

HISTORIQUE DES RÉVISIONS

PROTOCOLE D'INFORMATION ET DE DIVULGATION PUBLIQUE (PIDP) POUR LE RÉACTEUR SLOWPOKE-2 DE POLYTECHNIQUE MONTRÉAL, SLO-902 REV 03

<i>Révision</i>	<i>Date</i>	<i>Auteur</i>	<i>Réviseur</i>	<i>Commentaires</i>
00	2013/02/11	Cornelia Chilian		Mise en conformité avec le document d'application de la réglementation CCSN RD/GD-99.3 <i>Information et divulgation publique</i> . Non approuvé pour application Soumis à la CCSN
01	2015/03/31	Cornelia Chilian		Répondre au commentaires de la part de la CCSN exprimés dans la lettre de 2014/11/09, <i>Attentes générales de la CCSN à l'égard des éléments obligatoires du RD/GD-99.3</i> . Non approuvé pour application Soumis à la CCSN
02	2018/04/24	Cornelia Chilian	Patrick Desjardins	Répondre aux commentaires de la CCSN de la lettre du 2015/06/12, lettre <i>Programme d'information et de divulgation publique (PIDP) pour le réacteur SLOWPOKE-2 de l'École Polytechnique de Montréal</i> Approuvé pour application Soumis à la CCSN
03	2022/11/10	Catherine Flores Cornelia Chilian	Nicolas Godbout	Mise en conformité avec les documents de réglementation : REGDOC-3.2.1, <i>L'information et la divulgation publiques</i> et REGDOC-3.2.2, <i>Mobilisation des Autochtones</i> . Approuvé pour application Soumis à la CCSN

**PROCOLE D'INFORMATION ET DE DIVULGATION PUBLIQUE (PIDP)
POUR LE RÉACTEUR SLOWPOKE-2 DE POLYTECHNIQUE MONTRÉAL
SLO-902 REV 03**

Département de génie physique
POLYTECHNIQUE MONTRÉAL

Auteur : 

*C. Chilian, responsable des installations SLOWPOKE
Département de génie physique*

Réviser : 

*N. Godbout, directeur
Département de génie physique*

Approbation : 

*Maud Cohen, directrice générale et titulaire du permis
Polytechnique Montréal*

Document SLO-902 Rev 03
Polytechnique Montréal
10 novembre 2022
ACCÈS PUBLIQUE

TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION	1
1.1	Objectifs du PIDP	1
1.2	Étendue du PIDP.....	1
1.3	Audience visée.....	1
1.4	Opinions du public et des médias	2
2.	STRATÉGIE ET PRODUITS D’INFORMATION PUBLIQUE	3
2.1	Informations à rendre publiques	3
2.2	Produits d’information publique.....	3
3.	RAPPORT DE MOBILISATION DES AUTOCHTONES	4
3.1	Relations de Polytechnique avec les autochtones.....	4
3.2	Certaines initiatives de Polytechnique en lien avec les Autochtones :	4
3.3	Identification de collectivités autochtones.....	5
4.	PROTOCOLE DE DIVULGATION PUBLIQUE.....	6
4.1	Traitement des demandes du public ou des médias.....	12
5.	INFORMATION CONFIDENTIELLE.....	12
6.	PROCESSUS D’ÉVALUATION ET D’AMÉLIORATION.....	12
7.	GESTION DE LA DOCUMENTATION	12
8.	ÉVALUATION	12
9.	VALIDATION	13
10.	RÉFÉRENCES	13

1. INTRODUCTION

Ce protocole décrit les projets de communication et les actions d'information et de divulgation publique que Polytechnique Montréal entreprend pour présenter les Installations et son réacteur nucléaire SLOWPOKE-2. Ces projets et actions sont parties intégrantes du plan directeur de communications devant obtenir l'adhésion de la direction générale et des membres de l'Assemblée de direction. Ce protocole est implémenté avec le support du Service des communications et des relations publiques, en utilisant l'ensemble des disciplines des communications dont Polytechnique Montréal dispose, tel que les relations publiques, la publicité, les relations de presse, et les stratégies Web.

