذه الحقوق من أي إساءة قد يعرضها لها طرف ثالث، بما فيهم أصحاب الأعمال. ومنذ تبني اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة عدلت أكثر من 170 دولة عضوة أنظمتها وسياساتها لتحقيق بنودها.



يفرّق هذا التعريف المفتوح ما بين "الإعاقة" (كنموذج اجتماعي) وبين "التلف" (كظرف شخصي). تنص اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة - متبينةً نهجاً حقوقياً - بأن الإعاقة تحصل نتيجة تأثر الأشخاص من ذوي التلف بعوائق سلوكية أو بيئية، ومنها التحيز الاجتماعي أو صعوبة الوصول إلى المعلومات أو المرافق والخدمات مما يحدّ من مشاركتهم مشاركة كاملة وفعالة في المجتمع على أساس المساواة مع الآخرين، لذا فهو تعريف غير ثابت إنما مماثل وقريب من تطوّر ذلك المفهوم.

كما أن الأشخاص ذوي الإعاقة هم مجموعة غير متجانسة من الأشخاص، فيهم ذوي الإعاقات الفكرية أو البصرية أو الأمراض النفسية أو النفسية الاجتماعية والذين يواجهون مختلف أنواع العوائق. لذا على الشركات الأخذ بعين الاعتبار أن هناك حالات معينة تتطلب إجراء ترتيبات تيسيرية لدعم عملية الدمج الشامل إلى جانب دعم الإجراءات العامة للدمج الشامل وسهولة الوصول.

### الترتيبات التيسيرية المعقولة

هي تعديلات أو ترتيبات ملائمة لا تشكل عبئاً غير متكافئ أو غير ضروري، قد تستدعي حالات معينة لإجراءها، وهي تسمح للأشخاص ذوي الإعاقة من التمتع بجميع حقوقهم الإنسانية وحرّياتهم الأساسية وممارستها. وقد تعني تلك الترتيبات في مكان العمل إجراء بعض التغييرات في بيئة العمل للسماح للأشخاص ذوي الإعاقة بالعمل بشكل آمن ومنتج.

## أنظمة حصص العمل

لدى العديد من الدول أنظمة تخصيص العمالة تغطي القطاعين العام والخاص عادةً. تدعو أنظمة التخصيص أصحاب الأعمال إلى توظيف نسبة مئوية معيّنة كحد أدنى من الموظفين ذوي الإعاقة. ولكن هناك تفاوت بين تلك الأنظمة خاصةً فيما يتعلق بالمتطلبات (اللازمة في مقابل غير اللازمة) وحجم المنشأة ونوعها وطبيعة العقوبة وفعاليتها في حال عدم الامتثال. كما تجدر الإشارة أن فعالية أنظمة التخصيص تزيد إذا ما تُممت بخدمات دعم إضافية تقدمها الدول لأصحاب الأعمال والأشخاص ذوي الإعاقة.

وقد تؤدي هذه المسألة إلى وجود عدد كبير من الموظفين والعملاء من ذوي الإعاقة عند صاحب العمل دون إدراكٍ منه بذلك. كما أنه كلما تقدم السكان في العمر كلما ازدادت نسبة الأشخاص ذوي الإعاقة. فنحو ثلث عدد الأشخاص بين سن 50 و64 لديهم إعاقات تندرج ضمن التعريف الوارد في المادة 1 من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. كما يزداد هذا العدد ليبلغ 50 بالمئة من عدد الأشخاص الذين يتجاوز سنهم الـ70 و75. وتزيد النزاعات الحاصلة في البلاد وعدد الجنود العائدين من مهامهم العسكرية من عدد الأشخاص ذوي الإعاقة.

وبناءً على ذلك، على أصحاب الأعمال التعرف على هذه التعريفات التي تطبق ضمن تشريعاتها وأن تدرك بأن اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة تدعم هذا النهج الشامل حرصاً على ضم الأشخاص ذوي الإعاقة. ينطبق هذا الأمر بشكل خاص على

الشركات التي تجري عملياتها في دول مختلفة.

يشرح القسم التالي مسؤوليات القطاع الخاص تجاه حقوق الإنسان ومن ضمنها حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ويسلط الضوء على الفرص التي يمكن لأصحاب الأعمال المساهمة من خلالها النهوض بهذه الحقوق.

لا تشمل فئة الأشخاص ذوي الإعاقة أولئك التي تم تحديدهم وفق القانون المحلي (إما نتيجة التخصيص أو فوائد الأنظمة الاجتماعية أو غير ذلك) فقط بل تضم أيضاً الأشخاص ذوي التلف الذين تعرضوا لظلم ما بسبب التأثير السلبي التي خلقتة البيئة غير المتاحة لهم على مشاركتهم الكاملة والشاملة في المجتمع. تنضوي كل هذه المواقع إلى التعريف الذي حددته اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة حتى ولو لم تُعتبر كذلك وفقاً للتعريف أو المفهوم المحلي أو الوطني.

ونتيجة هذا التعريف الشامل فإن عدد الأشخاص الذين تندرج تسميتهم ضمن تعريف الأشخاص ذوي الإعاقة كبير، حيث يقدر عدد الأشخاص ذوي الإعاقة بمليار شخص وفقاً لتقرير أصدرته كل من منظمة الصحة العالمية والبنك الدولي عام 2011؛ أي أن هناك شخص واحد من بين كل 7 أشخاص من ذوي الإعاقة حول العالم.<sup>3</sup> لدى الأكتيرية العظمى من هذه المجموعة إعاقات غير مرئية، أي أنه ليس بالضرورة أن يتمكن الآخرون من تمييز الإعاقة.



## تعرف على الأرقام الصحيحة

من الخطوات التي يمكن للشركات إتباعها لدى تقييم عدد الأشخاص الذين قد يستفيدون من تدابير الدمج الشامل وسهولة الوصول هي وضع سؤال إضافي أو أكثر في استبيانات الموظفين الدورية. ويجب أن تبرر الشركة طرحها لتلك الأسئلة بوضوح وأن تضمن سرية النتائج. فعلى سبيل المثال، قد يتعدّر تمييز الإعاقة وفقاً للتعريف الرسمي في بعض البلدان إما لأنهم مصابون بحالات نفسية أو نفسية اجتماعية أو غيرها من الإعاقات غير المرئية أو لعدم إفصاحهم عن إصابتهم بالإعاقة.

## 1.2 الأعمال وحقوق الإنسان

حقوق الأشخاص الذين ينتمون إلى مجموعات أو فئات شعبية تتطلب اهتماماً خاصاً، والذين قد يتأثرون سلباً ببعض حقوق الإنسان المضادة.<sup>7</sup>

تشمل هذه المجموعات أو الفئات الشعبية وغيرها أشخاصاً من ذوي الإعاقة. كما يشير العديد من خطط العمل للأعمال وحقوق الإنسان التي وضعتها الدول بهدف تطبيق المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة.<sup>8</sup>

على الشركات تبني السياسات والممارسات الملائمة التي تنص عليها المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة أداءً لواجب احترام حقوق الإنسان وإثباتاً لالتزامها بذلك أمام النفس والآخريين. كأن تقوم بما يلي، على سبيل المثال:

**1. تبني الإلتزام بالسياسات<sup>9</sup>.** على المسؤولين في الإدارة العليا في الشركة دعم هذا البيان والتحلي بالخبرة اللازمة. كما ينبغي أن ينص البيان على ما يتوقعه العمل من الموظفين وشركاء العمل وغيرهم من الذين يرتبطون بعمليات الشركة ومنتجاتها وخدماتها بشكل مباشر. يجب أن تتوفر هذه الوثيقة ضمن السياسات والإجراءات ذات الصلة وأن تنشر داخلياً وخارجياً.

