

Distr.: General  
21 April 2022  
Arabic  
Original: English

# الجمعية العامة



## مجلس حقوق الإنسان

الدورة الخمسون

13 حزيران/يونيه - 8 تموز/يوليه 2022

البندهان 2 و3 من جدول الأعمال

التقرير السنوي لمفوضة الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان

وتقارير المفوضية السامية والأمين العام

تعزيز وحماية جميع حقوق الإنسان، المدنية والسياسية والاقتصادية

والاجتماعية والثقافية، بما في ذلك الحق في التنمية

## التطبيق العملي للمبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان على أنشطة شركات التكنولوجيا

### تقرير مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان

موجز

يقدم هذا التقرير عملاً بقرار مجلس حقوق الإنسان 23/47، الذي طلب فيه المجلس إلى مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان (المفوضية) أن تعد تقريراً عن التطبيق العملي للمبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان على أنشطة شركات التكنولوجيا، وأن تقدمه إلى المجلس في دورته الخمسين. وقد استند التقرير إلى مداولات أجريت في إطار مشاوره خبراء استغرقت يومين، وصدر بشأنها تكليف أيضاً بموجب القرار 23/47، كما استند إلى التقارير الواردة من الدول وأصحاب المصلحة الآخرين، وغير ذلك من العمليات والمبادرات ذات الصلة، ولا سيما مشروع المفوضية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان في مجال التكنولوجيا (B-Tech Project).

ويستكمل التقرير بإضافة<sup>(1)</sup> تورد معلومات مفصلة عن مشاوره الخبراء التي عقدت في 7 و8

آذار/مارس 2022.



## أولاً - مقدمة

- 1- أكد مجلس حقوق الإنسان من جديد، في قراره 23/47 بشأن التكنولوجيات الرقمية الجديدة والناشئة وحقوق الإنسان، أهمية اتباع نهج كلي وشامل، وضرورة تعاون جميع أصحاب المصلحة بطريقة أكثر تضامناً في التصدي للتأثير المحتمل للتكنولوجيات الرقمية الجديدة والناشئة ولما يمكن أن تطرحه من تحديات، وفي اغتنام ما قد تنتجه من فرص فيما يتعلق بتعزيز حقوق الإنسان وحمايتها؛ وطلب إلى مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان (المفوضية) أن تعقد مشاورات للخبراء لمناقشة التطبيق العملي للمبادئ التوجيهية المتعلقة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان<sup>(2)</sup> على أنشطة شركات التكنولوجيا، وأن تقدم تقريراً إلى المجلس في دورته الخمسين. وطلب المجلس كذلك إلى المفوضية أن تلتزم بإسهامات من أصحاب المصلحة من مختلف المناطق الجغرافية.
- 2- ووفقاً للطلب الأخير، أرسلت دعوة لتقديم تقارير في 22 كانون الأول/ديسمبر 2021 إلى جميع الدول وأصحاب المصلحة الآخرين المذكورين في القرار 23/47، وورد 37 تقريراً<sup>(3)</sup>.
- 3- وعلاوة على ذلك، عقدت المفوضية، عملاً بالقرار نفسه، مشاورات خبراء لمدة يومين في 7 و8 آذار/مارس 2022<sup>(4)</sup>. واستكشفت المشاورة المحتوى المعياري، كما تناولت التجارب العملية والفرص والتحديات التي تواجهها، في تطبيق المبادئ التوجيهية على قطاع التكنولوجيا. ويرد سرد مفصل للمداولات التي جرت في المشاورة في إضافة لهذا التقرير<sup>(5)</sup>.
- 4- والهدف من هذا التقرير هو إبراز قيمة المبادئ التوجيهية وتطبيقها العملي في منع ومعالجة الآثار السلبية المنعكسة على حقوق الإنسان والمتصلة بشركات التكنولوجيا. ويستند التقرير إلى مشروع المفوضية المتعلقة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان في مجال التكنولوجيا<sup>(6)</sup> (B-Tech Project)، والمداولات التي جرت أثناء المشاورة وتقارير أصحاب المصلحة ويستتير بها.

## ثانياً - تطبيق المبادئ التوجيهية المتعلقة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان على قطاع التكنولوجيا

### ألف - معلومات أساسية

- 5- في السنوات الأخيرة، ازداد التركيز على الترابط بين حقوق الإنسان والتكنولوجيا. وتم توثيق ما يمكن أن تسهم به التكنولوجيات الرقمية الجديدة، من قبيل وسائل التواصل الاجتماعي، والحوسبة السحابية، وأجهزة إنترنت الأشياء، وأنظمة النكاء الاصطناعي، في إحداث آثار اجتماعية واقتصادية وإنمائية إيجابية، وما يسهم به تقدم التكنولوجيات الرقمية العام في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. غير أن استخدام الشركات والوكالات الحكومية والمستهلكين وعمامة الجمهور لهذه التكنولوجيات نفسها يمكن أن تكون له أيضاً آثار

(2) بتأييد من مجلس حقوق الإنسان في قراره 4/17 المؤرخ 16 حزيران/يونيه 2011.

(3) انظر: <https://www.ohchr.org/en/events/consultations/2022/ohchr-consultation-and-call-submission-practical-application-united>

(4) انظر المذكرة المفاهيمية للمشاورة، المتاحة على الموقع الشبكي - [https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/UNGPs-tech-consultation-CN-7\\_8\\_March\\_2022.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/UNGPs-tech-consultation-CN-7_8_March_2022.pdf)

(5) [A/HRC/50/56/Add.1](https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/UNGPs-tech-consultation-CN-7_8_March_2022.pdf)

(6) انظر <https://www.ohchr.org/en/business/b-tech-project>

سلبية على حياة الناس، وأحياناً بطرق وخيمة لا يمكن إصلاحها. فتسريب المعلومات الشخصية، ونشر خطاب الكراهية، وتقييد العمليات الديمقراطية، و"التمييز الخوارزمي" - حتى لا تُذكر إلا بعض المخاطر الموثقة - أمور يمكن أن تؤثر سلباً على قدرة الناس على التمتع بحقوق الإنسان الواجبة لهم<sup>(7)</sup>.

6- وقد أبرزت مجموعة كبيرة من المبادرات الجديدة، بما في ذلك المعايير والتحليلات والتوصيات المنبثقة عن آليات الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، أن وعد التكنولوجيا الرقمية بالتغيير التحويلي لصالح البشرية لا يمكن تحقيقه إلا عندما يُتقى فعلاً خطر إلحاق الأذى بالناس<sup>(8)</sup>.

7- ولئن بذلت بعض الجهود الهامة، فإن ردود الحكومات على التحديات التي تشكلها التكنولوجيا الرقمية يغلب عليها طابع رد الفعل المخصص، وفي بعض الأحيان تتجاهل تلك الردود الأطر والمعايير القائمة لمسؤولية الشركات ومساءلتها التي يمكن أن توفر رداً مبدئياً قائمة على الحقوق. وتتواصل بعض شركات التكنولوجيا والمستثمرين، وتدعو فعلاً إلى مزيد من الوضوح والتوجيه، في حين أن القطاع في جزء كبير منه لم يتواصل بشأن مخاطر حقوق الإنسان الناشئة عن أنشطتها.

8- والمبادئ التوجيهية المتعلقة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان هي المعيار العالمي الرسمي لمنع ومعالجة الأضرار المتعلقة بحقوق الإنسان والمرتبطة بنشاط الأعمال، بما في ذلك في قطاع التكنولوجيا. وتتبع سلطاتها وشرعيتها من أن مجلس حقوق الإنسان قد أيدّها بالإجماع في عام 2011، بدعم صريح من مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة، بما في ذلك القطاع الخاص.

9- وتحدد المبادئ التوجيهية دور الدول والشركات المتميز بل والتكميلي في منع ومعالجة الأضرار المتعلقة بحقوق الإنسان والمرتبطة بنشاط الأعمال التجارية. وتقوم هذه المبادئ على ثلاث ركائز منفصلة ولكنها متآزرة:

(أ) **الركيزة الأولى.** هي واجب الدولة في الحماية من انتهاكات الأطراف الثالثة لحقوق الإنسان، بما فيها المؤسسات التجارية، من خلال سياسات وأنظمة وإجراءات قضائية ملائمة.

(ب) **الركيزة الثانية.** هي مسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان، بعدم التعدي على حقوق الآخرين، ومعالجة ما يتصل بأنشطتها من آثار سلبية على حقوق الإنسان؛

(ج) **الركيزة الثالثة.** هي وصول ضحايا انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالشركات إلى سبل الانتصاف من خلال آليات قضائية أو غير قضائية.

10- وبالنسبة للدول والشركات التي تسعى إلى إدارة المخاطر التي يتعرض لها الأشخاص المرتبطون بالاقتصاد الرقمي إدارة فعالة، توفر المبادئ التوجيهية إطاراً مبدئياً وعملياً يمكن تطبيقه عالمياً ويسمح للأثر الإيجابي للابتكار التكنولوجي وفرصه بالازدهار في شبكة تحترم الحقوق<sup>(9)</sup>. وعلى غرار ذلك، شدد الفريق العامل المعني بمسألة حقوق الإنسان والشركات عبر الوطنية وغيرها من مؤسسات الأعمال (الفريق العامل المعني بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان)،<sup>(10)</sup> في معرض تقييمه للعقد الأول من تنفيذ المبادئ التوجيهية، على أنها توفر نقطة انطلاق مقنعة للشركات والدول التي تسعى إلى معالجة الأضرار المحتملة للتكنولوجيا الرقمية عن طريق الإدارة الفعالة لما يرتبط بها من مخاطر على الناس، إذ تسعى على وجه التحديد إلى إدارة الفجوة بين التغيير السريع وقدرة المجتمع على إدارة عواقبه<sup>(11)</sup>.

(7) انظر [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3768813](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3768813)

(8) انظر <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Human-Rights-Council-Advisory-Committee.pdf>

(9) انظر <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/introduction-ungp-age-technology.pdf>

(10) انظر <https://www.ohchr.org/en/special-procedures/wg-business>

(11) انظر: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2021-12/ungps10plusroadmap.pdf>

11- وتكررت الدعوات إلى وضع المزيد من التوجيهات بشأن المبادئ التوجيهية فيما يتعلق بقطاع التكنولوجيا وإلى استيعابها. وفي عام 2020، حدد الفريق الرفيع المستوى المعني بالتعاون الرقمي الحاجة الماسة إلى توجيه أوضح بشأن ما ينبغي توقعه من الشركات الخاصة فيما يتعلق بحقوق الإنسان أثناء تطويرها ونشرها للتكنولوجيات الرقمية<sup>(12)</sup>. وفي ندائه المعنون "أسمى ما ترنو إليه النفوس: نداء إلى العمل من أجل حقوق الإنسان"، دعا الأمين العام المجتمع الدولي إلى العمل مع قطاع الأعمال لتطبيق المبادئ التوجيهية، وعلى وجه التحديد مع شركات وسائل التواصل الاجتماعي لفهم الشواغل المتعلقة بانتهاكات حقوق الإنسان القائمة أو المحتملة والاستجابة لها، بطرق منها العمل مع المجتمع المدني والمدافعين عن حقوق الإنسان لمنع هذه الانتهاكات أو جبرها بسرعة.