1.1 Objectifs du PIDP

Dans le cadre des activités autorisées par la CCSN, l'objectif principal du PIDP consiste à assurer que l'information liée à la santé et à la sécurité des membres du public, à l'environnement et aux autres sujets associés au cycle de vie des installations nucléaires SLOWPOKE de Polytechnique Montréal est efficacement communiquée au public.

De plus, le PIDP inclut un engagement et des protocoles pour la communication continue et opportune des renseignements associés aux installations SLOWPOKE pendant la période d'autorisation. Un deuxième objectif est la sensibilisation du public quant à la présence et l'activité du réacteur SLOWPOKE-2 de Polytechnique au sein de la communauté montréalaise. Ces objectifs sont réalisés en collaboration avec le Service des communications et des relations publiques de Polytechnique Montréal.

1.2 Étendue du PIDP

Le PIDP s'applique à toutes les activités réglementaires qui se déroulent dans les installations qui utilisent le réacteur nucléaire SLOWPOKE-2 de Polytechnique. Ces installations sont gérées en conformité avec le permis d'exploitation du réacteur SLOWPOKE-2, le permis PERFP9A.01/2023 [1]. Le PIDP se base sur la compréhension de Polytechnique Montréal des conditions du permis résumées dans la Section 1.5 du MCP-SLOWPOKE-EP-R001 [2] et conformément au REGDOC-3.1.2 [3] et REGDOC 3.2.2 [4] de la CCSN. Le présent PIDP définit le type d'information, les critères de sélection du moment de divulgation, ainsi que la manière et les outils de divulgation de l'information vers le public.

1.3 Audience visée

L'intention du PIDP est de fournir l'information requise à l'audience visée concernant les activités réglementaires qui se déroulent dans les installations qui exploitent le réacteur nucléaire SLOWPOKE-2. L'audience visée inclut, sans s'y limiter, les catégories suivantes :

- le personnel et les utilisateurs autorisés du laboratoire SLOWPOKE
- les utilisateurs universitaires et commerciaux des services du Laboratoire SLOWPOKE
- les enseignants, les employés et la population étudiante de Polytechnique
- les services de secours et de sécurité avoisinant le campus : la caserne de pompier et les services policiers du quartier Outremont
- les membres des services des infrastructures de Polytechnique et les membres de ses comités santé-sécurité départementaux et corporatif, ainsi que le service de radioprotection du Québec
- les élus locaux ainsi que des représentants gouvernementaux aux paliers provincial et fédéral. Par exemple, au provincial : ministre des Ressources naturelles, ministre des Affaires municipales, ministre de l'Enseignement supérieur, représentant de la Sécurité publique responsable de la région de Montréal, députée d'Outremont
- les autres employés et étudiants sur le campus de l'Université de Montréal
- les communautés autochtones du territoire du grand Montréal
- la population du grand Montréal et le grand public en général

1.4 Opinions du public et des médias

Le laboratoire SLOWPOKE de Polytechnique sert essentiellement à des fins de formation et recherche dans les domaines de génie nucléaire et de l'utilisation du rayonnement dans les études des matériaux et dans les domaines biomédicaux. La présence de cette installation à Polytechnique demeure relativement peu connue du grand public.

Par conséquent, les médias ne manifestent pas un intérêt notable pour le laboratoire SLOWPOKE, comme le montrent les revues de presse établies par le Service des communications et des relations publiques. Les médias sollicitent très peu le Service des communications et des relations publiques à son sujet.

Des visites guidées dans le cadre d'activités de recrutement, telles que les journées portes ouvertes, incluent occasionnellement une visite du laboratoire SLOWPOKE.

La présence des installations nucléaires est fréquemment mentionnée lors des activités de recrutement de la population étudiante. La réaction de cette population varie de neutre à positive, avec certaines personnes déclarant que les activités nucléaires à Polytechnique a un impact positif sur leur choix d'institution pour les études universitaires.

2. STRATÉGIE ET PRODUITS D'INFORMATION PUBLIQUE

Le programme d'information publique de Polytechnique sur les installations SLOWPOKE vise la transparence et une bonne compréhension par le public des enjeux liés aux activités de ces installations.

