Février 2015

Contrat de Partenariat pour la réalisation du Pôle d'échange Multimodal Montpellier Sud de France

Annexe 12
Communication

Annexe 12. COMMUNICATION

1. ENJEUX DE LA COMMUNICATION DU PROJET

Le Titulaire organise et met en œuvre la communication du projet. Elle a pour objet la valorisation du projet et de son image, la communication en phase chantier, notamment vis-à-vis des riverains et ou des nuisances apporté par le chantier, la gestion des demandes de visites de chantiers…. ainsi que la gestion de crise.

Elle doit donc, prendre en compte l'ensemble des problématiques de communication liées aux chantiers et aux projets, en toutes circonstances, et en autonomie avec un reporting régulier à SNCF-R.

Le positionnement de SNCF-R, ainsi que les thématiques et leur traitement, sont fixées par SNCF-R.

La communication externe fait partie intégrante du projet : elle accompagne le projet, lui donne un sens et valorisera l'ouvrage réalisé. Elle est progressive, pédagogique, crédible et ouverte vers les populations locales.

Elle s'adresse à différentes cibles : médiatique, citoyenne (notamment riverains), institutionnelle…

Cette communication doit porter à la fois les valeurs du Titulaire mais aussi celle de SNCF Réseau.

Le Titulaire désignera obligatoirement une personne de référence, voire une équipe localement à Montpellier dédié à la communication.

2. ORGANISATION ET OBLIGATIONS DU TITULAIRE

Entre la Date d'entrée en vigueur du Contrat et la Date de mise à disposition du pôle d'échanges, le Titulaire a en charge :

- L'élaboration de la stratégie de communication du projet ainsi que leur mise à jour régulière. Cette stratégie, commune aux parties, fait ressortir :
    - les grands enjeux de communication (programmation anticipée d'événements de communication et gestion de la communication en situation de crise)
    - les cibles de la communication
    - le positionnement de chacun des acteurs
    - les grands messages à valoriser, les questions du public
    - les vecteurs de communication, et procédures de gestion des relations associées
    - une charte graphique (image, éléments graphiques, éléments de discours, vocabulaire, dénomination des acteurs)
    - le plan de communication spécifique chantier
    - le plan de communication et de concertation avec les co-financeurs

  - la gestion de crise
  - les procédures et modalités de visite de chantier
- Le plan de communication par phase permet de prévoir les grands moments de communication du projet et les outils de communication au fil du projet selon les différentes cibles de communication.
- La définition d'une charte de coordination avec SNCF Réseau. Cette charte permet d'assurer la bonne cohérence des actions de communication au fur et à mesure de l'avancée des travaux. Cette charte permettra de définir les territoires de communication de SNCF-R et du Titulaire.

La stratégie, les Plans de Communication et la Charte de coordination doivent faire l'objet d'une approbation formelle de SNCF-R, à chaque émission de ces documents.

Une cellule de communication partagée avec SNCF-R se réunira pendant toute la durée du Contrat, autant que nécessaire à la demande d'une des parties.

3. PRESCRIPTION EN MATIERE DE COMMUNICATION

En matière de communication, le Titulaire doit respecter a minima, les prescriptions suivantes.

Toute publication de document ou dossier de communication, faisant état du projet de pôle d'échanges de la gare Sud de France (y compris interne au Titulaire) fera l'objet :

- de la diffusion de la publication, pour approbation, à SNCF-R,
- d'une mention de SNCF-R (le document présentera à minima le logo de SNCF-R).

Le Titulaire a obligation d'associer SNCF-R en amont de toute démarche de communication extérieure au Titulaire et mettant en valeur le projet. Le Titulaire a notamment l'obligation d'informer SNCF-R (selon des règles indiquées dans la charte de coordination) à l'avance quant à l'organisation de toute conférence de presse ou de réunion protocolaire, SNCF-R se réservant le droit d'y participer.

A la demande de SNCF-R, le Titulaire devra se faire représenter par une personne investie des pouvoirs nécessaires aux conférences de presse et aux réunions protocolaires organisées à l'initiative de SNCF-R.

Toute utilisation du logo de SNCF-R et du logo du projet nécessitera l'accord préalable de SNCF-R.

Le Titulaire doit notamment :

- participer à la rédaction d'articles du journal interne de SNCF-R,
- être proactif dans l'information des riverains,
- accueillir en tant que de besoin des évènements ou des visites organisées par SNCF-R, et prêter une attention particulière à l'intérêt du grand public.
- établir un bilan du projet pour la communication / concertation,
- réaliser, sur la durée de la construction et mise à disposition, des campagnes photographiques, dont une aérienne, et un film mettant en valeur les différentes phases du projet,
- réaliser une revue de presse du projet.

4. COMMUNICATION DE CRISE

Le Titulaire doit mettre en place, de manière préventive, dans les deux mois suivant la date d'entrée en vigueur du Contrat, les procédures et un plan de communication de crise prévoyant précisément le contenu, la destination, les acteurs et interlocuteurs de sa communication en cas de crise avérée, et la déclinant suivant différentes causes.

La cellule de crise mise en place devra prévoir les participants obligatoires.

Des actions de formations doivent être prévues pour assurer la gestion efficace de ces évènements.

La forme et le contenu de la communication de crise du Titulaire doivent être approuvés par SNCF-R.

5. INFORMATION DES CITOYENS

Le Titulaire doit mettre en place et gérer les moyens d'une information directe et conviviale à destination des citoyens ou riverains s'intéressant au projet. Le Titulaire est en charge de l'obtention de toutes autorisations, et de la mise en œuvre de tous moyens relatifs à cette activité.

Cette information directe concernera notamment

- des expositions permanentes,
- des conférences ou débats, valorisant le projet ou ses acteurs,
- des cérémonies diverses, des visites de chantier ou d'installations, y compris équipements dédiés nécessaires aux visites (casques…)
- des événements ponctuels de communication portant sur l'ouvrage, le partenariat public-privé, le partenariat des co-financeurs publics.

En phase exploitation, l'exploitation de cette activité de communication peut être associée à toute autre activité y compris commerciale sous réserve que cette activité ne puisse nuire en image ou fréquentation à l'objectif « grand public » et informatif. Cette association sera soumise à l'approbation préalable de SNCF-R.

L'exploitation de cette activité sera soumis au contrôle de la cellule de communication, ce comité étant chargé a minima de valider :

- Les programmes d'ouverture,
- Les programmes des expositions permanentes et temporaires,
- Le bilan des activités de l'exercice écoulé et en cours,
- Les conventions de coopération avec divers organismes en vue d'organisation d'événements conjoints ou de promotions des actions