**2. التقصي اللازم والمستمر عن حقوق الإنسان<sup>10</sup>** من أجل تحديد تأثير حقوق الإنسان وتفادي المخاطر وعلاجها وتبريرها. يشمل هذا التقصي أي تأثير مضاد قد يتسبب به صاحب العمل أو يساهم في حدوثه إما من خلال نشاطاته الخاصة أو من خلال علاقات عمل مرتبطة بشكل مباشر بعملياته أو منتجاته أو خدماته.

**3. تطبيق عملية لمعالجة<sup>11</sup> التأثيرات المضادة لحقوق الإنسان.** حين تجد الشركة أنها قد ساهمت في حدوث تأثيرات مضادة لحقوق الإنسان فإن عليها العمل على معالجة المسألة أو التعاون من أجل معالجتها بالوسائل القانونية. إذا لم تتسبب الشركة بحدوث التأثيرات المضادة أو تساهم بذلك وكانت إحدى علاقاتها المهنية المرتبطة بشكل مباشر بعملياتها ومنتجاتها وخدماتها هي التي تسببت بها، فليست الشركة ملزمة بتقديم المعالجة بنفسها إنما عليها استخدام نفوذها للحد من التأثير المضاد.

على الرغم من أن موثيق وإعلانات حقوق الإنسان العالمية موجهة بشكل مباشر إلى الدول وليس إلى أصحاب الأعمال، إلا أن مسؤولية احترام حقوق الإنسان تقع على جميع أصحاب الأعمال بغض النظر عن حجمها وقطاعها وملكيته وبنيتها أو موقعها الجغرافي. تدعو مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة<sup>4</sup> والمبادئ التوجيهية للأمم المتحدة للأعمال وحقوق الإنسان<sup>5</sup> (المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة) الشركات لاحترام معايير حقوق الإنسان العالمية في نشاطاتهم وعلاقاتهم المهنية، واحترام اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة كأداة دولية أساسية توضح حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. كما على الشركات الالتزام بالقانون الوطني وأخذ معايير حقوق الإنسان، بما فيها اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، عند وضع سياساتها وإجراءاتها الخاصة بحقوق الإنسان. تعتبر اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة جزءاً من القانون المحلي في أكثر من دولة. وما زالت الحكومات في دول أخرى تسعى لتطبيقها كجزء من قانونها الوطني. على أصحاب الأعمال احترام حقوق الإنسان بما فيها حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في كل مكان، حيث أن مسؤولية الشركات تقتضي احترام تلك الحقوق. وهذه المسؤولية ليست مسؤولية قانونية فحسب، بل مسؤولية أخلاقية معترف بها ضمن المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة وهي قابلة للتطبيق في كل مكان.

### المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة للأعمال وحقوق الإنسان

تشكل المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة معياراً دولياً رسمياً للدول والشركات لتفادي خطر التأثيرات المضادة على حقوق الإنسان ومعالجته في أعمالها وعلاقاتها المهنية، بما فيها تلك المتعلقة بسلسلة القيمة. يشير هذا النظام إلى حقوق الإنسان المعترف بها عالمياً والتي "تعرف كحد أدنى على أنها الحقوق التي يعبر عنها الميثاق الدولي لحقوق الإنسان والمبادئ الخاصة بالحقوق الواردة في إعلان منظمة العمل الدولية للمبادئ والحقوق الأساسية في العمل."<sup>6</sup> كما تسلط المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة الضوء على ضرورة أخذ العمل للمعايير الإضافية بعين الاعتبار بما فيها

## إثبات القيادة المؤسسية

يشكل الأشخاص ذوي الإعاقة في شركة غروبو سيرو 14 بالمئة من القوى العاملة، وقد استفادت الشركة منهم في عدة طرق: فقد انخفضت نسبة الغياب ومعدل دوران الموظفين وازدادت نسبة المنافسة والإنتاجية والفعالية والربح. وقد عزز وجودهم من سمعة الشركة وحدّ من المخاطر النظامية نظراً لقيام الشركة بتعيين عدد يفوق الحد الأدنى من الموظفين من ذوي الإعاقة والبالغ 2 بالمئة كما ينص القانون في إسبانيا.

تعتبر هذه الخطوات أساسية لشرع صاحب العمل في تطبيق التزامه في التصرف بمسؤولية وإثبات معرفته بحقوق الإنسان واتخاذ الخطوات المناسبة لاحترامها.

## مبادئ الميثاق الدولي للأمم المتحدة

يساعد الميثاق الدولي للأمم المتحدة آلاف المشاركين من أصحاب الأعمال على تنظيم عملياتهم واستراتيجياتهم بالتماشي مع عشر مبادئ موحدة.

ترشد مبادئ الميثاق الدولي أصحاب الأعمال إلى سبل احترام المسؤوليات الأساسية في كل من مجالات حقوق الإنسان والعمل والبيئة ومكافحة الفساد، وهي منبثقة عن ميثاق وإعلانات دولية منها الإعلان العالمي لحقوق الإنسان. وتتوسع اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في تبيان هذه الحقوق ضمن الميثاق الدولي لحقوق الإنسان، والذي يشمل الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، من خلال وجهة نظر الأشخاص ذوي الإعاقة. توضح عبارة مسؤولية الاحترام الواردة في المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة المبدأين الأولين اللذين يؤيدهما الميثاق الدولي للأمم المتحدة من حيث الفكرة والتنفيذ.

وبالإضافة إلى مسؤولية احترام حقوق الإنسان السارية على جميع أصحاب الأعمال حول العالم، تشجع مبادئ الميثاق الدولي للأمم المتحدة الشركات على اكتشاف الفرص التي تمكنهم من دعم حقوق الإنسان (المبدأ الأول). يمكن للشركات دعم حقوق الإنسان من خلال نشاطات العمل الرئيسية والاستثمارات الاجتماعية الاستراتيجية أو أعمال البرّ، والمشاركة في السياسات العامة أو تأييد القضايا الإنسانية أو الدخول في شراكات أو عمل جماعي. يمكن لقضية دعم حقوق الإنسان، بما فيهم الأشخاص ذوي الإعاقة، أن تكون قوية ونافذة (أنظر المثال 1.3 أدناه). إنما ينبغي اعتبار أي عمل داعم للقضية عملاً متمماً لواجب احترام حقوق الإنسان وليس بديلاً عنه.

## حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في مفكرة التنمية المستدامة

والجنسي واللغوي والديني والسياسي والفكري أو التمييز بناءً على الجنسية والأصل الاجتماعي والملكية والمولد والإعاقة أو غيرها من الأوضاع. تتطرق أهداف التنمية المستدامة وغاياتها إلى العديد من المسائل التي تعكس إطار العمل الخاص بحقوق الإنسان.

كما تشير بوضوح إلى المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة للأعمال وحقوق الإنسان. وقد ذكرت الأشخاص ذوي الإعاقة تحديداً إحدى عشرة مرة في المستهدفات و/أو المؤشرات (ضمن الأهداف 4، 8، 10، 11، و17).

