

**Protocole de communication et d'information applicable
aux projets de construction et de réfection de :**

- bâtiments,**
- équipements municipaux,**
- chaussées et ponts**

PROTOCOLE DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION APPLICABLE AUX PROJETS DE CONSTRUCTION ET DE RÉFECTION DE :	1
- BÂTIMENTS, - ÉQUIPEMENTS MUNICIPAUX, - CHAUSSÉES ET PONTS	1
1- Orientation	3
1.1- Principes généraux :	3
2- Critères de sélection du Service des communications.	4
2.1- Nature du chantier :	4
2.2 - Importance du chantier	4
2.3 - Catégorisation de l'artère	5
2.4 - Présence de pôles d'attractions ou de fréquentation	5
2.5 - Intérêt potentiel du public et des médias	5
2.6 - Montant de l'investissement	5
3- Moyens de communication utilisés	6
3.1 - Réunions d'information ou de consultation	6
3.2- Relations de presse	7
3.2.1 - Communiqués de presse	7
3.2.2 - Conférence de presse - point de presse	7
3.2.3 - Relations-médias	7
3.3 - Dépliants et avis	8
3.3.1 - Dépliant spécifique	8
3.3.2 - Dépliant standard	8
3.3.4 - Dépliant - réhabilitation	9
3.4 - Panneaux de chantier	10
3.4.1 - Panneau - prestige	10
3.4.2 - Panneau - type A	10
3.4.3 - Panneau - type B	10
3.5 - Publicité	11
3.5.1- Publicité - médias imprimés	11
3.5.2- Publicité - médias électroniques	11
3.5.3 - Chronique - chantiers	11
3.6 - Site Internet	11
Tableau synthèse - plan d'intervention en communication Service de l'ingénierie - saison 2005 <i>Exemples d'application</i>	13

1- ORIENTATION

La Ville de Québec, se doit d'informer ces citoyens et citoyennes de ses activités notamment des projets de construction ou de réfection de ses bâtiments et équipements ainsi que ces artères et parcs.

Pour ce faire, le Service des communications a élaboré, au cours des dernières années, un protocole d'utilisation de différents outils d'information qui peuvent et doivent être utilisés dans le cadre de ces projets.

1.1- Principes généraux :

Toute information, de nature publique, concernant les projets de construction et de réfection doit être rendue facilement accessible aux citoyens.

L'information doit être diffusée le plus tôt possible avant le début d'un chantier et ce par les moyens les plus appropriés pour le faire.

La planification d'un projet et sa conception doivent être fait en cherchant à minimiser les contraintes sur la population.

Dans la mesure du possible, lorsqu'il s'agit de projets présentant des contraintes importantes pour la population, celle-ci doit être consultée ou informée sur les mesures potentielles d'atténuations qui pourront être prises par l'administration municipale.

Cette consultation peut permettre de bonifier un projet et en améliorer son acceptabilité par la population.

2- CRITÈRES DE SÉLECTION DU SERVICE DES COMMUNICATIONS.

Compte tenu du nombre important de projets en cours d'élaboration, de planification et d'exécution par les services municipaux : Aménagement du territoire, Environnement, Gestion des immeubles, Ingénierie et Travaux publics le Service des communications a établi, en fonction d'expériences antérieures, un certain nombre de critères pour sélectionner projets qui doivent faire l'objet de mesures de communication.

Ces critères sont :

- la nature du chantier,
- l'importance du chantier;
- la catégorisation de l'artère : rue résidentielle, boulevard, artère de transit majeure, etc...,
- la localisation, à proximité immédiate du chantier, de bâtiments publics: école, hôpitaux, équipements récréatifs, de centres commerciaux majeurs,
- la concrétisation d'un engagement électoral. ou l'intérêt potentiel du public et des médias pour le projet;
- le montant de l'investissement;

Note importante : cette liste n'est pas exhaustive et d'autres critères peuvent, le cas échéant, être pris en compte par notre service.

2.1- Nature du chantier :

Le chantier prévu est-il :

- une simple réfection de pavage ou de l'enveloppe d'un bâtiment;
- la réfection totale de réseaux d'aqueduc et d'égouts, d'un bâtiment ou d'un équipement;
- la réhabilitation «sans excavation» de conduites;
- un renforcement de structure de la rue et la réfection du pavage,
- un réaménagement complet de la géométrie d'une artère.
- la construction d'un nouvel équipement ou l'aménagement d'un parc.