2.1 Informations à rendre publiques

Les informations à rendre publiques sont catégorisées comme suit :

- Information réglementaire sur la conformité des installations SLOWPOKE de Polytechnique Montréal avec le permis émis par la Commission canadienne de sûreté nucléaire. Cette information est fournie en accès public sur la page consacrée au réacteur sur le site Web de Polytechnique.
- Changements majeurs dans l'opération de l'installation, comme les disputes syndicales ou les changements du design de l'installation.
- Notification sur les exercices d'évacuation, en excluant les exercices d'évacuation pour la protection incendie effectués par Polytechnique.
- Information liée à des événements externes qui peuvent attirer l'intérêt du public et des médias.
- Information sur des incidents internes imprévus. Les incidents doivent être signalés conformément au REGDOC-3.1.2 de la CCSN.
- Information sur un accident industriel significatif.
- Information sur les conséquences d'un désastre naturel d'une grande intensité.

Les événements qui s'encadrent dans ces catégories seront divulgués dans le délai de diffusion qui correspond à chaque catégorie d'information.

2.2 Produits d'information publique

Les produits d'information publique comprennent :

- Sur le campus : diffusion sur les moniteurs d'information et envoi de courriels à la communauté étudiante, aux enseignants et au personnel.
- Page du laboratoire SLOWPOKE sur le site Web de Polytechnique.
- Mention du laboratoire SLOWPOKE dans des brochures de Polytechnique.
- Des visites des installations organisées à l'occasion d'activités accueillies ou organisées par Polytechnique Montréal (conférences ou congrès scientifiques, visite d'élus locaux ou de représentants gouvernementaux, etc.), en consultation avec le Service des communications et des relations publiques.
- Communications (courriers ou courriels) envoyées à des groupes ciblés.
- Médias de Polytechnique : médias sociaux, page Web des nouvelles, magazine, blogue, etc.

- Application Poly-Alerte.
- Des communiqués de presse : pour diffuser des nouvelles relatives à la recherche ou à la formation encadrées au laboratoire SLOWPOKE, ou pour informer le public des conséquences d'un incident ou d'un désastre naturel.
- Prise de parole d'experts en génie nucléaire de Polytechnique dans les médias ou dans des événements.

Les déclarations doivent être coordonnées par le Service des communications et des relations publiques et par un expert en génie nucléaire du Département de génie physique dans la matière désignée.

3. RAPPORT DE MOBILISATION DES AUTOCHTONES

3.1 Relations de Polytechnique avec les autochtones

Polytechnique s'engage à continuer d'élargir son approche globale de relations institutionnelles avec les communautés autochtones, avec l'objectif de créer des liens avec les différents organismes et représentants des communautés autochtones, afin de favoriser les échanges et collaborations à long terme.

3.2 Certaines initiatives de Polytechnique en lien avec les Autochtones [CF1]:

- Le service Équité, diversité, inclusion (EDI) de Polytechnique a développé une page Web d'information et de sensibilisation visant à une meilleure inclusion des Autochtones dans le génie : <https://www.polymtl.ca/edi/autochtones>
- En collaboration avec l'organisme Ingénieurs Canada, le Bureau de développement durable de Polytechnique développe et diffuse des cours en ligne de type MOOC sur l'intégration des notions de développement durable et de gérance environnementale dans les projets d'ingénierie. Dans trois études de cas (sur six), des communautés autochtones (cries, inuites) sont partenaires des projets et il est clairement exprimé que leurs valeurs et leurs préoccupations ont été prises en compte.
- Depuis 2016, plusieurs projets intégrateurs (projets que les étudiants dans les programmes de baccalauréat de Polytechnique doivent effectuer chaque année de leur cursus et où ils mettent en pratique les notions théoriques vues en classe) ont été réalisés en collaboration avec des organismes et communautés nordiques. Ces projets multidisciplinaires ont intégré des étudiants de Polytechnique, design industriel de la Faculté de l'aménagement de l'UdeM, de HEC Montréal et en design industriel de l'Université Carleton d'Ottawa.
- L'Institut de recherche sur les mines et l'environnement (IRME) Poly-UQAT a inscrit, dans son plan de développement 2020-2026, trois initiatives liées à la formation et les Premières Nations.
- Le camp scientifique pour les élèves du primaire et du secondaire Folie Technique organise depuis quelques années des activités scientifiques dans des communautés autochtones.