في سبتمبر 2015، تبنت الدول الأعضاء في مجلس الأمم المتحدة مجموعة من الأهداف والغايات المتفق عليها دولياً والمعروفة بأهداف التنمية المستدامة وعددها 17 هدف و169 مستهدف. تضع هذه الأهداف خطة لمعالجة أهم التحديات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والحوكمة بحلول عام 2030 وتدعو القطاع الخاص بشكل خاص إلى المساهمة في تطبيقها. تعالج "مفكرة 2030" مجموعة متنوعة من المسائل ومنها إزالة الفقر والحد من الفوارق وأخذ التدابير اللازمة لمكافحة التغيرات المناخية. تنطبق أهداف التنمية المستدامة على جميع الأشخاص وتميّز أهمية الدمج الشامل في مفكرة التنمية المستدامة. تساهم الشركات بشكل أساسي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال التصرف بمسؤولية وإيجاد فرص لدعم التنمية المستدامة. تركز مفكرة 2030 بوضوح على دستور الأمم المتحدة والإعلان العالمي لحقوق الإنسان واتفاقيات حقوق الإنسان الدولية وغيرها من الأدوات بما فيها إعلان حق التنمية.

ينص هذا الإعلان أن أهداف التنمية المستدامة تسعى لتحقيق حقوق الإنسان للجميع والتأكيد على مسؤوليات جميع الدول لاحترام حقوق جميع البشر وحرّياتهم الأساسية وحمايتهم ودعمها دون أي تمييز من نوع كالتمييز العنصري والعنقي

## يساهم أصحاب الأعمال عبر هذه المستهدفات والمؤشرات في:

إزالة الفوارق الجنسية في مجال التعليم وتأمين فرص متساوية للأشخاص المعرّضين للمخاطر، ومنهم الأشخاص ذوي الإعاقة، والسكان الأصليين والأطفال في المواقف الخطرة، للحصول على التعليم والتدريب المهني في جميع المراحل (هدف التنمية المستدامة رقم 4).

تأمين وظائف عمل كاملة ومنتجة وملائمة لجميع النساء والرجال، بما فيهم الشباب والأشخاص ذوي الإعاقة، ومنح أجور عادلة ومتساوية لقاء عملهم. (هدف التنمية المستدامة رقم 8).

تسهيل وتعزيز الدمج الشامل للاقتصادي والاجتماعي والسياسي للجميع بغض النظر عن السن والجنس والإعاقة والعرق والانتماء والأصل والدين والوضع الاقتصادي وغيره (هدف التنمية المستدامة رقم 10).

إتاحة أنظمة مواصلات آمنة وميسورة التكلفة ومستدامة وشاملة للجميع وتحسين سلامة الطرقات من خلال توسيع شبكة المواصلات العامة والعناية بحاجات الأشخاص المعرضين والنساء والأطفال والأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن بشكل خاص (هدف التنمية المستدامة رقم 11).

الإتاحة الشاملة للمساحات الخضراء والعامّة الآمنة والشاملة والسهلة الوصول، للأطفال والنساء وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة بشكل خاص (هدف التنمية المستدامة رقم 11).

دعم بناء القدرات في الدول النامية، ومنها الأقل نمواً والجزر الصغيرة لتوفير المزيد من المعلومات العالية الجودة والموثوقة في الوقت المناسب والمقسمة بحسب الدخل والجنس والسن والعرق والانتماء ووضع النزوح والإعاقة والموقع الجغرافي وغيرها من المواصفات المتصلة بالسياق المحلي (هدف التنمية المستدامة رقم 17).

وبالإضافة إلى ما سبق، تضم أهداف التنمية المستدامة الأشخاص ذوي الإعاقة إلى مجموعة الأشخاص المعرّضين ما يوسّع نطاق الإشارة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة ليشمل الغايات المتعلقة بالفقر (1.3، 1.4، 1.5)، الغذاء (2.1) والماء والصرف الصحي (6.2)، وحالات الكوارث (11.5).

### 1.3 قضية إحترام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

إن إحترام ودعم حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ليست مسألة حقوقية فحسب بل دليل على نجاح صاحب الأعمال. فالأشخاص ذوي الإعاقة لديهم الكثير من القدرات الكامنة كموظفين وموردين ومستهلكين ومستثمرين وشركاء عمل.

وقد ازداد الوعي لدى أصحاب الأعمال أن دعم التنوع وضم الأشخاص ذوي الإعاقة إلى موظفيهم ومورديهم وعملائهم يمنح الشركة ميزة تنافسية. كما تستفيد الشركة بشكل عام وبيئة العمل والسوق والمجتمع على وجه التحديد، وعادةً ما تكون هذه الفوائد متلازمة ومتداعمة.

ف لدى الأشخاص ذوي الإعاقة في المملكة المتحدة، مثلاً، قدرة إنفاقية تبلغ حوالي 100 مليار دولار. لذا فإن عجز الشركات عن توفير بيئة مرحبة وشاملة لهؤلاء المستهلكين يضرّ بمصالحها حيث قد يقصد هؤلاء الأشخاص وغيرهم المنافسين الأكثر شمولية واستيعاباً لهم.<sup>12</sup>

كما قد يحسن استيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة من وصول الآخرين من غير ذوي الإعاقة، فتركيب منحدر، مثلاً يساعد العملاء الذين يجرون عربات الأطفال والأشخاص الذين يستخدمون الكرسي المتحرك على حد السواء.

إن التركيز على المهارات بدلاً من التفكير النمطي يساعد الشركات على اكتشاف المواهب الكامنة لدى الأشخاص ذوي الإعاقة. كما تؤثر المهارات والآراء والقدرات المتنوعة تأثيراً إيجابياً في معظم الأحيان على العمل، كتحسين قدرة تفكير المؤسسة بحل الأزمات والإبداع.

كما يعزز الوصول إلى المواهب من استعداد الشركة لتفادي نقص المهارات ومشاكل البحث عن قوى عاملة. إن دعم الدمج الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة يحسن من سمعة الشركة على المستوى الوطني والعالمي فهو يثبت التزامها بمسؤولياتها وقيمتها ودعمها لحقوق هذه الشريحة من الشعب.

### التعرف على فرص السوق

لدى الأشخاص ذوي الإعاقة قدرة إنفاقية تساوي ضعفي قدرة المراهقين و17 ضعف قدرة الناشئة تحت سن المراهقة، وهاتان هما الفئتان الديموغرافيتان الأكثر استهدافاً من قبل المسوقين.

ينفق الأشخاص ذوي الإعاقة 700 مليار دولار سنوياً على التقنية. ينفق البالغون الأميركيون من ذوي الإعاقة اليوم 17,3 مليار دولار سنوياً فقط على سفرهم.

حتى في البيوت التي ليس فيها أشخاص من ذوي الإعاقة ينظر الأفراد بعين الإعجاب إلى الشركات التي تشمل الأشخاص ذوي الإعاقة. كما أنهم يرغبون بشراء منتجاتهم وخدماتهم من تلك الشركات أكثر من غيرها.

66 بالمئة من مشاهدي المحطات ذات التعليقات النصية الظاهرة على الشاشة يرغبون بشراء منتج له إعلان ذي تعليق، و53 بالمئة منهم يبحثون عن منتجات شاهدوا لها إعلانات ذات تعليقات و35 بالمئة ينتقلون إلى منتجات تظهر إعلاناتها مع تعليقات.

المصدر: الاستفادة من الرأسمال البشري الدفين، ديبرا رو

## الحرص على التنوع

طوّر معهد التكنولوجيا في ترالي - إيرلندا برنامج إرشاد وتدريب متطوّر لبناء مهارات المدراء والمدرسين والمدرّبين الخاصين وغيرهم من موظفي النوادي الرياضية وتمكينهم من تقديم أعلى جودة من الخدمات لجميع العملاء بما فيهم الأشخاص ذوي الإعاقة. كما يساند البرنامج مسألة توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة في تلك النوادي. وتطبق هذه الممارسات حول العالم بمشاركة هيئة عالمية تعنى بهذا المجال، وهي الرابطة الدولية للصحة والراكية والنوادي الرياضية وغيرها من الشركاء ذوي الصلة في كل نطاق قضائي.

