

ACTION ANTI COVID-19 DE L'UMS

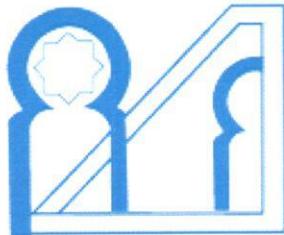


Charte de Communication « ILIAS »

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
A. 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"> - Personnel académique et administratif - Etudiants (en particulier les cas des soutenances à huis-clos) - Visiteurs autorisés 	<p>A.1. Identifier les types de matériel nécessaire pour le nettoyage et la désinfection (détérgents, solutions, gants, masques, etc.)</p> <p>A.2. Recenser périodiquement (chaque jour) les besoins en matériel de nettoyage et de désinfection (par établissement de l'UMS)</p> <p>A.3. 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>A.4. Faciliter l'accès du matériel de nettoyage et de désinfection aux équipes dédiées</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Produits antiseptique - Savon liquide - Mouchoir - Masque - Gants jetables - Sacs en plastiques avec fermetures - Solution hydro-alcooliques 	<ul style="list-style-type: none"> - Secrétaire Général
1.1. Sensibiliser le personnel académique et administratif à l' IMPÉRATIF SANITAIRE d'appliquer des gestes barrières conseillés face aux infections	<ul style="list-style-type: none"> - Personnel académique et administratif 	<p>Volet Organisation / Action 2.2.2.</p> <p>Volet Communication / Action 3.5.1.</p> <p>1.1.1. 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"> - Se laver les mains régulièrement - Tousser ou éternuer dans son coude - Utiliser des mouchoirs à usage unique - Utiliser le matériel bureautique et informatique de manière exclusive (aucun échange ni prêt) 	<ul style="list-style-type: none"> - Chef d'établissement - Secrétaire Général 	<ul style="list-style-type: none"> - Messageurie électronique officielle - Affichage
1.2. Généraliser le lavage et la désinfection des mains de manière systématique et régulière (toutes les 15 min).	<ul style="list-style-type: none"> - Personnel académique et administratif 	<p>1.2.1. Veiller à la disponibilité du savon et solution hydro-alcooliques au niveau des sanitaires</p> <p>1.2.2. Volet Communication / Action 3.5.1.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Chef d'établissement - Secrétaire Général 	<ul style="list-style-type: none"> - 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
1.3. 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>1.3.1. 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>Attention :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le programme devra répondre aux questions : Qui fait quoi, quand et comment ? - La durée entre 2 passages est à définir par établissement <p>1.3.2. Sensibiliser et informer le personnel chargé du nettoyage engagé dans le programme de type 1</p> <p>1.3.3. Exécuter le programme de type 1</p>	- Chef d'établissement - Secrétaire Général	- Matériel de nettoyage et de désinfection
1.4. 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>1.4.1. 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>1.4.2. Élaborer un programme (de type 2) systématique et rotatif de nettoyage préventif points de contact physique fréquent</p> <p>Attention :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le programme devra répondre aux questions : Qui fait quoi, quand et comment ? - La durée entre 2 passages est à définir par établissement <p>1.4.3. Sensibiliser et informer le personnel chargé du nettoyage engagé dans le programme de type 2</p> <p>1.4.4. 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
1.5. Généraliser le port obligatoire des gants jetables par le personnel à haut risque d'infection	- Personnel à haut risque d'infection	<p>1.5.1. Recenser le personnel à haut risque d'infection par établissement : bureau d'ordre, de sécurité, du nettoyage et d'élimination des déchets</p> <p>1.5.2. 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
1.6. 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>1.6.1. Recenser les points d'entrée très fréquentés aux sites administratifs : portes principales, salles de réunion, etc.</p> <p>1.6.2. 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>1.6.3. 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
2.1. Privilégier le travail à distance	- Personnel académique et administratif	<p>2.1.1. Réduire le personnel administratif présentiel au strict minimum</p> <p>2.1.2. Communiquer en interne autour de la continuité impérative des activités de l'administration.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Message à transmettre à l'ensemble du Personnel : « 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. » <p>2.1.3. 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"> - Messagerie électronique officielle - Message sur sites institutionnels - Affichage
2.2. Réduire le nombre de personnels administratifs à une (1) personne par bureau.	- Personnel académique et administratif	<p>2.2.1. Réduire le nombre de personnels administratifs à une (1) personne par bureau</p> <p>2.2.2. Communiquer en interne autour du respect impératif des consignes d'hygiène, et en particulier le standard dit de distanciation sociale : « Au minimum 1 mètre de séparation entre 2 individus »</p> <p>2.2.3. 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"> - Messagerie électronique officielle - Message sur sites institutionnels - Affichage
2.3. Éviter autant que possible tout type de rassemblement ou de réunion entre personnels		2.4. 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"> - Messagerie électronique officielle - Message sur sites institutionnels - Affichage
		2.4.1. 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"> - Messagerie électronique officielle - Message sur sites institutionnels - Affichage



