PSEA MESSAGING MATRIX

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **PROOF POINTS** | **CHANNELS** | **OUTPUT** | **LANGUAGE** |
| **AUDIENCE** | *Displaced and stateless communities attending centres* *including men, women, children* |  | **Preferred by audience** | **Suitable to channel distribution** | **Suitable to audience** |
| **MAIN CONCERNS** | * *Some individuals may be facing trauma or other barriers to seeking protection[[1]](#footnote-2)* * *Some individuals may not be aware of risks and protection mechanisms against SEA* * *May be not willing to disclose needs* |
| **MESSAGE 1** | *What behaviour should be reported* | * If an aid worker or civil servant makes you feel uncomfortable, takes advantage of your needs, or abuses you, this is inappropriate behaviour: * [*Show three examples of such behaviour among*: staff taking people to closed rooms, asking for phone numbers, touching inappropriately, displaying privacy-intrusive behaviour, kissing, and sharing of personal pictures or messages, such as heart-shaped hands, having private relations with children (under 18 year old), or paying for accessing private relations] | Offline channels:  Community centre attended by displaced communities  Digital channels:   * Website or page (Help.org or other dedicated websites) * Social and messaging apps | * Video animation displayed in community centres * Shared via apps | Sign language  Accessible language and content translations |
| **MESSAGE 2** | *UNHCR is a safe space for displaced and stateless people in need of medical help or psychosocial support* | * If you have been exposed to such abusive behaviour by UNHCR or other aid workers or civil servants, UNHCR can help you access the legal services, health services, psychosocial support or other services you may require * UNHCR Protection officers are available on speed dial if you require immediate assistance * This is a secure channel [insert contact] |
| **MESSAGE 2** | *All humanitarian assistance is free of charge* | * Do not trust anyone asking you to do something or give anything in exchange for assistance. * If money or any other form of favours in exchange of UNHCR services please report it directly to UNHCR and/or the nearest police station immediately. * You may also report to [interagency mechanism] |
| **MESSAGE 3** | *Please report inappropriate and abusive behaviour against you, your family or community members so action can be taken to stop this.* | * You can report using the channels that you prefer: [ insert phone, email, complaint boxes or in person details] * Your complaint will be handled confidentially, no one in your family and community will be informed. * Reporting will not affect the assistance that you are receiving. * You can report individually without needing to be accompanied by any family members or care takers * To report cases of such behaviour committed by UNHCR or partner staff, or other service provider directly contact the Inspector General’s Office (IGO) at UNHCR Headquarters by email: inspector@unhcr.org; confidential fax: +41 22 739 7380; or mail: UNHCR, 94 Rue de Montbrillant, 1202 Geneva, Switzerland |

