Inclusion of people with diverse needs and characteristics

Messaging Matrix

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | **CHANNELS** | **OUTPUT** | **LANGUAGE** |
| **AUDIENCE** | *People with diverse needs and characteristics, including people with disabilities or with diverse sexual orientation, gender identity, gender expression and sex characteristics (SOGIESC).* | | **Preferred by audience**  Offline channels:  Community centre attended by displaced communities  Marking safe spaces  Digital channels:   * Website (Help.org or other dedicated websites) * Social and messaging apps | **Suitable to channel distribution**   * Posters displayed in community centres * Leaflets * Stickers to mark spaces * Pins for staff/partners * Dedicated page * Illustrations to share via messaging apps (WhatsApp trees, Twilio etc.) | **Suitable to audience**  Sign language  Accessible language and content translations in languages spoken by communities |
| **MAIN CONCERNS** | * *Some individuals may be facing trauma or other barriers to seeking protection[[1]](#footnote-2)*   *May be not willing to disclose needs* | |
| **MESSAGE 1** | *Everyone has the right to seek asylum* | **PROOF POINTS** |
| * People with disabilities face barriers that may hinder full and effective participation in society and access to opportunities on an equal basis with others. * People with disabilities may face heightened protection risks and be unable to access humanitarian assistance and programmes, such as education, livelihoods, and health care. * LGBTIQ+ people have the right to seek asylum. * If you fear being persecuted because of your sexual orientation, gender identity, gender expression and/or sex characteristics you have the right to seek asylum or help |
| **MESSAGE 2** | *UNHCR/partner is a safe space* | * *Women, men, girls, and boys with disabilities have diverse needs and capacities, which need to be understood to inform programming, facilitate the identification and removal of barriers, and promote equal access and inclusion.* * *If you have been exposed to discrimination or abusive behaviour because of your diverse needs or characteristics, sexual orientation or gender identity, UNHCR/partners can help you access the health services, psychosocial support you may require.* * *[marking spaces] Discrimination-free zone* * *[marking spaces] Hate-free zone* * *[marking spaces] You are safe here* * *Your case, your data and the information you provide us will be treated with full confidentiality, your family or community will not be informed* * *UNHCR Protection officers are available on speed dial if you require immediate assistance* * *This is a secure channel, contact: [entry points]* |

