

## ACTION ANTI COVID-19 DE L'UMS

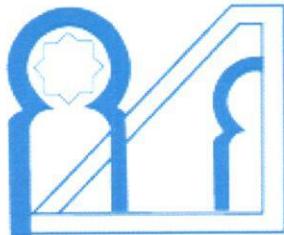


### Charte de Communication « ILIAS »

Cellule - Interface Locale d'Information, d'Accompagnement, et de Soutien psychologique et pratique

- Surveiller toutes les sources, les opinions, en particulier les Réseaux Sociaux et les médias et adapter notre discours en conséquence
- Ne pas se précipiter, analyser la situation et écouter les réclamations ou requêtes
- Repérer les messages négatifs, puis y répondre avec tact ou bien s'abstenir
- Décider en amont, des réactions ou actions à entreprendre en évitant tout type d'improvisation
- S'appuyer sur des scénarii préalablement définis et des responsabilités clairement réparties.
- Sensibiliser, rassurer et protéger sans créer de tension ou céder à la psychose et aux « Fake news »
- Établir des interactions régulières et partager des contenus pertinents avec la cible (étudiants, enseignants, collaborateurs)
- Préserver le lien entre les collaborateurs dans cette période de crise et veiller à une harmonisation de l'information.
- Anticiper les besoins particuliers en matière d'information et de participation des étudiants en situation d'handicap.
- Officialiser la prise de parole selon le schéma suivant :
  1. Rappeler la situation au moment où l'on prend la parole ;
  2. Une pensée pour les personnes touchées ;
  3. Les incidences de la crise sur l'organisation ;
  4. Les actions mises en œuvre ;
  5. Les prochaines étapes identifiées.
- Adopter une sage attitude préconisant 3 maîtres-mots dans l'ensemble des démarches : Réactivité - Crédibilité – honnêteté
- Faire appel aux experts quand c'est nécessaire.

Le Président de l'Université Mohammed V de Rabat



جامعة محمد الخامس بالرباط  
Université Mohammed V de Rabat

## ACTION ANTI COVID-19 DE L'UM5

COMMISSION « SHOC »

« SÉCURITÉ, HYGIÈNE, ORGANISATION, COMMUNICATION »

PLAN D'ACTION **COVID-19**



VERSION 1.0



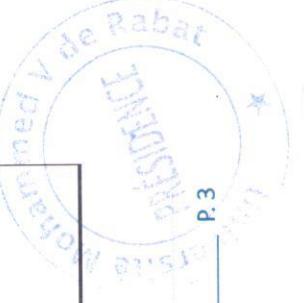
## Plan d'action SHOC Anti COVID-19 / Volet 1 - Hygiène & Sécurité

Mesure SHOC (voir PV)	Population bénéficiaire	Action	Responsable de l'action	Logistique nécessaire
<b>A.</b> Mesure générale : Doter l'ensemble des établissements de produits antiseptiques sous forme de gel désinfectant pour les mains (toilettes, bureaux, halls ...) + mouchoir à usage unique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personnel académique et administratif</li> <li>- Etudiants (en particulier les cas des soutenances à huis-clos)</li> <li>- Visiteurs autorisés</li> </ul>	<p><b>A.1.</b> Identifier les types de matériel nécessaire pour le nettoyage et la désinfection (détérgents, solutions, gants, masques, etc.)</p> <p><b>A.2.</b> Recenser périodiquement (chaque jour) les besoins en matériel de nettoyage et de désinfection (par établissement de l'UMS)</p> <p><b>A.3.</b> Procéder à l'acquisition périodique (toutes les deux semaines par exemple) du matériel de nettoyage et de désinfection en rapport avec les besoins identifiés</p> <p><b>A.4.</b> Faciliter l'accès du matériel de nettoyage et de désinfection aux équipes dédiées</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Produits antiseptique</li> <li>- Savon liquide</li> <li>- Mouchoir</li> <li>- Masque</li> <li>- Gants jetables</li> <li>- Sacs en plastiques avec fermetures</li> <li>- Solution hydro-alcooliques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secrétaire Général</li> </ul>
<b>1.1.</b> Sensibiliser le personnel académique et administratif à l' <b>IMPÉRATIF SANITAIRE d'appliquer des gestes barrières conseillés face aux infections</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personnel académique et administratif</li> </ul>	<p><b>Volet Organisation / Action 2.2.2.</b></p> <p><b>Volet Communication / Action 3.5.1.</b></p> <p><b>1.1.1.</b> Mener des actions de communication et de sensibilisation ciblées autour de l'Application des gestes barrières conseillés face aux infections :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se laver les mains régulièrement</li> <li>- Tousser ou éternuer dans son coude</li> <li>- Utiliser des mouchoirs à usage unique</li> <li>- Utiliser le matériel bureautique et informatique de manière exclusive (aucun échange ni prêt)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chef d'établissement</li> <li>- Secrétaire Général</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Messageurie électronique officielle</li> <li>- Affichage</li> </ul>
<b>1.2.</b> Généraliser le lavage et la désinfection des mains de manière systématique et régulière (toutes les 15 min).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personnel académique et administratif</li> </ul>	<p><b>1.2.1.</b> Veiller à la disponibilité du savon et solution hydro-alcooliques au niveau des sanitaires</p> <p><b>1.2.2.</b> Volet Communication / Action 3.5.1.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chef d'établissement</li> <li>- Secrétaire Général</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Matériel de nettoyage et de désinfection</li> </ul>



