

## ANNEXE 21

## PROTOCOLE EN MATIÈRE DE COMMUNICATIONS

## 1.0 Périodes d'application et partage des responsabilités

Activités	CHUM	ProjetCo
Conception et construction et mise en service	Direction des communications et responsable de fonctions spécifiques	Responsable de fonctions spécifiques
Entretien et services	Responsable principal	Rôle de soutien

## 1.1 Période de conception construction : Fonctions du CHUM

Le CHUM assume la direction des communications pendant la période allant de la signature de l'Entente à la date de la dernière Réception provisoire, pour les activités de conception et de construction. Il lui incombera donc d'exécuter les fonctions suivantes :

- a) Communications (y compris le site Web) : Dans les 30 jours suivant la date de la présente Entente, le CHUM doit remettre à ProjetCo le plan de communication, fondé sur l'Appendice A à la présente Annexe, exhaustif et proactif comportant notamment des documents imprimés, publiés sur le Web et audiovisuels ainsi que d'autres éléments fournissant une description et des renseignements au sujet du Projet et de son évolution;
- b) 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;
- c) 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;
- d) Maintenir et mettre à jour le site Web du Projet;
- e) Fournir des mises à jour aux intervenants internes et externes, au besoin 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;
- f) Fournir des mises à jour aux intervenants internes et externes, au besoin;
- g) Relations avec les collectivités : la création et la mise en œuvre d'un plan de relations avec les collectivités permettant d'assurer le dialogue et la résolution de problèmes entre les Parties et les groupes d'intervenants externes, les communautés avoisinantes, les municipalités et d'autres parties en ce qui concerne les questions de conception et de construction, l'information publique et les communications. Les activités entreprises dans le cadre de ce programme pourront comprendre des événements à l'intention des collectivités et des présentations à des groupes locaux;
- h) Relations avec les médias : l'élaboration d'une politique et d'un protocole de relations avec les médias en collaboration avec les Parties et les intervenants internes; désigner un porte-parole principal affecté aux relations avec les médias possédant une formation médiatique et doté, au

H17

besoin, d'un personnel de relève possédant une formation médiatique, disponible 24 heures par jour, sept jours par semaine, relativement aux aspects applicables des communications; Assumer la fonction de principale personne-ressource auprès des médias à l'égard du Projet;

- i) Effectuer un examen définitif et 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;
- j) Information et consultation publiques : en ce qui concerne l'évolution quotidienne et, de façon plus générale, l'évolution annuelle de la construction, porter à l'attention du public et fournir des mises à jour et des informations sur l'avancement du Projet et sur la façon dont les questions visant les collectivités ont été examinées et traitées pendant l'année;
- k) Communications en situation d'urgence : la planification requise pour les situations d'urgence éventuelles, y compris, notamment, tout rejet de Substances dangereuses sur le Site ou à proximité immédiate du Site;
- l) Relations avec les Autorités gouvernementales : communication entre les parties participant au Projet et les organismes gouvernementaux (municipaux, régionaux, provinciaux et nationaux);
- m) Communications au sujet des intervenants du CHUM : toutes les communications visant les activités hospitalières, d'enseignement et de recherche;
- n) Communications au sujet des patients : toutes les communications visant la prestation des Activités cliniques et non cliniques et les Politiques des autorités en santé;
- o) Examen du rendement : examiner périodiquement le rendement de ProjetCo dans l'exécution des activités de communication que prévoient les articles 1.2 et 2.1;
- p) Maintenir la relation avec la Fondation du CHUM : assurer la représentation de cette dernière, au besoin.