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

Mesure SHOC	Population bénéficiaire	Action	Responsable de l'action	Logistique nécessaire
3.1. 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"> - Personnel académique et administratif - Etudiants - Parents - Partenaires 	<p>3.1.1. 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>3.1.2. 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>Attention : Veiller au respect des 2 niveaux de vérification <ul style="list-style-type: none"> ○ 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) ○ Vérifier si sa publication est autorisée ou non </p>	<ul style="list-style-type: none"> - Chef d'établissement 	<ul style="list-style-type: none"> - Messages sur sites institutionnels, - Message via l'adresse e-mail officielle vers les groupes d'étudiants, de professeurs ou des administratifs
3.2. Communiquer sur le déploiement du contenu numérique, en coordination avec les Commissions d'Urgence.	<ul style="list-style-type: none"> - Etudiants - Professeurs 	<p>3.2.1. Informer régulièrement les étudiants et les professeurs autour du contenu numérique déployé ou à déployer</p> <p>3.2.2. 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>3.2.3. Procéder à la remontée permanente vers la Présidence d'information concernant le contenu numérique déployé</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Chef d'établissement - Cellule de contact 	<ul style="list-style-type: none"> - Messagerie électronique officielle - Réseaux sociaux officiels





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

Mesure SHOC	Population bénéficiaire	Action	Responsable de l'action	Logistique nécessaire
<p>3.3. 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"> - Personnel académique et administratif - Etudiants - Parents 	<p>3.3.1. 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 <u>ILLAS</u> doivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - fonctionner à distance en mode Question/Réponse - être dotée de moyens de communication adéquats : téléphone(s), messagerie électronique et Réseaux Sociaux - communiquer dans le strict respect de la <u>Charte ILLAS</u>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Chef d'établissement 	<ul style="list-style-type: none"> - Charte ILLAS - Messagerie électronique officielle - Un ou plusieurs numéros de téléphone spécifiques - Réseaux sociaux officiels 	
<p>3.3.2. Communiquer autour du lancement et de la mission de la cellule-Interface <u>ILLAS</u></p>	<p>3.3.3. 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"> - Chef d'établissement 	<ul style="list-style-type: none"> - Message sur sites institutionnels - Messagerie électronique officielle - Réseaux sociaux officiels 	
<p>3.4. 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"> - Etudiants 	<p>3.4.1. 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"> - Chef d'établissement 	<ul style="list-style-type: none"> - Message électronique officielle 	
	<p>3.4.2. 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"> - Chef d'établissement 	<ul style="list-style-type: none"> - Messagerie électronique officielle - Message sur sites institutionnels - Réseaux sociaux officiels - Affichage 	
	<p>3.4.3. Tenir des réunions de retour d'expérience hebdomadaire, le cas échéant à distance</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Chef d'établissement 	<ul style="list-style-type: none"> - Messagerie électronique officielle (cas échéant) 	



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

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





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

Mesure SHOC	Population bénéficiaire	Action	Responsable de l'action	Logistique nécessaire
3.5. Mener une campagne de communication anti COVID-19 concrète et ciblée (Suite)	<ul style="list-style-type: none"> - Personnel académique et administratif - Etudiants - Parents <p>Rappels :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Baser toute action de Com' sur les principes d'authenticité, pertinence et de l'efficacité, de réactualisation des informations.</i> - <i>Mettre en valeur les efforts déployés par toutes les composantes de l'UM5 dans la lutte anti COVID-19.</i> 	<p>3.5.4. Com' Prévention</p> <p>3.5.4.1. 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>3.5.4.2. Diffuser les spots et les messages sur les sites officiels</p> <p>3.5.5. Com' Accompagnement</p> <p>3.5.5.1. 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>3.5.5.2. Diffuser les spots et les messages sur les sites officiels</p> <p>3.5.5.3. 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"> - Supports audiovisuels - Messagerie électronique officielle - La Présidence UM5 - Service de Communication - Content Creators - Réseaux sociaux officiels - Affichage 	
		3.5.6. Com' Information des partenaires		
		<p>3.5.6.1. 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>3.5.6.2. Diffuser les spots et les messages sur les sites officiels</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Partenaires 	