Cette année, Folie Technique animera ces activités auprès d'élèves du village de Kangiqsujuaq (Wakeham Bay).

- Polytechnique souhaitant se faire connaître par les communautés autochtones comme employeur de choix, le Service des ressources humaines a participé au salon MAMU, seul salon de l'emploi autochtone au Québec.
- Enfin, Polytechnique organise des activités (Journée du chandail orange) dans le cadre de la Journée nationale Vérité et Réconciliation. Ses initiatives comprennent notamment un message d'éducation et de sensibilisation de sa communauté aux réalités autochtones envoyée par la direction générale à toute la communauté de Polytechnique.

Par ailleurs, Polytechnique adhère à la reconnaissance du territoire autochtone par l'Université de Montréal, à laquelle elle est affiliée :

<https://www.umontreal.ca/premierspeuples/reconnaissance/>

Il est à noter que certaines orientations de développement du plan stratégique 2018-2023 de Polytechnique touchent l'inclusion des groupes sous-représentés (femmes, minorités visibles, personnes handicapées et Autochtones) et la diversité, ce qui pourrait avoir des impacts en termes de réponses aux réalités autochtones. Polytechnique est toutefois consciente que les besoins et réalités des Autochtones en matière d'équité, diversité et inclusion sont distincts des besoins et réalités des autres groupes désignés.

3.3 Identification de collectivités autochtones

Trois communautés autochtones ont été identifiées comme récipiendaires désignées des communications spécifiques aux nations Kanien'kehá:ka : les communautés de Kahnawà:ke, Kanehsatà:ke et Akwesasne. Polytechnique entend collaborer avec la CCSN pour utiliser les mêmes points de contact et coordonner les communications.

4. PROTOCOLE DE DIVULGATION PUBLIQUE

Afin de servir le public, le Laboratoire SLOWPOKE de Polytechnique se propose de diffuser très rapidement l'information pertinente relatives à ses activités règlementaires. Pour fournir une information exacte et avisée, l'information sera diffusée après une analyse préliminaire. Ensuite, le personnel du Laboratoire SLOWPOKE, représenté par le Responsable du réacteur SLOWPOKE, divulguera cette information. L'information sera divulguée dans les meilleurs délais possibles (ARRP).

Le Tableau 1 [ci-dessous][CF2] résume le Protocole de divulgation publique en énumérant les catégories d'information à rendre publiques, les publics ciblés, les principaux outils de diffusion employés, les délais de diffusion prévus, les personnes responsables de l'approbation des messages et de leur diffusion. Toute mise-à-jour nécessaire sera ajoutée à la divulgation initiale.

Tableau 1. Résumé du Protocole de divulgation publique

Objet de l'information	Délais ou fréquence de diffusion de l'information	Publics-cibles	Principaux outils de diffusion	Resp. production de l'information	Signataires/Resp. de la diffusion
Sommaire du Rapport annuel de conformité	<4 semaines après la soumission du rapport à la CCSN	Tous	Page web du Laboratoire SLOWPOKE	Responsable réacteur SLOWPOKE	Département de génie physique
Publication d'un nouveau PIDP	ARRP, <2 semaines après l'approbation de la nouvelle version	Tous	Page web du Laboratoire SLOWPOKE	Responsable réacteur SLOWPOKE	Département de génie physique
Émissions radioactives vers l'environnement selon les conditions réglementaires	Une fois par an, dans le Rapport annuel de conformité	Tous	Page web du Laboratoire SLOWPOKE	Responsable réacteur SLOWPOKE	Département de génie physique
Notifications sur les inspections de la CCSN	<2 semaines après l'inspection	Tous	Page web du Laboratoire SLOWPOKE	Responsable réacteur SLOWPOKE	Département de génie physique
Sommaire des demandes de permis auprès de la CCSN	<1 semaine après la soumission de la demande à la CCSN	Tous	Page web du Laboratoire SLOWPOKE	Responsable réacteur SLOWPOKE	Département de génie physique
		Communautés autochtones	Courrier envoyé aux communautés autochtones concernées	Direction générale de Polytechnique	Direction générale de Polytechnique
Changements majeurs dans le	ARRP, <1 semaine après la	Tous	Page web du Laboratoire SLOWPOKE	Responsable réacteur SLOWPOKE	Département de génie physique

