

UNHCR MENA Community Protection Network

WhatsApp Group Terms of Reference

****Version française ci-dessous/النسخة العربية في الأسفل****

Introduction: The WhatsApp group serves as a dynamic and engaging platform for regular communication and timely updates among members of the MENA Community Protection Network to share protection trends, information needs, rumors, misinformation, learning opportunities, materials, and resources. These TORs have been drafted by the coordinators at the request of the Network's members and in consultation with them.

Guiding principles

1. **Voluntary Participation:** Participating in the WhatsApp group is on Voluntary basis for member of the MENA Community protection Network online map. Requests for withdrawal or updates should be directed to the group administrators. An alternative focal point may be designated as appropriate.
2. **Visibility of Information:** Participants' name and phone number will be visible to everyone in the group. Member of the WhatsApp group are expected to safeguard and respect each other's personal information as well as the group's information.
3. **Information sharing Process:** During the **pilot phase (the first three months from the launching date of the WhatsApp group)**, materials or messages will be initially shared with group administrators for onward dissemination to the group. Administrators will review, approve, translate, and reshare relevant content to all members. In subsequent phases, group administrators will monitor communications removing inappropriate communications while proposing preventive measures that can include the exclusion of relevant participants from the group.
4. **Relevance:** Posts and discussions should be relevant to the group's purpose and objectives. Off-topic posts may be removed by the Administrators.
5. **Privacy and Confidentiality:** Respecting privacy and confidentiality are crucial to create a safe space among group members and create fruitful relationships. Personal data and group invites (i.e., names, age, nationality, phone numbers, personal photos) will not be disseminated with other group members through the WhatsApp group
6. **Zero Tolerance Policy: Offensive, malicious, unappropriated comments documentation or** materials like malware, phishing, spam, scamps, hate speech, graphic violence and false information **will not be tolerated.**
7. **Emergency Situations:** This WhatsApp group will not be used to address emergency related matters. Urgent requests should be channeled to the relevant national channels.
8. **Communicating through the group:** Languages spoken in the group include French, Arabic, and English. Primary consideration should be given to **data protection** and related rights ensuring the adherence to UNHCR data protection Frameworks and supporting inclusive communication strategies, promoting safe spaces, no-hate, and discrimination-free zones in messaging, as well as inclusivity towards all populations in need of international protection and other affected communities. Simplified language with accessible features, such as captioning.
9. **Participating in group:** Applications to participate in the Community Protection Network WhatsApp Group will be received through the [WhatsApp Group Application and Consent Form](#). New participants will be added at regular intervals by the group administrators. By adhering to these Rules and Guidelines, we aim to strengthen our collective efforts and promote a safer, more inclusive environment for all.

Code of Conduct

Organizations or associations and their representatives or agents participating in the [MENA Community Protection Network](#) should be guided by the fundamental principles of humanity, impartiality, neutrality and independence and should carry out its activities with the highest ethical, personal and professional standards. The MENA Community Protection Network WhatsApp group is committed to age, gender, and diversity inclusion, and the promotion of rights-based and community- based approaches.

The participating organization should ensure that all members, or personnel are familiar with these principles and their individual undertaking through the Network:

- **Respect and Equality:** Respect and promote the fundamental human rights of all individuals and without discrimination based on the social or legal status, race, ethnicity, nationality, religion, gender, sexual orientation, age, marital status, political affiliation, or disability.
- **Ethical Conduct:** Refrain from any involvement in criminal or unethical activities, actions that contravene human rights principles, or behaviors that compromise the reputation and interest of the group and its members.
- **Prevent All kinds of Exploitation and Abuse:** Members are strictly prohibited from requesting, offering money, employment, goods or services for sexual favors or other forms of humiliating, degrading or exploitative behavior. They must not misuse their authority, position, or influence to withhold protection, humanitarian assistance or services to beneficiaries or potential beneficiaries. Engaging in any form of exploitation and abuse towards other members, including of a sexual nature, will not be tolerated. Members should not engage in any form of sexual activities with members of the Network WhatsApp group.
- **Ensure Integrity and Fair Treatment:** Members must refrain from showing favoritism towards certain members or groups. All members should be treated fairly, and with respect and dignity fostering harmonious and inclusive environment for everyone.
- **Professionalism:** Uphold the highest standards of efficiency, competence, integrity, and transparency in the provision of protection, goods, and services in all aspects of personal and professional conduct.
- **Avoid Conflicts of Interest:** Perform duties and conduct private affairs in a manner that avoids conflicts of interest.
- **Privacy and Confidentiality:** Maintain confidentiality by not copying or sharing any of the messages outside the group. Always respect the privacy of other members.
- **Respectful Communication:** Messages posted on the group should be supportive and respectful of all other group users emphasizing our commitment to a positive environment. Use proper language and avoid using overly casual language or slang. Contribute to building a harmonious atmosphere within the Network group based on team spirit, mutual respect and understanding.
- **No Spamming:** Avoid sending unnecessary messages or flooding the group with excessive content.
- **Reports concerns and complaints:** If you see anything that seems inappropriate or problematic, promptly report it through available channels. Raise potential issues as soon as you become aware of them.

Signed by

Organization _____ (name) _____ (date) _____

Réseau de Protection Communautaire MENA - Termes de Référence du Groupe WhatsApp

Introduction : Le groupe WhatsApp sert de plateforme dynamique et engageante pour une communication régulière et des mises à jour opportunes parmi les membres du Réseau de Protection Communautaire MENA afin de partager les tendances de protection, les besoins d'information, les rumeurs, la désinformation, les opportunités d'apprentissage, les matériaux et les ressources. Ces ToRs ont été rédigés par les coordinateurs à la demande des membres du Réseau et en consultation avec eux.

Principes directeurs :

- **Participation volontaire :** La participation au groupe WhatsApp est volontaire pour les membres du Réseau de Protection Communautaire MENA. Les demandes de retrait ou de mise à jour doivent être adressées aux administrateurs du groupe. Un point focal alternatif peut être désigné si nécessaire.
- **Visibilité des informations :** Le nom et le numéro de téléphone des participants seront visibles par tous les membres du groupe. Les membres du groupe WhatsApp doivent protéger et respecter les informations personnelles des autres ainsi que les informations du groupe.
- **Processus de partage d'informations :** Pendant la phase pilote (les trois premiers mois à partir de la date de lancement du groupe WhatsApp), les matériaux ou messages seront initialement partagés avec les administrateurs du groupe pour une diffusion ultérieure. Les administrateurs examineront, approuveront, traduiront et partageront à nouveau le contenu pertinent avec tous les membres. Dans les phases suivantes, les administrateurs du groupe surveilleront les communications, supprimeront les communications inappropriées et proposeront des mesures préventives pouvant inclure l'exclusion des participants concernés du groupe.
- **Pertinence :** Les publications et discussions doivent être pertinentes par rapport à l'objectif et aux objectifs du groupe. Les publications hors sujet peuvent être supprimées par les administrateurs.
- **Confidentialité et respect de la vie privée :** Le respect de la confidentialité et de la vie privée est crucial pour créer un espace sûr parmi les membres du groupe et établir des relations fructueuses. Les données personnelles et les invitations au groupe (noms, âge, nationalité, numéros de téléphone, photos personnelles) ne seront pas diffusées avec les autres membres du groupe WhatsApp.
- **Politique de tolérance zéro :** Les commentaires offensants, malveillants, inappropriés, les documents ou matériaux comme les logiciels malveillants, le phishing, le spam, les arnaques, les discours de haine, la violence graphique et les fausses informations ne seront pas tolérés.
- **Situations d'urgence :** Ce groupe WhatsApp ne sera pas utilisé pour traiter des questions d'urgence. Les demandes urgentes doivent être acheminées vers les canaux nationaux pertinents.
- **Communication à travers le groupe :** Les langues parlées dans le groupe incluent le français, l'arabe et l'anglais. Une attention particulière doit être accordée à la protection des données et aux droits connexes, en veillant à l'adhésion aux cadres de protection des données de l'UNHCR et en soutenant des stratégies de communication inclusives, en promouvant des espaces sûrs, sans haine et sans discrimination dans les messages, ainsi qu'une inclusivité envers toutes les populations ayant besoin de protection internationale et les autres communautés affectées. Un langage simplifié avec des fonctionnalités accessibles, telles que le sous-titrage, doit être utilisé.
- **Participation au groupe :** Les candidatures pour participer au Groupe WhatsApp du Réseau de Protection Communautaire seront reçues via le Formulaire de Candidature et de Consentement du Groupe WhatsApp. Les nouveaux participants seront ajoutés à intervalles réguliers par les administrateurs du groupe. En adhérant à ces règles et directives, nous visons à renforcer nos efforts collectifs et à promouvoir un environnement plus sûr et plus inclusif pour tous.