## 1.2 Période de conception construction : Fonctions de ProjetCo

ProjetCo sera responsable de fonctions spécifiques pendant la période allant de la signature de l'Entente à la date de la dernière Réception provisoire, pour les activités de conception et de construction. Il lui incombera donc d'exécuter les fonctions suivantes :

- a) Dans les 60 jours de sa réception du plan de communication, ProjetCo doit soumettre à la Procédure de revue le programme d'action détaillé, lequel doit être proactif et s'intégrer et respecter le plan de communication. Le programme d'action détaillé doit permettre de tenir le public, les intervenants et les médias informés au sujet des Travaux. Ce programme doit comprendre les éléments suivants qui seront élaborés et mis en œuvre par ProjetCo :
  - (i) un programme d'avis sur la construction aux termes de l'article 1.2a)(ii)1.2a)(ii);
  - (ii) un programme de gestion des nuisances et 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 détaillé des travaux, ProjetCo doit préparer, aux fins de communication, un programme de gestion des nuisances et de notification pour chaque année civile, dont l'exécution est répartie mensuellement, incluant un calendrier prévoyant les stratégies de notification à utiliser. Aux fins de l'élaboration de ce document, ProjetCo travaillera de

concert avec le CHUM, la Ville de Montréal et d'autres Autorités gouvernementales compétentes afin d'établir les périodes et les stratégies de notification appropriées pour chaque activité déterminée. Ce programme de gestion des nuisances et de notification tiendra également compte des commentaires formulés par les résidents et les intervenants dans le cadre des différentes activités de consultation;

- (iii) une description de l'équipe des communications de ProjetCo, y compris le rôle et les responsabilités de chaque membre de l'équipe et de tout sous-traitant chargé de tout aspect du programme d'action détaillé, ainsi que des indications relatives à l'observation des exigences de l'article 1.2 par les membres de l'équipe;
- (iv) l'identification d'enjeux et d'outils de communication proposés (p. ex., les types de documents d'information, le site Web, les outils audio-visuels, les présentations et les événements) devant être employés pour tenir les collectivités informées, le moment opportun pour communiquer ainsi qu'un échéancier de mise en œuvre en fonction de l'évolution du Projet;
- (v) Assurer le rôle principal de notification, d'intervention et de liaison, notamment avec les collectivités en matière de chantier;
- (vi) Un programme d'action détaillé de liaison avec les collectivités et les entreprises, lequel doit s'intégrer et respecter le plan de relations avec les collectivités du CHUM et doit être arrimé à celui du chantier de construction du Centre de recherche du CHUM. Il doit être conçu pour fournir des renseignements et solliciter des commentaires auprès des résidents, des entreprises, des intervenants et patients du CHUM et d'autres intervenants au sujet des impacts de la construction et des perturbations de la circulation. Dans le cadre de ce programme, ProjetCo doit répondre minimalement aux besoins suivants sur une base annuelle :
  1. Organiser deux séances d'information, et d'autres au besoin. Il est à prévoir le même nombre pour les intervenants du CHUM;
  2. Procéder à l'envoi d'avis aux résidents, dont les contenus doivent être prêts à être diffusés (clé en main) selon des normes d'approbation du CHUM, et d'autres au besoin;
  3. Procéder à l'envoi de deux communications d'information relatives au chantier (cartes postales ou autres), et d'autres au besoin;
  4. Développer des fiches d'information, dont les contenus doivent être prêts à être diffusés (clé en main) selon des normes d'approbation du CHUM, sur les mesures de mitigation préconisées;
  5. Mettre sur pied un bureau de projet où le public aura accès à des renseignements sur les activités liées à la construction, lequel doit être arrimé à celui du chantier de construction du Centre de recherche du CHUM. Il doit être facile d'accès pour tout type de personne, situé dans un rayon de 50 mètres, à proximité immédiate du chantier, et minimalement être ouvert au public systématiquement les mêmes jours aux mêmes heures (horaires fixes), pour environ vingt heures par semaine, plus pour les demandes sur rendez-vous;