fonctionnement de l'installation (ex. changement de design ou d'organisation des activités du personnel)	confirmation du changement				
Évènements externes qui peuvent attirer l'intérêt du public et des médias	ARRP, <1 semaine après la confirmation de l'évènement	Tous	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Page web du Laboratoire SLOWPOKE ▪ Médias sociaux ▪ Selon le cas, prise de parole d'experts dans les médias 	Département de génie physique en collaboration avec le Service des communications et des relations publiques	Service des communications et des relations publiques
Désastre naturel	ARRP, <1 semaine après l'évènement et uniquement en cas de conséquences sur la sûreté et la sécurité des installations	Tous	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Page web du Laboratoire SLOWPOKE ▪ Page des nouvelles de Polytechnique ▪ Médias sociaux ▪ Communiqué de presse ▪ Prise de parole de représentants de Polytechnique dans les médias 	Contenu développé en collaboration avec la sûreté de Polytechnique et le Service des communications et des relations publiques de Polytechnique	Direction générale de Polytechnique
		Communauté interne de Polytechnique	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Courriel ▪ Application Poly-Alerte ▪ Diffusion sur les écrans 		
		Communauté du campus			
		Communautés autochtones	Courrier		

Incident industriel significatif	ARRP, <1 semaine après l'évènement	Tous	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Page Web du Laboratoire SLOWPOKE ▪ Page des nouvelles de Polytechnique ▪ Médias sociaux ▪ Communiqué de presse ▪ Prise de parole de représentants de Polytechnique dans les médias 	Contenu développé en collaboration avec la sûreté de Polytechnique et le Service des communications et des relations publiques de Polytechnique	Direction générale de Polytechnique
		Communauté interne de Polytechnique Communauté du campus	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Courriel ▪ Application Poly-Alerte ▪ Diffusion sur les écrans 		
		Communautés autochtones	Courrier		
Notification sur les exercices d'évacuation, en excluant les exercices d'évacuation pour la protection incendie effectués par Polytechnique	ARRP, >1 jour avant l'exercice	Tous	Page Web du Laboratoire SLOWPOKE	Service de la sûreté de Polytechnique	Direction générale de Polytechnique
Incident interne (ex. incendie) avec des conséquences sur les installations SLOWPOKE		Tous	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Page Web du Laboratoire SLOWPOKE ▪ Page des nouvelles de Polytechnique 	Contenu développé en collaboration avec la sûreté de Polytechnique et le Service des communications et des	Direction générale de Polytechnique

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Médias sociaux ▪ Selon les cas, communiqué de presse et/ou prise de parole de représentants de Polytechnique dans les médias 	relations publiques de Polytechnique	
		Communauté interne	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Courriel ▪ Application Poly-Alerte ▪ Diffusion sur les écrans 		
		Communauté du campus			
Évènements de transport des matériaux radioactifs sujets à la réglementation de la CCSN sur le transport et l'emballage des substances nucléaires	ARRP, <1 semaine après l'évènement	Tous	Page Web du Laboratoire SLOWPOKE	Responsable réacteur SLOWPOKE	Département de génie physique
Évènements* dépassant les limites réglementaires et les niveaux d'intervention, avec conséquences sur la sûreté et la sécurité	ARRP, <1 semaine après l'évènement	Tous	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Page Web du Laboratoire SLOWPOKE ▪ Selon le cas : <ul style="list-style-type: none"> – Page des nouvelles de Polytechnique – Médias sociaux – Communiqué de presse et/ou prise de parole de 	Contenu développé en collaboration avec la sûreté de Polytechnique et le Service des communications et des relations publiques de Polytechnique	Direction générale de Polytechnique

			représentants de Polytechnique dans les médias		
		Communauté interne	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Courriel ▪ Application Poly-Alerte ▪ Diffusion sur les écrans 		
		Communauté du campus			
		Communautés autochtones	Courrier		

Note : Pour le PIDP, évènement signifie tout incident non-planifié par le titulaire du permis, en incluant les erreurs d’opération, les bris des systèmes, structures et composants du réacteur et les actions intentionnelles des tiers, avec un impact direct sur la sûreté et la sécurité des installations SLOWPOKE.