Inclusion de personnes ayant des besoins et des caractéristiques divers

Matrice de messagerie

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | **CANAUX** | **SORTIE** | **LANGUE** |
| **AUDIENCE** | *Les personnes ayant des besoins et des caractéristiques divers, y compris les personnes handicapées ou ayant des orientations sexuelles, des identités de genre, des expressions de genre et des caractéristiques sexuelles diverses.* | | **Préféré par le public**  Canaux hors ligne :  Centre communautaire fréquenté par les communautés déplacées  Marquage des espaces sûrs  Canaux numériques :   * Site web (Help.org ou autres sites web dédiés) * Applications sociales et de messagerie | **Adapté à la distribution par canaux**   * Affiches affichées dans les centres communautaires * Dépliants * Autocollants pour marquer les espaces * Pin's pour le personnel/les partenaires * Page dédiée * Illustrations à partager via des applications de messagerie (arbres WhatsApp, Twilio etc.) | **Adapté au public**  Langue des signes  Traduction de langues et de contenus accessibles dans les langues parlées par les communautés |
| **PRINCIPALES PRÉOCCUPATIONS** | * *Certaines personnes peuvent être confrontées à des traumatismes ou à d'autres obstacles pour demander protection[[2]](#footnote-3)*   *Peut ne pas être disposé à divulguer ses besoins* | |
| **LE MESSAGE 1** | *Toute personne a le droit de demander l'asile* | **POINTS DE PREUVE** |
| * Les personnes handicapées se heurtent à des obstacles qui peuvent entraver leur participation pleine et effective à la société et l'accès aux opportunités sur un pied d'égalité avec les autres. * Les personnes handicapées peuvent être confrontées à des risques accrus en matière de protection et ne pas être en mesure d'accéder à l'aide et aux programmes humanitaires, tels que l'éducation, les moyens de subsistance et les soins de santé. * Les personnes LGBTIQ+ ont le droit de demander l'asile. * Si vous craignez d'être persécuté en raison de votre orientation sexuelle, de votre identité de genre, de votre expression de genre et/ou de vos caractéristiques sexuelles, vous avez le droit de demander l'asile ou de l'aide |
| **MESSAGE 2** | *Le HCR/partenaire est un espace sûr* | * *Les femmes, les hommes, les filles et les garçons handicapés ont des besoins et des capacités divers, qui doivent être compris pour éclairer les programmes, faciliter l'identification et l'élimination des obstacles et promouvoir l'égalité d'accès et l'inclusion.* * *Si vous avez été exposé à la discrimination ou à un comportement abusif en raison de vos besoins ou caractéristiques divers, de votre orientation sexuelle ou de votre identité de genre, le HCR/ses partenaires peuvent vous aider à accéder aux services de santé et au soutien psychosocial dont vous pourriez avoir besoin.* * *[marquer les espaces] Zone exempte de discrimination* * *[marquer les espaces] Zone anti-haine* * *[marquer les espaces] Vous êtes en sécurité ici* * *Votre cas, vos données et les informations que vous nous fournissez seront traités en toute confidentialité, votre famille ou votre communauté n'en sera pas informée.* * *Les agents de protection du HCR sont disponibles en appel abrégé si vous avez besoin d'une assistance immédiate* * *Il s'agit d'un canal sécurisé, contactez : [points d'entrée]* |

شمولية الأشخاص ذوي الاحتياجات والخصائص المتنوعة

مصفوفة المراسلة

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | **القنوات** | **الناتج** | **اللغة** |
| **الجمهور** | *الأشخاص ذوو الاحتياجات والخصائص المتنوعة، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة أو ذوي التوجه الجنسي والهوية الجنسية والهوية الجنسية والتعبير الجنسي والخصائص الجنسية المتنوعة.* | | **مفضل من قبل الجمهور**  القنوات غير المتصلة بالإنترنت:  مركز مجتمعي يحضره مجتمعات النازحين  تحديد المساحات الآمنة  القنوات الرقمية:   * موقع الويب (Help.org أو مواقع ويب أخرى مخصصة) * تطبيقات التواصل الاجتماعي والمراسلة | **مناسبة لتوزيع القنوات**   * ملصقات معروضة في المراكز المجتمعية * منشورات * ملصقات لتمييز المسافات * دبابيس للموظفين / الشركاء * صفحة مخصصة * الرسوم التوضيحية للمشاركة عبر تطبيقات المراسلة (أشجار WhatsApp و Twilio وما إلى ذلك) | **مناسب للجمهور**  لغة الإشارة  ترجمات اللغة والمحتوى التي يمكن الوصول إليها باللغات التي تتحدث بها المجتمعات |
| **الاهتمامات الرئيسية** | * *قد يواجه بعض الأفراد صدمة أو عوائق أخرى لطلب الحماية[[3]](#footnote-4)*   *قد لا تكون على استعداد للكشف عن الاحتياجات* | |
| **الرسالة 1** | *لكل شخص الحق في طلب اللجوء* | **نقاط الإثبات** |
| * يواجه الأشخاص ذوو الإعاقة حواجز قد تعيق المشاركة الكاملة والفعالة في المجتمع والوصول إلى الفرص على قدم المساواة مع الآخرين. * قد يواجه الأشخاص ذوو الإعاقة مخاطر حماية متزايدة ولا يتمكنون من الوصول إلى المساعدات والبرامج الإنسانية، مثل التعليم وسبل العيش والرعاية الصحية. * يحق لأفراد LGBTIQ + طلب اللجوء. * إذا كنت تخشى التعرض للاضطهاد بسبب ميولك الجنسية أو هويتك الجنسية أو التعبير الجنسي و / أو الخصائص الجنسية، فلديك الحق في طلب اللجوء أو المساعدة |
| **الرسالة 2** | *المفوضية / الشريك مساحة آمنة* | * *لدى النساء والرجال والفتيات والفتيان ذوي الإعاقة احتياجات وقدرات متنوعة، والتي يجب فهمها لتوجيه البرامج، وتسهيل تحديد الحواجز وإزالتها، وتعزيز المساواة في الوصول والشمول.* * *إذا تعرضت للتمييز أو السلوك المسيء بسبب احتياجاتك، أو خصائصك المتنوعة ،أو ميولك الجنسية أو هويتك الجنسية، فيمكن للمفوضية / الشركاء مساعدتك في الوصول إلى الخدمات الصحية والدعم النفسي والاجتماعي الذي قد تحتاجه.* * *[وضع علامات على المسافات] منطقة خالية من التمييز* * *[وضع علامات على المسافات] منطقة خالية من الكراهية* * *[وضع علامات على المسافات] أنت بأمان هنا* * *سيتم التعامل مع حالتك وبياناتك والمعلومات التي تقدمها لنا بسرية تامة ولن يتم إبلاغ عائلتك أو مجتمعك* * *يتوفر موظفو الحماية التابعون للمفوضية على الاتصال السريع إذا كنت بحاجة إلى مساعدة فورية* * *هذه قناة آمنة، جهة الاتصال: [نقاط الدخول]* |