6. Accueillir et guider invités et groupes de visiteurs sur le Site. Ces visites doivent faire l'objet d'une planification conjointe avec le CHUM et respecter les politiques en vigueur;
  7. Dans les 30 jours de la présente Entente, mettre en place et maintenir une ligne téléphonique d'information publique, laquelle doit être arrimée à celle du chantier de construction du Centre de recherche du CHUM, 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;
  8. Tenir des registres consignnant toutes les demandes de renseignements du public, plaintes et communications importantes et en fournir des copies au CHUM de façon hebdomadaire (ou immédiatement en cas d'urgence) à la principale personne-ressource du CHUM affectée aux communications.
- (vii) Mettre à jour annuellement le programme d'action détaillé et le soumettre conformément à la Procédure de revue;
- (viii) Désigner un personnel suffisant 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 du projet et les questions connexes, ainsi que de la coordination des réponses aux demandes des médias, des contenus, argumentaires, messages et questions et réponses quant aux sujets précités;
- (ix) Coordonner et transmettre toutes les demandes de renseignements des médias et demandes d'entrevue à la principale personne-ressource du CHUM affectée aux communications;
- (x) Coordonner en étroite collaboration avec le CHUM la mise en œuvre du programme d'action détaillé, ce qui inclut que ProjetCo doit répondre minimalement aux besoins suivants sur une base annuelle :
- (A) Collaborer à l'élaboration et à la mise en œuvre de la programmation et des outils de communication, notamment à la stratégie d'affichage sur le pourtour du chantier, aux activités de promotion de ce dernier et aux cérémonies officielles y étant liées;
  - (B) Développer du matériel promotionnel, dont les contenus doivent être prêts à être diffusés (clé en main) selon des normes d'approbation du CHUM, relatif au chantier (une maquette virtuelle, deux bulletins d'information (et d'autres au besoin), deux tableaux d'indicateurs de performance, un portfolio de compétences, un rapport de responsabilité sociale);
  - (C) Procéder à l'installation d'au moins trois caméras Web et alimenter certaines sections du site Web, dont l'info-travaux, lequel doit être arrimé à celui du chantier de construction du Centre de recherche du CHUM et configuré pour

faciliter l'utilisation de certains médias sociaux. Les contenus doivent être prêts à être diffusés (clé en main) selon des normes d'approbation du CHUM;

- (D) Organiser deux rencontres de presse plus quatre photo-op (et d'autres au besoin) et procéder à l'envoi de quatre communiqués, au besoin. Les contenus doivent être prêts à être diffusés (clé en main) selon des normes d'approbation du CHUM;
- (E) Participer à des rencontres régulières avec le CHUM et le Directeur exécutif 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 le CHUM 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;
- (xi) Réagir aux questions à traiter en matière de communications relativement aux Activités du projet et questions connexes conformément aux échéanciers acceptés par le CHUM;
- (xii) Examiner et/ou fournir au bon moment, en fonction des enjeux de chantier, des communications et/ou des documents techniques prêts à être diffusés au CHUM selon les besoins et le minimum attendu au plan de communication, y compris les demandes raisonnables du CHUM visant à mettre à jour le contenu du site Web;
- (xiii) Informer au besoin les intervenants internes et externes des développements récents relativement aux Activités du projet, y compris contribuer et participer selon les besoins et minimum attendu au plan de communication et au besoin à des événements visant les collectivités;
- (xiv) Communiquer au besoin 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 comprend 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;
- (xv) Élaborer un programme décrivant sommairement les rôles et les responsabilités applicables à des cas d'urgence éventuels qui pourraient survenir pendant la période visée. Le CHUM collaborera à l'élaboration du programme;
- (xvi) Durant une situation d'urgence (y compris, notamment, tout rejet de Substances dangereuses sur le Site ou à proximité immédiate du Site), les Parties reconnaissent qu'il sera nécessaire d'intensifier les efforts en matière de communications. ProjetCo veillera à en aviser immédiatement le CHUM avant même de transférer l'information et 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. Activités d'entretien et de service: Responsabilités du CHUM