4.1 Traitement des demandes du public ou des médias

Le public peut acheminer ses demandes d'information de différentes façons :

- Par courriel ou par téléphone à l'adresse indiquée sur la page Web du Laboratoire SLOWPOKE
- Par courriel ou par téléphone au Service des communications et des relations publiques

Les médias s'adressent habituellement au Service des communications et des relations publiques, par courriel ou téléphone.

Le délai de réponse dépend de l'analyse des demandes soumises. Il est en général <2 jours [CF3] pour les demandes du public et <1 jour pour les demandes des médias.

5. INFORMATION CONFIDENTIELLE

Selon les exigences du permis du réacteur émis par la Commission canadienne de sûreté nucléaire, Polytechnique Montréal s'engage à ne pas divulguer de l'information confidentielle ayant un impact sur la sûreté et la sécurité de son réacteur SLOWPOKE-2.

6. PROCESSUS D'ÉVALUATION ET D'AMÉLIORATION

Le processus d'évaluation et d'amélioration du PIDP est inclus dans le processus d'évaluation du système d'assurance de la qualité qui gère les installations SLOWPOKE. Ce processus se base sur un ensemble d'activités, comme les audits internes réalisés une fois par année par des membres du Département de génie physique, les inspections de conformité effectuées par le personnel de la CCSN, la rétroaction des auditoires cibles du PIDP, ainsi que toute autre observation et non-conformité signalée par les utilisateurs des installations.

7. GESTION DE LA DOCUMENTATION

Les documents et les enregistrements sujets au PIDP sont gérés selon la procédure de l'annexe A1 du document SLO-101, *Manuel d'assurance de la qualité des installations SLOWPOKE de Polytechnique Montréal* [5]. Si nécessaire, ces documents sont rapidement rendus disponibles.

8. ÉVALUATION

Le responsable des Installations SLOWPOKE a la responsabilité d'assurer que le PIDP est évalué pour déterminer s'il est suffisant, complet et efficace en conformité avec la réglementation en vigueur de la CCSN. Les mécanismes d'évaluation sont des composants essentiels du programme d'assurance de la qualité et ils servent dans l'amélioration continue du PIDP. Ces processus incluent la rétroaction de la part des employés du Service des communications et des relations

publiques, du responsable d'assurance de la qualité des Installations SLOWPOKE, des opérateurs du réacteur, du public et de la CCSN.

9. VALIDATION

Le responsable des Installations SLOWPOKE, en collaboration avec un représentant du Service des communications et des relations publiques, a la responsabilité d'assurer la validation de ce protocole (vérifier que le programme atteint bien ses objectifs). Il doivent s'assurer que le PIDP est efficace et efficient.

10. RÉFÉRENCES

- [1] CCSN. PERFP-9A.01/2023, *Permis d'exploitation d'un réacteur nucléaire de faible puissance SLOWPOKE-2 et l'assemblage nucléaire non divergent, de la Corporation de l'École Polytechnique de Montréal*, 2016.
- [2] CCSN. MCP-SLOWPOKE-EP-R001. *Manuel des conditions de permis du r/acteur de faible puissance SLOWPOKE-2 de la Corporation de l'École Polytechnique*, 2013
- [3] CCSN. REGDOC-3.2.1, *L'information et la divulgation publiques*, Ottawa, Canada, 2018.
- [4] CCSN. REGDOC-3.2.2, *Mobilisation des Autochtones*, Ottawa, Canada, 2019.
- [5] SLO-101 Rev 06. *Manuel d'assurance de la qualité des installations SLOWPOKE de Polytechnique Montréal*, 2020.

LISTE DE DISTRIBUTION

PROTOCOLE D'INFORMATION ET DE DIVULGATION PUBLIQUE (PIDP) POUR LE RÉACTEUR SLOWPOKE-2 DE POLYTECHNIQUE MONTRÉAL SLO-902 REV 03

CCSN Commission canadienne de sûreté nucléaire

M. Cohen Directrice générale, Polytechnique Montréal

N. Godbout Directeur de département, Département de génie physique

C. Rizzi Responsable de l'assurance de la qualité, Département de génie physique

C. Chilian Responsable du réacteur, Département de génie physique

C. Flores Idéatrice, Service des communications et des relations publiques