## Plan d'action SHOC Anti COVID-19 / Volet 1 - Hygiène & Sécurité

Mesure SHOC (voir PV)	Population bénéficiaire	Action	Responsable de l'action	Logistique nécessaire
<b>1.3.</b> Veiller à la désinfection systématique et régulière du matériel informatique et bureautique en particulier le matériel commun et/ou mutualisé.	- Personnel académique et administratif	<p><b>1.3.1.</b> Élaborer un programme (dit de type 1) systématique et rotatif de nettoyage préventif du matériel informatique et bureautique utilisé la journée en cours.</p> <p><b>Attention :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le programme devra répondre aux questions : Qui fait quoi, quand et comment ?</li> <li>- La durée entre 2 passages est à définir par établissement</li> </ul> <p><b>1.3.2.</b> Sensibiliser et informer le personnel chargé du nettoyage engagé dans le programme de type 1</p> <p><b>1.3.3.</b> Exécuter le programme de type 1</p>	- Chef d'établissement - Secrétaire Général	- Matériel de nettoyage et de désinfection
<b>1.4.</b> Instaurer les tournées rotatives de nettoyage des points de contact physique fréquent au sein des sites administratifs, tels que les poignets des portes, les prises électriques, les sanitaires, etc.	- Personnel académique et administratif	<p><b>1.4.1.</b> Recenser les points de contact physique fréquent à haut risque au sein des sites administratifs : Poignets d'entrée communes, prises électriques dans les couloirs, comptoirs, etc.</p> <p><b>1.4.2.</b> Élaborer un programme (de type 2) systématique et rotatif de nettoyage préventif points de contact physique fréquent</p> <p><b>Attention :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le programme devra répondre aux questions : Qui fait quoi, quand et comment ?</li> <li>- La durée entre 2 passages est à définir par établissement</li> </ul> <p><b>1.4.3.</b> Sensibiliser et informer le personnel chargé du nettoyage engagé dans le programme de type 2</p> <p><b>1.4.4.</b> Exécuter le programme de type 2</p>	- Secrétaire Général	- Matériel de nettoyage et de désinfection





## Plan d'action SHOC Anti COVID-19 / Volet 1 - Hygiène & Sécurité

Mesure SHOC (voir PV)	Population bénéficiaire	Action	Responsable de l'action	Logistique nécessaire
<b>1.5.</b> Généraliser le port obligatoire des gants jetables par le personnel à haut risque d'infection	- Personnel à haut risque d'infection	<p><b>1.5.1.</b> Recenser le personnel à haut risque d'infection par établissement : bureau d'ordre, de sécurité, du nettoyage et d'élimination des déchets</p> <p><b>1.5.2.</b> Tenir des réunions de sensibilisation et d'information sur les mesures d'hygiène et les bonnes pratiques à respecter : port de gants et comment (deux mains, ou une seule main), changement de tablier, distanciation sociale, etc.</p>	- Secrétaire Général	- Matériel de nettoyage et de désinfection, gants, tabliers
<b>1.6.</b> Charger un agent de sécurité et de manière exclusive de l'ouverture et de la fermeture des portes des sites administratifs, à chaque entrée ou sortie d'un visiteur autorisé.	- Personnel académique et administratif - Visiteurs autorisés	<p><b>1.6.1.</b> Recenser les points d'entrée très fréquentés aux sites administratifs : portes principales, salles de réunion, etc.</p> <p><b>1.6.2.</b> Tenir des réunions de sensibilisation et d'information avec les agents de sécurité sur les mesures d'hygiène à respecter : port de gants, être le seul responsable de l'ouverture et la fermeture des portes, etc.</p> <p><b>1.6.3.</b> Affecter un agent de sécurité par point d'entrée identifié et le charger de l'ouverture et de la fermeture des portes des sites administratifs pour les visiteurs autorisés</p>	- Secrétaire Général	- Savon liquide - mouchoir - Gants jetables