Le CHUM assumera à compter de la date de la première Réception provisoire jusqu'à la date d'expiration de l'Entente, pour les activités d'entretien et de service, le rôle principal en matière de communications. Il lui incombera donc d'exécuter les fonctions suivantes :

- a) 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;
- b) Désigner un porte-parole principal affecté aux relations avec les médias 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, relativement aux aspects applicables des communications;
- c) Assumer la fonction de principale personne-ressource auprès des médias à l'égard du Projet;
- d) Effectuer un examen définitif de tous les documents de communication publique et les approuver;
- e) 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;
- f) Maintenir et mettre à jour le site Web du Projet, au besoin;
- g) Communications au sujet des intervenants du CHUM : toutes les communications visant les activités hospitalières, d'enseignement et de recherche;
- h) Communications au sujet des patients : toutes les communications visant la prestation des Activités cliniques et non cliniques et les Politiques des autorités en santé;
- i) Fournir des mises à jour aux intervenants internes et externes, au besoin.

### 2.1 Activités d'entretien et de service : responsabilités de ProjetCo

ProjetCo assumera à compter de la date de la première Réception provisoire jusqu'à la date d'expiration de l'Entente, pour les activités d'entretien et de service, un rôle de soutien en matière de communications. Il lui incombera donc d'exécuter les fonctions suivantes :

- a) Désigner un personnel suffisant 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 du projet et les questions connexes, ainsi que de la coordination des réponses aux demandes des médias, des contenus, argumentaires, messages et questions et réponses quant aux sujets précités;
- b) Réagir aux questions à traiter en matière de communications relativement aux Activités du projet et questions connexes conformément aux échéanciers acceptés par le CHUM;

- c) Examiner et/ou fournir au bon moment, en fonction des enjeux de chantier, des communications et/ou des documents techniques prêts à être diffusés au CHUM selon les besoins et le minimum attendu au plan de communication, y compris les demandes raisonnables du CHUM visant à mettre à jour le contenu du site Web;
- d) 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;
- e) Coordonner et transmettre toutes les demandes de renseignements des médias et demandes d'entrevue à la principale personne-ressource du CHUM affectée aux communications;
- f) Tenir des registres consignants par écrit toutes les demandes de renseignements du public, plaintes et communications importantes et en fournir des copies de façon hebdomadaire (ou immédiatement en cas d'urgence) à la principale personne-ressource du CHUM affectée aux communications;
- g) Durant une situation d'urgence (y compris, notamment, tout rejet de Substances dangereuses sur le Site ou à proximité immédiate du Site), les Parties reconnaissent qu'il sera nécessaire d'intensifier les efforts en matière de communications. ProjetCo veillera à en aviser immédiatement le CHUM avant même de transférer l'information et 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.

## Appendice A

## Projet de tableau de bord du plan de communication

- [Note : Les estimés fournis dans le tableau ci bas le sont pour information seulement et concernent les activités de conception-construction seulement.
- Le taux horaire conseil est évalué à 50.00 \$ l'heure et le coût production à 40.00 \$ l'heure. Les coûts externes demeurent à être évalués.
  - Bien que ce tableau ait été développé en fonction de prévisions budgétaires annuelles, il doit être estimé sur la période de conception construction.
  - Il importe également de tenir compte :
    - Des coûts liés à la traduction pour environ le quart des contenus (réf. rapport annuel), donc traduction en sus;
    - Du désir ou non de procéder à une éventuelle simulation de crise, donc coûts en sus;
    - De l'éventuelle production d'un livre de projet ou livre de bord en aval des actions et/ou moyens décrits, donc coûts en sus;
    - Des coûts liés aux méthodes d'évaluation appropriées (pensons notamment à une évaluation systématique par sondage), donc coûts en sus;
    - Des frais de contingences de 15 %, donc coûts en sus;

Il revient à ProjetCo de faire sa propre estimation de sa part des fonctions en lien avec l'Annexe 21 et d'inclure le nécessaire à sa proposition.]