12- وعلى ضوء هذه الخلفية، أعلنت المفوضية عن مشروع الأعمال التجارية وحقوق الإنسان في مجال التكنولوجيا (B-Tech Project) بهدف تعزيز استيعاب الدول وشركات التكنولوجيا للمبادئ التوجيهية. ومن منظور المبادئ التوجيهية، يسعى المشروع إلى توفير الوضوح المعياري والتوجيه العملي بشأن أدوار ومسؤوليات كل من الدول وشركات التكنولوجيا في ضمان احترام حقوق الإنسان عند تطوير التكنولوجيات الرقمية ونشرها واستخدامها. وقد صدرت سلسلة من الورقات التأسيسية في إطار مشروع الأعمال التجارية وحقوق الإنسان في مجال التكنولوجيا (B-Tech Project) بشأن جميع الركائز الثلاث للمبادئ التوجيهية المطبقة على قطاع التكنولوجيا، ويسترشد بها كثيراً في مضمون هذا التقرير. ويُضطلع بجميع أنشطة المشروع (B-Tech) والتزاماته بالتعاون الوثيق مع الدول وشركات التكنولوجيا والمجتمع المدني والأوساط الأكاديمية والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان وغيرها من الجهات الفاعلة الرئيسية لضمان استجابة النواتج والتوجيهات لشواغل الشركات وأصحاب المصلحة ولواقعهم العملي. ويسهل المشروع أيضاً وجود شبكة من الممارسين لتعزيز احترام حقوق الإنسان في صناعة التكنولوجيا وإتاحة التعلم المتبادل للمبادئ التوجيهية<sup>(13)</sup>.

## باء - واجب الدولة في الحماية (الركيزة الأولى)

13- لئن كان الهدف من المبادئ التوجيهية المتعلقة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان هو سد ثغرة الحماية فيما يتعلق بأثر الأعمال التجارية على حقوق الإنسان، فإنها تسلّم بأن الدولة تظل الجهة الرئيسية المسؤولة بموجب القانون الدولي عن حماية حقوق الإنسان. وتستند الركيزة الأولى من المبادئ التوجيهية، وهي إطار عمل الدول، إلى التزامات الدول القائمة في مجال حقوق الإنسان. ووفقاً للمبادئ التوجيهية، يجب على الدول أن توفر الحماية من انتهاكات حقوق الإنسان التي ترتكبها مؤسسات الأعمال. ويتطلب ذلك اتخاذ التدابير المناسبة لمنع انتهاكات حقوق الإنسان التي لها صلة بمؤسسات الأعمال التجارية، بما في ذلك شركات التكنولوجيا، والتحقيق فيها والمعاقبة عليها وجبر الضرر الناجم عنها<sup>(14)</sup>.

14- وإدراكاً لتنوع النظم السياسية عبر الولايات الوطنية والطبيعة غير المتجانسة للقطاع، فإن المواءمة مع المبادئ التوجيهية في التصدي الوطني أو المتعددة الأطراف لمخاطر انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بقطاع التكنولوجيا أمر أساسي. فبدلاً من انتشار معايير سلوك جديدة ومجزأة، يمكن أن توفر مواءمة ممارسات شركات التكنولوجيا مع المبادئ التوجيهية إمكانية التنبؤ للشركات، بل والأهم من

(12) انظر: <https://www.un.org/en/pdfs/DigitalCooperation-report-for%20web.pdf>.

(13) انظر: OHCHR B-Tech Project, "Reflections on the Status of Business Respect for Human Rights in the Technology Sector", company community of practice note.

(14) انظر: OHCHR B-Tech, "UN Guiding Principles in the Age of Technology".

ذلك، أنها يمكن أن توفر إمكانية التنبؤ لأصحاب المصلحة المعرضين للخطر. وفي الوقت نفسه، تحدث المواءمة مجالاً عادلاً ومتكافئاً لشركات التكنولوجيا للابتكار والتنافس استناداً إلى سلوك يحترم الحقوق.

## 1- الوظائف التنظيمية والسياساتية العامة للدول

15- تُدعى الدول، في إطار وظائفها التنظيمية والسياساتية، إلى اعتماد "مزيج ذكي" من التدابير الطوعية والإلزامية لإلزام الشركات، بما في ذلك في قطاع التكنولوجيا، باحترام حقوق الإنسان (المبدأ التوجيهي 3).

16- ويستتبع المزيج الذكي من التدابير إنفاذ القوانين التي يكون الهدف منها، أو الأثر المترتب عليها، مطالبة المؤسسات التجارية باحترام حقوق الإنسان، والتقييم الدوري لمدى كفاية هذه القوانين وسد أي ثغرات؛ وقد سن عدد متزايد من الدول، أو هو بصدد النظر في تشريعات<sup>(15)</sup> توجب فعلياً على الشركات في جميع القطاعات أن تبلغ عن وجود سياسات ونظم للعناية الواجبة بحقوق الإنسان وعن آثارها. وبالتوازي مع ذلك، تقوم دول عديدة بوضع أطر سياساتية على الصعيدين الوطني والمتعدد الأطراف فيما يتعلق بتطوير واستخدام التكنولوجيات الرقمية، من قبيل الأطر القائمة على حماية البيانات والذكاء الاصطناعي. وستكون لهذه التطورات، ولا سيما المقترحات المتعلقة بشروط إلزام الشركات ببذل العناية الواجبة بحقوق الإنسان، آثار على كيفية تصميم شركات التكنولوجيا للمنتجات والخدمات وتطويرها وبيعها، وذلك مثلاً بفرض قدر أكبر من الشفافية بشأن الآثار المتعلقة بحقوق الإنسان ووضع تدابير للتخفيف منها.

17- وفي إطار هذا المزيج الذكي، ما فتئت بعض الدول تقدم حوافز لشركات التكنولوجيا بمقتضاها تُخضع جزئياً الحصول على ائتمانات التصدير لبذل العناية الواجبة بحقوق الإنسان. ويمكن أن يشمل المزيج الذكي أيضاً توفير التوجيه للأعمال التجارية، بما في ذلك توجيهات بشأن كيفية التصدي لمخاطر الإخلال بحقوق الإنسان المتصل ببيع المنتجات الشديدة الخطورة في المناطق المتأثرة بالنزاع الشديدة الخطورة (المبدأ التوجيهي 7). ومن أمثلة ذلك توجيهات بذل العناية الواجبة بحقوق الإنسان<sup>(16)</sup> التي أصدرتها وزارة خارجية الولايات المتحدة الأمريكية لمساعدة الشركات على منع إساءة استخدام منتجاتها أو خدماتها بقدرات مراقبة تحول دون إساءة استخدامها في ارتكاب انتهاكات لحقوق الإنسان من قبل المستعملين النهائيين من الحكومات الأجنبية<sup>(17)</sup>.

18- وفي المبادئ التوجيهية، تُدعى الدول أيضاً إلى تشجيع مؤسسات الأعمال، وإلزامها عند الاقتضاء، بالإبلاغ عن كيفية تصديدها للآثار السلبية المتعلقة بحقوق الإنسان والناشئة عن أعمالها التجارية أو المرتبطة بها (المبدأ التوجيهي 3). وينطبق هذا أيضاً على ممارسات مؤسسات أعمال التكنولوجيا الرقمية ومنتجاتها وخدماتها. ويمكن لمعايير الإبلاغ والشفافية المجدية التي استحدثتها الحكومات أن تعزز فهم المخاطر التي يتعرض لها الناس فيما يتعلق بالتكنولوجيات الرقمية وأن توفر أدلة أفضل لمقارنة إجراءات الشركات في التصدي لهذه المخاطر<sup>(18)</sup>. وتكتسي أهمية خاصة في هذا الصدد شفافية عمليات العناية الواجبة بحقوق الإنسان، مع التركيز على التقييم والعمل المستمرين، كما يكتسي أهمية إشراك الفئات المحتمل تأثرها وغيرها من فئات أصحاب المصلحة المعنيين والتواصل معها.

(15) انظر <https://cyrilla.org/>.

(16) انظر: <https://www.state.gov/wp-content/uploads/2020/09/DRL-Industry-Guidance-Project-FINAL-508.pdf>.

(17) انظر <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/UnitedStates.pdf>.

(18) انظر: "OHCHR B-Tech Foundational Paper, "The UN Guiding Principles in the Age of Technology".

## 2- العلاقة بين الدولة والأعمال التجارية

19- ينطبق واجب الدولة في الحماية أيضاً على أعمال الدولة ذاتها بوصفها فاعلاً اقتصادياً (المبدأ التوجيهي 4). وتكون التزامات الدول ومسؤوليات الأعمال التجارية معقدة في الحالات التي تتعاقد فيها الدول مع شركات التكنولوجيا أو تقييم شراكة معها أو ترخص لها أو تدعمها. وفي هذه الحالات، يوصى وفقاً للمبادئ التوجيهية، بأن تتخذ الدول خطوات إضافية للحماية من انتهاك حقوق الإنسان، بما في ذلك، عند الاقتضاء، اشتراط بذل العناية الواجبة بحقوق الإنسان عند تمويل مشروع تجاري أو دعمه أو امتلاكه، أو عند الاستعانة بمصادر خارجية أو التعاقد فيما يتعلق بالخدمات العامة أو شراء السلع والخدمات.

20- وعندما تتشرك الجهات الفاعلة التابعة للدولة شركات التكنولوجيا في توفير الخدمات والسلع العامة، فإنه يلزمها أن تمارس رقابة كافية لضمان احترام تلك الشركات لحقوق الإنسان وعدم تأثير التعاون مع تلك الشركات تأثيراً سلبياً على التمتع بحقوق الإنسان (المبدأ التوجيهي 5)، كما هو الحال عندما تستخدم عملية الصنع الخوارزمي للقرارات في إدارة البنيات التحتية العامة في سياق المدن الذكية. وقد يلزم اتخاذ خطوات إضافية للحماية من انتهاكات حقوق الإنسان التي ترتكبها مؤسسات الأعمال التكنولوجية التي تملكها الدولة أو تسيطر عليها أو التي تتلقى دعماً كبيراً من وكالات الدولة. وقد يكون من الضروري أيضاً اتخاذ خطوات إضافية لضمان التقيد بحقوق الإنسان عندما تشتري الدولة التكنولوجيات الرقمية من كيانات القطاع الخاص. وفي هذه العلاقات التجارية، تتمتع الدولة بنفوذ كبير يتيح لها حفز شركات التكنولوجيا على ضمان احترام حقوق الإنسان (المبدأ التوجيهي 6). فعلى سبيل المثال، في الوقت الذي تُستخدم فيه التكنولوجيات الرقمية في حوكمة الصحة العامة، يمكن للدول أن تستخدم إمكانات الشراء الحكومي كأداة لزيادة التزام الأعمال التجارية باحترام حقوق الإنسان وإعمالها، بالقيام مثلاً بالضغط من أجل أن تكون تطبيقات الصحة العامة مراعية للخصوصية<sup>(19)</sup>. وكان هذا موضوع نقاش فيما يتعلق بمطالب الدولة تجاه شركات التكنولوجيا للوصول إلى البيانات والخصائص الوظيفية في سياق تطبيقات التتبع والتعقب التي تم تطويرها لمعالجة جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19).

