

## ANNEXE 18

### PROTOCOLE EN MATIÈRE DE COMMUNICATIONS

#### 1. RESPONSABILITÉS DE LA CITÉ

##### 1.1 Rôle principal en matière de communications

Sous réserve des obligations de La Cité aux termes de la Section 1.2 – (Rôle pendant la période de conception et de construction) et du plan de communications, La Cité assumera le rôle principal en matière de communications. La Cité sera le principal responsable de l'ensemble des questions liées aux communications et il lui incombera d'exécuter les fonctions suivantes :

- 1.1.1.1 Désigner des personnes-ressources principales affectées aux communications, qui possèdent les compétences et l'expérience nécessaires, disponibles 24 heures par jour, sept jours par semaine, relativement aux aspects applicables de la communication;
- 1.1.1.2 Désigner un porte-parole principal affecté aux relations avec les médias possédant les compétences et l'expérience nécessaires et doté, au besoin, d'un personnel de relève possédant les compétences et l'expérience nécessaires, disponible 24 heures par jour, sept jours par semaine, relativement aux aspects applicables des communications;
- 1.1.1.3 Assumer la fonction de principale personne-ressource auprès des médias à l'égard du Projet;
- 1.1.1.4 Effectuer un examen définitif de tous les documents de communication publique et les approuver;
- 1.1.1.5 Communiquer sans délai avec toutes les parties concernées dans les situations d'urgence et communiquer dans les 24 heures pour les questions d'ordre général.

##### 1.2 Rôle pendant la période de conception et de construction

1.2.1 Pendant la période menant à la Date de Réception sans réserve, La Cité sera le principal responsable des aspects suivants :

- 1.2.1.1 Communications : la revue, selon les modalités prévues à l'Annexe 9 - Procédure de revue, d'un plan de communication qui inclue les relations avec les médias, les relations avec les collectivités, le marketing, les événements spéciaux, les communications avec les employés et les relations publiques et gouvernementales relativement aux questions touchant le Projet; et
- 1.2.1.2 Communications en situation d'urgence : la planification requise pour les situations d'urgence éventuelles.

## **2. RESPONSABILITÉS DE L'ENTREPRENEUR**

### **2.1 Rôle de soutien en matière de communications**

2.1.1 Sous réserve des obligations de l'Entrepreneur aux termes de la Section 2.2 – Rôle pendant la période de conception et de construction et du plan de communications, l'Entrepreneur assumera un rôle de soutien en matière de communications. Les fonctions suivantes incomberont à l'Entrepreneur:

- 2.1.1.1 Désigner un personnel affecté aux relations avec les médias et aux communications possédant les compétences et l'expérience pertinentes en matière de communications, disponible 24 heures par jour, sept jours par semaine, y compris désigner un porte-parole principal possédant une formation médiatique et doté au besoin d'un personnel de relève possédant une formation médiatique, disponible 24 heures par jour, sept jours par semaine, pour les aspects applicables des communications, lequel porte-parole sera responsable des communications visant les Activités et les questions connexes, ainsi que de la coordination des réponses aux demandes des médias quant aux sujets précités;
- 2.1.1.2 Fournir les renseignements dont La Cité a besoin pour exercer adéquatement ses responsabilités en matière de communications;
- 2.1.1.3 Informer au besoin les intervenants internes et externes des développements récents relativement aux Activités du projet, y compris contribuer et participer au besoin à des événements visant les collectivités;
- 2.1.1.4 Transmettre toutes les demandes de renseignements des médias et demandes d'entrevue aux personnes-ressources de La Cité affectées aux communications;
- 2.1.1.5 Tenir des registres consignants par écrit toutes les demandes de renseignements du public, plaintes et communications importantes et en fournir mensuellement des copies (ou immédiatement en cas d'urgence) aux principales personnes-ressources de La Cité affectée aux communications;
- 2.1.1.6 Durant une situation d'urgence, les Parties reconnaissent qu'il sera nécessaire d'intensifier les efforts en matière de communications. L'Entrepreneur veillera à ce que des ressources suffisantes soient mises en place pour pouvoir gérer et exécuter de façon efficace et proactive ses responsabilités en matière de communications dans une situation d'urgence, y compris assurer une disponibilité 24 heures par jour, sept jours par semaine.

### **2.2 Rôle pendant la période de conception et de construction**

2.2.1 Pendant la période menant à la Date de Réception sans réserve, les fonctions suivantes incombent à l'Entrepreneur :

- 2.2.1.1 Élaborer et mettre en œuvre un plan de communications qui inclue les relations avec les médias, les relations avec les collectivités, le marketing, les événements spéciaux, les communications avec les employés et les relations gouvernementales relativement aux questions touchant le Projet permettant de tenir le public, les intervenants et les médias informés au sujet des Travaux, lequel