TS



Outils	Descriptif	Publics cibles	Quantité	Fréquence	Responsabilités		Coûts période conception construction	Coûts annuels période conception construction
					ProjetGo	CHUM		
Avis aux résidents <i>Rédaction, traduction, impression, distribution</i>	Information sur les travaux à venir	Communauté proximité	1000 envois postaux	6 / an	100%			
Ligne d'information et boîte courriel <i>Opération, gestion des appels, courriels, plateforme de suivi de chantier</i>	Logiciel de gestion de l'information <sup>3</sup>	Équipes internes projet	1 logiciel	Pour la période conception construction	100%			
	Ligne d'information	Communauté proximité Communauté CHUM Usagers	Mise en service <sup>4</sup>	Pour la période conception construction	100%			
	Boîte courriel	Communauté proximité Communauté CHUM Usagers	Mise en service	Pour la période conception construction	100%			
Matériel d'information relatif au chantier <i>(Outils d'information)</i> <i>Rédaction, traduction, impression, production</i>	Fiches d'information projet <sup>5</sup>	Grand public Communauté proximité Communauté CHUM Usagers	2 fiches x 2000 copies * + frais de migration Web / intranet	2 mises à jour / an		100%		

<sup>1</sup> Coûts partagés entre les Parties selon leurs responsabilités. Estimé par le CHUM incluant ressources conseil, multimédias, production.

<sup>2</sup> Coûts partagés entre les Parties selon leurs responsabilités. Estimé par le CHUM incluant ressources conseil, multimédias, production.

<sup>3</sup> Répertoire unique de toutes les informations relatives aux parties prenantes qui permet d'établir des liens entre toutes ces informations; suivre les engagements, tâches et évolution des enjeux; communiquer l'information aux membres de l'équipe et produire des rapports.

<sup>4</sup> Boîte vocale avec menu.

<sup>5</sup> CHUM et volet plus techniques : immobilier, architecture, fonctionnalité, etc.

Outils	Descriptif	Publics cibles	Quantité	Fréquence	Responsabilités		Coûts Période conception construction	Coûts annuels Période conception construction
					ProjetCo	CHUM		
		Médias Agents d'influence (partenaires, gens d'affaires, gouvernement, etc.)						
	Fiche d'information mitigation	Grand public Communauté proximité Communauté CHUM Usagers Médias	1000 copies * + frais de migration Web / intranet	1 / an	100%			
	Cartes postales (Périmètre avec tracé de l'évolution du projet)	Grand public Communauté proximité Communauté CHUM Usagers Médias	8000 copies (insertion CHUMagazine et copies supplémentair es) + frais d'insertion CHUMagazine + frais de migration Web / intranet	2 mises à jour / an	50%		6 120.00\$	
	Communiqué / Newsletter / Info-travaux (Message instantané, avis de travaux, etc.)	Communauté proximité Communauté CHUM	800 copies (distribution dans les pigeonniers, entrées et cafétérias + affichage sur les babillards) + frais en-tête	24 / an (2 / mois)		100%		

23

Outils	Descriptif	Publics cibles	Quantité	Fréquence	Responsabilités		Coûts annuels	Coûts annuels
					ProjetCo	CHUM		
			préimprimée + frais de migration Web / Intranet					
	Webreportages – Information CHUM <sup>6</sup>	Grand public Communauté proximité Communauté CHUM Usagers Médias		12 / an			100%	
	Tournage stock-shot	Équipes internes projet	Stock-shot en continu	7 heures / semaine, selon le calendrier du chantier			100%	
	Maquette virtuelle (3D)	Grand public Communauté proximité Communauté CHUM Usagers Médias Agents d'influence (partenaires, gens d'affaires, gouvernement, etc.)	1 maquette	1 / an		100%		
	Bulletin d'information,	Communauté proximité	2000 copies <sup>7</sup>	2 / an		100%		

<sup>6</sup> Entrevue avec un intervenant pour une mise à jour du chantier. L'idée est d'humaniser.