تستفيد الشركات التي قررت خوض تجربة دمج الأشخاص ذوي الإعاقة من كسب سمعة ريادية وتمثيل جميع الشرائح في المجتمعات التي تعمل فيها.

ويضيف الدمج الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة ميزة تنافسية أخرى للشركات وهي المشاركة المتزايدة لجميع الموظفين والاحتفاظ بهم. إن الموظفين الذين يلمسون جدية لدى أصحاب العمل في خلق بيئة عمل أكثر شمولية وتنوعاً يظهرون نسب أعلى من الرضى والولاء والحماس ونسب أقل من الغياب والدوران.<sup>13</sup>

كما أن الشركات التي تهتم بحاجات الأشخاص ذوي الإعاقة كالمدراء والموظفين يمكنها الوصول إلى هذه الفئة المهمشة والمحرومة من السوق من خلال دعم دمج الإعاقة في سياساتها وعملياتها. ففي المملكة المتحدة، مثلاً، يعتبر 58 بالمئة من الأشخاص ذوي الإعاقة أن طريقة تعامل الشركة معهم تؤثر على العادات الشرائية لدى أصدقائهم وعائلاتهم.<sup>14</sup> كما يعزّز تفهم احتياجات العملاء المتنوعة من قدرة تجاوب الشركة مع حاجات معينة لفئة من العملاء ومنها حاجات الأشخاص ذوي الإعاقة ويساعدها على تطوير أعمالها وإطلاق منتجات وخدمات أكثر إبداعاً.

كما تمكّن سياسات التنوع في سلسلة العرض الشركات من دعم التنوع والدمج الشامل من خلال السياسات والممارسات الشرائية.

من أهم آثار تبني اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ارتفاع التوقعات لدى الأشخاص ذوي الإعاقة حول حقوقهم كمواطنين وموظفين وموردين وعملاء وأفراد فاعلين في المجتمع بشكل عام. كما يعدل أصحاب الأعمال سياساتهم وممارستهم بفضل هذا الوعي المتزايد ليس حرصاً على تلبية تلك التوقعات والتفوق عليها فحسب بل للنهوض بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة أيضاً.

في الفصل الثاني سنتعرف بالتفصيل على الخطوات التي يمكن للأعمال القيام بها لاحترام ودعم حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة مع أمثلة توضيحية واقعية من شركات حقيقية.

# الجدوى من شمل الأشخاص ذوي الإعاقة

مكان العمل	صاحب العمل
الوصول إلى أكبر عدد من المواهب	كسب سمعة على الساحة الدولية وإظهار الدور الريادي في قضية الإعاقة
تفادي نقص المهارات أو القوى العاملة	مساندة بيئة تدعم حق الكرامة والإحترام للجميع
إنخفاض تخفيض دوران القوى العاملة	تبني القيم المؤسسية والأولويات الاجتماعية
الوصول إلى مصدر من المهارات والآراء والقدرات المختلفة غير المستثمرة	مكون أساسي للتنوع
ارتفاع نسب الرضى والمشاركة لدى الموظفين	تلبية وتجاوز المتطلبات القانونية
تحسن العمل الجماعي والإنتاجية والمعنويات لدى الموظفين	
انخفاض الأخطار على الصحة والسلامة	

## السوق

الوصول إلى شريحة مهمشة وغير مخدومة من السوق

تمثيل المطالب المتنوعة لقاعدة العملاء والاستجابة للحاجات المحددة مما يساعد على تطوير المنتجات والخدمات بشكل أفضل

تعزيز استعداد أصحاب الأعمال للتعامل مع سوق كبار السن المتنامي

تعزيز الإبداع في المنتجات والخدمات

تحسين التنوع لدى الموردين من خلال الاستعانة بشركات يملكها ويعمل فيها أشخاص من ذوي الإعاقة

تحسين ولاء العملاء من خلال عمليات التسويق الشاملة والإعلانات وتفادي النتائج السلبية التي يسببها التفكير النمطي

## المجتمع

المساهمة في توفير بيئة تمكن جميع أفراد المجتمع، ومنها شركات الأعمال، من النمو والإزدهار وذلك من خلال تعزيز الشمولية وسهولة الوصول

المساهمة في إحداث تغيير إيجابي في المجتمع من خلال التأثير الإيجابي على السلوكيات السائدة وإلهام الآخرين

# التدابير التي يمكن لأصحاب الأعمال اتخاذها

كما سبق وشرحنا في الفصل الأول، تُعرّف المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة ومبادئ الميثاق العالمي الأعمال على سبل احترام ودعم حقوق الإنسان، بما فيها حقوق المجموعات المهمشة، كالأشخاص ذوي الإعاقة.

## 2.1 كيفية إدخال مبدأ احترام ودعم حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في السياسات والإجراءات الموجودة في المنشأة

وإتباع الخطوات اللازمة بناءً على النتائج والإعلان عن كيفية قيام الشركة بمعالجة هذه التأثيرات. من الخطوات التي يمكن للشركات إتباعها إجراء تقييم ذاتي يساعدها على تحديد المجالات التي تظهر فيها التأثيرات المضادة.

3. تنفيذ إجراء لمعالجة التأثيرات السلبية على حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة التي قد تسببها الشركة أو تساهم في حدوثها. قد تشمل هذه الإجراءات آليات رفع الشكاوى المتاحة للأشخاص ذوي الإعاقة.

ينبغي أن تكون مسألة احترام حقوق الإنسان من الأولويات، فدعم حقوق الإنسان في مجال معين لا يمكن أن يعوض عن التقصير في مجال آخر. فبذل المساهمات في أعمال الخير التي تعنى بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة لا يعوض عن غياب ترتيبات تيسر عمل الموظفين ذوي الإعاقة في الشركة، ولا عن انعدام فرص عمل متساوية أو خدمات مناسبة للعاملين ذوي الإعاقة.

على الشركة إدخال منظور حقوقي حول الإعاقة في سياساتها وإجراءاتها أولاً وذلك عبر قيامها بما يلي:

1. تصميم وتبني سياسة لاحترام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة تشمل الإشارة الصريحة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة، كأساس لعدم التمييز مثلاً.

2. التقصي اللازم والمستمر من أجل تحديد نشاطات الشركة المختلفة التي قد تترك أثراً سلبياً على حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في أدوارهم كموظفين أو عملاء أو مساهمين،

## تقرير عن التقدم

تشجع الشركات على إعداد التقارير عن تقدمها في سياساتها وممارساتها المستدامة الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة.

يمكن للشركة رفع التقارير عن جهودها المستدامة بأكثر من طريقة، فبعض الشركات تستخدم إطار عمل مبادرة التقرير الدولي. في عام 2015، شاركت مبادرة إعداد التقارير الدولية شركة فوندايسيون وانس بواسطة وبدعم من الصندوق الاجتماعي الأوروبي، في تطوير دليل لدمج الأشخاص ذوي الإعاقة في إطار المبادرة (مبادرة إعداد التقارير الدولية وفوندايسيون وانس (2015): الإعاقة وإعداد التقارير المستدامة). ويُعتبر إطار عمل المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة للتقارير إطاراً آخرًا يمكن للشركات إتباعه عند رفع التقارير عن المسائل المتعلقة بمسؤولياتها تجاه احترام حقوق الإنسان ([ungpreporting.org](http://ungpreporting.org)).

كما أصدرت منظمة العمل الدولية منشوراً عام 2014 عنوانه "إعداد تقارير الإعاقة والمسؤولية الاجتماعية" 16 الذي يقارن ما بين ممارسات إعداد التقارير في 40 منشأة عالمية. إن المشاركين في الميثاق العالمي للأمم المتحدة مطالبون باطلاع مساهمهم عن سير العمل في مجال تطبيق مبادئ الميثاق الدولي للأمم المتحدة سنوياً إما من خلال إطار العمل المعمول به أو منهجهم الخاص.