Code de Conduite : Les organisations ou associations et leurs représentants ou agents participant au Réseau de Protection Communautaire MENA doivent être guidés par les principes fondamentaux d'humanité, d'impartialité, de

neutralité et d'indépendance et doivent mener leurs activités avec les normes éthiques, personnelles et professionnelles les plus élevées. Le groupe WhatsApp du Réseau de Protection Communautaire MENA s'engage à l'inclusion de l'âge, du genre et de la diversité, et à la promotion des approches basées sur les droits et la communauté. L'organisation participante doit s'assurer que tous les membres ou le personnel sont familiers avec ces principes et leur engagement individuel à travers le Réseau :

- **Respect et égalité** : Respecter et promouvoir les droits humains fondamentaux de tous les individus sans discrimination basée sur le statut social ou légal, la race, l'ethnicité, la nationalité, la religion, le genre, l'orientation sexuelle, l'âge, l'état civil, l'affiliation politique ou le handicap.
- **Conduite éthique** : S'abstenir de toute implication dans des activités criminelles ou contraires à l'éthique, des actions qui contreviennent aux principes des droits humains ou des comportements qui compromettent la réputation et l'intérêt du groupe et de ses membres.
- **Prévenir toutes formes d'exploitation et d'abus** : Les membres sont strictement interdits de demander, offrir de l'argent, un emploi, des biens ou des services en échange de faveurs sexuelles ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou exploitant. Ils ne doivent pas abuser de leur autorité, position ou influence pour refuser la protection, l'assistance humanitaire ou les services aux bénéficiaires ou potentiels bénéficiaires. Toute forme d'exploitation et d'abus envers les autres membres, y compris de nature sexuelle, ne sera pas tolérée. Les membres ne doivent pas s'engager dans des activités sexuelles avec les membres du groupe WhatsApp du Réseau.
- **Assurer l'intégrité et un traitement équitable** : Les membres doivent s'abstenir de montrer du favoritisme envers certains membres ou groupes. Tous les membres doivent être traités équitablement, avec respect et dignité, favorisant un environnement harmonieux et inclusif pour tous.
- **Professionalisme** : Maintenir les normes les plus élevées d'efficacité, de compétence, d'intégrité et de transparence dans la fourniture de protection, de biens et de services dans tous les aspects de la conduite personnelle et professionnelle.
- **Éviter les conflits d'intérêts** : Exercer ses fonctions et mener ses affaires privées de manière à éviter les conflits d'intérêts.
- **Confidentialité et respect de la vie privée** : Maintenir la confidentialité en ne copiant ni partageant aucun des messages en dehors du groupe. Toujours respecter la vie privée des autres membres.
- **Communication respectueuse** : Les messages postés sur le groupe doivent être de soutien et respectueux de tous les autres utilisateurs du groupe, soulignant notre engagement à un environnement positif. Utiliser un langage approprié et éviter d'utiliser un langage trop familier ou des expressions argotiques. Contribuer à créer une atmosphère harmonieuse au sein du groupe Réseau basée sur l'esprit d'équipe, le respect mutuel et la compréhension.
- **Pas de spam** : Éviter d'envoyer des messages inutiles ou de saturer le groupe avec un contenu excessif.

Signaler les préoccupations et les plaintes : Si vous voyez quelque chose qui semble inapproprié ou problématique, signalez-le rapidement par les canaux disponibles. Soulevez les problèmes potentiels dès que vous en prenez connaissance.