<sup>7</sup> Traces de l'évolution du chantier, ces images serviront aux différents montages des vidéos dont ceux destinés aux médias.

Outils	Descriptif	Publics cibles	Quantité	Fréquence	Responsabilités		Coûts annuels Période conception construction
					ProjetCo	CHUM	
	bilan des activités <sup>8</sup>	Communauté CHUM Etc.					
	Tableau d'indicateurs de performance <sup>10</sup>	Médias Agents d'influence (partenaires, gens d'affaires, gouvernement, etc.)	1000 copies	2 mises à jour / an	100%		
	Portfolio de compétences <sup>11</sup>	Grand public Communauté proximité Communauté CHUM Usagers Médias Agents d'influence (partenaires, gens d'affaires, gouvernement, etc.)	2000 copies	1 / an	100%		
	Rapport responsabilité sociale <sup>12</sup>	Grand public Communauté proximité Communauté CHUM Usagers	format électronique	1 / an	100%		

<sup>8</sup> Feuillet 8 pages, trimestriel français/ anglais.

<sup>9</sup> 1000 à poster et 1000 pour distribution complémentaire, notamment via bureau de projet.

<sup>10</sup> Format fiche d'information, Tableau de bord, retour sur l'investissement, données économiques, ligne du temps ou courbe d'avancement des travaux.

<sup>11</sup> Format fiche d'information, dossier regroupant le profil, les acquis, l'expertise et les compétences des équipes de projet et de chantier.

<sup>12</sup> Format fiche d'information, bilan des actions en matière de responsabilité sociale d'entreprise dans les volets économique, social et environnemental.

45

Outils	Descriptif	Publics cibles	Quantité	Fréquence	Responsabilités		Coûts Période conception construction	Coûts annuels Période conception construction
					Projet/Co	CHUM		
		Médias Agents d'influence (partenaires, gens d'affaires, gouvernement, etc.)						
	VIDEO générale <sup>13</sup>	Grand public Communauté proximité Communauté CHUM Usagers Médias Agents d'influence (partenaires, gens d'affaires, gouvernement, etc.)	2 vidéos	Pour la période conception construction		100%		
	Mise à jour du site Web et de l'intranet Redaction/traduction mise en ligne	Grand public Communauté proximité Communauté CHUM Usagers Médias	Mise en fonction	Pour la période conception construction	50%	50%	10 200.00\$	
	Carte interactive			Pour la période conception construction	50%	50%	11 000.00\$	
	Gestion et				50%	50%		3 960.00\$

<sup>13</sup> À teneur institutionnelle, approche marketing ou le projet est présenté dans son ensemble pour le Web, l'international, la communauté d'affaires et les événements. Version anglaise à évaluer.

<sup>14</sup> Site lié uniquement à l'information de chantier – création d'une infrastructure autonome, intégration de l'arborescence.

Outils	Descriptif	Publics cibles	Quantité	Fréquence	Responsabilités		Coûts annuels Période conception construction
					ProjetCo	CHUM	
	alimentation Web – <sup>15</sup> microsite						
	Contenus Web <sup>16</sup>				50%	50%	7 680.00\$
	Médias sociaux <sup>17</sup>	Grand public Communauté proximité Communauté CHUM Usagers		2 jours / semaine	50%	50%	22 400.00\$
	Newsletter / <sup>18</sup> Info-travaux	Communauté proximité Communauté CHUM Usagers Transit			50%	50%	6 400.00 \$
	Gestion des imprévus « Dark site »	Équipes internes projet			50%	50%	2 400.00 \$
	Maquette	Communauté proximité Communauté CHUM Usagers			50%	50%	
	Illustrations				100%		
	Babillards				100%		

Opération du bureau d'information sur le chantier  
Ressources humaines et matérielles

<sup>15</sup> Hébergement technique, sécurité.  
<sup>16</sup> Évaluation d'un coût approximatif pour la recherche et rédaction.  
<sup>17</sup> Maintien de l'information, alimentation, interaction.  
<sup>18</sup> Formulaires et abonnements, migration et intégration infolettre, Web reportages, bulletins de nouvelles audio, échéancier, etc.