## 3- كفالة اتساق السياسات

21- وعند اتخاذ إجراءات للوفاء بواجب حماية حقوق الإنسان، تنص المبادئ التوجيهية على أن تكفل الدول اتساق السياسات (المبدأ التوجيهي 8).

22- وفي سياق التكنولوجيات الرقمية، يعني ذلك ضمان التنسيق عبر الإدارات الحكومية والوكالات ومؤسسات الدولة، على الصعيدين الوطني ودون الوطني، في المسائل المتصلة بالآثار الضارة الناجمة عن التكنولوجيات الرقمية، وعندما تشارك الدول في المؤسسات المتعددة الأطراف وتبرم اتفاقات للتجارة والاستثمار. ويمكن للمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان أن تكون شريكة رئيسية في تعزيز قدرة الدولة وخبراتها في هذا المجال<sup>(20)</sup>.

(19) انظر: [https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/write-up\\_IGF\\_panel.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/write-up_IGF_panel.pdf)

(20) انظر: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/RepublicofKorea.pdf> و [https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/NHRI\\_B\\_Tech\\_consultation.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/NHRI_B_Tech_consultation.pdf) و <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/b-tech-blog-policy-coherence-nhris-tech.pdf>

23- ونظراً لحجم النظام الإيكولوجي الرقمي ومنتجاته وخدماته ونطاقه العابر للحدود، سيكون من الضروري في كثير من الأحيان إشراك طائفة واسعة من الدول لتحقيق الفعالية في التصدي لمخاطر انتهاكات حقوق الإنسان المرتبطة بالتكنولوجيات الرقمية.

24- وثمة حاجة ماسة إلى التعاون والمواءمة على الصعيدين الإقليمي والعالمي لتجنب النهج التنظيمية والسياساتية المجزأة. وفي ضوء ذلك، تعزز المبادئ التوجيهية الأهمية الأساسية للنهج المتعددة الأطراف ونهج أصحاب المصلحة المتعددين في الحماية من الآثار المتعلقة بحقوق الإنسان والمرتبطة بالأعمال التجارية ومنعها ومعالجتها. ومن أمثلة النهج المتعدد الأطراف "التحالف من أجل الحرية على شبكة الإنترنت"، وهو تحالف حكومي يهدف إلى تحقيق توافق متعدد الأطراف في الآراء بشأن حريات الإنترنت<sup>(21)</sup>. ويسعى التحالف إلى تشجيع وضع معايير تتعلق بالتطبيق العملي لواجب الدولة في الحماية على التكنولوجيات الرقمية.

#### 4- تأملات أصحاب المصلحة بشأن واجب الدولة في الحماية في قطاع التكنولوجيا

25- لأن كان اهتمام واضعي السياسات والمشرعين المتزايد بالآثار السلبية للتكنولوجيات الرقمية على حقوق الإنسان يلقى ترحيباً، فإن أصحاب المصلحة أعربوا عن شواغل بشأن كيفية تناول هذه المسألة. وتشمل الشواغل الادعاءات القائلة بأن بعض المحاولات التنظيمية الرامية إلى معالجة الآثار السلبية على مستخدمي المنتجات والخدمات الرقمية قد تؤدي بدلاً من ذلك، إلى تزايد صعوبة احترام الوسطاء لحقوق مستخدميها، بسبب ما تتسم به التعاريف والنطاق من طابع فضفاض وغامض؛ كما تشمل الشواغل العقوبات المفروطة، بما في ذلك المسؤولية الكبيرة لموظفي الشركة؛ وشروط إزالة المحتوى بموجب جداول زمنية صارمة أو عن طريق أدوات آلية دون الاهتمام بالضمانات الضرورية<sup>(22)</sup>.

26- وقد لفتت العلاقة بين الدولة والأعمال التجارية انتباه مختلف مجموعات أصحاب المصلحة بصورة متزايدة، مما أثار شواغل بشأن عدم حماية حقوق الإنسان عندما تستعين الدول بمصادر خارجية في توفير الخدمات العامة أو تتعاقد مع شركات تكنولوجيا من أجلها<sup>(23)</sup>. فعلى سبيل المثال، تفيد التقارير بأن السلطات العامة تعتمد بشكل متزايد في تقديم الخدمات الاجتماعية على النظم التكنولوجية التي طورتها الجهات الفاعلة من القطاع الخاص<sup>(24)</sup>. وثمة مجال آخر يثير القلق يتمثل في استخدام الوكالات الحكومية والجهات الفاعلة في القطاع الخاص وتطويرها وإنتاجها وبيعها وتصديرها لتكنولوجيا المراقبة والتعرف على الوجوه لأغراض تحديد الهوية<sup>(25)</sup>.

27- وتوفيراً للوضوح البيّن لأولئك الذين يعملون على المقترحات التنظيمية المتعلقة بسلوك الأعمال في قطاع التكنولوجيا، يقوم مشروع B-Tech بتطوير أداة توجيهية تهدف إلى تمكين واضعي السياسات وغيرهم من أصحاب المصلحة الرئيسيين من تقييم ما إذا كانت المبادرات التنظيمية أو القائمة على الحوافز والموجهة إلى شركات التكنولوجيا تتماشى مع المبادئ التوجيهية. وسيكون الغرض من الأداة التوجيهية

(21) انظر: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Freedom-Online-Coalition.pdf>

(22) انظر: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Global-Network-Initiative.pdf>

(23) انظر: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/International-Organization-of-Employers.pdf>

(24) انظر: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/AlgorithmWatch.pdf>

و <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/CIPESA.pdf>

(25) انظر: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/PrivacyInternational.pdf>

و <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Amnesty-International.pdf>

الاسترشاد بها في انتقاء خيارات أو أدوات التصميم والسياسة العامة لمشاريع النصوص التشريعية والمبادرات القائمة على الحوافز والرامية إلى ضمان احترام شركات التكنولوجيا لحقوق الإنسان<sup>(26)</sup>.

## جيم - مسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان (الركيزة الثانية)

28- تحدد المبادئ التوجيهية نهجاً مبدئياً لجميع الشركات لمنع الأضرار الناجمة عن الأنشطة التجارية والمتعلقة بحقوق الإنسان الواجبة للناس وتخفيف تلك الأضرار ومعالجتها<sup>(27)</sup>. وبالنسبة لشركات التكنولوجيا، يشمل ذلك وجوب توقعها ومعالجتها للأضرار المتعلقة باستخدام منتجاتها وخدماتها، والتي يشار إليها عادة بمصطلح "الاستعمال النهائي". وتطبق مسؤولية الشركات هذه على جميع حقوق الإنسان المعترف بها دولياً (المبدأ التوجيهي 12، الشرح).

29- وتتطلب مسؤولية احترام حقوق الإنسان من مؤسسات الأعمال أن تتعهد بالتزام سياساتي باحترام حقوق الإنسان، وأن تبذل العناية الواجبة بحقوق الإنسان، وأن توفر المعالجة أو تتعاون في معالجة الانتهاك عندما تحدد الشركة الآثار السلبية التي تسببت أو ساهمت فيها.

30- وستزداد نوعية العناية الواجبة بحقوق الإنسان في الشركة ومشاركتها في سبل الانتصاف عندما تكون هذه الممارسات مدعومة بترتيبات حوكمة وإجراءات قيادية لضمان جعل بيان السياسة العامة جزءاً لا يتجزأ من المؤسسة بدءاً برأسها ووصولاً إلى جميع موظفيها الذين قد يتصرفون، إن لم يحصل ذلك، دون وعي بحقوق الإنسان أو دون أي اعتبار لها (المبدأ التوجيهي 16، الشرح). ويلعب "رواد" حقوق الإنسان في شركات التكنولوجيا دوراً مركزياً في إدماج اعتبارات حقوق الإنسان في العمليات والوظائف، والإشراف على التواصل المستمر مع المجتمع المدني وأصحاب المصلحة الآخرين، وإرشاد عملية صنع القرار في القيادة العليا. ويعد تقبل المؤسسين والمديرين التنفيذيين وهيئات حوكمة الشركات ودعمهم أمراً بالغ الأهمية في ضمان بذل العناية الواجبة الهادفة بحقوق الإنسان وتعزيز احترام الشركات لحقوق الإنسان<sup>(28)</sup>.

## 1- الالتزام السياسي

31- من العناصر الرئيسية لمسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان أن تعرب الشركات عن التزامها بالوفاء بهذه المسؤولية من خلال بيان للسياسة العامة متاح للجمهور (المبدأ التوجيهي 16). وينبغي أن يحظى بيان السياسة العامة هذا بموافقة من أعلى مستوى في مؤسسة الأعمال؛ وأن يستتير بالخبرات الداخلية و/أو الخارجية ذات الصلة؛ وأن ينص على توقعات موظفي المؤسسة وشركائها التجاريين والأطراف الأخرى المرتبطة ارتباطاً مباشراً بعملياتها أو منتجاتها أو خدماتها، فيما يتعلق بحقوق الإنسان؛ وأن يُعمم داخل المؤسسة وخارجها على جميع الموظفين والشركاء التجاريين والأطراف الأخرى

(26) انظر أيضاً <https://www.geneva-academy.ch/news/detail/426-bridging-governance-gaps-in-the-age-of-technology-a-discussion-on-the-state-duty-to-protect>

و- <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-02/CDT-B-Tech-CDT-GA-UNGPs-DSA-Consultation-14-Sept.docx>؛ و- [https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-02/B-Tech\\_BHR\\_Forum\\_Building\\_Blocks.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-02/B-Tech_BHR_Forum_Building_Blocks.pdf)؛ و- <https://www.geneva-academy.ch/news/detail/517-placing-human-rights-at-the-centre-of-new-tech-regulations>

(27) انظر أيضاً: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/key-characteristics-business-respect.pdf>

(28) انظر: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2021-11/reflections-status-business-respect.pdf>؛ وانظر أيضاً <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-02/b-tech-leadership-dialogue.pdf> و- <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2021-11/strategic-aspects-part-I.pdf>

ذات الصلة؛ وأن يتم استيعابه في السياسات والإجراءات التشغيلية اللازمة في جميع أجزاء مؤسسة الأعمال التجارية (المبدأ التوجيهي 16). وينشر عدد متزايد من شركات التكنولوجيا التزامات سياساتية تتعلق بحقوق الإنسان وتشير إشارة صريحة إلى المبادئ التوجيهية<sup>(29)</sup>.