## Plan d'action SHOC Anti COVID-19 / Volet 2 - Organisation

Mesure SHOC	Population bénéficiaire	Action	Responsable de l'action	Logistique nécessaire
<b>2.1.</b> Privilégier le travail à distance	- Personnel académique et administratif	<p><b>2.1.1.</b> Réduire le personnel administratif présentiel au strict minimum</p> <p><b>2.1.2.</b> Communiquer en interne autour de la continuité impérative des activités de l'administration.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Message à transmettre à l'ensemble du Personnel :</b>            « Le personnel administratif en mode télétravail devra veiller, autant que possible à accomplir aussi bien ses tâches administratives de routine, que toute nouvelle mission qui lui sera éventuellement affectée, à rester en extrême vigilance vis-à-vis de toute nouvelle sollicitation liée à son travail, et à être prêt à tout moment à rejoindre physiquement son lieu habituel de travail. »</li> </ul> <p><b>2.1.3.</b> Généraliser l'utilisation des moyens de communication et de travail à distance en vue d'assurer la continuité du service</p>	- Chef d'établissement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Messagerie électronique officielle</li> <li>- Message sur sites institutionnels</li> <li>- Affichage</li> </ul>
<b>2.2.</b> Réduire le nombre de personnels administratifs à une (1) personne par bureau.	- Personnel académique et administratif	<p><b>2.2.1.</b> Réduire le nombre de personnels administratifs à une (1) personne par bureau</p> <p><b>2.2.2.</b> Communiquer en interne autour du respect impératif des consignes d'hygiène, et en particulier le standard dit de distanciation sociale : « <b>Au minimum 1 mètre de séparation entre 2 individus</b> »</p> <p><b>2.2.3.</b> Généraliser l'utilisation des moyens de communication et de travail à distance pour la tenue des réunions</p>	- Chef d'établissement - Secrétaire Général	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Messagerie électronique officielle</li> <li>- Message sur sites institutionnels</li> <li>- Affichage</li> </ul>
<b>2.3.</b> Éviter autant que possible tout type de rassemblement ou de réunion entre personnels		<b>2.4.</b> Fermer jusqu'à une date ultérieure bibliothèques, centres de tirage, buvettes et en général tout espace de vie sociale	- Chef d'établissement - Secrétaire Général	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Messagerie électronique officielle</li> <li>- Message sur sites institutionnels</li> <li>- Affichage</li> </ul>
		<b>2.4.1.</b> Communiquer autour de la fermeture des espaces de travail, de lecture et de vie sociale, situé dans l'enceinte de l'UM5 et de ses établissements.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Messagerie électronique officielle</li> <li>- Message sur sites institutionnels</li> <li>- Affichage</li> </ul>



