



Description du poste

Titre du poste :	Agent(e) des communications (bilingue), Services en français
Équipe :	Communications
Supérieur(e) :	Gestionnaire, Communications – Unité des services en français et Unité des enfants et des jeunes
Classification :	Membre de l'Unité de négociation
Affiliation :	Association des employées et employés gestionnaires, administratifs et professionnels de la Couronne de l'Ontario (AEEGAPCO)

A. Sommaire du poste

Les communications et les relations avec les médias sont des composantes essentielles du travail du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario, et des éléments vitaux pour son profil public et sa crédibilité. L'équipe des Communications est responsable de tous les produits du Bureau destinés au public, y compris son site Web, ses rapports publiés, ses brochures, bulletins d'information, vidéos, médias sociaux, ainsi que les discours et les présentations de l'Ombudsman, l'Ombudsman adjointe, la Commissaire aux services en français/l'Ombudsman adjointe, les directeurs et le personnel. De plus, l'équipe planifie, coordonne et exécute des activités de sensibilisation auprès des parties prenantes, et elle surveille l'actualité et les médias sociaux pour garder le Bureau informé des questions pertinentes et en évolution.

Le mandat du Bureau s'étend à plus de 1 000 organismes du secteur public partout en Ontario, y compris tous les ministères, agences, sociétés, conseils, commissions et tribunaux du gouvernement provincial, ainsi que les municipalités, les universités, les conseils scolaires, les services de protection de l'enfance et les services en français.

La Commissaire aux services en français est nommée en vertu de la *Loi sur les services en français*, au niveau d'Ombudsman adjointe. La Commissaire supervise l'Unité des services en français (SF) du Bureau de l'Ombudsman. Le

mandat de cette Unité est de promouvoir le respect de la *Loi sur les services en français*, en menant des enquêtes indépendantes et en publiant des rapports, soit en réponse à des plaintes, soit de la propre initiative de l'Ombudsman ou de la Commissaire. L'Unité surveille également les progrès accomplis par les ministères du gouvernement et ses agences dans la prestation des services en français en Ontario.

L'équipe des Communications appuie les activités de sensibilisation, les enquêtes, les rapports et les efforts de mobilisation des parties prenantes de la Commissaire aux services en français/l'Ombudsman adjointe et de l'Unité des SF pour faire connaître leur travail et celui de tout le Bureau au sein de la communauté franco-ontarienne.

Les services de communications fournis par l'agent(e) des communications, Services en français, comprennent (sans s'y limiter) les activités suivantes : suivi, recherche et analyse approfondis des nouvelles et des médias sociaux; liaison avec les médias; production de matériel de communications, y compris des communiqués de presse, discours, présentations, vidéos, brochures, bulletins d'information électroniques et rapports, contenus pour le site Web et les médias sociaux; production d'un bulletin d'information électronique régulier; planification, coordination et participation à des activités de formation et de sensibilisation des parties prenantes; soutien à la participation du Bureau à diverses organisations professionnelles (comme l'Institut international de l'Ombudsman et l'Association internationale des commissaires linguistiques).

Ce poste relève de la(du) gestionnaire des Communications – Unité des Services en français et Unité des enfants et des jeunes.

B. Responsabilités

- **Suivi, recherche et analyse des médias** : Surveillance continuellement des sources médiatiques très diverses, en français et en anglais, y compris la presse écrite, la radio, la télévision, l'actualité en ligne et les médias sociaux (avec l'aide de services de veille externes) pour que le Bureau reste constamment informé des nouvelles et des développements importants pour la Commissaire, l'Unité des SF, l'Ombudsman et/ou les opérations du Bureau. La veille médiatique commence tôt chaque jour et peut se prolonger en soirée ainsi que durant les fins de semaine.

Procède quotidiennement et parfois plus fréquemment à l'examen et à l'analyse des communiqués de presse et de la couverture médiatique des nouvelles qui revêtent une importance pour la Commissaire, l'Unité des SF, l'Ombudsman et/ou les opérations du Bureau.

Surveille les travaux de l'Assemblée législative et fournit des sommaires et des rapports sur les questions pertinentes, selon les besoins.

Prépare des rapports d'analyse, en utilisant des services et des ressources externes, sur la couverture médiatique, le nombre de visiteurs du site Web, les activités des médias sociaux et la sensibilisation du public aux activités de la Commissaire et l'Unité des SF (par exemple, des communiqués de presse et des rapports de la Commissaire). .

Effectue régulièrement des recherches dans les médias sur des questions importantes pour la Commissaire, l'Unité des SF, l'Ombudsman et/ou les opérations du Bureau.

Liaison avec les médias : Fournit un soutien en matière de communications pour répondre aux demandes des médias, selon les besoins, incluant la recherche d'information pour répondre aux questions des médias et établir des contacts sur le terrain, à la demande des gestionnaires. Assure également la coordination et le soutien pour des entrevues dans les médias et des présentations par la Commissaire, l'Ombudsman et d'autres membres du personnel, en ce qui concerne des questions en rapport avec le travail de l'Unité des SF, notamment en effectuant des recherches, en préparant des notes d'information, des remarques et des messages clés, en assistant aux entrevues et en prenant des notes, selon les demandes.

Fournit un soutien et une aide en matière de communications lors de la publication de communiqués de presse et de l'organisation de conférences de presse par la Commissaire et/ou l'Ombudsman concernant le travail de l'Unité des SF, notamment en coordonnant les conférences de presse et en y assistant, en préparant les documents pertinents et en communiquant de l'information aux médias et aux autres parties prenantes, selon les demandes.

