INTEGRITY MESSAGING MATRIX

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **PROOF POINTS** | **CHANNELS** | **OUTPUT** | **LANGUAGE** |
| **AUDIENCE** | *Displaced and stateless communities* |  | **Preferred by audience** | **Suitable to channel distribution** | **Suitable to audience** |
| **MAIN CONCERNS** | * *Vulnerable individuals are likely exposed to fraud, corruption, or exploitation schemes* * *Individuals may be exposed to misinformation* * *Individuals may have trust issues with humanitarian organizations or other community members* |
| **MESSAGE 1**  Preventing fraud and exploitation | *All humanitarian assistance provided by UNHCR is free of charge*  *Beware of scammers* | * UNHCR will never ask you to pay for services under any circumstances * UNHCR does not charge money or any kind of fee at any stage of a registration or recruitment process (this includes applications, interviews, meetings, travelling, processing, administration, service and training). * [List any services provided free of charge by partners and if any payment is exceptionally   required for any of these, clearly state for what payment should be expected]   * Do not trust anyone asking you to pay money or do something or give anything in exchange for assistance by UNHCR [or partner]. * UNHCR will never ask for your username or password to access safety information. * UNHCR always uses secured websites for donation pages. * UNHCR will never send email attachments you didn’t ask for. * UNHCR will never charge money to register for a conference or reserve a hotel * Anyone who claims being able to assist you with resettlement in exchange for money or other favours may be a fraudster * Use caution when receiving messages that promise resettlement, visa help, or other assistance for money or other favours * Do not interact with them [example of fraudulent attempt] | 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**  Addressing fraud and exploitation | *Please report scams so action can be taken to stop it.* | * Use the online form for reporting a fraudulent site or online scam [Report a fraudulent site or cyber security issue | UNHCR](https://www.unhcr.org/contact-us/report-fraudulent-site-or-cyber-security-issue) * or contact your nearest [UNHCR office](https://help.unhcr.org/) to report any scam * Country operation: [add channel: ie. Contact Helpline, send an email to.. or visit Help.org site] * contact [inspector@unhcr.org](mailto:inspector@unhcr.org) if you were asked to pay money or a service by a UNHCR or an NGO staff. * if you paid money or provided any favours in exchange of a service this will not impact your eligibility for UNHCR services that are provided purely based on merit and need |
| **MESSAGE 3**  Counteracting misinformation | *Beware of fake accounts*  *Watch out for the red flags* | * Double check before you share info * Do not click on links to suspicious content that circulate on social media. Check if they come from UNHCR or other trusted source * Make sure you are dealing with a staff * Watch out for these signs to spot fake messages:   + No name or unknown name [show examples]   + Vague announcements [show examples]   + Strange links or phone numbers [show examples]   + No matching content [show example of source not matching content] * In case of suspicion around content, please contact UNHCR hotline or the nearest UNHCR office for confirmation |

MATRICE DE MESSAGERIE D'INTÉGRITÉ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **POINTS DE PREUVE** | **CANAUX** | **SORTIE** | **LANGUE** |