## 2- بذل العناية الواجبة بحقوق الإنسان في تصميم المنتجات والخدمات التكنولوجية وتطويرها واستعمالها

32- يشكل اشتراط بذل الشركات للعناية الواجبة بحقوق الإنسان عبر أنشطتها وعلاقاتها التجارية لتحديد كيفية معالجة أضرار الإخلال بحقوق الإنسان المتصلة بأنشطة المؤسسات التجارية والحيلولة دون حدوثها والتخفيف من حدتها وتوضيح كيفية معالجتها عنصراً محورياً في مسؤوليتها المؤسسية (المبدأ التوجيهي 17)<sup>(30)</sup>. ويمتد شرط العناية الواجبة بحقوق الإنسان إلى منتجات الشركة وخدماتها. وهذا أمر بالغ الأهمية عند النظر في آثار التكنولوجيات الرقمية، إذ أن أضرار حقوق الإنسان ستظهر في الغالب في استعمالها. فعلى سبيل المثال، قد يسيء الزبائن استعمال منتج ما لارتكاب انتهاكات لحقوق الإنسان (كمثال رب عمل يستخدم أدوات الشبكات الاجتماعية لرصد الموظفين وترهيبهم، أو دولة تستخدم التكنولوجيا للمراقبة خارج نطاق القضاء).

33- ويلزم بذل العناية الواجبة بحقوق الإنسان في وقت مبكر طوال مراحل تصميم المنتج وتطويره واستعماله ويجب أن يكون بذلها ممارسة مستمرة. ولما كانت حالات حقوق الإنسان دينامية، فإن المبادئ التوجيهية تنص على إجراء تقييم للآثار المتعلقة بحقوق الإنسان في فترات منتظمة: قبل أي نشاط جديد أو علاقة جديدة؛ وقبل اتخاذ قرارات أو إحداث تغييرات رئيسية في العملية؛ واستجابة أو تحسباً لأي تغييرات في بيئة العمل؛ وبشكل دوري في جميع مراحل حياة أي نشاط أو علاقة (المبدأ التوجيهي 18).

34- وبذل العناية الواجبة بحقوق الإنسان عملية مستمرة من أربع خطوات تركز على مشاركة قوية لأصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين. ويلزم أن تقوم الشركات أولاً بتحديد وتقييم الآثار لقياس طبيعة ومدى المخاطر المتعلقة بحقوق الإنسان (الخطوة 1). وعلى هذا الأساس، يجب عليها أن تعمل على منع المخاطر التي يتعرض لها الناس والتخفيف من حدتها، بما في ذلك عن طريق إدماج العناية الواجبة بحقوق الإنسان في الوظائف والعمليات الداخلية (الخطوة 2). ثم يتعين عليها تتبع فعالية الاستجابات للتخفيف من المخاطر عبر الزمن (الخطوة 3) وأن تبلغ بشكل مناسب بخصوص أدائها فيما يتعلق بمعالجة الآثار المتعلقة بحقوق الإنسان (الخطوة 4)<sup>(31)</sup>.

35- وعند بذل العناية الواجبة بحقوق الإنسان، ينبغي أن تولي الشركات اهتماماً خاصاً لأي آثار معينة متعلقة بحقوق الإنسان الواجبة لأفراد من الجماعات أو السكان الذين قد يكونون أكثر عرضة لخطر الضعف أو التهميش، من قبيل الأطفال والأقليات العرقية وأفراد مجتمع المثليات والمثليين ومزدوجي الميل الجنسي ومغايري الهوية الجنسانية وحاملي صفات الجنسين والمدافعين عن حقوق الإنسان، وأن تضع في اعتبارها المخاطر والآثار الجنسانية<sup>(32)</sup>.

36- وينبغي أن تشمل العناية الواجبة بحقوق الإنسان أي آثار قد تسببها شركة تكنولوجية، وتلك التي قد تسهم فيها من خلال أنشطتها الخاصة، وتلك التي قد تكون مرتبطة مباشرة بعملياتها أو منتجاتها أو خدماتها

(29) انظر: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2021-11/reflections-status-business-respect.pdf>

(30) انظر: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/identifying-human-rights-risks.pdf>

(31) انظر: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2021-11/reflections-status-business-respect.pdf>

(32) انظر أيضاً A/HRC/41/43. انظر أيضاً <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Women-at-the-Table.pdf>

من خلال علاقاتها التجارية، حتى وإن لم تسهم في تلك الآثار. وتشمل "الأنشطة الخاصة" لشركة التكنولوجيا في هذا السياق تصميم المنتجات والخدمات والحلول وتطويرها وتسويقها وبيعها أو الترخيص بها ونشرها.

37- وينبغي بذل العناية الواجبة بحقوق الإنسان فيما يتعلق بجميع حقوق الإنسان المعترف بها دولياً (المبدأ التوجيهي 12، الشرح). وبالنسبة للكثيرين في قطاع التكنولوجيا، ستثار أسئلة بشأن تأثيرات الشركة على الخصوصية وحرية التعبير. غير أن ثمة بالفعل أدلة على أن استخدام التكنولوجيات وإساءة استخدامها يمكن أن تكون لهما آثار على مجموعة واسعة من حقوق الإنسان الأخرى أثناء الاتصال المباشر بالإنترنت وآثار أثناء الانفصال عن الإنترنت. فعلى سبيل المثال، يمكن أن يكون لاستخدام أجهزة إنفاذ القانون ونظام العدالة الجنائية لأجهزة الذكاء الاصطناعي تأثير على حق الفرد في عدم التعرض للاعتقال التعسفي أو على حقه في المساواة أمام القانون؛ ويمكن أن تؤثر تكنولوجيات المراقبة على الحق في التجمع السلمي؛ ويمكن أن يؤثر استخدام منصات التواصل الاجتماعي على الحق في الصحة العقلية؛ ويمكن لمنصات تأجير العقارات أن تغير أسواق الإسكان، مما قد يؤثر على الحق في مستوى معيشي لائق.

38- وفيما يتعلق بإبلاغ شركات التكنولوجيا عن أداؤها في مجال حقوق الإنسان (الخطوة 4)، تصدر بعض شركات التكنولوجيا بشكل متزايد تقارير عن الشفافية،<sup>(33)</sup> تقدم فيها صورة، مثلاً، عن الطلبات الحكومية للحصول على بيانات المستخدمين وإزالة المحتوى، في جملة أنواع أخرى من الإحصاءات والمعلومات، وتكشف عن سياساتها المتعلقة بإنفاذ شروط خدمتها. وتقوم بعض شركات التكنولوجيا أيضاً بنشر تقييماتها لأثر منتجات أو خدمات معينة على حقوق الإنسان<sup>(34)</sup>.

39- ويشكل الإشراف الشامل والهادف لأصحاب المصلحة الخارجيين جزءاً أساسياً من عملية العناية الواجبة بحقوق الإنسان. ويلزم أن يكون إشراف أصحاب المصلحة والتواصل معهم توابعاً هادفاً جزءاً من الدورة الكاملة للعناية الواجبة بحقوق الإنسان، في كل خطوة. ولعل هذا مهم للغاية إذا كانت الشركة تقتر إلى التنوع الداخلي أو إلى آليات قائمة لإشراك المجموعات المتأثرة (المبدأ التوجيهي 18، الشرح).

40- ويمكن أن يستوجب بذل العناية الواجبة بحقوق الإنسان في كثير من الأحيان قيام شركات التكنولوجيا باستعراض حالات الحقوق المتنافسة أو أهداف السياسة العامة. وينبغي ألا تسفر الإجراءات المتخذة لمنع الآثار الضارة بحقوق الإنسان والتخفيف من حدتها عن أضرار أخرى تلحق بحقوق الإنسان، وعندما يتعذر ذلك، ينبغي أن تستفيد الشركات من الخبرة الكبيرة التي تتمتع بها الدوائر الدولية لحقوق الإنسان في التعامل مع حالات الحقوق المتنافسة<sup>(35)</sup>.

### 3- توفير أو تمكين سبل الانتصاف من الأضرار المتعلقة بحقوق الإنسان

41- وفقاً للمبادئ التوجيهية، إذا وقع ضرر ذو صلة بأنشطة الشركة أو منتجاتها أو خدماتها، يُتوقع من الشركة أن تقوم بإجراءات تصحيحية، إما من خلال آلية المعالجة الخاصة بها أو من خلال المشاركة في آلية من الآليات (المبدأ التوجيهي 22). وعندما تتيح الشركات آليات موثوقاً بها وفعالة لأصحاب المصلحة من أجل رفع المظالم، فإن ذلك يمكن أن يعزز متانة جهود الشركة الرامية إلى تحديد وتقييم الآثار المتعلقة بحقوق الإنسان (انظر الفرع ثانياً-دال أدناه)<sup>(36)</sup>.

(33) انظر: <https://www.accessnow.org/transparency-reporting-index/>

(34) انظر، على سبيل المثال، <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Meta.pdf>

(35) انظر على سبيل المثال خطة عمل الرباط بشأن حظر الدعوة إلى الكراهية القومية أو العنصرية أو الدينية، التي تشكل تحريضاً على التمييز أو العداوة أو العنف.

(36) انظر أيضاً A/HRC/50/45/Add.1 (سيصدر قريباً).

#### 4- تأملات أصحاب المصلحة بشأن مسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان

42- أشار المجتمع المدني وغيره من أصحاب المصلحة، بما في ذلك شركات التكنولوجيا نفسها، إلى عدد من التحديات والثغرات المستمرة في أعمال مسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان في قطاع التكنولوجيا. فعلى سبيل المثال، كثيراً ما يتبين أن الممارسات الحالية فيما يتعلق بالتواصل مع أصحاب المصلحة في سياق العناية الواجبة بحقوق الإنسان غير مرضية لعدد من الأسباب، منها أن المطالبات المرتفعة والطلبات المتكررة المقدمة إلى الشركات من عدد صغير من منظمات المجتمع المدني للحصول على المدخلات تؤدي إلى عزوف عن التواصل وضغط على الموارد لدى فئات معينة. ومن التحديات الأخرى عدم إمكانية الوصول إلى أصحاب المصلحة المتأثرين، ولا سيما في بلدان الجنوب، حيث يغلب أن يكون العديد من شركات التكنولوجيا مقتراً إلى علاقة مباشرة مع الفئات التي قد تكون أكثر عرضة للخطر<sup>(37)</sup>. ولئن بدأت بعض شركات التكنولوجيا في نشر تقارير الشفافية، فإن شركات أخرى، مثل شركات المراقبة، تتجه نحو إبداء شفافية أقل<sup>(38)</sup>. ويعزى ذلك إلى هذا المستوى من التباين في أداء الشركة فيما يتعلق بالإبلاغ لأغراض الشفافية والاتصالات والذي دعا بشأنه الخبراء مراراً وتكراراً إلى توحيد الإبلاغ لأغراض الشفافية<sup>(39)</sup>. وعموماً، أشارت التقارير المقدمة إلى عدم وجود معلومات عامة مفصلة في الوقت الحاضر عن الطريقة التي تبذل بها شركات التكنولوجيا العناية الواجبة، مما يتعذر معه تقييم فعالية عمليات العناية الواجبة لديها<sup>(40)</sup>.