1. Potential barriers to consider a) the interaction between an individual’s impairment and various barriers, including attitudinal and

   environmental barriers; b) language for individuals who don’t speak English, French or Arabic; c) Psychological state: Some individuals might not self-identify as victims of persecution – especially when form of harm common or felt others suffered more greatly; Social norms: Cultural norms prevent speaking about violence suffered; d) Different levels of knowledge about nature of protection or right to asylum; d) Fear/mistrust: Fear of arrest/deportation, mistrust of police, those who seem foreign or roles seem unclear (humanitarian workers). [↑](#footnote-ref-2)
2. Obstacles potentiels à prendre en compte a) l'interaction entre les déficiences d'une personne et divers obstacles, y compris les obstacles comportementaux et

   les barrières environnementales ; b) la langue pour les personnes qui ne parlent ni l'anglais, ni le français, ni l'arabe ; c) État psychologique : Certaines personnes peuvent ne pas s'identifier comme victimes de persécution – en particulier lorsque la forme de préjudice est courante ou que d'autres personnes en souffrent plus ; Normes sociales : Les normes culturelles empêchent de parler des violences subies ; d) Différents niveaux de connaissance de la nature de la protection ou du droit d'asile ; d) Peur/méfiance : Peur d'être arrêté/expulsé, méfiance à l'égard de la police, de ceux qui semblent étrangers ou dont les rôles semblent flous (travailleurs humanitaires). [↑](#footnote-ref-3)
3. العوائق المحتملة التي يجب مراعاتها أ) التفاعل بين إعاقة الفرد والحواجز المختلفة، بما في ذلك المواقف و

   الحواجز البيئية ب) لغة الأفراد الذين لا يتحدثون الإنجليزية أو الفرنسية أو العربية. ج) الحالة النفسية: قد لا يعرف بعض الأفراد أنفسهم كضحايا للاضطهاد - خاصة عندما يكون شكل من أشكال الأذى شائعا أو يشعر أن الآخرين عانوا أكثر من ذلك. الأعراف الاجتماعية: الأعراف الثقافية تمنع الحديث عن العنف الذي يعاني منه. (د) اختلاف مستويات المعرفة بطبيعة الحماية أو الحق في اللجوء؛ د) الخوف / عدم الثقة: الخوف من الاعتقال / الترحيل، وعدم الثقة في الشرطة، وأولئك الذين يبدون أجانب أو أدوار غير واضحة (العاملون في المجال الإنساني). [↑](#footnote-ref-4)