انطلاقاً من الخطوات السابقة، تضم الشركات حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة إلى استراتيجية حقوق الإنسان الشاملة لديها. ويمكنها تبني سياسة معينة حول الإعاقة تمثل من خلالها التزاماتها بالتفصيل. ويعتبر دستور شبكة الأعمال والإعاقة العالمية في منظمة العمل الدولية حول الإعاقة والدمج الشامل إطار عمل مفيد في هذا الخصوص.<sup>15</sup>

بعد وضع السياسات والإجراءات المناسبة عبر إتباع الدليل الوارد أعلاه، ينتقل القسم التالي إلى مجموع الخطوات التي يمكن للشركة إتباعها لاحترام ودعم حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في مكان العمل والسوق و/أو المجتمع.

## 2.2 تعزيز تكافؤ الفرص في بيئة العمل

إن دعم المساواة والتنوع في مكان العمل يخلق بيئة عمل جيدة ويسمح للشركات بالاستفادة من إمكانيات القوى العاملة في الحاضر والمستقبل. إن الشركات التي تطبق ممارسات شاملة للأشخاص ذوي الإعاقة تكتشف كنزاً ثميناً من المهارات والمواهب الكامنة.

تغطي المادة 27 من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة الحقوق التي يجب ضمانها في مكان العمل، وبالتحديد عدم التمييز المبني على الإعاقة في جميع المسائل التوظيفية، من عملية التوظيف إلى التطور الوظيفي.

كما تضم المادة 27 شروط إجراء الترتيبات التيسيرية والقدرة على ممارسة حقوق العمل والاتحادات المهنية وشروط العمل العادلة والمقبولة. كما تشير المادة إلى الأشخاص الذين يصابون بإعاقتهم أثناء فترة عملهم وإلى الاحتفاظ بالوظائف وسياسات العودة إلى العمل لهؤلاء الموظفين موضحةً الواجب الذي يقع على عاتق جهة العمل في منح الموظفين الذي يصابون بالإعاقة فرصة البقاء في الشركة كلما أمكن.

ومن أجل توفير حق العمل للأشخاص ذوي الإعاقة يمكن للشركات والراغبين بدعم حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة الرجوع إلى اللائحة الواردة أدناه عن الإجراءات غير التمييزية.

## خلق عملية توظيف متكافئة الفرص

تم تطبيق برنامج شركة إس إي بي للتوحد في مكان العمل بالتعاون مع شركة سبيشاليسترن الألمانية لمساعدة البالغين المصابين بالتوحد على النجاح في وظائف تقنية المعلومات. ومنذ إنطلاقه في مايو 2013 وقرّ البرنامج أكثر من 120 وظيفة لأشخاص ذوي طيف التوحد.

أما شركة تاتا كونسالتيبنج سرفسز فقد أعدت نهجاً كاملاً مصغراً شارك فيه العديد من المساهمين والقطاعات لتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة والاحتفاظ بهم. تسعى الشركة لتوظيف أشخاص من ذوي الإعاقات الحركية والسمعية والبصرية وأشخاص مصابين بشلل دماغي. وتجري الشركة دورة توظيفية كاملة للأشخاص ذوي الإعاقات البصرية. كما تعين الشركة مترجم لغة إشارة خلال مرحلة المقابلة والمرحلة الأولى من البرنامج التعريفي للموظفين الجدد وتضع برنامجاً تعليمياً لذوي الإعاقات السمعية. كما تعمل على تحسين إجراءات الإخلاء الطارئ للموظفين ذوي الإعاقة وتدعمهم من خلال تسهيل وسائل التنقل في المساء المتأخر والسفر الطارئ.

### للتأكد من خلو عملية التوظيف من التمييز:

أ. تقديم التدريب التوعوي للموظفين المسؤولين عن عملية التوظيف عن حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وذلك إما عبر التدريب وحده أو كجزء من تدريب أكثر شمولية يضم مسائل التنوع والدمج الشامل والقضاء على الحرج الاجتماعي الذي تسببه الإعاقة والتمييز غير المقصود.

ب. التأكيد بأن الشركة تشجع تكافؤ الفرص والشمولية في جميع إعلانات الوظائف وأنها تستقبل الطلبات من جميع شرائح المجتمع وتقدم الترتيبات التيسيرية خلال مرحلة التوظيف وبعد الحصول على الوظيفة - إذا دعت الحاجة.

ت. الحرص على حصول جميع المرشحين ذوي الإعاقة على ترتيبات تيسيرية خلال مرحلة المقابلة. وتشمل سؤال المرشحين عن حاجتهم لتلك الترتيبات.

ث. تجنب طلب إجراء فحوصات طبية كشرط لاختيار الموظف إلا إذا كانت الحاجة لها ملحة كأن تكون جزءاً من متطلبات الوظيفة. إذا كانت الشركة تجري عملية التوظيف إلكترونياً فعليها التأكد من كون الموقع متاحاً للأشخاص ذوي الإعاقة وخاصةً أولئك الذين يستعينون بقارئ الشاشة.

ج. تبني وتطبيق استراتيجية توظيف تستهدف الأشخاص ذوي الإعاقة بشكل خاص، ومشاركة المؤسسات الأخرى التي تعنى بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يواجهون بعض العوائق التي تمنع حصولهم على وظيفة.

ح. إذا كانت الشركة قد أوكلت شركة أخرى بعملية التوظيف فعليها التأكد من أن الجهة الثالثة تطبق الإجراءات المذكورة أعلاه.

خ. إذا كانت الشركة تستخدم المبتدئين أو المتدربين أو تستعين بنهج عمل شبيه آخر فعليها التأكد من أن هذا النهج شامل للأشخاص ذوي الإعاقة.

### لتعزيز بيئة عمل متاحة للجميع:

أ. تقديم ترتيبات تيسيرية للموظفين ذوي الإعاقة في مكان العمل، إذا دعت الحاجة. يجب أن تتوفر المعلومات عن هذه المسألة لجميع الموظفين وأن تكون جزءاً من عملية التعريف للموظفين الجدد.<sup>17</sup>

ب. تطبيق خطة وصول مبنية على تقييم العوائق الموجودة في المرافق والمواقع الإلكترونية ونظام تقنية المعلومات وإجراءات الإخلاء الطارئ (من خلال تقييم سهولة الوصول مثلاً) وذلك للتخلص من العوائق الحالية. كما يجب إشراك الموظفين ذوي الإعاقة في هذه العملية وفي تحديد الإجراءات التي تحتل الأولوية.

ج. إذا كانت الشركة تستعين باستبيانات سرية عن رضى الموظفين وغيرها فعليها تحديد إطار المقارنة بين مستويات الرضى عند الموظفين ذوي الإعاقة وغيرهم، وتقسيمها بحسب الجنس.

### تعزيز تكافؤ الفرص لصالح الأشخاص ذوي الإعاقة من أجل تطورهم المهني:

أ. إجراء ترتيبات تيسيرية معقولة للموظفين ذوي الإعاقة المشاركين في التدريب، أما من قبل الشركة نفسها أو عن طريق جهة ثالثة.

ب. تقديم التدريب عن موضوع التحيز غير المقصود لجميع الموظفين من صناعات القرار وقسم الموارد البشرية.

### تعزيز بيئة عمل خالية من النظرة النمطية الاجتماعية

نجحت شركة أكستنتشور في إطلاق برنامج للتوعية عن الصحة النفسية في المملكة المتحدة ودعم ثقافة الانفتاح في الشركة. وقد تطوع العديد من الموظفين للعب دور الشخص "الخبير" في مسائل الصحة النفسية الذي يلجأ إليه الموظفون للحصول على معلومات أو الدعم لأنفسهم أو للآخرين. يتم استنساخ هذا البرنامج في كل من أستراليا وإيرلندا والولايات المتحدة الأمريكية.