MATRICE DE MESSAGERIE PSEA

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **POINTS DE PREUVE** | **CANAUX** | **SORTIE** | **LANGUE** |
| **AUDIENCE** | *Communautés déplacées et apatrides fréquentant les centres, y compris les hommes, les femmes et les enfants* |  | **Préféré par le public** | **Adapté à la distribution par canaux** | **Adapté au public** |
| **PRINCIPALES PRÉOCCUPATIONS** | * *Certaines personnes peuvent être confrontées à des traumatismes ou à d'autres obstacles pour demander protection[[2]](#footnote-3)* * *Certaines personnes peuvent ne pas être conscientes des risques et des mécanismes de protection contre l'EAS* * *Peut ne pas être disposé à divulguer ses besoins* |
| **LE MESSAGE 1** | *Quels comportements doivent être signalés* | * Si un travailleur humanitaire ou un fonctionnaire vous met mal à l'aise, profite de vos besoins ou vous maltraite, il s'agit d' un comportement inapproprié : * [*Montrez trois exemples de ce comportement parmi : le* personnel emmène des gens dans des pièces fermées, demande des numéros de téléphone, attouchements inappropriés, comportement intrusif envers la vie privée, embrasses et partage de photos ou de messages personnels, comme des mains en forme de cœur, avoir des relations privées avec des enfants (de moins de 18 ans) ou payer pour accéder à des relations privées] | Canaux hors ligne :  Centre communautaire fréquenté par les communautés déplacées  Canaux numériques :   * Site web ou page (Help.org ou autres sites web dédiés) * Applications sociales et de messagerie | * Animation vidéo affichée dans les centres communautaires * Partagé via des applications | Langue des signes  Langues et traductions de contenu accessibles |
| **MESSAGE 2** | *Le HCR est un espace sûr pour les personnes déplacées et apatrides qui ont besoin d'une aide médicale ou d'un soutien psychosocial* | * Si vous avez été exposé à un tel comportement abusif de la part du HCR ou d'autres travailleurs humanitaires ou fonctionnaires, le HCR peut vous aider à accéder aux services juridiques, aux services de santé, au soutien psychosocial ou à d'autres services dont vous pourriez avoir besoin * 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 [insérer contact] |
| **MESSAGE 2** | *Toute l'aide humanitaire est gratuite* | * Ne faites pas confiance à quelqu'un qui vous demande de faire quelque chose ou de donner quoi que ce soit en échange d'aide. * Si vous avez de l'argent ou toute autre forme de faveur en échange des services du HCR, veuillez le signaler directement au HCR et/ou au poste de police le plus proche. * Vous pouvez également faire rapport à [mécanisme interinstitutions] |
| **MESSAGE 3** | *Veuillez signaler tout comportement inapproprié et abusif à votre encontre, à l'égard de votre famille ou des membres de votre communauté afin que des mesures puissent être prises pour y mettre fin.* | * Vous pouvez effectuer un signalement en utilisant les canaux de votre choix : [insérer le numéro de téléphone, l'e-mail, les cases de plainte ou les détails en personne] * Votre plainte sera traitée de manière confidentielle, aucun membre de votre famille ou de votre communauté n'en sera informé. * Le signalement n'aura aucune incidence sur l'aide que vous recevez. * Vous pouvez faire un signalement individuel sans avoir besoin d'être accompagné d'un membre de votre famille ou d'une personne qui s'occupe d'eux * Pour signaler des cas de tels comportements commis par le personnel du HCR ou des partenaires, ou par d'autres prestataires de services, contactez directement le Bureau de l'Inspecteur général (OIG) au siège du HCR par courrier électronique : inspector@unhcr.org ; fax confidentiel : +41 22 739 7380 ; ou courrier : HCR, 94 Rue de Montbrillant, 1202 Genève, Suisse |

مصفوفة رسائل منع الاستغلال الجنسي

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **نقاط الإثبات** | **القنوات** | **الناتج** | **اللغة** |
| **الجمهور** | *مجتمعات النازحين عديمي الجنسية الذين يحضرون المراكز بما في ذلك الرجال والنساء والأطفال* |  | **مفضل من قبل الجمهور** | **مناسبة لتوزيع القنوات** | **مناسب للجمهور** |
| **الاهتمامات الرئيسية** | * *قد يواجه بعض الأفراد صدمة أو عوائق أخرى لطلب الحماية[[3]](#footnote-4)* * *قد لا يكون بعض الأفراد على دراية بالمخاطر وآليات الحماية ضد SEA* * *قد لا تكون على استعداد للكشف عن الاحتياجات* |
| **الرسالة 1** | *ما هو السلوك الذي يجب الإبلاغ عنه* | * إذا كان عامل الإغاثة أو الموظف الحكومي يجعلك تشعر بعدم الارتياح أو يستغل احتياجاتك أو يسيء إليك، فهذا سلوك غير لائق: * [*اعرض ثلاثة أمثلة على هذا السلوك من بين*: الموظفون الذين يأخذون الناس إلى غرف مغلقة، ويطلبون أرقام هواتف، ويلمسون بشكل غير لائق، ويظهرون سلوكا يتطفلون على الخصوصية، ويقبلون، ويشاركون الصور أو الرسائل الشخصية، مثل الأيدي على شكل قلب، أو إقامة علاقات خاصة مع الأطفال (أقل من 18 عاما)، أو يدفعون مقابل الوصول إلى العلاقات الخاصة] | القنوات غير المتصلة بالإنترنت:  مركز مجتمعي يحضره مجتمعات النازحين  القنوات الرقمية:   * موقع ويب أو صفحة (Help.org أو مواقع ويب أخرى مخصصة) * تطبيقات التواصل الاجتماعي والمراسلة | فيديو رسوم متحركة معروضة في المراكز المجتمعية  تمت مشاركتها عبر التطبيقات | لغة الإشارة  ترجمات اللغة والمحتوى التي يمكن الوصول إليها |
| **الرسالة 2** | *المفوضية هي مساحة آمنة للنازحين وعديمي الجنسية الذين يحتاجون إلى مساعدة طبية أو دعم واجتماعي* | * إذا تعرضت لمثل هذا السلوك المسيء من قبل المفوضية أو غيرهم من عمال الإغاثة أو موظفي الخدمة المدنية، فيمكن للمفوضية مساعدتك في الوصول إلى الخدمات القانونية، أو الخدمات الصحية أو الدعم النفسي والاجتماعي أو غيرها من الخدمات التي قد تحتاجها * يتوفر موظفو الحماية التابعون للمفوضية على الاتصال السريع إذا كنت بحاجة إلى مساعدة فورية * هذه قناة آمنة [أدخل جهة اتصال] |
| **الرسالة 2** | *جميع المساعدات الإنسانية مجانية* | * لا تثق في أي شخص يطلب منك القيام بشيء ما أو تقديم أي شيء مقابل المساعدة. * إذا كان هناك أموال أو أي شكل آخر من أشكال الخدمات مقابل خدمات المفوضية، فيرجى إبلاغ المفوضية و/أو أقرب مركز شرطة بذلك مباشرة على الفور. * يمكنك أيضا إبلاغ [الآلية المشتركة بين الوكالات] |
| **الرسالة 3** | *يرجى الإبلاغ عن السلوك غير اللائق والمسيء ضدك أو ضد عائلتك أو أفراد المجتمع حتى يمكن اتخاذ إجراءات لوقف ذلك.* | * يمكنك الإبلاغ باستخدام القنوات التي تفضلها: [أدخل رقم الهاتف، أو البريد الإلكتروني أو صناديق الشكاوى أو التفاصيل الشخصية] * سيتم التعامل مع شكواك بسرية، ولن يتم إبلاغ أي شخص في عائلتك ومجتمعك. * لن يؤثر الإبلاغ على المساعدة التي تتلقاها. * يمكنك الحضور بشكل فردي دون الحاجة إلى أن تكون برفقة أي من أفراد الأسرة أو مقدمي الرعاية * للإبلاغ عن حالات مثل هذا السلوك التي ارتكبها موظفو المفوضية أو الموظفون الشركاء أو غيرهم من مقدمي الخدمات، يرجى الاتصال مباشرة بمكتب المفتش العام في مقر المفوضية عبر البريد الإلكتروني: inspector@unhcr.org; الفاكس السري: +41 22 739 7380; أو البريد: مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، 94 شارع مونبريلانت، 1202 جنيف، سويسرا |