43- ونظراً للتحديات الراهنة، فإن التصنيفات المتاحة للجمهور التي تهدف إلى تقييم أداء شركات التكنولوجيا في جوانب الحقوق الرقمية، من قبيل المؤشر حسب تصنيف الحقوق الرقمية، توفر بوصلة مفيدة جداً لقياس التقدم المحرز، بما فيه ما يتعلق بحوكمة الشركات لحقوق الإنسان.

#### دال - الوصول إلى سبل الانتصاف (الركيزة الثالثة)

44- يشكل الحق في الانتصاف الفعال لانتهاكات حقوق الإنسان مبدأ أساسياً من مبادئ قانون حقوق الإنسان، وينعكس في الركيزة الثالثة من المبادئ التوجيهية، التي تركز على إمكانية حصول ضحايا الأضرار المتعلقة بحقوق الإنسان والمتصلة بالأعمال التجارية على سبل الانتصاف (المبادئ التوجيهية 25-31)<sup>(41)</sup>. ويشمل ذلك الأضرار التي قد تنشأ عن الطريقة التي يتم بها تطوير منتجات وخدمات التكنولوجيا وتنفيذها واستعمالها. ويتعين على الدول أن تتخذ "خطوات مناسبة لمنع" انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالأعمال التجارية التي تقع في إقليمها و/أو داخل ولايتها الوطنية "والتحقيق فيها والمعاقبة عليها والانتصاف منها" (المبدأ التوجيهي 1) و"ضمان وصول المتضررين إلى سبل الانتصاف الفعال" (المبدأ التوجيهي 25).

(37) انظر: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2021-11/strategic-aspects-part-II.pdf>.

(38) انظر: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Amnesty-International.pdf#page=6>.

(39) انظر: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0007650317717957>.

(40) انظر: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/GlobalPartnersDigital-joint-submission-on-behalf-of-a-groupoforganizations.pdf#page=5>.

(41) انظر: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/access-to-remedy-concepts-and-principles.pdf>.

45- وتشير الركيزة الثالثة إلى ثلاث فئات من آليات التظلم: الآليات القضائية، والآليات غير القضائية القائمة على الدولة، وآليات التظلم غير القائمة على الدولة<sup>(42)</sup>.

## 1- مدى استجابة الآليات القضائية لقضايا الأضرار المتعلقة بحقوق الإنسان والناشئة عن استخدام التكنولوجيات

46- توضح المبادئ التوجيهية أن الآليات القضائية الفعالة هي "الأساس في ضمان الوصول إلى سبل الانتصاف" (المبدأ التوجيهي 26، الشرح).

47- غير أنه يمكن أن يواجه الأشخاص المتضررون وممثلوهم القانونيون تحديات في تحديد سبب الدعوى الذي يرسم بما فيه الكفاية نوع الأضرار التي لحقت بحقوق الإنسان نتيجة لاستخدام التكنولوجيات الرقمية أو للطريقة التي صممت أو طورت بها<sup>(43)</sup>. وعلاوة على ذلك، فإن النظريات القانونية وأسباب الدعوى التي تركز على الأضرار اللاحقة بالأفراد قد لا يسهل تكييفها للتعامل مع حالات الضرر الجماعي والمجمعي الناشئة عن الطريقة التي تم بها تصميم التكنولوجيات أو استخدامها أو نشرها، أو الناشئة عن مسائل عامة.

48- ورغم أن المحاكم تؤدي دوراً حيوياً في توضيح المسؤوليات القانونية للشركات بموجب القانون المحلي تماشياً مع التزامات الدولة في مجال حقوق الإنسان، فإن هناك حدوداً دستورية بشأن مدى العيوب التي يمكنها تقويمها والثغرات التي يمكنها سدها في النظم التشريعية المحلية المستند إليها. وعلاوة على ذلك، حتى النظم التنظيمية الشاملة والمصممة تصميماً جيداً لن تضمن المساواة والوصول إلى سبل الانتصاف إذا كان الناس يفتقرون إلى المعلومات والمعارف اللازمة لاستخدامها. ولئن كانت الاختلالات في موازين القوى والمعلومات يمكن أن تشكل عائقاً كبيراً أمام الوصول إلى سبل الانتصاف عموماً، فإن هذه المشاكل يمكن أن تحتد كثيراً بين الأفراد وشركات التكنولوجيا، على سبيل المثال عندما تنشأ انتهاكات حقوق الإنسان نتيجة لطريقة الصنع الخوارزمي للقرار، أو بسبب مستوى الخبرة التقنية اللازمة لتحديد وتحليل أوجه الاستخدام التي استعملت فيها التكنولوجيات المختلفة وعلاقتها السببية بالأضرار المتعلقة بحقوق الإنسان<sup>(44)</sup>.

49- وفي الوقت الذي بدأ فيه واضعو السياسات والمشرعون في إيلاء اهتمام أكبر للآثار السلبية المتعلقة بحقوق الإنسان والناجمة عن الآثار الجماعية والمجتمعية للأنشطة التجارية لشركات التكنولوجيا، فإن سبل انتصاف أصحاب الحقوق المتضررين أمر أساسي لمعالجة الآثار السلبية، التي لا تقتصر في كثير من الحالات على الحدود المحلية وقد تكون عالمية في نطاقها.

## 2- دور الآليات غير القضائية القائمة على مستوى الدولة

50- تبرز المبادئ التوجيهية الدور الحيوي الذي تؤديه الآليات الإدارية والتشريعية وغيرها من الآليات غير القضائية في استكمال الآليات القضائية وتعزيزها (المبدأ التوجيهي 27، الشرح).

51- ويمكن أن تشمل الآليات غير القضائية القائمة على مستوى الدولة والتي لها أهمية خاصة بالنسبة لقطاع التكنولوجيا هيئات معايير المنتجات، وهيئات الترخيص، والمنظمين المسؤولين عن تنفيذ

(42) قد تعاون مشروع (B-Tech) تعاوناً وثيقاً مع مشروع المساواة والانتصاف التابع للمفوضية. انظر على وجه الخصوص: [https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/A2R\\_in\\_tech\\_consultation\\_report.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/A2R_in_tech_consultation_report.pdf)

(43) انظر: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/International-Bar-Association.pdf>

(44) انظر <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/AlgorithmWatch.pdf>

قوانين حماية البيانات، ومفوضي المعلومات والخصوصية، ودوائر أمناء المظالم في الدولة، وهيئات الصحة والسلامة العامة، وهيئات المعايير المهنية، والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان<sup>(45)</sup>. وبالإضافة إلى ذلك، شاركت مؤخراً جهات الاتصال الوطنية المنشأة بموجب المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي المتعلقة بالمؤسسات المتعددة الجنسيات في العديد من "إجراءات الحالات المحددة"<sup>(46)</sup> التي تتعلق بآثار التكنولوجيات وأنشطة شركات التكنولوجيا على حقوق الإنسان، والتي أثرت في إطار الفصل المتعلق بحقوق الإنسان من المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، بما في ذلك أمثلة نجاح الوساطة<sup>(47)</sup>. وشملت هذه الحالات منصات على الإنترنت واستخدام خوارزميات تقدم محتوى يحتمل أن يكون ضاراً، وحالات تتعلق ببذل المستثمرين للعناية الواجبة فيما يتعلق بصنع التكنولوجيا الضارة في حافظاتهم الاستثمارية، وأسواق الإنترنت التي تعرض منتجات خطيرة للبيع، ومقدمي خدمات الاتصالات اللاسلكية التي يُدعى أنها مرتبطة بالرقابة على المعارضين السياسيين لزياباتهم الحكوميين<sup>(48)</sup>.

52- وفي بعض الحالات، منها على سبيل المثال حالات انتهاكات حماية البيانات، حيث يكون إثبات عدم التقيد بالمعايير القانونية سهلاً أو بديهياً، يمكن لهذه الأنواع من الآليات أن توفر طرقاً سريعة نسبياً وغير مكلفة لمعالجة الضرر المتعلق بحقوق الإنسان. وعلاوة على ذلك، توفر الآليات غير القضائية المصممة تصميمياً جيداً والتي تتوفر لها موارد جيدة عملية في المتناول وسريعة نسبياً، تعتمد على الخبرة التكنولوجية في تحليل المشاكل الأساسية أو المشاكل المساهمة وفي المساعدة في حلها، مثلاً فيما يتعلق بتصميم المنتجات أو نشرها. وقد تكون هذه الآليات، تبعاً لولاياتها وقدراتها، قادرة على أن تضع أو تحدد أو تتفاوض بشأن مجموعة من سبل الانتصاف المتمسمة بقدر أكبر من الابتكار والمُحكمة في أهدافها وتصميمها والتي يحتمل أن تكون أقدر على إحداث تحول مما يمكن الحصول عليه من الإجراءات الأخرى<sup>(49)</sup>.

53- غير أن التغطية التي توفرها هذه الأنواع من الآليات تظل غير مكتملة إلى حد كبير، في الوقت الراهن، حيث تحظى بعض الحقوق، ولا سيما حماية الحق في الخصوصية وحرية التعبير، بأكثر قدر من الاهتمام.

### 3- آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة (بما في ذلك الآليات القائمة على الشركات)

54- وفي المبدأ التوجيهي 28، دعت الدول إلى أن تنظر في سبل تيسير الوصول إلى آليات تظلم فعالة غير قائمة على مستوى الدولة تعالج أشكال الضرر الذي تلحقه المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان<sup>(50)</sup>.

55- وكما هو الحال بالنسبة للآليات غير القضائية القائمة على مستوى الدولة التي نوقشت أعلاه، تميل هذه الآليات التي يديرها القطاع الخاص إلى أن تكون شديدة التنوع من حيث تصميمها وتشغيلها، والطرق التي يمكن من خلالها التعامل مع الأفراد والمجتمعات المحلية المتضررة، وأنواع سبل الانتصاف التي تقدمها. وفي هذا السياق، تبرز المبادئ التوجيهية بصفة خاصة آليات التظلم التي تديرها المؤسسة

(45) انظر [https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/NHRI\\_B\\_Tech\\_consultation.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/NHRI_B_Tech_consultation.pdf).