Outils	Descriptif	Publics cibles	Quantité	Fréquence	Responsabilités		Coûts Période conception construction	Coûts annuels Période conception construction
					Projet/Co	CHUM		
	Échéancier des travaux				100%			
	Consignes de sécurité pour les visiteurs				100%			
	Registre des visiteurs				100%			
	Formulaire de rétroaction				100%			
	Distributeur à cartes postales				100%			
	Lexique et abécédaire de chantier				100%			
	Fiches d'information technique				100%			
	Lieu de travail <sup>21</sup>				100%			
	Lieu de rencontre et de présentation				100%			
	Première loge de chantier <sup>22</sup>				100%			
Séances d'information Organisation, publicité Invitation, frais logistiques, etc.	Location salle et matériel pour 75-100 personnes	Communauté proximité		2 / an	75%	25%		7 200.00\$
	Invitation pour			2 / an	75%	25%		2 500.00\$

<sup>19</sup> Terminologie et le qui fait quoi selon les situations potentielles.

<sup>20</sup> Produits toxiques, machinerie utilisée, manœuvres à risque, etc.

<sup>21</sup> Bureau, classeur, ordinateur, téléphone, télécopieur.

<sup>22</sup> Poste d'observation offrant une vue en plongée sur le chantier.



Outils	Descriptif	Publics ciblés	Quantité	Fréquence	Responsabilités		Coûts annuels Période conception construction
					ProjetCo	CHUM	
	1000 personnes						
	Publicité hebdomadaire locaux			2 / an	75%	25%	3 000.00\$
Signalisation aux abords du site <i>Rédaction, traduction</i>	Périmètre de chantier	Communauté proximité Communauté CHUM Usagers Transit			100%		
	Autre type de signalisation				100%		
Visite du chantier / des installations <i>Organisation gestion</i>	Casques de construction pour visiteurs	Communauté proximité Communauté CHUM Médias Agents d'influence (partenaires, gens d'affaires, gouvernement, etc.)		A définir par ProjetCo	100%		
	Visites de groupe de 10-15 personnes par groupe			20 / an ou plus au besoin	100%		
	Cadeaux souvenirs à l'effigie du projet		A discuter		50%	50%	

<sup>23</sup> Achat de demi-page, dont journaux du Quartier chinois.

<sup>24</sup> À titre de repère, tracé peint sur l'asphalte et les trottoirs délimitant le chantier.

HP



Outils	Descriptif	Publics cibles	Quantité	Fréquence	Responsabilités		Coûts Période conception construction	Coûts annuels Période conception construction
					ProjeCo	CHUM		
	Cérémonie d'ouverture <sup>25</sup>			2 (à la livraison de chaque phase)	50%	50%	12 200.00\$	
	Porte ouverte <sup>26</sup>			2 (à la livraison de chaque phase)		100%		
Événements et communications médias relatifs au chantier Organisation, publicité, invitation, frais logistiques, etc.	Photo-op sur le chantier, séances photos sur le Site	Grand public Médias		4 / an	50%	50%		10 400.00\$
	Rencontre de presse			2 événements / an avec visite de chantier, au besoin	50%	50%		16 350.00\$
	« Backdrop » - Panneau de construction (Symbolique par rapport au chantier du drapeau institutionnel sur socle)		4 exemplaires	Pour la période conception construction	50%	50%	2 000.00 \$	
	Communiqués de presse		avec diffusion sur CNW	1 / an	50%	50%		6 290.00\$

<sup>25</sup> Annonce à saveur gouvernementale – réf. annonces gouvernementales.