1. Potential barriers to consider: a) language for individuals who don’t speak English, French or Arabic; b) 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 (Syrian, Yemeni women in particular); c) Different levels of knowledge about nature of protection or right to asylum: Syrians automatically accepted as refugees, sub-Saharan Africans might prefer to open up to someone who resembles them; 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) la langue des personnes qui ne parlent ni l'anglais, ni le français, ni l'arabe ; b) 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 ont souffert plus ; Normes sociales : Les normes culturelles empêchent de parler des violences subies (femmes syriennes, yéménites en particulier) ; c) Différents niveaux de connaissance sur la nature de la protection ou du droit d'asile : Syriens automatiquement acceptés en tant que réfugiés, les Africains subsahariens pourraient préférer s'ouvrir à quelqu'un qui leur ressemble ; d) Peur/méfiance : Peur d'être arrêté/expulsé, méfiance à l'égard de la police, des personnes qui semblent étrangères ou dont les rôles semblent flous (travailleurs humanitaires) [↑](#footnote-ref-3)
3. العوائق المحتملة التي يجب مراعاتها: أ) لغة للأفراد الذين لا يتحدثون الإنجليزية أو الفرنسية أو العربية. ب) الحالة النفسية: قد لا يعرف بعض الأفراد أنفسهم كضحايا للاضطهاد - خاصة عندما يكون شكل من أشكال الأذى شائعا أو يشعر أن الآخرين عانوا منه بشكل أكبر. الأعراف الاجتماعية: الأعراف الثقافية تمنع الحديث عن العنف الذي تتعرض له (النساء السوريات واليمنيات على وجه الخصوص). (ج) مستويات مختلفة من المعرفة حول طبيعة الحماية أو الحق في اللجوء: قد يفضل السوريون الذين يتم قبولهم تلقائيا كلاجئين، وقد يفضل الأفارقة من جنوب الصحراء الكبرى الانفتاح على شخص يشبههم؛ د) الخوف/انعدام الثقة: الخوف من الاعتقال/الترحيل، وعدم الثقة في الشرطة، وأولئك الذين يبدون أجانب أو أدوار تبدو غير واضحة (العاملون في المجال الإنساني) [↑](#footnote-ref-4)