## Plan d'action SHOC Anti COVID-19 / Volet 3 - Communication

Mesure SHOC	Population bénéficiaire	Action	Responsable de l'action	Logistique nécessaire
<b>3.1.</b> Interdire l'utilisation des voies officielles de communication pour la diffusion de toute information non officielle relative au COVID-19.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personnel académique et administratif</li> <li>- Etudiants</li> <li>- Parents</li> <li>- Partenaires</li> </ul>	<p><b>3.1.1.</b> Sensibiliser le personnel académique et administratif sur l'importance de la Communication Institutionnelle comme unique source d'information officielle, en particulier en période de crise</p> <p><b>3.1.2.</b> Centraliser la diffusion de toute d'information relative au COVID-19, de quelque type que ce soit, au niveau du Chef d'établissement, après avoir procédé à une vérification sa source.</p> <p><b>Attention :</b> Veiller au respect des 2 niveaux de vérification           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vérifier si la source de l'information (Ministère de tutelle, Présidence de l'UM5, une des 3 Commissions d'Urgence instaurées au niveau de la Présidence)</li> <li>○ Vérifier si sa publication est autorisée ou non</li> </ul> </p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chef d'établissement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Messages sur sites institutionnels,</li> <li>- Message via l'adresse e-mail officielle vers les groupes d'étudiants, de professeurs ou des administratifs</li> </ul>
<b>3.2.</b> Communiquer sur le déploiement du contenu numérique, en coordination avec les Commissions d'Urgence.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etudiants</li> <li>- Professeurs</li> </ul>	<p><b>3.2.1.</b> Informer régulièrement les étudiants et les professeurs autour du contenu numérique déployé ou à déployer</p> <p><b>3.2.2.</b> Instaurer au niveau de chaque établissement une cellule de contact permanent avec les Commissions techniques et pédagogiques . Besoins d'information technique ou académique, difficultés rencontrées, etc.</p> <p><b>3.2.3.</b> Procéder à la remontée permanente vers la Présidence d'information concernant le contenu numérique déployé</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chef d'établissement</li> <li>- Cellule de contact</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Messagerie électronique officielle</li> <li>- Réseaux sociaux officiels</li> </ul>





## Plan d'action SHOC Anti COVID-19 / Vollet 3 - Communication

Mesure SHOC	Population bénéficiaire	Action	Responsable de l'action	Logistique nécessaire
<p><b>3.3.</b> Mettre en place au niveau de chaque établissement une cellule permanente de sensibilisation et d'information à distance</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personnel académique et administratif</li> <li>- Etudiants</li> <li>- Parents</li> </ul>	<p><b>3.3.1.</b> Instaurer au niveau de chaque établissement une cellule - Interface Locale d'Information, d'Accompagnement, et de Soutien psychologique et pratique (<u>ILLAS</u>)</p> <p>Toutes les cellules <b>ILLAS</b> doivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fonctionner à distance en mode Question/Réponse</li> <li>- être dotée de moyens de communication adéquats : téléphone(s), messagerie électronique et Réseaux Sociaux</li> <li>- communiquer dans le strict respect de la <b>Charte ILLAS</b>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chef d'établissement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Charte ILLAS</li> <li>- Messagerie électronique officielle</li> <li>- Un ou plusieurs numéros de téléphone spécifiques</li> <li>- Réseaux sociaux officiels</li> </ul>	
<p><b>3.3.2.</b> Communiquer autour du lancement et de la mission de la cellule-Interface <b>ILLAS</b></p>	<p><b>3.3.3.</b> Tenir des réunions d'information et de restitution quotidienne, le cas échéant à distance, avec la Cellule Interface : messages à faire passer, remontée d'information, retours d'expérience, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chef d'établissement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Message sur sites institutionnels</li> <li>- Messagerie électronique officielle</li> <li>- Réseaux sociaux officiels</li> </ul>	
<p><b>3.4.</b> Permettre aux étudiants d'adresser leurs demandes de papiers administratifs par voie e-mail au Service de Scolarité de leurs établissements respectifs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etudiants</li> </ul>	<p><b>3.4.1.</b> Mettre en place et lancer le service en ligne « Scolarité par voie e-mail », sous la responsabilité directe du service de la Scolarité de l'établissement</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chef d'établissement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Message sur sites institutionnels</li> <li>- Réseaux sociaux officiels</li> </ul>	
	<p><b>3.4.2.</b> Communiquer autour de ce service en ligne, et du <u>format type du message</u> à adresser au responsable du Service de la Scolarité (voir le modèle-type inclus dans le PV de la Commission SHOC – 16/03/2020)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chef d'établissement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Messagerie électronique officielle</li> <li>- Message sur sites institutionnels</li> <li>- Réseaux sociaux officiels</li> <li>- Affichage</li> </ul>	
	<p><b>3.4.3.</b> Tenir des réunions de retour d'expérience hebdomadaire, le cas échéant à distance</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chef d'établissement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Messagerie électronique officielle (cas échéant)</li> </ul>	



