

## PLAN DE COMMUNICATION

### Projet de réaménagement de la rivière Lorette

**339**  
 Projet de réaménagement de la rivière Lorette – secteur du boulevard Wilfrid-Hamel, à Québec et L’Ancienne-Lorette

6211-02-132

**DA10**

MOYENS	DÉTAILS	DATES DE RÉALISATION
<b>ACTIONS PENDANT L'ÉLABORATION DU PROJET</b>		
Rencontres d'information	Information à propos du projet de mesures permanentes pour contrer les inondations de la rivière Lorette, d'abord sous la forme d'un remodelage des berges, puis sous la forme d'un mur anti-crue  Annonce des détails du projet de mur anti-crue	1- et 2 mai 2012 11 et 13 mai 2013 17 avril 2014 25 octobre 2015 16 juin 2016 14 mars 2017
Rencontres : cliniques individuelles avec les citoyens riverains	Information sur l'avancement du projet de mur anti-crue et présentation de l'emplacement du mur sur la propriété de chacun.	21 et 23 mars 2017
Dépliant d'information	Dépliant imprimé présentant les principales informations sur le mur anti-crue remis lors des rencontres de mars 2017	Mars 2017
Page Web dédiée aux travaux du mur anti-crue sur le site Internet de la Ville	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <a href="http://www.ville.quebec.qc.ca/rivierelorette">www.ville.quebec.qc.ca/rivierelorette</a></li> <li>· Présentation globale du projet</li> <li>· Présentation de l'échéancier planifié des travaux</li> <li>· Coordonnées des personnes à rejoindre pour obtenir une information particulière sur les travaux</li> </ul>	Page en ligne
Ligne téléphonique et adresse courriel pour répondre aux questions	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 311 : ligne centrale pour recevoir les questions des citoyens</li> <li>· rivierelorette@ville.quebec.qc.ca</li> </ul>	Toujours actifs
<b>ACTIONS DÈS L'OBTENTION DU DÉCRET GOUVERNEMENTAL</b>		
Conférence de presse	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Annonce du projet de mur anti-crue et de l'échéancier des travaux</li> <li>· Présentation des détails du projet</li> <li>· Présentation de la façon dont les citoyens, commerçants et journalistes pourront s'informer de l'avancement des travaux</li> <li>· Diffusion d'un communiqué de presse</li> <li>· Diffusion de l'information sur le fil Twitter de la Ville de Québec</li> <li>· Diffusion de l'information sur les sites Web de Québec et de l'Ancienne-Lorette</li> </ul>	À déterminer
Page dédiée aux travaux du mur anti-crue sur le site Internet de la Ville de Québec et annoncée sur le site Web de L'Ancienne-Lorette	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Mise à jour de la page existante en y ajoutant ces informations :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Échéancier ajusté des travaux</li> <li>- Information sur l'état d'avancement des travaux</li> </ul> </li> </ul>	Mise à jour en continue
Rencontres individuelles avec le citoyens	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Rencontres individuelles avec les citoyens et commerçants riverains pour présenter, sur leur terrain, l'emplacement et la hauteur du mur anti-crue tels que précisés par les relevés d'arpentage</li> <li>· Information sur les procédures d'acquisition et la localisation de la servitude</li> <li>· Entente quant aux éléments bâtis à déplacer, ainsi que les modalités de déplacement</li> <li>· Dialogue avec les citoyens afin de répondre à leurs questions et préoccupations.</li> </ul>	À déterminer
Envoi postal	Distribution à tous les citoyens et commerçants impactés d'un dépliant d'information sur le projet de mur anti-crue présentant les détails du projet, l'échéancier des travaux et les coordonnées des personnes ressources	À déterminer
Centre de relation avec les citoyens	Centrale téléphonique de service à la clientèle de la Ville de Québec, en service de 8 h à 19 h, du lundi au vendredi. Les agents du service à la clientèle seront outillés pour répondre aux questions relatives au projet de mur anti-crue, ou à diriger le demandeur directement à la bonne personne ressource.	À déterminer
<b>ACTIONS DURANT LA PÉRIODE DES TRAVAUX</b>		
Surveillant de chantier	Représentant du promoteur présent sur le site des travaux en tout temps et joignable par cellulaire. Le surveillant peut répondre à toutes les questions concernant les travaux et rencontrer les citoyens sur le terrain.	En tout temps, durant les travaux
Centre de relation avec les citoyens	Centrale téléphonique de service à la clientèle de la Ville de Québec, en service de 8 h à 19 h, du lundi au vendredi. Les agents du service à la clientèle seront outillés pour répondre aux questions relatives au projet de mur anti-crue, ou à diriger le demandeur directement à la bonne personne ressource.	En tout temps, durant les travaux
Page Web dédiée aux entraves et travaux en cours sur le site Internet de la Ville	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <a href="http://www.ville.quebec.qc.ca">www.ville.quebec.qc.ca</a>, section <i>Citoyens</i> puis <i>Travaux en cours</i></li> <li>· Présentation de la nature des travaux et de l'entrave, le cas échéant</li> <li>· Présentation de l'échéancier planifié des travaux</li> </ul>	