<sup>26</sup> Événement pour les membres du personnel et la communauté de proximité – référence porte-ouverte chambre.

Outils	Descriptif	Publics cibles	Quantité	Fréquence	Responsabilités		Coûts Période conception construction	Coûts annuels Période conception construction
					ProjetCo	CHUM		
	Communiqués de presse		Envoyé par courriel uniquement	4 / an	50%	50%		4 130.00\$
	Gestion quotidienne des appels médias et suivi du chantier			Environ 5 heures / semaine	50%	50%		13 000.00\$
Formation des porteurs médias Formation	Formation pour environ 6 personnes en tout (3 ans) <sup>27</sup>	Équipes internes projet	2 formations	1 / an	50%	50%		2 000.00\$
Participation aux événements de la communauté Organisation, publicité Invitation, frais logistiques, etc.	Événements communautaires	Communauté proximité		4 / an	50%	50%		3 310.00\$
Webcam Installation, entretien, opération	3 caméras (24 / 24) <sup>28</sup>	Grand public Communauté proximité Communauté CHUM Usagers Médias	3 caméras	Durée de l'Entente de partenariat	100%			
Publicité et autres tribunes CHUM Magazine, médias, etc.	Achat publicitaire	Grand public Agents d'influence (partenaires, gens d'affaires, gouvernement, etc.)	1 pleine page	2 / an	50%	50%		20 000.00\$

<sup>27</sup> La formation du personnel de chantier pourrait s'intégrer à une formation générale CHUM.

<sup>28</sup> Caméras doivent tourner en permanence selon 3 points de vue prédéterminés, permettant la visualisation complète de la construction au final.

HD

Outils	Descriptif	Publics ciblés	Quantité	Fréquence	Responsabilités		Coûts Période conception construction	Coûts annuels Période conception construction
					Projet/Co	CHUM		
Affichage de chantier	Ciôture de chantier	Communauté proximité Communauté CHUM Usagers Transit	Série de panneaux qui couvrent le périmètre du chantier	Pour période conception construction (phase 1)	50%	50%	50 000.00 \$	
	Grands panneaux	Communauté proximité Communauté CHUM Usagers Transit	2 panneaux (situés aux angles des rues les plus passantes)	Pour période conception construction (phase 1)	50%	50%	3 000.00 \$	
	Structures en place (grues, trottoirs, etc.)				100%			
Positionnement événementiel Faires, salons, etc.	Parapost	Grand public Agents d'influence (partenaires, gens d'affaires, gouvernement, etc.)	3 parapost	1 / an		100%		
	Coquille/ kiosque			Pour la période conception construction		100%		
	Faires <sup>30</sup>			2 / an	50%	50%	15 000.00\$	
Activités internes	Rencontres de gestionnaires	Communauté CHUM		2 / an ou plus au besoin		100%		
	Séances			2 / an ou plus	50%	50%		

<sup>29</sup> Déclinaison institutionnelle + projet.

<sup>30</sup> Frais d'adhésion pour salons prestigieux – architecture, urbanisme, santé, etc. – sur les scènes locale et internationale, par exemple : Healthcare Design.

Outils	Descriptif	Publics cibles	Quantité	Fréquence	Responsabilités		Coûts Période conception construction	Coûts annuels Période conception construction
					ProjetCo	CHUM		
	d'information			au besoin				
	Ligne directe			6 / an			100%	
	Communiqués internes (circulaires)			24 / an (2 / mois)			100%	
	Écrans aux entrées ou dans la salle d'urgence des sites <sup>31</sup>			6 mises à jour / an			100%	
				10.5 à 14 heures / semaine x 1 fois l'an			100%	
Coordination globale des communications et de la production relatives au projet et au chantier (CHUM)								

<sup>31</sup> Messages ou capsules d'information ou tracé de l'évolution du projet.