2.2 - Importance du chantier

Ce critère fait référence à trois paramètres :

- la distance ou longueur du chantier, c'est-à-dire est-ce un chantier de 50 mètres, 250 mètres ou 1,5 kilomètres;
- l'échéancier prévu pour la réalisation : 3 jours, 3 semaines ou 3 mois, etc..;
- l'importance de l'équipement ou de la structure dans la prestation de services aux citoyens.

2.3 - Catégorisation de l'artère

Nous prenons en compte les caractéristiques des flux de circulation : rue située en milieu résidentiel, boulevard urbain à forte concentration commerciale ou rue à fort potentiel de circulation.

Il est à noter que la désignation d'une rue comme étant de compétence locale ou d'agglomération doit être également être considérée.

2.4 - Présence de pôles d'attractions ou de fréquentation

L'artère faisant l'objet de travaux dessert-elle des bâtiments publics : école, hôpital, équipement récréatif, des centres d'achats ou des cinémas, des édifices à bureaux.

Est-elle un pôle d'attraction en raison de la concentration de restaurants ou de bars.

2.5 - Intérêt potentiel du public et des médias

Le chantier vient-il apporter une solution à un problème majeur d'accessibilité à un quartier, combler un manque d'équipement de loisirs, un problème d'épuration des eaux, etc...

Est-ce que le chantier est un enjeu « *politique* » ou la concrétisation d'un engagement électoral ?

2.6 - Montant de l'investissement

Le montant de l'investissement fait par la Ville mérite-t-il d'être signalé ? Un investissement de 50 000 \$ dans un parc de quartier mérite autant d'attention qu'un investissement de plus de 2 M\$ dans la construction d'un bâtiment ou la réfection majeure d'un boulevard.

Lorsque le projet s'inscrit dans une enveloppe globale de réfection d'artères, il faut essayer de séparer cette enveloppe entre chacun des projets afin d'en établir la valeur intrinsèque par projet.

3- MOYENS DE COMMUNICATION UTILISÉS

La Ville utilise divers moyens de communication afin de rejoindre les diverses clientèles potentielles d'un projet.

Ces moyens peuvent être utilisés indépendamment ou conjointement les uns des autres et ils sont grosso modo :

- réunions d'information et de consultation;
- relations de presse;
- dépliant ou avis;
- panneau de chantier;
- publicité dans les médias incluant le bulletin municipal «Ma Ville / Mon arrondissement»;
- site Internet de la Ville.

3.1 - Réunions d'information ou de consultation

Les réunions d'information ou de consultation sont des rencontres spécifiques avec des clientèles-cibles ou groupes affectés par un projet précis.

Elles sont tenues en concertation avec les arrondissements (divisions des relations avec la population), l'aménagement du territoire (division du transport) et tout autre service municipal en lien avec le projet.

Les réunions d'informations ont lieu généralement plusieurs semaines avant le début d'un chantier. Dans le cas de chantiers majeurs elles peuvent et doivent être tenues plusieurs mois avant le début de celui-ci. afin que les commentaires recueillis lors de celles-ci puissent permettre de bonifier ou de modifier les mesures d'atténuation prévues.

Note importante (participation de délégués) :

Lors de l'exécution de certains projets, la Ville reconnaît que la présence de quelques représentants des clientèles-cibles aux réunions de chantiers permet d'améliorer la communication entre celles-ci et les exécutants du chantier et favorise la circulation et la diffusion de l'information.

Les réunions d'informations, faites avant le début d'un chantier, peuvent permettre aux clientèles-cibles de se désigner des porte-parole qui deviendront par la suite les interlocuteurs privilégiés de la Ville durant l'exécution des travaux.

Le rôle attendu de ces porte-parole est de recueillir les commentaires et demandes de leurs membres, d'en discuter avec les représentants de la Ville et d'acheminer à leurs membres les décisions qui sont prises par la Ville en regard de l'exécution du chantier

La participation de porte-parole aux réunions de chantier est un moyen réserve uniquement aux chantiers majeurs ou à fort impact sur un secteur précis.

3.2- Relations de presse

Les relations de presse se divisent en trois opérations :

- communiqués de presse;
- conférence de presse ou points de presse
- relations avec les médias.

3.2.1 - COMMUNIQUÉS DE PRESSE

Rédaction et transmission aux médias de communiqués de presse afin de les informer de la localisation, de la nature, de l'échéancier et des contraintes à la circulation d'un chantier.

Les communiqués sont transmis aux médias au moins 48 heures avant le début du chantier. Un rappel est souvent expédié le matin du début du chantier. Des communiqués additionnels, pour un même projet, peuvent être émis afin de suivre l'évolution du chantier.

Les communiqués sont utilisés principalement pour les travaux touchant les artères collectrices à fort débit de circulation ou des artères commerciales.