(46) انظر: <https://www.oecd.org/daf/inv/mne/48004323.pdf>.

(47) انظر: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Poland.pdf>.

(48) انظر قاعدة بيانات منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي للاطلاع على أمثلة محددة.

(49) انظر، فيما يتعلق بدور المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان، [A/HRC/47/39/Add.3](https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/A/HRC/47/39/Add.3).

(50) انظر: <https://www.ohchr.org/en/business/ohchr-accountability-and-remedy-project-iii-enhancing-effectiveness-non-state-based-grievance>.

التجارية لوحدها أو بالاشتراك مع أصحاب المصلحة، أو تديرها جمعية مهنية أو مجموعة أصحاب مصلحة متعددين (المبدأ التوجيهي 28).

56- ويمكن أن تكون آليات أصحاب المصلحة المتعددين والآليات القطاعية مفيدة للغاية في السياقات التي يمكن أن يساعد فيها التعاون بين مؤسسات الأعمال (على سبيل المثال، تلك التي تربطها علاقات تجارية داخل سلسلة الإمداد) على تيسير توفير سبل انتصاف فعالة للأشخاص المتضررين، وذلك مثلاً بإيجاد الأساس لتكافؤ الفرص بين الشركات من حيث المعايير الأساسية والتوقعات، أو المساعدة في توزيع المسؤوليات عن توفير سبل الانتصاف في الحالات المعقدة. غير أنه إذا كان عدد من هذه الأنواع من المبادرات قائم حالياً أو قيد التطوير في قطاعات أخرى (ولا سيما في قطاعي الزراعة والنسيج)، فإن معظم الجهود المبذولة داخل قطاع التكنولوجيا لوضع مبادرات يديرها القطاع الخاص من أجل إيجاد حل سريع للمظالم المتصلة بحقوق الإنسان قد بذل على مستوى الشركات<sup>(51)</sup>.

#### 4- شبكة أدوات الانتصاف لمعالجة الأضرار المتصلة بالتكنولوجيا

57- يخضع قطاع التكنولوجيا حالياً للتنظيم من خلال مجموعة متزايدة التعقيد من القوانين والمعايير، التي يمكن أن تختلف اختلافاً كبيراً من حيث نطاقها الموضوعي والجغرافي، مما يجعل شبكة أدوات المعالجة غير مكتملة ويصعب على الأشخاص والمجموعات المتضررة سبر أغوارها<sup>(52)</sup>.

58- ولضمان أن يكون للأشخاص المتضررين من انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالأعمال التجارية مسار انتصاف واقعي ويمكن التعرف عليه بسهولة<sup>(53)</sup>، يلزم إيلاء اهتمام أكبر للطرق التي تتفاعل بها مختلف آليات وعمليات المعالجة، من أجل إبراز المجالات التي يمكن أن يؤدي فيها قدر أكبر من الاتساق وقابلية التشغيل البيئي بين مختلف أنواع العمليات (القضائية وغير القضائية) إلى تعزيز إمكانية حصول الأشخاص والجماعات المتضررة على سبل الانتصاف.

59- ويمكن تحقيق قدر أكبر من قابلية التشغيل البيئي والاتساق، على سبيل المثال، بتوفير فرص أوضح لإحالة المظالم وتوجيهها إلى الجهات المختصة، أو بالسعي إلى إيجاد سبل انتصاف لمختلف جوانب المظالم الأكثر تعقيداً من خلال إجراءات موازية. وعلاوة على ذلك، يلزم أن تتحلى وكالات الدولة وشركات التكنولوجيا بقدر أكبر من الإبداع والابتكار والتعاون للتصدي لتحديات حقوق الإنسان التي يثيرها عالم الإنترنت الذي لا حدود له والذي ساعدت التكنولوجيات على تحقيقه.

#### 5- تأملات أصحاب المصلحة بشأن فرص الوصول إلى سبل الانتصاف في قطاع التكنولوجيا

60- لئن كان ثمة اتفاق عام على ضرورة أن تشكل الآليات القضائية الصميم في ضمان الوصول إلى سبل الانتصاف، فإن التقارير أشارت إلى التحديات العديدة التي قد يواجهها الأفراد والجماعات والتي يمكن أن تكون بسببها الآليات القضائية أقل توافراً أو ملاءمة من القطاعات الأخرى. وتشمل هذه التحديات نطاق الضرر، حيث إن الأضرار المتعلقة بحقوق الإنسان والتي تنشأ عن استخدام التكنولوجيات كثيراً ما تؤثر على الناس في العديد من الولايات الوطنية المختلفة، ويحتمل أن تشمل ملايين الأشخاص؛

(51) انظر - <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/GlobalPartnersDigital-joint-submission-on-behalf-of-a-groupoforganizations.pdf#page=4>

(52) انظر: - <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/access-to-remedy-ecosystem-approach.pdf>

(53) المرجع نفسه.

كما تشمل هذه التحديات كون هذا الضرر يتطلب علاجاً فورياً إذا أريد للانتصاف أن يكون فعالاً؛ وانعدام فهم كاف للتكنولوجيا وآثارها لدى القضاء والمشرعين.

61- وفيما يتعلق بالآليات غير القضائية القائمة على الدولة، أثّرت شواغل بشأن عدم اعتراف واضعي السياسات والمنظمين بأهمية إمكانية الوصول إلى الآليات غير القضائية القائمة على الدولة وعملياتها وأهمية تصميمها السهل الاستعمال، ولا سيما في سياق عابر للحدود. ويعد التشاور الهادف مع أصحاب المصلحة أمراً أساسياً لضمان أن تكون هذه الأنواع من عمليات المعالجة مصممة تصميمياً جيداً ومهيأة لتحقيق الغرض المنشود<sup>(54)</sup>.

62- وفي حين أن آليات التظلم على المستوى التشغيلي للشركات يمكن أن تمكن الشركات نفسها من النظر في المظالم ومعالجة الآثار السلبية بسرعة ومباشرة، مما يحول دون تفاقم الأضرار واشتداد المظالم، فإن التقدم المحرز كان بطيئاً بوجه عام ولا توجد حالياً ممارسات فضلى لسبل الانتصاف في قطاع التكنولوجيا. غير أن بعض شركات التكنولوجيا وضعت آليات داخلية للتظلم<sup>(55)</sup>. ويشير الأداء الحالي لشركات التكنولوجيا إلى أن هناك مجالاً واسعاً للتحسين فيما يتعلق بتصميم آليات التظلم التشغيلية وإمكانية الوصول إليها<sup>(56)</sup>.

### ثالثاً - العوامل المساهمة في إحراز التقدم

63- ثمة عدة عوامل يمكن أن تحدو بشركات التكنولوجيا إلى تنفيذ أفضل للمبادئ التوجيهية بكل ركائزها الثلاث. ويبرز هذا الفرع ثلاث مسائل من تلك المسائل، التي تعكس الاتجاهات والأعمال الحالية، كما يبرز الملاحظات الواردة من أصحاب المصلحة، وإن كانت ملاحظات غير حصرية.

### ألف - خطط العمل الوطنية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان

64- يشجع الفريق العامل المعني بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان الحكومات بقوة على وضع خطط عمل وطنية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، كأداة تمكنها من تنفيذ المبادئ التوجيهية<sup>(57)</sup>. وفي ميدان الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، تُعرّف خطة العمل الوطنية بأنها "استراتيجية سياسية متطورة تضعها دولة وفقاً لمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان للحماية من الآثار الضارة المتعلقة بحقوق الإنسان والناجمة عن مؤسسات الأعمال التجارية"<sup>(58)</sup>.

65- وتتيح خطط العمل الوطنية فرصة للدول لوضع إطار شامل واستراتيجي - بالتشاور الوثيق مع جميع أصحاب المصلحة المعنيين - لتحديد الثغرات وأولويات العمل الرئيسية التي تستجيب للسياقات المحلية والوطنية.

(54) انظر: <https://www.ohchr.org/en/business/ohchr-accountability-and-remedy-project-ii-enhancing-effectiveness-state-based-non-judicial>

(55) انظر: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Oversight-Board.pdf>

(56) انظر: <https://rankingdigitalrights.org/index2020/indicators/G6a>

(57) انظر <https://www.ohchr.org/en/special-procedures/wg-business/national-action-plans-business-and-human-rights>

(58) انظر: [https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/UNWG\\_NAPGuidance.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/UNWG_NAPGuidance.pdf)

66- ولقد وضعت بلدان عديدة خطط عمل وطنية أو هي بصدد وضعها<sup>(59)</sup>. ونظراً للآثار السلبية المرتبطة بالتكنولوجيات الرقمية، فإن ثمة حاجة متزايدة إلى إدراج فرع عن التكنولوجيات الرقمية في خطط العمل الوطنية المتعلقة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان، وقد شرعت بعض الدول في ذلك<sup>(60)</sup>. ولهذا الغرض، أصدر المعهد الدانمركي لحقوق الإنسان وشركة غلوبل بارتنرز ديجيتال وثيقة توجيهية بشأن معالجة التكنولوجيات الرقمية في خطط العمل الوطنية المتعلقة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان<sup>(61)</sup>.

## باء - إمكانية التأثير من خلال الاستثمار المحترم للحقوق في قطاع التكنولوجيا

67- للمستثمرين القدرة على القيام بدور رئيسي في إقناع شركات التكنولوجيا بتضمين حقوق الإنسان في عملياتها<sup>(62)</sup>.

68- والمبادئ التوجيهية أداة هامة للاستثمارات التي تحترم الحقوق، بما في ذلك في شركات التكنولوجيا. فهي تحدد توقعات بمقتضاها يتحمل المستثمرون في كل مرحلة من مراحل دورة حياة الشركة - من البداية إلى النضج - مسؤولية ضمان تجنب استثماراتهم في قطاع التكنولوجيا الآثار السلبية على حقوق الإنسان، وبالتالي المساهمة في تطوير واستخدام التقنيات الرقمية القائمة على احترام حقوق الإنسان<sup>(63)</sup>. وللمستثمرين، بمفردهم أو بالتعاون فيما بينهم، القدرة على القيام بدور تحويلي في تشكيل نماذج الأعمال والسياسات والممارسات الخاصة بشركات التكنولوجيا.

69- وكان هناك زخم وضغط متزايدان على المستثمرين لاستخدام نفوذهم على شركات التكنولوجيا من أجل تعزيز التطوير والاستخدام المسؤولين للتكنولوجيا. ولا يزال عدد المستثمرين الذين يعتمدون سياسات حقوق الإنسان، ويكشفون عن العناية الواجبة التي يبذلونها، ويمارسون نفوذهم لتعزيز احترام حقوق الإنسان في شركات التكنولوجيا، عدداً صغيراً لكنه سائر في النمو<sup>(64)</sup>.

