FEEDBACK, COMPLAINTS AND RESPONSE MESSAGING MATRIX

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **AUDIENCE** | | *Displaced and stateless people[[1]](#footnote-2)* |  |  |  |
| **MAIN CONCERNS** | | *Vulnerable individuals are likely exposed to fraud, corruption, or exploitation schemes* | *They require secure channels to express their views about services and submit their complaints* | *Individuals may have trust issues with humanitarian organizations or other community members* | *They require their information to be treated with confidentiality* |
|  | | **PROOF POINTS** | **CHANNELS** | **OUTPUT** | **LANGUAGE** |
| **KEY MESSAGES** | | | **Preferred by audience** | **Suitable to channel distribution** | **Suitable to audience** |
| **MESSAGE 1**  Inviting feedback | *We welcome feedback on your level of satisfaction with the quality and effectiveness of the assistance received.* | * We want to know your experience of UNHCR and [insert name of partner] or of the wider development or humanitarian assistance you have or have not received. This will help us to improve our services and programmes. * *Contact [insert contact details or explain other means of feeding back].* * A safe, confidential, and responsive mechanism to handle complaints about programmes is available for you. * To raise a concern or provide feedback   In [add country]:  [add channel: i.e. Contact Helpline, email or visit Help.org site]   * This will be followed up within [insert number] days and you will then hear back about what action has been taken. | Offline channels:  Community centre attended by displaced communities  Community meetings, outreach  Digital channels:   * Website or page (Help.org or other dedicated websites) * Social media and messaging apps | * Posters * Stickers * Leaflets * Dedicated page/Sign post * FAQs * Soundbites * Social copies * Macros for sharing via messaging apps | Accessible language and content translations  Sign language |
| **MESSAGE 2**  Organizational Commitments | *You should know your rights and entitlements in relation to assistance, have access to information and be able to participate in decisions that affect you.* | For genuine information about UNHCR in [country] work and services, please consult:   * official websites * official social media accounts * Hotlines. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Testing Plan | | |
| Message 1 | Message 2 | Message 3 |
|  |  |  |

MATRICE DE MESSAGES DE RÉTROACTION, DE PLAINTES ET DE RÉPONSE

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **AUDIENCE** | | *Personnes déplacées et apatrides[[2]](#footnote-3)* |  |  |  |
| **PRINCIPALES PRÉOCCUPATIONS** | | *Les personnes vulnérables sont susceptibles d'être exposées à la fraude, à la corruption ou à des stratagèmes d'exploitation* | *Ils ont besoin de canaux sécurisés pour exprimer leurs opinions sur les services et soumettre leurs plaintes* | *Les personnes peuvent avoir des problèmes de confiance avec des organisations humanitaires ou d'autres membres de la communauté* | *Ils exigent que leurs informations soient traitées de manière confidentielle* |
|  | | **POINTS DE PREUVE** | **CANAUX** | **OUTPUT** | **LANGUE** |
| **MESSAGES CLÉS** | | | **Préféré par le public** | **Adapté à la distribution par canaux** | **Adapté au public** |
| **LE MESSAGE 1**  Solliciter des commentaires | *Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur votre niveau de satisfaction à l'égard de la qualité et de l'efficacité de l'aide reçue.* | * Nous voulons connaître votre expérience du HCR et de [insérer le nom du partenaire] ou de l'aide au développement ou humanitaire plus large que vous avez reçue ou non. Cela nous aidera à améliorer nos services et nos programmes. * *Contacter [insérer les coordonnées ou expliquer d'autres moyens de nous faire part de vos commentaires].* * Un mécanisme sûr, confidentiel et réactif pour traiter les plaintes concernant les programmes est à votre disposition. * Pour soulever une préoccupation ou fournir des commentaires * Dans [ajouter un pays] : * [ajouter un canal : c'est-à-dire contacter la ligne d'assistance, envoyer un e-mail ou visiter Help.org site] * Ce suivi fera l'objet d'un suivi dans les jours de [insérer le nombre] et vous recevrez alors une réponse sur les mesures prises. | Canaux hors ligne :  Centre communautaire fréquenté par les communautés déplacées  Réunions communautaires, sensibilisation  Canaux numériques :   * Site web ou page (Help.org ou autres sites web dédiés) * Médias sociaux et applications de messagerie | * Affiches * Autocollants * Dépliants * Page dédiée/Panneau de signalisation * Foire aux questions * Extraits sonores * Copies sociales * Macros pour le partage via des applications de messagerie | Langues et traductions de contenu accessibles  Langue des signes |
| **MESSAGE 2**  Engagements organisationnels | *Vous devez connaître vos droits en matière d'assistance, avoir accès à l'information et être en mesure de participer aux décisions qui vous concernent.* | * Pour obtenir des informations authentiques sur le travail et les services du HCR dans [pays], veuillez consulter : * Sites officiels * Comptes officiels de médias sociaux * Hotlines. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Plan de test | | |
| Message 1 | Message 2 | Message 3 |
|  |  |  |