- plan doit être soumis à La Cité selon les modalités prévues à l'Annexe 9 - Procédure de revue.
- 2.2.1.2 Mettre à jour annuellement le plan de communications, lequel doit être passé en revue et approuvé par La Cité conformément à l'Annexe 9 - Procédure de revue. Sous réserve des sous-paragraphes 2.2.1.4 et 2.2.1.5, le plan de communications prévoira, entre autres :
- 2.2.1.3 une description de l'équipe des communications de l'Entrepreneur, y compris le rôle et les responsabilités de chaque membre de l'équipe et de tout sous-traitant chargé de tout aspect du programme de communications, ainsi que des indications relatives à l'observation des exigences du sous-paragraphes 2.2.1.3 par les membres de l'équipe;
- 2.2.1.4 l'identification d'outils de communication proposés (p. ex., types de documents d'information, site Web, outils audio-visuels, présentations et événements) devant être employés pour tenir les collectivités informées ainsi qu'un échéancier de mise en œuvre en fonction de l'évolution du Projet.
- 2.2.1.5 Désigner un personnel affecté aux communications possédant les compétences et l'expérience pertinentes en matière de communications, disponible 24 heures par jour, sept jours par semaine, y compris désigner un porte-parole principal possédant une formation médiatique et doté au besoin d'un personnel de relève possédant une formation médiatique, disponible 24 heures par jour, sept jours par semaine, pour les aspects applicables des communications.
- 2.2.1.6 Dans le cadre du plan de communications, l'Entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre un programme de notification concernant la construction conçu pour informer à l'avance le public, les entreprises et les parties intéressées des impacts de la construction et des perturbations de la circulation. En fonction de l'Échéancier des Travaux, l'Entrepreneur doit préparer, aux fins de communication, un plan de notification pour chaque année civile, dont l'exécution est répartie mensuellement, ainsi qu'un calendrier prévoyant les stratégies de notification à utiliser. Aux fins de l'élaboration de ce document, l'Entrepreneur travaillera de concert avec La Cité, et les Autorités compétentes afin d'établir les périodes et les stratégies de notification appropriées pour chaque activité déterminée. Ce plan de notification tiendra également compte des commentaires formulés par les résidents et les intervenants dans le cadre des différentes activités de consultation.
- 2.2.1.7 Dans le cadre du plan de communications, l'Entrepreneur doit élaborer un programme de liaison avec les collectivités et les entreprises conçu pour fournir des renseignements et solliciter des commentaires auprès des résidents, des entreprises et d'autres intervenants au sujet des impacts de la construction et des perturbations de la circulation. Dans le cadre de ce programme, l'Entrepreneur doit mettre sur pied un bureau de projet où le public aura accès à des renseignements sur les activités liées à la construction. L'Entrepreneur doit mettre en place et maintenir une ligne téléphonique d'information publique fournissant des renseignements enregistrés au sujet des consultations publiques et des activités liées à la construction, qui sera munie d'une capacité de messagerie vocale permettant d'enregistrer les commentaires du public. L'Entrepreneur doit également tenir des registres consignants toutes les demandes de renseignements

du public, plaintes et communications importantes et en fournir des copies ou des rapports sommaires à La Cité.

- 2.2.1.8 Coordonner en étroite collaboration avec La Cité la mise en œuvre du plan de communications. Cette fonction comprend des rencontres régulières avec La Cité afin de discuter des événements récents et des questions en matière de communications, des rapports d'étape mensuels (ou des rapports plus fréquents, selon ce que La Cité peut raisonnablement demander, dans une situation d'urgence), y compris les renseignements sur les activités, les demandes de renseignements du public et des médias, ainsi que des questions qui se dessinent et des mesures prises en réponse à certaines questions. La Cité doit approuver les communiqués de presse et autres communications de renseignements au public afin d'assurer la justesse, l'exactitude et la coordination des renseignements communiqués.
- 2.2.1.9 Communiquer régulièrement avec les propriétaires de terrains et les communautés avoisinantes directement touchés en ce qui concerne les questions de conception et de construction, en veillant particulièrement à bien communiquer la portée, l'échéancier et l'état d'avancement du programme de construction. Cette fonction comprendra différents processus visant à traiter de façon proactive toute demande de renseignements et autre question liée aux Travaux (p. ex., les demandes de renseignements du public, les plaintes concernant le bruit, les heures de travail, la poussière, etc.), le tout conformément au programme de liaison avec les collectivités et les entreprises prévu au sous-paragraphe 2.2.1.5.
- 2.2.1.10 L'élaboration d'un plan décrivant sommairement les rôles et les responsabilités applicables à des cas d'urgence éventuels qui pourraient survenir pendant la période visée. La Cité collaborera à l'élaboration du plan.

### **3. AUTRES MODALITÉS**

#### **3.1 Communiqués de presse et autres communications publics**

- 3.1.1 L'Entrepreneur ne doit pas émettre ou diffuser, et l'Entrepreneur doit s'assurer que tout Sous-traitant n'émette ou ne diffuse, tout communiqué de presse, annonce public ou autre communication public (que ce soit par parution dans la presse, à la radio, la télévision, sur l'internet ou tout autre médium) concernant le Projet, le Contrat, les Activités du projet ou toute autres sujets qui y sont reliés, sans le consentement préalable par écrit de La Cité, à son entière discrétion.
- 3.1.2 Aucune Partie n'utilisera le nom de l'autre Partie ou référera à l'autre Partie, directement ou indirectement, dans tout communiqué de presse, annonce public ou autre communication public (que ce soit par parution dans la presse, à la radio, la télévision, sur l'internet ou tout autre médium) concernant le Projet, le Contrat, les Activités du projet ou toute autres sujets qui y sont reliés, sans le consentement préalable par écrit de La Cité, à son entière discrétion.

3.1.3 L'Entrepreneur doit se conformer, et l'Entrepreneur doit s'assurer que tout Sous-traitant se conforme, en tout temps, aux protocoles ou politiques de La Cité concernant les communiqués de presse et les campagnes médiatiques, tel que ces protocoles et politiques peuvent être mis à jour de temps à autre.

**3.2 Droit de La Cité**

3.2.1 Sans limiter la portée générale des autres dispositions du Contrat, si La Cité juge que l'Entrepreneur ne se conforme pas aux obligations en matière de communications prévues dans la présente annexe, La Cité peut aviser l'Entrepreneur qu'elle assumera la totalité ou une partie des obligations de l'Entrepreneur en matière de communications selon les modalités et conditions que La Cité indique, à son entière discrétion, dans l'avis à l'Entrepreneur.