ت. التأكد من أن جميع الموظفين في داخل الشركة والمتعاقدين معها في الخارج على علم بمتطلبات سهولة الوصول ويطبقونها، وأن جميع المرافق الجديدة للشركة موافقة لجميع شروط الوصول وأن أن تغيير يطرأ على المرافق الحالية يستخدم لتحسين الوصول.

ث. الحرص على إدخال احتياجات سهولة الوصول ضمن العمليات الشرائية في الشركة، على سبيل المثال، عند شراء معدات تقنية المعلومات والأثاث والبرمجيات.

### تعزيز بيئة عمل صحية آمنة وخالية من النظرة النمطية الاجتماعية:

أ. التأكد من أن سياسات الشركة تمنع جميع أنواع العنف والتحرش في مكان العمل ضد الموظفين ذوي الإعاقة ومنها سياسات التظلم للموظفين عند رفع الشكاوى.

ب. ضمان السرية التامة للمعلومات الطبية بما فيها تلك التي يفصح عنها الموظف عند طلب إجراء ترتيب تيسيري.

ت. أخذ تدابير خاصة بالصحة والسلامة للموظفين ذوي الإعاقة بالإضافة إلى خطط الطوارئ والإخلاء.

ث. نشر الوعي حول حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة كمبادرات فردية أو الأفضل كجزء من برامج تنوع ودمج شامل ومكافحة النظرة النمطية الاجتماعية.

ج. دعم التدابير التي تسهل التوازن بين العمل والحياة لجميع الموظفين كإمكانية العمل عن بعد والمرونة في تنظيم مهام العمل وغيرها من التدابير التي تسهل تقسيم ساعات العمل بما يتناسب مع حياة الموظف الشخصية والعائلية والمهنية.

## لضمان حق الموظفين الذين يصابون بالإعاقة بالإحتفاظ بالوظيفة والعودة إلى العمل:

أ. تنفيذ برامج إدارة مسائل الإعاقة (والمعروفة بإدارة الغياب) التي تساعد على الاكتشاف المبكر للموظفين في طور ظهور الإعاقة.

ب. تقديم ترتيبات تيسيرية تسمح للموظفين الذين ظهرت لديهم الإعاقة أن يستمروا بالعمل.

ت. تقديم الدعم والترتيبات التيسيرية للموظفين ذوي الإعاقة العائدين إلى العمل بعد مرور فترة إعادة التأهيل.

تعتبر معظم الإجراءات المذكورة متممة، فيجب طمأننة الأشخاص المصابين بإعاقات نفسية اجتماعية مثلاً أن بيئة العمل لا تُخرج الشخص المصاب بأمراض نفسية قبل أن يطلبوا إجراء ترتيب تيسيري، وأن المعلومات التي يقدمونها للشركة تظل سرية.

هناك الكثير من المبادرات الرائعة التي تمكن الشركة من المساهمة في العديد من الإجراءات إذا ما طبقت، مثل سياسة طلب الترتيبات التيسيرية التي تغطي جميع مراحل التوظيف.<sup>18</sup>

## لتطبيق التدابير الواردة أعلاه، قد ترغب الشركة في استشارة الجهات التالية، داخل الشركة وخارجها:

أ. شبكات الموظفين (المعروفة أيضاً باسم مجموعات موارد الموظفين) للأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم من الموظفين الملتزمين بقضايا دمج الإعاقة.

ب. الجمعيات التي تعنى بالأشخاص ذوي الإعاقة والتي تضم نشاطاتها الداعمة التدريب التوعوي عن حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة لموظفي الشركات وإجراء المراجعات عن سهولة الوصول وإيجاد الوظائف الملائمة للأشخاص ذوي الإعاقة وتدريبهم عليها

ت. شبكات الشركات التي تلتزم بدعم دمج الإعاقة وتستفيد من تبادل الخبرات، مثل شبكات أصحاب الأعمال والإعاقة.

ث. الجامعات ومراكز التدريب المهني وغيرها من معاهد التدريب التي تضم طلاباً من ذوي الإعاقة يبحثون عن وظائف أو فرص تدريب.

## دعم التطور المهني للجميع

طوّرت شركة إريكسون البرازيل برنامجاً يساعد الموظفين ذوي الإعاقة على تحسين مهارات اللغة والتواصل واكتساب القدرات في مجال تقنية المعلومات وتعلم وسائل إدارة الأزمات والتسويق الشخصي والتخطيط المالي والإدارة وأخلاقيات العمل. كما قامت بنشر الوعي بين الموظفين عن كيفية التفاعل مع الأشخاص ذوي الإعاقة وزادت من عدد المتطوعين الذين يساعدون الموظفين ذوي الإعاقة في الشركة وحددت المهام التي يمكن للموظفين ذوي الإعاقة القيام بها. كما قدمت فرص التدريب عن لغة الإشارة وغيرها من التقنيات المساعدة. وقد ساعدت كل الخطوات السابقة في الحد من نسبة دوران الموظفين ذوي الإعاقة من 40 إلى 5 بالمئة.

## شبكات أصحاب الأعمال والإعاقة

تضم الشبكة العالمية لأصحاب الأعمال والإعاقة التابعة لمنظمة العمل الدولية شركات عالمية تلتزم بقضايا دمج الإعاقة، بالإضافة إلى أكثر من 20 شبكة وطنية لأصحاب الأعمال والإعاقة. يستفيد أعضاء الشبكة من تبادل الخبرات ويلعبون أدوار "السفراء" الذين يعملون على إقناع الشركات الأخرى بمضاعفة جهود الدمج الشامل لديها.





## 2.3 تعزيز تكافؤ الفرص في السوق

نعني بالأشخاص ذوي الإعاقة في السوق المستهلكين أو العملاء أو الموردين أو شركاء العمل. إن الشركات التي تسعى للعمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة وخدمتهم تصل إلى أسواق وقواعد جديدة من العملاء والزبائن.

كما أن القطاع الخاص يقدم الخدمات الشاملة وفقاً للحقوق الواردة في اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة بشكل متزايد، مثل حق التعليم والصحة وخدمات المواصلات. لذا يجب أن تتجاوز السياسات والممارسات الشاملة للقطاع الخاص مكان العمل. ومن الأمثلة على ذلك التأكد من وصول الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية وغيرهم من الأشخاص الذين لا يستطيعون قراءة المواد المطبوعة بيسر للمنشورات المحفوظة الحقوق كما ورد في المادة 19 من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وتم تحديده في اتفاقية مراكش التي تبنتها الهيئة العالمية للملكية الفكرية.

تتألف اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة من عدة بنود تحدد حقوقهم في السوق، ومنها حقهم بالمشاركة كأفراد فاعلين في المجتمع دون مواجهة أي تمييز (المادة 5) والحصول على ترتيبات تمكنهم من الوصول إلى المرافق ووسائل المواصلات والمعلومات ووسائل التواصل بالمساواة مع غيرهم (المادة 9). كما أن للأشخاص ذوي الإعاقة الحق بالتعبير عن أنفسهم على أساس المساواة مع الآخرين وتبادل المعلومات والآراء من الآخرين (المادة 21).