3.2.2 - CONFÉRENCE DE PRESSE - POINT DE PRESSE

CONFÉRENCE DE PRESSE :

Rencontre des médias pour annoncer un projet d'investissement ou pour marquer le début d'un chantier majeur.

Cette rencontre peut être tenue en présence d'élus et des partenaires associés au projet (représentants du gouvernement provincial, fédéral, etc..). La rencontre permet de présenter les esquisses du projet et diverses informations sur celui-ci.

POINT DE PRESSE :

Réunion d'information technique avec les médias sur la localisation, de la nature, de l'échéancier et des contraintes à la circulation d'un chantier. Cette réunion est faite conjointement avec des représentants des services municipaux impliqués dans le projet, les élus peuvent y participer.

La présentation peut être accompagnée du dépôt de cartes, plans de circulation, etc...et elle a lieu si possible au moins 1 semaine avant le début d'un chantier.

Le point de presse est utilisé uniquement pour les projets majeurs touchant des artères à fort débit de circulation : ex. en 2005 - réfection du boulevard Charest phase 1.

3.2.3 - RELATIONS-MÉDIAS

Il s'agit de l'ensemble des demandes d'entrevues, demandes d'information formulées par les médias en rapport avec un ou des chantiers.

Les relations-médias sont traitées en tout temps durant l'exécution d'un chantier.

Les relations-médias peuvent être utilisées pour tous les types de chantier.

3.3 - Dépliants et avis

Trois types de dépliants peuvent être utilisés selon la nature ou l'ampleur d'un chantier :

- dépliant spécifique
- dépliant standard
- dépliant - réhabilitation.

3.3.1 - DÉPLIANT SPÉCIFIQUE

Dépliant spécial, généralement en couleurs, produit pour présenter la justification du projet, la localisation, la nature, l'échéancier et les contraintes à la circulation ou à l'accessibilité d'un secteur ou un quartier.

Ce dépliant présente également les avantages et bénéfices de la réalisation du projet, il peut être produit en collaboration avec des partenaires : Réseau de transport de la Capitale, Transports Québec, CCNQ, etc...

Il est diffusé auprès de clientèles spécifiques et peut éventuellement faire l'objet de plusieurs mises à jour selon l'évolution du chantier.

Le tirage de ce type de dépliant est généralement de 10 000 à 15 000 exemplaires par édition.

Le dépliant spécifique n'est utilisé que dans le cas de chantiers majeurs, ex. en 2004 - chantier de réfection de la rue Saint-Jean(intra-muros), en 2005 - le projet de réfection de la prise d'eau de l'UTE de Sainte-Foy.

3.3.2 - DÉPLIANT STANDARD

Dépliant général, monochrome, présentant la localisation, la nature, de l'échéancier et les contraintes à la circulation d'un chantier. Il contient des cartes et plans de circulation et le nom du chargé de projet au Service de l'ingénierie.

Une seule édition, sauf exception, est prévue pour ce type de chantier. Selon les besoins il peut être complété par la distribution de carton-avis pour informer les citoyens de coupure temporaire de l'alimentation en eau.

Le tirage de ce type de dépliant est généralement de 250 à 3 000 exemplaires par édition. Il est distribué uniquement en périphérie d'un chantier.

Le dépliant standard est utilisé pour tous les chantiers comportant les travaux : réfection des réseaux d'aqueduc et d'égout, structure, pavage et trottoirs.

3.3.4 - DÉPLIANT - RÉHABILITATION

Dépliant général, monochrome, présentant la localisation, la nature, l'échéancier-type d'un projet de réhabilitation d'une conduite d'égout ou d'aqueduc. Il explique la méthode utilisée et les avantages de celle-ci. Il contient également le nom du chargé de projet au Service de l'ingénierie.

Une seule édition, sauf exception, est prévue pour ce type de chantier. Selon les besoins il peut être complété par la distribution de carton-avis pour informer les citoyens de coupure temporaire de l'alimentation en eau.

Le tirage de ce type de dépliant est généralement de 250 à 500 exemplaires par édition. Il est distribué uniquement aux résidences et commerces touchés par le projet.

Le dépliant- réhabilitation est utilisé uniquement pour les projets de réhabilitation sans excavation des conduites d'égout ou d'aqueduc.

3.4 - Panneaux de chantier

Trois types de panneaux de chantier peuvent être utilisés selon la nature ou l'ampleur d'un chantier, ce sont :

- Panneau - prestige
- Panneau - type A format 4' x 8'
- Panneau - type B format 4' x 4'

3.4.1 - PANNEAU - PRESTIGE

Panneau spécial, généralement en couleurs, produit pour présenter l'image, le nom et l'échéancier d'un chantier.