مصفوفة رسائل الملاحظات والشكاوى وردود الأفعال

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الجمهور** | | *النازحون وعديمي الجنسية[[3]](#footnote-4)* |  |  |  |
| **الاهتمامات الرئيسية** | | *من المحتمل أن يتعرض الأفراد الضعفاء لمخططات الاحتيال أو الفساد أو الاستغلال* | *يحتاجون إلى قنوات آمنة للتعبير عن آرائهم حول الخدمات وتقديم شكاواهم* | *قد يواجه الأفراد مشكلات في الثقة مع المنظمات الإنسانية أو أفراد المجتمع المحلي الآخرين* | *يطلبون التعامل مع معلوماتهم بسرية* |
|  | | **نقاط الإثبات** | **القنوات** | **الناتج** | **اللغة** |
| **الرسائل الرئيسية** | | | **مفضل من قبل الجمهور** | **مناسبة لتوزيع القنوات** | **مناسب للجمهور** |
| **الرسالة 1**  الترحيب بالملاحظات | *نرحب بالتعليقات على مستوى رضاك عن جودة وفعالية المساعدة التي تلقيتها.* | * نريد أن نعرف تجربتك مع المفوضية و [أدخل اسم الشريك] أو المساعدة الإنمائية أو الإنسانية الأوسع نطاقا التي تلقيتها أو لم تتلقها. سيساعدنا هذا على تحسين خدماتنا وبرامجنا. * *اتصل [أدخل تفاصيل الاتصال أو اشرح وسائل أخرى للتغذية السريعة].* * تتوفر لك آلية آمنة وسرية وسريعة الاستجابة للتعامل مع الشكاوى المتعلقة بالبرامج. * لإثارة مخاوف أو تقديم ملاحظات   في [إضافة بلد]:  [إضافة قناة: أي الاتصال بخط المساعدة أو البريد الإلكتروني أو زيارة Help.org الموقع]   * ستتم متابعة ذلك في غضون أيام [أدخل الرقم] وستسمع بعد ذلك ردا على الإجراء الذي تم اتخاذه. | القنوات غير المتصلة بالإنترنت:  مركز مجتمعي يحضره مجتمعات النازحين  الاجتماعات المجتمعية والتوعية  القنوات الرقمية:   * موقع ويب أو صفحة (Help.org أو مواقع ويب أخرى مخصصة) * تطبيقات الوسائط الاجتماعية والمراسلة | * الملصقات * اللاصقات * منشورات * صفحة مخصصة / تسجيل المنشور * الأسئلة الشائعة * مقاطع صوتية * نسخ اجتماعية * وحدات الماكرو للمشاركة عبر تطبيقات المراسلة | ترجمات اللغة والمحتوى التي يمكن الوصول إليها  لغة الإشارة |
| **الرسالة 2**  الالتزامات التنظيمية | *يجب أن تعرف حقوقك واستحقاقاتك فيما يتعلق بالمساعدة ، وأن يكون لديك حق الوصول إلى المعلومات وأن تكون قادرا على المشاركة في القرارات التي تؤثر عليك.* | للحصول على معلومات حقيقية عن المفوضية في العمل والخدمات [القطرية]، يرجى الرجوع إلى:   * المواقع الرسمية * حسابات وسائل التواصل الاجتماعي الرسمية * الخطوط الساخنة. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| خطة الاختبار | | |
| الرسالة 1 | الرسالة 2 | الرسالة 3 |
|  |  |  |

1. In some contexts, target audience may also include host communities if directly benefitting from assistance. It is recommended however messaging is tailored specifically to this category through a separate matrix, to better reflect on key considerations and needs that may be specific to this audience. [↑](#footnote-ref-2)
2. Dans certains contextes, le public cible peut également inclure les communautés d'accueil si elles bénéficient directement de l'aide. Il est toutefois recommandé d'adapter les messages à cette catégorie au moyen d'une matrice distincte, afin de mieux tenir compte des considérations et des besoins clés qui peuvent être propres à ce public. [↑](#footnote-ref-3)
3. في بعض السياقات، قد يشمل الجمهور المستهدف أيضا المجتمعات المضيفة إذا كان يستفيد بشكل مباشر من المساعدة. ومع ذلك، يوصى بتصميم الرسائل خصيصا لهذه الفئة من خلال مصفوفة منفصلة، للتفكير بشكل أفضل في الاعتبارات والاحتياجات الرئيسية التي قد تكون خاصة بهذا الجمهور. [↑](#footnote-ref-4)