تتعلق المواد المذكورة أعلاه تحديداً بالشركات التي تقدم المنتجات والخدمات بشكل مباشر للعامة. لذا ينبغي أن تكون هذه المنتجات والخدمات متاحة لأكبر شريحة ممكنة من الناس. كما يوافق ذلك واجبات الشركات المتزايدة تجاه الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال تقديم خدمات ومنتجات متاحة للأشخاص ذوي الإعاقة، وذلك عبر التشريعات القانونية ومنها المشتريات العامة وتوقعات المستهلكين. من الأمثلة على ذلك المواقع الإلكترونية وغيرها من المنصات الإلكترونية التي تمكن الأشخاص من شراء البضائع والخدمات. وللمساهمة في تنفيذ المواد 5 و9 و21 من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، يمكن للشركات الرجوع إلى لائحة الإجراءات أدناه.

### خلق شبكات الموظفين

خلقت شركة نوفارتيس مجموعات موارد للموظفين تضم أشخاصاً من ذوي الإعاقة تقدم لهم فرص التواصل وتبادل الآراء وإيجاد حلول مبدعة للأعمال والاستمرار في التقدم المهني. من الأمثلة على هذه الشبكات الداعمة لدمج الأشخاص ذوي الإعاقة: شبكة دعم التنوع (سويسرا)، وشبكة كيبابل للموارد (الولايات المتحدة) وكنسر هوب (الولايات المتحدة) التي تدعم التعليم والتوعية والدمج الشامل خارج إطار مجموعات موارد الموظفين.

### بنود إتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة للشركات التي تقدم منتجات وخدمات خاصة بالإعاقة

هناك بعض البنود في الاتفاقية التي تستهدف الشركات التي تقدم منتجات وخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، ومنها المادة 20 التي تشجع المنشآت على تقديم أجهزة وتقنية مساعدة مثل السماعات أو البرامج الإلكترونية المخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة الحركية. كما تدعم المادة 26 استخدام الأجهزة والتقنية المساعدة والتدريب الملائم للمحترفين في مجال التأهيل وإعادة التأهيل.

## لضمان سهولة الوصول إلى المرافق والمعلومات:

أ. الالتزام بمعايير الوصول المحلية ذات الصلة، ومنها إجراءات الإخلاء الطارئ حرصاً على إتاحة المساحات للعمامة.

ب. يجب أن تكون المعلومات المتوفرة للعملاء (على المواقع الإلكترونية وغيرها) متاحة للأشخاص ذوي الإعاقة.

ت. تسهيل وصول واستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة للمعلومات العامة الخاصة بعمل شركتك وسياساتك، كأن تكون على هيئة لغتي برايل أو الإشارة، مثلاً.

ث. تقديم ترتيبات تيسيرية للعملاء من ذوي الإعاقة بحسب الحالة والحاجة.

ج. تقديم التدريب التوعوي عن حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة للموظفين الذين يتعاملون مع العملاء بشكل مباشر، بما فيه التدريب حول بنود إجراء الترتيبات التيسيرية. وقد يكون التدريب خاصاً بالإعاقة و/أو جزءاً من التدريب الأكثر شمولية حول التنوع ومسائل مشابهة.

ح. وضع وتطبيق بيانات عن سياسات داخلية وخارجية تتعلق بعدم التمييز والدمج الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة.

خ. تبني إجراءات تظلم للمساهمين والمستفيدين، ومنهم العملاء والجهات الثالثة.

## لتسهيل الوصول إلى الخدمات والمنتجات:

أ. التركيز على تصميم المنتجات والخدمات بحيث تتبع مبادئ التصميم الموحد.<sup>19</sup>

ب. أخذ متطلبات أكبر شريحة ممكنة من العملاء بعين الاعتبار، ومنهم العملاء ذوي الإعاقات المتنوعة والمختلفة، عند تصميم المنتجات والخدمات.

ت. دعم تصميم التقنية والأنظمة المتاحة وتطويرها وإنتاجها وتوزيعها في مرحلة مبكرة، لتسهيل الوصول إليها بأقل كلفة ممكنة.

ث. تبني سياسات ومعايير وبرامج معينة للوصول إلى الباعة وسلسلة الإمداد والتأثير عليهم. ينبغي التركيز على مجال المشتريات بشكل خاص والتأكد من تطبيق سياسة التنوع لضمان سهولة الوصول إلى جميع البضائع والمنتجات التي تحصل عليها الشركة وملاءمتها للتعديل.

ج. أما بالنسبة للأعمال التي تدار إلكترونياً، فيجب التأكد من كون المواقع الإلكترونية مطابقة لمعايير الوصول المتفق عليها عالمياً، أي توجيهات الوصول للمحتوى الشبكي 2.0<sup>20</sup>

## لتعزيز توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة ضمن سلسلة الإمداد:

أ. وضع سياسة للتوريد الشامل وإدخالها في المنشأة نظراً لكون قرارات الشراء والتفاعل الخدماتي منوطة بجميع مجالات العمل (الشراء، تقنية المعلومات، التسويق، المالية، القانونية، وغيرها).

ب. تحديد وإزالة العوائق المحتملة للأعمال التي يمتلكها أشخاص من ذوي الإعاقة لتسهيل دخولهم في سلسلة الإمداد لديك وتقديم الدعم لتحسين المشاركة والنجاح كلما أمكن.

ت. تشجيع مورديكم على الحصول على مواردكم من شركات أعمال يمتلكها أشخاص من ذوي الإعاقة.

ث. ضم متطلبات دمج الأشخاص ذوي الإعاقة إلى متطلبات موردي الشركة. فإذا كانت الدولة التي يتواجد فيها المورد لديها نظام تحصيل، على سبيل المثال، فيمكن للشركة اشتراط إيفاء المورد لذلك الشرط.

## تحفيز الإبداع

قدمت سلسلة متاجر كولز عربات تسوق جديدة في متاجرها للأشخاص ذوي الإعاقة. تسمح هذه العربات بتنقل هؤلاء الأطفال في المتجر بينما يقوم أهلهم بالتبضع دون الحاجة إلى جرّ الكرسي المتحرك وعربة التسوق في الوقت نفسه.

## تعزيز الشمولية

إليونيون هي مجموعة من المنشآت الاجتماعية التي تمتلكها وانس والتي تجمع في نموذجها العملي التركيز على الأشخاص ذوي الإعاقة كموظفين ومستخدمين ومستهلكين. وقد طورت الشركة خدمات وحلول متاحة وشاملة وتتألف من فريق عمل متعدد الاختصاصات والخبرات نصف عدد أفرادها من الأشخاص ذوي الإعاقة، ما يمنح الشركة ميزة تنافسية نظراً لوجود معرفة مباشرة عن الحاجات الفعلية للعملاء ذوي الإعاقة.

أ. إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة في نشاطات العلاقات العامة (التلفزيون، الإعلانات، الكتيبات، المواقع الإلكترونية، إلخ..)

ب. الحرص على نشر صورة إيجابية عن الأشخاص ذوي الإعاقة في النشاطات التسويقية والترويجية وتفاذي تعزيز الصورة النمطية.

ت. يمكن للشركات الإعلامية لعب دور فعال في إبراز وتمثيل الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال برامجها العامة وأخبارها.

كما قد تساعد بعض التدابير التي تسهل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة في إفادة شريحة واسعة من المجتمع. فتصميم المباني المتاحة، مثلاً، يساعد كبار السن والأطفال والأشخاص الذين لا يستطيعون الحركة أو التنقل بسهولة أو الزبائن الذين يجرون عربات الأطفال كما يساعد الأشخاص ذوي الإعاقة.