الشروط المرجعية لمجموعة واتساب الخاصة بشبكة الحماية المجتمعية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

المقدمة: تعمل مجموعة واتساب كمنصة ديناميكية وجذابة للتواصل المنتظم والتحديثات الفورية بين أعضاء شبكة الحماية المجتمعية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لمشاركة اتجاهات الحماية واحتياجات المعلومات والشائعات والمعلومات الخاطئة وفرص التعلم والمواد والموارد. تم إعداد هذه الشروط المرجعية من قبل المنسقين بناءً على طلب أعضاء الشبكة وبالتشاور معهم.

المبادئ التوجيهية:

- **المشاركة الطوعية:** المشاركة في مجموعة واتساب هي طوعية لأعضاء شبكة الحماية المجتمعية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. يجب توجيه طلبات الانسحاب أو التحديثات إلى مديري المجموعة. يمكن تعيين بديل عن ممثل المنظمة الرئيسي إذا لزم الأمر.
- **عرض المعلومات:** سيكون اسم ورقم هاتف المشاركين مرئيين للجميع في المجموعة. من المتوقع أن يحمي أعضاء مجموعة واتساب ويحترموا المعلومات الشخصية لبعضهم البعض وكذلك معلومات المجموعة.
- **عملية مشاركة المعلومات:** خلال المرحلة التجريبية (الأشهر الثلاثة الأولى من تاريخ إطلاق مجموعة واتساب)، سيتم مشاركة المواد أو الرسائل في البداية مع مديري المجموعة لإعادة نشرها. سيقوم المديرون بمراجعة المحتوى والموافقة عليه وترجمته وإعادة مشاركته مع جميع الأعضاء. في المراحل اللاحقة، سيقوم مديرو المجموعة بمراقبة الاتصالات وإزالة الاتصالات غير المناسبة واقتراح تدابير وقائية قد تشمل استبعاد المشاركين المعنيين من المجموعة.
- **الملاءمة:** يجب أن تكون المنشورات والمناقشات ذات صلة بغاية وأهداف المجموعة. قد تتم إزالة المنشورات غير ذات الصلة من قبل المديرين.
- **الخصوصية والسرية:** احترام الخصوصية والسرية أمر بالغ الأهمية لإنشاء مساحة آمنة بين أعضاء المجموعة وخلق علاقات مثمرة. لن يتم نشر البيانات الشخصية ودعوات المجموعة (مثل الأسماء، العمر، الجنسية، أرقام الهواتف، الصور الشخصية) مع أعضاء المجموعة الآخرين عبر مجموعة واتساب.
- **سياسة عدم التسامح:** لن يتم التسامح مع التعليقات المسيئة، أو الخبيثة أو غير المناسبة أو المواد مثل البرمجيات الخبيثة أو التصيد الاحتيالي أو البريد العشوائي أو الاحتيال أو خطاب الكراهية أو العنف الرسومي أو المعلومات الكاذبة.
- **حالات الطوارئ:** لن يتم استخدام مجموعة واتساب لمعالجة الأمور المتعلقة بالطوارئ. يجب توجيه الطلبات العاجلة إلى القنوات الوطنية ذات الصلة.
- **التواصل عبر المجموعة:** تشمل اللغات المستخدمة في المجموعة الفرنسية والعربية والإنجليزية. يجب إعطاء الأولوية لحماية البيانات والحقوق ذات الصلة، وضمان الالتزام بأطر حماية البيانات الخاصة بالمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ودعم استراتيجيات الاتصال الشاملة، وتعزيز المساحات الآمنة، والمناطق الخالية من الكراهية والتمييز في الرسائل، وكذلك الشمولية تجاه جميع السكان المحتاجين للحماية الدولية والمجتمعات الأخرى المتضررة. يجب استخدام لغة مبسطة مع ميزات يمكن الوصول إليها، مثل الترجمة النصية.
- **المشاركة في المجموعة:** يتم تلقي طلبات المشاركة في مجموعة واتساب لشبكة الحماية المجتمعية من خلال نموذج طلب وموافقة خاص بمجموعة واتساب. يتم إضافة المشاركين الجدد على فترات منتظمة من قبل مديري المجموعة. من خلال الالتزام بهذه القواعد والإرشادات، نهدف إلى تعزيز جهودنا الجماعية وتعزيز بيئة أكثر أماناً وشمولية للجميع.