70- وقد سعت موجة حديثة من إجراءات المستثمرين إلى تعزيز احترام حقوق الإنسان في صفوف شركات التكنولوجيا الرقمية، بطرق منها الإدلاء ببيانات عامة بشأن مسؤولية الشركات عن احترام الحقوق الرقمية<sup>(65)</sup>، والمشاركة في حوارات حقوق الإنسان مع الشركات، وإيداع قرارات المساهمين، والانضمام إلى مبادرات الند للند وأصحاب المصلحة المتعددين<sup>(66)</sup>. وفيما يتعلق بهذه المبادرات، أنشأ تحالف المستثمرين من أجل حقوق الإنسان فريقاً عاملاً معنياً بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وحقوق الإنسان بهدف دعم

(59) انظر: <https://www.ohchr.org/en/special-procedures/wg-business/national-action-plans-business-and-human-rights>

(60) انظر على سبيل المثال: [https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Denmark\\_0.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Denmark_0.pdf).

(61) انظر: <https://www.humanrights.dk/news/new-guidance-document-addressing-digital-technologies-national-action-plans-business-human>

(62) انظر: [A/HRC/47/39/Add.1](https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/A/HRC/47/39/Add.1).

(63) انظر: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/B-Tech-Briefing-Investment.pdf>

(64) غطت مجالات تدخل المستثمرين مجموعة واسعة من القضايا، بما في ذلك خصوصية البيانات، وحرية التعبير، وخطاب الكراهية، وعدم التمييز، والحقوق المدنية، وحقوق العمال، والاستغلال الجنسي للأطفال عبر الإنترنت، والمناطق المتأثرة بالنزاعات، وأشكال حماية المبلغين عن المخالفات.

(65) على سبيل المثال، [https://investorsforhumanrights.org/sites/default/files/attachments/2019-01/IAHR\\_Statement\\_on\\_Digital\\_Rights\\_Final\\_283%29.pdf](https://investorsforhumanrights.org/sites/default/files/attachments/2019-01/IAHR_Statement_on_Digital_Rights_Final_283%29.pdf)

(66) انظر: "ICCR's 2020 Proxy Resolutions and Voting Guide"، Interfaith Center on Corporate Responsibility، متاح على الموقع الشبكي: <https://www.iccr.org/iccrs-2020-proxy-resolutions-and-voting-guide>

تواصل المستثمرين مع شركات التكنولوجيا<sup>(67)</sup>. كما أعلنت عملية مبادئ الاستثمار المسؤول، التي تعمل مع المستثمرين الموقعين على إدماج القضايا البيئية والاجتماعية وقضايا الحوكمة في قرارات الاستثمار والملكية، عن إنشاء فريق عامل معني بـ "حقوق الإنسان وشركات التكنولوجيا الكبيرة". وفي الوقت نفسه، أصبح عدة مستثمرين أعضاء في مبادرة الشبكة العالمية<sup>(68)</sup>.

71- ولدعم جهود المستثمرين الرامية إلى تنفيذ المبادئ التوجيهية في أنشطتهم، أُعدَّ عدد متزايد من الوثائق التوجيهية الرئيسية، من قبيل مجموعة أدوات المستثمرين بشأن حقوق الإنسان<sup>(69)</sup>، التي تزود المستثمرين بإرشادات وأدوات عملية لتطبيق المبادئ التوجيهية على ممارساتهم الاستثمارية<sup>(70)</sup>.

## جيم - التصدي للمخاطر التي يتعرض لها الناس والمرتبطة بنماذج الأعمال

72- تتعرض نماذج أعمال شركات التكنولوجيا للانتقاد بصورة متزايدة بسبب التسبب في آثار سلبية على طائفة من حقوق الإنسان أو تأجيج تلك الآثار من خلال تجميع بيانات سلوكية واسعة النطاق لإجراء تنبؤات دقيقة ومريحة للغاية حول اهتمامات وسلوكيات الأفراد والجماعات في المجتمع<sup>(71)</sup>.

73- ويمكن أن تقدم المبادئ التوجيهية أفكاراً بشأن كيفية معالجة الحالات التي تكون فيها أخطر المخاطر التي يتعرض لها الناس متأصلة في نماذج أعمال شركات التكنولوجيا. والواقع أن مسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان تقوم منذ اللحظة التي تُنشأ فيها المؤسسة التجارية وأثناء توسعها ونموها، وهو ما ينبغي أن يستتبع النظر فيما إذا كان نموذج أعمال الشركة واستراتيجيتها يشكلان مخاطر على حقوق الإنسان.

74- وكنقطة بداية، ينبغي أن تحدد شركات التكنولوجيا بشكل استباقي متى تؤدي ممارساتها القائمة على نموذج الأعمال، والتصاميم التكنولوجية ذات الصلة، إلى التسبب في مخاطر الإخلال بحقوق الإنسان أو إلى تفاقمها، وأن تشرك الأقران وأصحاب المصلحة في المناقشات المتعلقة بهذا الموضوع. وقد تحتاج الشركات بعد ذلك إلى اتخاذ إجراءات لمعالجة هذه الحالات - سواء عن طريق تخفيف حدة المخاطر داخل نماذج الأعمال الحالية أو عن طريق ابتكار نماذج جديدة تماماً. وهذا لا يعني أن نموذج عمل معين سيكون سلبياً تماماً. إذ نادراً ما يكون الأمر كذلك. والنقطة الرئيسية هي أنه تماشياً مع مسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان، ينبغي للمؤسسات التجارية "إدراك وإظهار" الكيفية التي تتصدى بها للمخاطر أو الآثار السلبية المنعكسة على الناس والمرتبطة بنماذج أعمالها (المبدأ العام 15، الشرح).

75- وإذا لم تتمكن الشركة من اتخاذ خطوات فعالة لمنع أو تخفيف الآثار السلبية لانتهاك حقوق الإنسان في إطار نماذج أعمالها الحالية، فإنه ينبغي أن يؤدي ذلك إلى إجراء تحريات بشأن ما إذا كان

(67) انظر، على سبيل المثال، <https://investorsforhumanrights.org/news/new-slate-esg-proposals-amazon-signal-ongoing-shareholder-concerns>؛ و <https://investorsforhumanrights.org/investors-engaging-palantir-on-human-rights-risks>.

(68) انظر : <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/Global-Network-Initiative.pdf#page=8>.

(69) انظر : <https://investorsforhumanrights.org/investor-toolkit-human-rights>.

(70) انظر أيضاً <https://rankingdigitalrights.org/investors/>؛ و <https://shiftproject.org/resource/lg/>؛ و <https://investorsforhumanrights.org/ict-salient-issue-briefings-investors-indicators/about-lgis/>؛ و <https://www.accessnow.org/transparency-reporting-index/>؛ و <https://globalnetworkinitiative.org/company-assessments/>.

(71) انظر كذلك : [https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/B\\_Tech\\_Foundational\\_Paper.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/B_Tech_Foundational_Paper.pdf).

هذا النموذج يحتاج إلى تكييف أو حتى إجراء تغيير تقوم به الشركة التي تعمل بمفردها، أو على نطاق الصناعة كلها أو استجابة لإجراءات تنظيمية. وسيتطلب ذلك مشاركة مجالس الإدارة والمديرين التنفيذيين ورجال الأعمال والمؤسسين الذين لديهم تأثير على استراتيجية الشركة. ويعد التواصل مع أصحاب المصلحة الخارجيين، ولا سيما المتضررين منهم، جانباً حاسماً من جوانب العمل في احترام لحقوق الإنسان، بما في ذلك عند التصدي لمخاطر انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بنماذج الأعمال.

76- وللمستثمرين المؤسسيين، في إطار مسؤوليتهم عن احترام حقوق الإنسان، دور رئيسي يؤديه في هذا الصدد، حيث يتعين عليهم إدماج اعتبارات حقوق الإنسان في جميع مراحل الاستثمار، بما في ذلك كيفية توجيههم وتأثيرهم على خيارات نموذج الأعمال التجارية للمستفيدين من الاستثمار. وإلى جانب الإجراءات التي يتخذها المستثمرون، تكتسي أطر السياسات والقوانين والأنظمة التي تضعها الحكومات في إطار المزيج الذكي من التدابير التي تنتشرها لتشكيل الممارسات التجارية للقطاع أهمية حاسمة في التصدي لأضرار انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بنماذج الأعمال.

## رابعاً - الاستنتاجات والتوصيات

77- في مواجهة التكنولوجيات المتزايدة التعقيد التي يجري تطويرها ونشرها، وما يقترن بها من مخاطر وتحديات، يتزايد الاعتراف بالمبادئ التوجيهية باعتبارها أداة قوية تضمن بها الجهات الفاعلة في القطاع العام والخاص والمجتمع المدني أن يتم الابتكار بمسؤولية وفي احترام لحقوق الإنسان. وكما لوحظ في الهدف 1-3 من خريطة الطريق للعقد المقبل للأعمال التجارية وحقوق الإنسان (خريطة طريق المبادئ التوجيهية بعد 10 سنوات من وضعها)، توفر المبادئ التوجيهية "نقطة انطلاق مقنعة للشركات والدول التي تسعى إلى معالجة الأضرار المحتملة للتكنولوجيات الرقمية عن طريق الإدارة الفعالة لما يرتبط بها من مخاطر على الناس، كما تسعى على وجه التحديد إلى إدارة الفجوة بين التغيير السريع... وقدرة المجتمع على إدارة عواقبه".

78- غير أنه من الواضح أن ثمة حاجة إلى مزيد من العمل. ويلزم أن تصمم الدول سياسات متسقة في قطاع التكنولوجيا وأنظمة تتماشى تماماً مع المبادئ التوجيهية من أجل تهيئة بيئة تُحمى فيها حقوق الإنسان. أما بالنسبة لشركات التكنولوجيا، فهي قوة دافعة رئيسية في تشكيل مجال الابتكار الرقمي وصاحبة مصلحة حيوية في تحويل الانتقال الرقمي إلى انتقال رقمي مسؤول - وفي إنشاء شبكة رقمية تحترم الحقوق وحيز شامل للجميع، وهو الأمر الأكثر إلحاحاً. وعلاوة على ذلك، عندما يتسبب استخدام التكنولوجيات في أضرار لحقوق الإنسان، يحتاج أصحاب المصلحة المتضررون إلى الوصول إلى آليات انتصاف. ويتعين على شركات التكنولوجيا والحكومات على حد سواء مضاعفة جهودها والعمل معاً عبر الحدود الوطنية للتغلب على النهج المفككة، ومعالجة الثغرات في تغطية مختلف آليات المعالجة، وتعزيز المزيد من الاتساق وقابلية التشغيل البيئي لمختلف النظم والعمليات (بما في ذلك في سياق عابر للحدود)، ومعالجة العيوب في النظم الأساسية التي قد تؤدي إلى تفاقم الحواجز المعترضة للانتصاف.