وهناك تكامل بين وجود موظفين من ذوي الإعاقة وإطلاق المنتجات والخدمات الشاملة. فوجود موظفين ذوي إعاقة يساعد الشركات على فهم احتياجات المستهلكين ذوي الإعاقة وتحسين تصميم الخدمات والمنتجات الملائمة لهم. كما أن الشركات التي تحرص على إتاحة مرافقها للجميع تفيد موظفيها (الحاليين والمستقبليين) وعملائها. بالإضافة إلى ما سبق، تعتبر المنظمات التي تعنى بشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة مصدراً مفيداً للاستشارات في ما يتعلق بتطبيق التدابير الواردة أعلاه.

## 2.4 تعزيز تكافؤ الفرص في المجتمع

أ. دعم جهود الحكومة لحماية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وتحققها.

ب. الحرص على دعم الشركة للمبادرات المحلية والاجتماعية الشاملة للأشخاص ذوي الإعاقة، كجمع الأموال أو العمل التطوعي الذي يقوم به الموظفون.

ت. اختيار المبادرات المخصصة للإعاقة التي تنتهج نهجاً حقوقياً لدعم حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة بدلاً من الخيري.

ث. المساهمة في البرامج والخطط المتوفرة وتطبيق برامج الاستثمار الاجتماعي بالتعاون مع الحكومات والمجتمع المدني والأشخاص ذوي الإعاقة.

ج. توفير منابر ومناسبات للأشخاص ذوي الإعاقة والمنشآت الداعمة لها لإيصال رسائلهم والتوعية بحقوقهم.

### تعزيز تكافؤ الفرص في المجتمع:

طورت كوالكوم وبى إس آر وبايوي وسي إيه آي سي تي تطبيق جوال مجاني يقدم من خلاله متطوعون المساعدة عن بعد أو المساعدة اليدوية للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية من خلال دعم إرسال الرسائل النصية والصور والدعم السمعي البصري وغيرها من الخدمات المرافقة.

كما عقدت شركة سينجتل اتفاقاً بين منشأتين من قطاع الجمعيات غير الربحية التي تعنى بالإعاقة من سنغافورة وأستراليا على تطوير برنامج إرشادي. يقدم البرنامج منهجاً منظماً وتعاونياً يقدم من خلاله مدراء تنفيذيون من شبكة سنغافورة للأعمال التي تعنى بالإعاقة الإرشاد لطلاب من ذوي الإعاقة. يأمل البرنامج إلى بناء مهارات التواصل والثقة لدى هؤلاء الطلاب من خلال تقديم المشورة عن الخيارات المهنية وتعريفهم على شبكات الأعمال من أجل توفير فرص العمل والتدريب وتسهيل انتقالهم إلى بيئات العمل المؤسسية.

يمكن للأعمال التأثير على المجتمع بشكل عام حتى وإن كان ذلك خارج نطاق غاياتها التجارية. لا يجب الاستهانة بالنفوذ الذي تتمتع به شركات الأعمال الذي من شأنه أن يحفز القطاع العام لتحقيق المزيد من أجل الأشخاص ذوي الإعاقة، فهي القادرة على لعب دور الملهم والتأثير على السلوكيات الاجتماعية.

كما يمكن للأعمال أن تصنع فرقاً إيجابياً في حياة الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع بأسره من خلال إدراك المساهمة التي يقدمها الأشخاص ذوي الإعاقة وقدراتهم الكامنة. إن الأعمال التي تتبنى التنوع تصنع فرقاً إيجابياً في نظرة المجتمع عن الأشخاص ذوي الإعاقة. كما قد يترجم هذا التأثير إلى تمتع الأعمال بميزة تجارية وتأثير إيجابي على سمعة الشركة ومكانتها في المجتمع.

تشجع بنود اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة على رفع مستوى الوعي حول حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع من أجل تعزيز الاحترام والقضاء على التحيز (المادة 8). كما تدرك اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة بأن لجميع الأشخاص ذوي الإعاقة حقوق متساوية للعيش في المجتمع والمشاركة فيه بشكل كامل (المادة 19). وينطبق ذلك على القطاعات ذات الصلة، ومنها التعليم (المادة 24) والصحة (المادة 25).

**فيما يلي لائحة بالإجراءات التي يمكن للشركات اتخاذها لدعم وتطوير حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة كأفراد فاعلين في المجتمع:**

# ملاحظات ختامية

1. إعلان منظمة العمل الدولية للمبادئ والحقوق الأساسية في العمل المتوفرة على موقع: [/http://www.ilo.org/declaration](http://www.ilo.org/declaration)
2. ميثاق الأمم المتحدة حول حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة المتوفر على موقع: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>
3. البنك الدولي، الإعاقة، المتوفرة على موقع: <http://www.worldbank.org/en/topic/disability/overview>
4. مبادئ الميثاق الدولي للأمم المتحدة المتوفرة على موقع: <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/mission/principles>
5. المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة للأعمال وحقوق الإنسان المتوفرة على موقع: [http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_EN.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf)
6. المبدأ التوجيهي رقم 12. تعقيب
7. في نفس الموضوع
8. دعا مجلس حقوق الإنسان في الأمم المتحدة جميع الدول الأعضاء إلى وضع خطط عمل وطنية لدعم تطبيق المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة ضمن سياقها المحلي المتصل. أنظر: قرار مجلس حقوق الإنسان A/HRC/26/L.1. ممثلًا مجلس حقوق الإنسان، الجلسة 26، يونيو 27-10، 2014. الرابط: <http://www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/NationalActionPlans.aspx>
9. المبدأ التوجيهي 15 (أ)
10. المبدأ التوجيهي 15 (ب)
11. المبدأ التوجيهي 15 (ت)
12. صورة توضيحية: العملاء ذوي الإعاقة في المملكة المتحدة، منتدى الأعمال والإعاقة، متوفرة على الموقع: <http://www.busi-nessdisabilityforum.org.uk/media-centre/news/disabled-customers-in-the-united-kingdom-infographic>
13. لماذا عليكم توظيف أشخاص من ذوي الإعاقة؟ منظمة العمل الدولية
14. صورة توضيحية: العملاء ذوي الإعاقة في المملكة المتحدة، منتدى الأعمال والإعاقة، متوفرة على الموقع: <http://www.busi-nessdisabilityforum.org.uk/media-centre/news/disabled-customers-in-the-united-kingdom-infographic>
15. دستور شبكة الأعمال والإعاقة الخاص بمنظمة العمل الدولية
16. تقارير الإعاقة والمسؤولية الاجتماعية الخاصة بمنظمة العمل الدولية المتوفرة على: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---ifp\\_skills/documents/publication/wcms\\_316814.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_316814.pdf)
17. سياسة نموذجية عن الترتيبات المعقولة التي يمكن إيجادها في منشور صادر عن منظمة العمل الدولية وعنوانها "دعم التنوع والدمج الشامل من خلال إجراء الترتيبات التيسيرية في مكان العمل: دليل عملي" (2016)
18. منشور منظمة العمل الدولية "دعم التنوع والدمج من خلال إجراء الترتيبات التعديلية في مكان العمل: دليل عملي" المتوفر على موقع: [http://bit.ly/diversity\\_guide](http://bit.ly/diversity_guide)
19. وفقاً لإتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة: "تصميم موحد" تعني أن تصميم المنتجات والبيئات والبرامج والخدمات مناسب لإستخدام الجميع إلى أكبر حد ممكن دون الحاجة إلى تعديله أو الإستعانة بتصميم خاص. لا تستثني عبارة "تصميم موحد" الأجهزة المساعدة لمجموعة محددة من الأشخاص من ذوي الإعاقة.
20. متوفرة على موقع: [http://www.e-accessibilitytoolkit.org/toolkit/international\\_cooperation/international\\_standards\\_development](http://www.e-accessibilitytoolkit.org/toolkit/international_cooperation/international_standards_development)



**United Nations**  
Global Compact



منظمة  
العمل  
الدولية