مدونة السلوك: يجب أن تسترشد المنظمات أو الجمعيات وممثلوها أو وكلاؤها المشاركون في شبكة الحماية المجتمعية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بالمبادئ الأساسية للإنسانية والحياد والاستقلالية ويجب أن ينفذوا أنشطتهم بأعلى المعايير الأخلاقية والشخصية والمهنية. تلتزم مجموعة واتساب لشبكة الحماية المجتمعية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بالشمولية العمرية والجنسدية والتنوع، وتعزيز النهج القائم على الحقوق والمجتمع. يجب على المنظمة المشاركة التأكد من أن جميع الأعضاء أو الموظفين على دراية بهذه المبادئ والتزامهم الفردي من خلال الشبكة:

- **الاحترام والمساواة:** احترام وتعزيز حقوق الإنسان الأساسية لجميع الأفراد دون تمييز بناءً على الوضع الاجتماعي، أو القانوني أو العرق أو الإثنية أو الجنسية أو الدين أو الجنس أو التوجه الجنسي أو العمر أو الحالة الاجتماعية أو الانتماء السياسي أو الإعاقة.
- **السلوك الأخلاقي:** الامتناع عن أي تورط في أنشطة إجرامية أو غير أخلاقية أو أفعال تتعارض مع مبادئ حقوق الإنسان أو سلوكيات تضر بسمعة ومصصلحة المجموعة وأعضائها.
- **منع جميع أشكال الاستغلال والإساءة:** يُحظر على الأعضاء طلب أو تقديم المال، أو العمل، أو السلع، أو الخدمات مقابل خدمات جنسية أو أشكال أخرى من السلوك المهين أو المهين أو الاستغلالي. يجب ألا يسيء الأعضاء استخدام سلطتهم، أو منصبهم، أو نفوذهم لحجب الحماية أو المساعدة الإنسانية أو الخدمات عن المستفيدين أو المستفيدات المحتملين. لن يتم التسامح مع أي شكل من أشكال الاستغلال والإساءة تجاه الأعضاء الآخرين، بما في ذلك ذات الطبيعة الجنسية. يجب ألا يخطر الأعضاء في أي شكل من أشكال الأنشطة الجنسية مع أعضاء مجموعة واتساب للشبكة.
- **ضمان النزاهة والمعاملة العادلة:** يجب على الأعضاء الامتناع عن إظهار المحاباة تجاه بعض الأعضاء أو المجموعات. يجب معاملة جميع الأعضاء بإنصاف واحترام وكرامة، مما يعزز بيئة متناغمة وشاملة للجميع.
- **الاحترافية:** الحفاظ على أعلى معايير الكفاءة والكفاءة والنزاهة والشفافية في تقديم الحماية والسلع والخدمات في جميع جوانب السلوك الشخصي والمهني.
- **تجنب تضارب المصالح:** أداء الواجبات وإدارة الشؤون الخاصة بطريقة تتجنب تضارب المصالح.
- **الخصوصية والسرية:** الحفاظ على السرية بعدم نسخ أو مشاركة أي من الرسائل خارج المجموعة. احترام خصوصية الأعضاء الآخرين دائمًا.
- **التواصل المحترم:** يجب أن تكون الرسائل المنشورة على المجموعة داعمة ومحترمة لجميع المستخدمين الآخرين في المجموعة، مع التأكيد على التزامنا ببيئة إيجابية. استخدام لغة مناسبة وتجنب استخدام لغة غير رسمية أو عامية. المساهمة في بناء جو متناغم داخل مجموعة الشبكة قائم على روح الفريق والاحترام المتبادل والتفاهم.
- **عدم إرسال الرسائل غير المرغوب فيها:** تجنب إرسال رسائل غير ضرورية أو إغراق المجموعة بمحتوى مفرط.
- **الإبلاغ عن المخاوف والشكاوى:** إذا رأيت أي شيء يبدو غير مناسب أو إشكالي، فأبلغ عنه على الفور من خلال القنوات المتاحة. أثار القضايا المحتملة بمجرد أن تصبح على علم بها.