| **AUDIENCE** | *Communautés déplacées et apatrides* |  | **Préféré par le public** | **Adapté à la distribution par canaux** | **Adapté au public** |
| **PRINCIPALES PRÉOCCUPATIONS** | * *Les personnes vulnérables sont susceptibles d'être exposées à la fraude, à la corruption ou à des stratagèmes d'exploitation* * *Les personnes peuvent être exposées à la désinformation* * *Les personnes peuvent avoir des problèmes de confiance avec des organisations humanitaires ou d'autres membres de la communauté* |
| **LE MESSAGE 1**  Prévention de la fraude et de l'exploitation | *Toute l'aide humanitaire fournie par le HCR est gratuite*  *Méfiez-vous des escrocs* | * Le HCR ne vous demandera en aucun cas de payer pour des services * Le HCR ne facture pas d'argent ni de frais à aucune étape d'un processus d'inscription ou de recrutement (y compris les candidatures, les entretiens, les réunions, les déplacements, le traitement, l'administration, le service et la formation). * [Énumérer tous les services fournis gratuitement par les partenaires et, si un paiement est exceptionnellement exigé pour l'un d'entre eux, indiquer clairement le montant auquel on peut s'attendre] * Ne faites confiance à personne qui vous demande de payer de l'argent, de faire quelque chose ou de donner quoi que ce soit en échange de l'aide du HCR [ou de ses partenaires]. * Le HCR ne vous demandera jamais votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe pour accéder aux informations de sécurité. * Le HCR utilise toujours des sites Web sécurisés pour les pages de dons. * Le HCR n'enverra jamais de pièces jointes à des e-mails que vous n'avez pas demandés. * Le HCR ne facturera jamais d'argent pour l'inscription à une conférence ou la réservation d'un hôtel * Toute personne qui prétend être en mesure de vous aider à vous réinstaller en échange d'argent ou d'autres faveurs peut être un fraudeur * Soyez prudent lorsque vous recevez des messages promettant une réinstallation, une aide pour un visa ou toute autre aide pour de l'argent ou d'autres faveurs * Ne pas interagir avec eux [exemple de tentative frauduleuse] | 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**  Lutte contre la fraude et l'exploitation | *Veuillez signaler les escroqueries afin que des mesures puissent être prises pour y mettre fin.* | * Utilisez le formulaire en ligne pour signaler un site frauduleux ou une escroquerie en ligne [Signalez un site frauduleux ou un problème de cybersécurité | HCR](https://www.unhcr.org/contact-us/report-fraudulent-site-or-cyber-security-issue) * ou contactez le [bureau du HCR le plus proche](https://help.unhcr.org/)  pour signaler toute escroquerie * Opération par pays : [ajouter un canal : c'est-à-dire. Contactez la ligne d'assistance, envoyez un e-mail à.. ou visitez Help.org site] * contacter [inspector@unhcr.org](mailto:inspector@unhcr.org) si un membre du personnel du HCR ou d'une ONG vous a demandé de payer de l'argent ou un service. * si vous avez payé de l'argent ou accordé des faveurs en échange d'un service, cela n'affectera pas votre éligibilité aux services du HCR qui sont fournis uniquement sur la base du mérite et du besoin |
| **MESSAGE 3**  Lutter contre la désinformation | *Méfiez-vous des faux comptes*  *Attention aux signaux d'alarme* | * Vérifiez avant de partager des informations * Ne cliquez pas sur les liens vers des contenus suspects qui circulent sur les réseaux sociaux. Vérifiez s'ils proviennent du HCR ou d'une autre source fiable * Assurez-vous que vous faites affaire avec un membre du personnel * Faites attention à ces signes pour repérer les faux messages :   + Pas de nom ou nom inconnu [voir des exemples]   + Annonces vagues [voir des exemples]   + Liens ou numéros de téléphone étranges [voir des exemples]   + Aucun contenu correspondant [montrer l'exemple d'une source dont le contenu ne correspond pas] * En cas de soupçon concernant le contenu, veuillez contacter la hotline du HCR ou le bureau du HCR le plus proche pour confirmation |