Ce panneau illustre les avantages et bénéfices de la réalisation du projet, il peut être produit en collaboration avec des partenaires : Transports Québec, CCNQ, etc...

Il est de grand format, généralement 8' x 12' et est produit à 1 ou 2 exemplaires, l'installation en est assurée par la Ville.

Le panneau spécifique n'est utilisé que dans le cas de chantier majeur, ex. réfection du Palais Montcalm, bibliothèque de Charlesbourg.

3.4.2 - PANNEAU - TYPE A

Panneau présentant la localisation, la nature et l'échéancier d'un chantier.

Il est de format **4' x 8'** et est installé à une ou aux deux extrémités du chantier, sur des poteaux de voirie, par l'entrepreneur. La fabrication en est assurée par une entreprise liée par contrat avec la Ville.

Le panneau - type A est utilisé pour les projets comportant les éléments suivants: réfection des réseaux d'aqueduc et d'égouts, renforcement de structures, pavages, trottoirs., etc..

3.4.3 - PANNEAU - TYPE B

Panneau monochrome présentant la localisation, la nature et l'échéancier d'un chantier.

Il est de format **4' x 4'** et est installé à une des extrémités du chantier, sur des poteaux de voirie, par l'entrepreneur. La fabrication en est assurée par une entreprise liée par contrat avec la Ville.

Le panneau - type B est utilisé pour les projets incluant : travaux de réfection de pavage et trottoirs en secteur résidentiel seulement.

3.5 - Publicité

3.5.1- PUBLICITÉ - MÉDIAS IMPRIMÉS

Publication d'annonces spécifiques dans les quotidiens et / ou les hebdomadaires locaux.

Selon la nature et la localisation du chantier, la diffusion de publicité peut être limitée à un arrondissement via l'hebdomadaire local ou être étendue à l'ensemble de la ville par l'emploi des quotidiens ou d'un ensemble d'hebdomadaires.

3.5.2- PUBLICITÉ - MÉDIAS ÉLECTRONIQUES

Diffusion d'annonces publicitaires de format 15 sec. ou 30 sec. sur les ondes des stations locales. La publicité radiophonique vise généralement à informer les automobilistes et à les informer des contraintes de circulation dans un secteur donné.

L'utilisation de ces deux type publicité dans doit faire l'objet d'analyse au cas par cas.

3.5.3 - CHRONIQUE - CHANTIERS

Production et publication, dans les hebdomadaires locaux, d'une publicité portant sur les différents chantiers qui doivent débiter au cours de la quinzaine suivante. La formule retenue serait similaire à la chronique : «Des travaux près de chez-vous» publiée par les années antérieures dans le bulletin municipal Ma Ville / Mon arrondissement..

La fréquence de publication prévue est de 2 fois par mois et devrait débiter vers la fin du mois d'avril et se poursuivre jusqu'à la mi-octobre.

3.6 - SITE INTERNET

Mise en ligne sur le site Internet de la Ville de l'information concernant les principaux chantiers routiers en cours de réalisation.

On y retrouve les informations suivantes : emplacement du chantier, restrictions à la circulation, nature des travaux, valeur de l'investissement et durée du projet. L'interface permet également de télécharger le plan du secteur et le dépliant d'information spécifique produit pour chaque chantier.

Du 1^{er} mai au 15 novembre, l'information sera accessible dès la page d'accueil du site via un onglet spécifique.

TABLEAU SYNTHÈSE - PLAN D'INTERVENTION EN COMMUNICATION

SERVICE DE L'INGÉNIERIE - SAISON 2005

EXEMPLES D'APPLICATION

Projets	Moyens de communication											
	Relations - médias			Réunions d'informations		Dépliants d'information		Internet	Panneaux d'affichage			Publicité spécifique
	Com. de presse	Point de presse	Relations de presse	Commerces	Citoyens	Spécifique / couleurs	Type standard		Prestige 8' x 12'	Type A 4' x 8'	Type B 4' x 4'	Quotidiens / Hebdos
Bibliothèque de Charlesbourg et réfection du Trait-Carré	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui pour le suivi des phases du chantier	oui	Oui			Hebdos
Boulevard du Vallon (1)	oui	oui	oui			non	non	oui	oui			
Rue Seigneuriale	oui		oui				oui	oui		oui		
Bl. Charest ph. 1	oui	oui	oui	oui	oui		oui	oui		oui		Hebdos ?
Rue Dubuc			oui				oui	oui		oui		
Programme pavage arr. de Ste-Foy-Sillery			oui				oui	non			oui	

(1) conjointement avec le Ministère des transports du Québec