79- ويعد التعاون بين أصحاب المصلحة المتعددين أمراً بالغ الأهمية في التصدي للتحديات وتحسين الفرص الناشئة عن التكنولوجيات الجديدة. ولا بد من التركيز بصفة خاصة على معالجة آثار التكنولوجيا على الأشخاص الذين يعيشون في أوضاع هشّة ومراعاة المساواة بين الجنسين ومعالجة الفجوة الرقمية، بغية ضمان عدم وجود تمييز وكفالة استفادة الجميع من التنمية الاقتصادية والاجتماعية التي يمكن أن تجلبها التكنولوجيات الجديدة.

- 80- وتحدد خريطة الطريق للمبادئ التوجيهية بعد 10 سنوات من وضعها عدداً من التوصيات، التي أقرتها المفوضية، بشأن كيفية تحقيق التحول الرقمي الأمثل من خلال احترام حقوق الإنسان.
- 81- وتقدم المفوضية، التوصيات التالية الرامية إلى مواصلة النهوض بالتطبيق العملي للمبادئ التوجيهية على أنشطة شركات التكنولوجيا، مراعية الأجزاء الرئيسية من توصيات خريطة الطريق، ونواتج مشروع الأعمال التجارية وحقوق الإنسان في مجال التكنولوجيا (B-Tech Project)، والمشاورات والتقارير الواردة لدى إعداد هذا التقرير.
- 82- وينبغي أن تقوم الدول بما يلي:
- (أ) مراجعة القوانين والسياسات القائمة فيما يتعلق بإمكانية تطبيقها لحماية حقوق الإنسان التي يحتمل أن تتأثر بالتكنولوجيات الجديدة؛
- (ب) اعتماد مزيج نكي ملائم من التدابير السياساتية والتنظيمية المتسقة مع المبادئ التوجيهية والتي توضع من خلال عملية تشاورية شاملة يشارك فيها المجتمع المدني وشركات التكنولوجيا وغيرها من أصحاب المصلحة المعنيين؛
- (ج) استخدام الشراء العمومي للتكنولوجيا الرقمية كأداة لزيادة الالتزام باحترام حقوق الإنسان وإعمالها لدى الشركات؛
- (د) اعتماد تدابير ملائمة تفرض على شركات التكنولوجيا بذل العناية الواجبة الفعالة بحقوق الإنسان؛
- (هـ) اعتماد أو تنقيح خطط العمل الوطنية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان لإدراج تدابير فعالة تمنع وتعالج مخاطر انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بشركات التكنولوجيا؛
- (و) اعتماد أطر تنظيمية وسياساتية ملائمة للمستثمرين لتشجيع الاستثمار الذي يحترم الحقوق في قطاع التكنولوجيا؛
- (ز) توطيد تحالفات متعددة الأطراف أو بناؤها لتعزيز احترام حقوق الإنسان في قطاع التكنولوجيا؛
- (ح) توفير الموارد للهيئات المستقلة المخصصة لمعالجة قضايا حقوق الإنسان في قطاع التكنولوجيا، من قبيل المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان وهيئات حماية البيانات؛
- (ط) النظر في إمكانية إنشاء آليات تمويل لدعم إشراك المجتمع المدني في التصدي لآثار التكنولوجيات الناشئة على حقوق الإنسان؛
- (ي) استعراض الحواجز التي تحول دون الوصول إلى سبل الانتصاف القضائية في القضايا التي تنطوي على ضرر ناجم عن شركات التكنولوجيا واتخاذ تدابير فعالة لمعالجة هذه الحواجز؛
- (ك) تعزيز قدرة الرقابة والإنفاذ لدى الهيئات التنظيمية الإدارية ذات الصلة بقطاع التكنولوجيا لإتاحة اتخاذ تدابير أكثر فعالية للحماية من مخاطر حقوق الإنسان المتصلة بالقطاع؛
- (ل) اتخاذ تدابير فعالة لضمان حماية حقوق الإنسان في الحالات التي تتعاقد فيها الدول مع شركات التكنولوجيا أو تشترك معها أو ترخص لها أو تدعمها.
- 83- ينبغي أن تقوم المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان بما يلي:

- (أ) بناء وتوسيع القدرات الداخلية لمعالجة قضايا حقوق الإنسان المرتبطة بقطاع التكنولوجيا والسعي إلى التعاون مع هيئات حماية البيانات والجهات الفاعلة ذات الصلة من أجل تنسيق العمل؛
- (ب) استعمال كامل ولاياتها، بطرق منها القيام بدور رئيسي في ضمان اتساق السياسات، وفقاً للمبادئ التوجيهية، في وضع أنظمة للنظام الرقمي.
- 84- وينبغي أن تقوم شركات التكنولوجيا الرقمية بما يلي:
- (أ) ضمان الإشراف التنفيذي والإداري على إدارة المخاطر المتعلقة بحقوق الإنسان، بطرق منها مراجعة ومعالجة المخاطر المتعلقة بنموذج الأعمال؛
- (ب) بذل العناية الواجبة القوية بحقوق الإنسان عبر أنشطتها وعلاقاتها التجارية، تماشياً مع مسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان، لتحديد الأضرار الفعلية والمحتملة المتعلقة بحقوق الإنسان ومنعها وتخفيف حدتها وتوضيح كيفية معالجتها، بما فيها ما يتعلق بمخاطر انتهاكات حقوق الإنسان الناشئة عن نماذج أعمالها؛
- (ج) القيام بدور استباقي، على سبيل المثال، عن طريق مبادرات أصحاب المصلحة المتعددين والصناعة، لإتاحة المزيد من الشفافية وتوليد المزيد من المعرفة لدى أصحاب المصلحة بشأن الجهات الفاعلة التي تشكل "أكوام" التكنولوجيا وشبكاتهما؛
- (د) الإبلاغ علناً عن الإجراءات الرامية إلى التخفيف من الآثار المتعلقة بحقوق الإنسان والمرتبطة بتصميم المنتجات أو الخدمات وتطويرها وبيعها ونشرها واستخدامها وفعاليتها؛
- (هـ) إنشاء آليات فعالة للتظلم على المستوى التشغيلي وإتاحتها للأفراد والمجتمعات المحلية التي قد تتأثر سلباً بأنشطتها، أو المشاركة في تلك الآليات؛
- (و) إشراك مستخدمي التكنولوجيا، بما في ذلك الجهات الفاعلة العامة والخاصة، وممارسة النفوذ لمنع المخاطر والآثار المتعلقة بحقوق الإنسان والتصدي لها بفعالية؛
- (ز) تحسين التواصل مع الخبراء وأصحاب المصلحة المتضررين في جميع جوانب العناية الواجبة بحقوق الإنسان، ولا سيما في بلدان الجنوب؛
- (ح) التعاون مع الحكومات وغيرها من الشركات أو جمعيات الأعمال التجارية والمجتمع المدني وأصحاب المصلحة الآخرين في استكشاف سبل التمكين من الوصول إلى سبل الانتصاف من الآثار المحتملة المتعلقة بحقوق الإنسان والمرتبطة بالتكنولوجيات الرقمية؛
- (ط) الانخراط في عمل جماعي مع الأقران وأصحاب المصلحة الآخرين لوضع وتنفيذ معايير للسلوك التجاري والتصميم التكنولوجي من شأنها أن تقلل من المخاطر المتعلقة بحقوق الإنسان، بما فيها تلك المرتبطة بنماذج الأعمال؛
- (ي) ضمان قيام الشركة بدور بناء في عمليات وضع القوانين والأنظمة التي تهدف إلى زيادة أشكال حماية حقوق الإنسان الواجبة للمجموعات المتضررة التي تعرضها للخطر نماذج أعمال الشركة، عن قصد أو غير قصد. وهذا ما يشمل عدم تقويض هذه العمليات بأنشطة الضغط لحشد التأييد أو الدعوة الأوسع نطاقاً لسياسة عامة.
- 85- وينبغي أن يتحمل المستثمرون كامل مسؤوليتهم عن إدماج اعتبارات حقوق الإنسان في جميع مراحل الاستثمار، وأن يمارسوا نفوذهم لحفز شركات التكنولوجيا على بذل العناية الواجبة المجدية بحقوق الإنسان، والتأثير على خيارات نموذج أعمال المستفيدين من الاستثمار.

86- وينبغي أن تقوم المنظمات الإقليمية والدولية بما يلي:

- (أ) تعزيز اتساق السياسات وتحديد خريطة طريق مشتركة بشأن توقعات قطاع التكنولوجيا فيما يتعلق بمسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان تماشياً مع المبادئ التوجيهية؛
- (ب) تعزيز أرضية مشتركة بشأن التطبيقات التكنولوجية الخطيرة، بطرق منها، على سبيل المثال، التوصل إلى فهم مشترك لضرورة إقرار حالات وقف اختياري، أو اتخاذ إجراءات مماثلة، بشأن التكنولوجيات أو تطبيقاتها التي يثبت، في الوقت الحاضر، أنها تُحدث ضرراً بليغاً بحقوق الإنسان وتفتقر إلى الضمانات الكافية.

87- وينبغي أن يقوم المجتمع المدني بما يلي:

- (أ) مواصلة تحديد وإبراز ما ينشأ عن التكنولوجيات الرقمية المتطورة باستمرار من ثغرات محتملة في مجال الحماية ومن ممارسات تثير الإشكال، والمشاركة مع الدول والجهات الفاعلة في قطاع الأعمال في معالجة تلك الثغرات، بطرق منها الاستخدام الفعال للمبادئ التوجيهية؛
- (ب) تقييم وحفز سلوك شركات التكنولوجيا بشأن حقوق الإنسان، بطرق منها، على سبيل المثال، وضع مقاييس أو تصنيفات.

88- وينبغي أن تقوم الأمم المتحدة بما يلي:

- (أ) تنفيذ المبادئ التوجيهية في عملياتها الخاصة، عندما تتعاقد مع شركات التكنولوجيا أو تشتري منها أو تشارك معها أو ترخص لها أو تدعمها؛
- (ب) الترويج للمبادئ التوجيهية ونشرها عند التعامل مع شركات التكنولوجيا والدول والجهات الفاعلة في المجتمع المدني والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان وغيرها من الجهات الفاعلة الرئيسية؛
- (ج) مواصلة تقديم إرشادات موثوق بها، عن طريق مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان، بشأن كيفية تطبيق المبادئ التوجيهية في قطاع التكنولوجيا، ولا سيما بخصوص التوقعات المنتظرة من القطاع فيما يتصل بمسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان تماشياً مع المبادئ التوجيهية؛
- (د) وضع أداة توجيهية لوضعي السياسات، عن طريق المفوضية، لتوجيه الأنظمة الرامية إلى موازنة سلوك شركات التكنولوجيا مع المبادئ التوجيهية.