## Plan d'action SHOC Anti COVID-19 / Volet 3 - Communication

Mesure SHOC	Population bénéficiaire	Action	Responsable de l'action	Logistique nécessaire
<p><b>3.5.</b> Mener une campagne de communication anti COVID-19 concrète et ciblée</p> <p><b>Rappels :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Baser toute action de Com' sur les principes d'authenticité, d'efficacité, de pertinence et de réactualisation des informations.</i></li> <li>- <i>Mettre en valeur les efforts déployés par toutes les composantes de l'UM5 dans la lutte anti COVID-19.</i></li> </ul>	<p><b>3.5.2. Anti COVID-19 Content Creators</b></p> <p><b>3.5.2.1.</b> Mettre en place une équipe de « Content Creators » pour préparer le contenu de tout type de discours ou message écrit, oral ou audiovisuel, engageant l'université dans les réseaux sociaux et/ou les média classiques (presse, radio, TV)</p> <p><b>N.B.</b> L'équipe « Content Creators » devra inclure entre autre un ou plus professeurs en Médecine, ainsi que des rédacteurs multilingues.</p> <p><b>3.5.2.2.</b> Arrêter rapidement les procédures de vérification et de diffusion de l'information avec des chaînes d'approbation courtes.</p> <p><b>3.5.3. Com' ILLAS – Présidence</b></p> <p><b>3.5.3.1.</b> Mettre en place au niveau de la Présidence une cellule de type ILLAS (voir Action 3.3.1)</p> <p><b>ILLAS :</b> Interface Locale d'information, d'Accompagnement et de Soutien psychologique et pratique</p> <p><b>3.5.3.2.</b> Communiquer autour du lancement et de la mission de la cellule-Interface ILLAS</p> <p><b>3.5.3.3.</b> Tenir des réunions d'information et de restitution quotidienne, le cas échéant à distance : messages à faire passer, remontée d'information, retours d'expérience, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personnel académique et administratif</li> <li>- Etudiants</li> <li>- Parents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Présidence UM5</li> <li>- Service de Communication</li> <li>- Content Creators</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Charte ILLAS</li> <li>- supports audiovisuels</li> <li>- Messagerie électronique officielle</li> <li>- Message sur les sites institutionnels de l'UM5 et les sites des établissements y inclus</li> <li>- Réseaux sociaux officiels</li> <li>- Affichage</li> </ul>





## Plan d'action SHOC Anti COVID-19 / Volet 3 - Communication

Mesure SHOC	Population bénéficiaire	Action	Responsable de l'action	Logistique nécessaire
<b>3.5.</b> Mener une campagne de communication anti COVID-19 concrète et ciblée (Suite)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personnel académique et administratif</li> <li>- Etudiants</li> <li>- Parents</li> </ul> <p><b>Rappels :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Baser toute action de Com' sur les principes d'authenticité, pertinence et de l'efficacité, de réactualisation des informations.</i></li> <li>- <i>Mettre en valeur les efforts déployés par toutes les composantes de l'UM5 dans la lutte anti COVID-19.</i></li> </ul>	<p><b>3.5.4. Com' Prévention</b></p> <p><b>3.5.4.1.</b> Produire des spots et/ou des capsules et élaborer des messages ciblés de prévention contre le virus (sensibilisation, bon comportement à adopter, consignes d'hygiène à respecter, etc.)</p> <p><b>3.5.4.2.</b> Diffuser les spots et les messages sur les sites officiels</p> <p><b>3.5.5. Com' Accompagnement</b></p> <p><b>3.5.5.1.</b> Produire des spots et/ou des capsules et élaborer des messages ciblés pour l'accompagnement (psychologique et pratique) des étudiants et de leurs parents</p> <p><b>3.5.5.2.</b> Diffuser les spots et les messages sur les sites officiels</p> <p><b>3.5.5.3.</b> Déployer sur le site UM5, au niveau de son menu principal, une rubrique spéciale « COVID-19 » récapitulant l'ensemble des informations officielles émanant du Gouvernement, de la présidence ou de ses établissements.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supports audiovisuels</li> <li>- Messagerie électronique officielle</li> <li>- La Présidence UM5</li> <li>- Service de Communication</li> <li>- Content Creators</li> <li>- Réseaux sociaux officiels</li> <li>- Affichage</li> </ul>	
		<b>3.5.6. Com' Information des partenaires</b>		
		<p><b>3.5.6.1.</b> Produire des spots et/ou des capsules et élaborer des messages ciblés à destination des partenaires publics et privés, locaux et internationaux, expliquant les mesures pédagogiques, techniques et SHOC entreprises par l'UM5 pour lutter contre le COVID-19</p> <p><b>3.5.6.2.</b> Diffuser les spots et les messages sur les sites officiels</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partenaires</li> </ul>	