**مصفوفة رسائل النزاهة**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **نقاط الإثبات** | **القنوات** | **الناتج** | **اللغة** |
| **الجمهور** | *المجتمعات النازحة وعديمة الجنسية* |  | **Preferred by audience** | **Suitable to channel distribution** | **Suitable to audience** |
| **الاهتمامات الرئيسية** | * *من المحتمل أن يتعرض الأفراد الضعفاء لمخططات الاحتيال أو الفساد أو الاستغلال* * *قد يتعرض الأفراد لمعلومات مضللة* * *قد يواجه الأفراد مشكلات في الثقة مع المنظمات الإنسانية أو أفراد المجتمع المحلي الآخرين* |
| **الرسالة 1**  منع الاحتيال والاستغلال | * *جميع المساعدات الإنسانية التي تقدمها المفوضية مجانية* * *احذر من المحتالين* | * لن تطلب منك المفوضية أبدا الدفع مقابل الخدمات تحت أي ظرف من الظروف * لا تتقاضى المفوضية أموالا أو أي نوع من الرسوم في أي مرحلة من مراحل عملية التسجيل أو التوظيف (وهذا يشمل الطلبات والمقابلات والاجتماعات والسفر والمعالجة والإدارة والخدمة والتدريب). * [ضع قائمة بأي خدمات يقدمها الشركاء مجانا وإذا كانت هناك حاجة استثنائية لأي من هذه الخدمات، فيجب أن تذكر بوضوح ما يجب أن تتوقعه من الدفع] * لا تثق في أي شخص يطلب منك دفع المال أو القيام بشيء ما أو تقديم أي شيء مقابل مساعدة المفوضية [أو الشريك]. * لن تطلب المفوضية أبدا اسم المستخدم أو كلمة المرور الخاصة بك للوصول إلى معلومات السلامة. * تستخدم المفوضية دائما مواقع الويب الآمنة لصفحات التبرعات. * لن ترسل المفوضية أبدا مرفقات بريد إلكتروني لم تطلبها. * لن تفرض المفوضية أبدا أموالا للتسجيل في مؤتمر أو حجز فندق * أي شخص يدعي أنه قادر على مساعدتك في إعادة التوطين مقابل المال أو الخدمات الأخرى قد يكون محتالا * توخي الحذر عند تلقي رسائل تعد بإعادة التوطين أو المساعدة في الحصول على تأشيرة أو أي مساعدة أخرى مقابل المال أو الخدمات الأخرى * لا تتفاعل معهم [مثال على محاولة الاحتيال] | 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**  التصدي للاحتيال والاستغلال | *يرجى الإبلاغ عن عمليات الاحتيال حتى يمكن اتخاذ إجراء لإيقافها.* | * استخدام النموذج عبر الإنترنت للإبلاغ عن موقع احتيالي أو احتيال عبر الإنترنت [الإبلاغ عن موقع احتيالي أو مشكلة تتعلق بالأمن السيبراني | المفوضية](https://www.unhcr.org/contact-us/report-fraudulent-site-or-cyber-security-issue) * أو اتصل بأقرب [مكتب للمفوضية](https://help.unhcr.org/) للإبلاغ عن أي عملية احتيال * العملية القطرية: [إضافة قناة: أي. اتصل بخط المساعدة ، أرسل بريدا إلكترونيا إلى.. أو قم بزيارة Help.org الموقع] * اتصل [inspector@unhcr.org](mailto:inspector@unhcr.org) إذا طلب منك دفع أموال أو خدمة من قبل موظفي المفوضية أو منظمة غير حكومية. * إذا دفعت أموالا أو قدمت أي خدمات مقابل خدمة، فلن يؤثر ذلك على أهليتك للحصول على خدمات المفوضية التي يتم تقديمها على أساس الجدارة والحاجة فقط |
| **الرسالة 3**  مكافحة المعلومات المضللة | *احذر من الحسابات المزيفة*  *احترس من العلامات الحمراء* | * تحقق مرة أخرى قبل مشاركة المعلومات * لا تنقر على روابط المحتوى المشبوه الذي يتم تداوله على وسائل التواصل الاجتماعي. تحقق مما إذا كانت تأتي من المفوضية أو أي مصدر موثوق به * تأكد من أنك تتعامل مع طاقم عمل * احترس من هذه العلامات لاكتشاف الرسائل المزيفة: * لا يوجد اسم أو اسم غير معروف [عرض أمثلة] * الإعلانات الغامضة [عرض أمثلة] * روابط أو أرقام هواتف غريبة [عرض أمثلة] * لا يوجد محتوى مطابق [إظهار مثال على المصدر الذي لا يتطابق مع المحتوى] * في حالة الاشتباه في المحتوى، يرجى الاتصال بالخط الساخن للمفوضية أو أقرب مكتب للمفوضية للتأكيد |