

ANNEXE 21

PROTOCOLE EN MATIÈRE DE COMMUNICATIONS

1. RESPONSABILITÉS DU CRCHUM

1.1 Rôle principal en matière de communications

Sous réserve des obligations du CRCHUM aux termes de l'article 1.2 et du plan de communications, le CRCHUM assumera, à compter de la date de la présente Entente jusqu'à la Date d'expiration, le rôle principal en matière de communications. Le CRCHUM sera le principal responsable de l'ensemble des questions liées aux communications et il lui incombera 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 patients : toutes les communications visant la prestation des Activités cliniques et non cliniques et les Politiques du CRCHUM;
- h) Fournir des mises à jour aux intervenants internes et externes, au besoin.

1.2 Rôle pendant la période de conception et de construction

Pendant la période menant à la Date de réception provisoire, le CRCHUM sera le principal responsable des aspects suivants :

- a) Communications (y compris le site Web) : la création et la mise en œuvre d'un programme exhaustif 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) Relations avec les collectivités : la création et la mise en œuvre d'un programme 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;
- c) 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;
- d) 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;
- e) 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;
- f) Relations avec les Autorités gouvernementales : communication entre les parties participant au Projet et les organismes gouvernementaux (municipaux, régionaux, provinciaux et nationaux);
- g) Communications au sujet des patients : toutes les communications visant la prestation des Activités cliniques et non cliniques et les Politiques du CRCHUM;
- h) Examen du rendement : examiner périodiquement le rendement de ProjetCo dans l'exécution des activités de communication que prévoit l'article 2 de la présente annexe.

2. RESPONSABILITÉS DE PROJETCO

2.1 Rôle de soutien en matière de communications

Sous réserve des obligations de ProjetCo aux termes de l'article 2.2 et du plan de communications, ProjetCo assumera, à compter de la date de la présente Entente jusqu'à la Date d'expiration, un rôle de soutien en matière de communications. Les fonctions suivantes incomberont à ProjetCo :

- a) 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 du projet et les questions connexes, ainsi que de la coordination des réponses aux demandes des médias 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 CRCHUM;
- c) Examiner et/ou fournir des communications et/ou des documents techniques au CRCHUM, y compris les demandes raisonnables du CRCHUM 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) Transmettre toutes les demandes de renseignements des médias et demandes d'entrevue à la principale personne-ressource du CRCHUM 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 CRCHUM 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 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

Pendant la période menant à la Date de réception provisoire, les fonctions suivantes incombent à ProjetCo :

- a) Élaborer et mettre en œuvre un plan de communications permettant de tenir le public, les intervenants et les médias informés au sujet des Travaux. Ce plan 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 2.2d);
 - (ii) un programme de relations avec les collectivités et les entreprises aux termes de l'article 2.2d).
- b) Mettre à jour annuellement le plan de communications, lequel doit être passé en revue et approuvé par le CRCHUM conformément à la Procédure de revue. Sous réserve des articles 2.2d) et 2.2e), le plan de communications prévoira, entre autres :
 - (i) 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 de communications, ainsi que des indications

relatives à l'observation des exigences de l'article 2.2c) par les membres de l'équipe;

- (ii) l'identification 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 ainsi qu'un échéancier de mise en œuvre en fonction de l'évolution du Projet.
- c) 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 du projet et les questions connexes, ainsi que de la coordination des réponses aux demandes des médias quant aux sujets précités.
- d) Dans le cadre du plan de communications, ProjetCo 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 détaillé des travaux, ProjetCo 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, ProjetCo travaillera de concert avec le CRCHUM, 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 plan de notification tiendra également compte des commentaires formulés par les résidents et les intervenants dans le cadre des différentes activités de consultation.
- e) Dans le cadre du plan de communications, ProjetCo 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, ProjetCo doit mettre sur pied un bureau de projet où le public aura accès à des renseignements sur les activités liées à la construction. ProjetCo 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. ProjetCo 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 au CRCHUM.
- f) Coordonner en étroite collaboration avec le CRCHUM la mise en œuvre du plan de communications. Cette fonction comprend des rencontres régulières avec le CRCHUM 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 CRCHUM 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. Le CRCHUM 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.

- g) 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 à l'article 2.2e).
- h) 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. Le CRCHUM collaborera à l'élaboration du plan.