- **Matériel de communications :** Recherche du contenu pour divers documents de communications, écrit et révise ces documents, dont des rapports, des communiqués de presse, des fiches d'information, des vidéos, des discours, des messages clés, de la correspondance, des documents de sensibilisation et divers contenus pour le bulletin électronique, en rapport avec le travail de l'Unité des services en français (ces documents sont généralement rédigés en français et traduits en anglais, et parfois vice versa). Fournit également un soutien et une aide, selon les besoins, pour la conception, la production et la publication de cette documentation, ainsi que pour le développement de nouveaux produits et

contenus qui font la promotion du travail de la Commissaire et de l'Unité des SF et l'expliquent au public et aux parties prenantes.

Assure la liaison, selon les besoins, avec les graphistes, imprimeurs, photographes, traducteurs(trices) et d'autres, pour appuyer la production de publications en rapport avec le travail de l'Unité des SF.

Coordonne la distribution des rapports, des communiqués et d'autres documents de communications à des parties externes, sous divers formats (numérique, imprimé, vidéo).

- **Médias sociaux et site Web** : Contribue à la planification, la conception, l'administration, au maintien, au suivi et à l'actualisation des renseignements sur le site Web de l'Ombudsman, son Intranet et ses comptes de médias sociaux, en rapport avec le travail de la Commissaire et de l'Unité des SF.

Suit l'activité des médias sociaux pertinents pour la Commissaire et l'Unité des SF, ainsi que les préoccupations des parties prenantes et de la communauté franco-ontarienne dans son ensemble, et répond aux demandes de renseignements du public, selon les besoins, en consultation avec les gestionnaires, le cas échéant.

Crée et planifie régulièrement des messages et des campagnes de médias sociaux ainsi que des contenus Web pour promouvoir le travail de la Commissaire et de l'Unité des SF, en consultation avec les gestionnaires. Surveille et analyse la portée et l'impact de ces messages, et répond par des stratégies visant à obtenir et renforcer la mobilisation de la communauté franco-ontarienne.

- **Activités de sensibilisation et présentations** : Fournit un soutien et une aide pour organiser des événements, des rencontres et des présentations ainsi que d'autres activités visant à promouvoir le travail de la Commissaire, de l'Ombudsman et de l'Unité des SF et à mobiliser la communauté franco-ontarienne.

Organise des activités de sensibilisation, et y participe, pour promouvoir le travail de la Commissaire et de l'Unité des SF.

Apporte un soutien et une aide à la Commissaire, à l'Ombudsman et aux autres membres du personnel qui font des discours ou d'autres présentations en rapport avec le travail de l'Unité des SF.

Établit et actualise des listes de contacts, de diffusion, d'abonné(e)s des médias sociaux, et des abonné(e)s au bulletin électronique parmi les parties prenantes et les groupes d'intérêts de la communauté franco-ontarienne et de la francophonie dans son ensemble.

- **Participation aux organisations professionnelles** : Appuie la participation et l'adhésion du Bureau à des organisations professionnelles, notamment à l'Association internationale des commissaires linguistiques et à d'autres.

Agit en tant que point de liaison et/ou point de contact pour la Commissaire ou d'autres membres du personnel de l'Unité des SF, et soutient leur participation à des conférences, des allocutions, des séances de formation, etc.

Surveille la couverture des questions d'intérêt concernant ces organisations et partage les articles et les contenus pertinents en rapport avec le travail de la Commissaire, de l'Ombudsman ou du personnel de l'Unité de SF.

- **Autres fonctions liées aux communications, selon les affectations.**

C. Qualifications pour le poste

- **Études** : Diplôme postsecondaire d'un programme d'une université et/ou d'un collège reconnu en communications/marketing/journalisme, ou combinaison équivalente acceptable d'études et d'expérience.
- **Expérience** : Expérience dans production de matériel de communications, de soutien et de services, dans la planification et la participation à des événements de sensibilisation, et dans les relations avec les médias. La préférence sera accordée aux candidat(e)s ayant au moins trois ans d'expérience en communications.

Une expérience de travail dans le secteur public, dans un poste en rapport avec la communauté franco-ontarienne, ou pour un(e) officier(cière) de l'Assemblée législative, ou un autre organisme de surveillance, sera considérée comme un atout.

- **Aptitudes personnelles** : Ce poste requiert un(e) candidat(e) ayant un haut niveau de compétences interpersonnelles et professionnelles, ainsi qu'une excellente capacité de communication en français et en anglais, et qui est capable de répondre avec aisance aux demandes de renseignements des

médias et du public, y compris des groupes d'intérêts et des parties prenantes. Toutes les communications doivent être traitées avec beaucoup de respect, de courtoisie et de professionnalisme, à tout moment.

Le(la) candidat(e) doit faire preuve d'un grand professionnalisme, d'un excellent sens du discernement, d'initiative et de discrétion, et doit être fiable.

- **Langue : Des compétences supérieures en communications orales et écrites, en français et en anglais, sont requises.**
- **Connaissances, compétences et aptitudes :** Excellentes compétences en communication orale en français et en anglais, y compris capacité de représenter le Bureau dans des activités de sensibilisation et de traiter les demandes des médias, du public, des groupes d'intérêts et des parties prenantes.

Excellentes compétences en communication écrite en français et en anglais, y compris capacité de préparer des documents de communications qui reflètent l'orientation organisationnelle de la Commissaire et de l'Unité des SF, ainsi que du Bureau de l'Ombudsman dans son ensemble.

Capacité manifeste à travailler avec succès à de multiples projets et priorités dans le cadre des échéances imposées.

Compétences supérieures en matière de recherche, y compris capacité à effectuer des recherches de manière efficace en utilisant l'Internet, en plus d'autres ressources.

Connaissance du processus parlementaire et législatif en Ontario ainsi que du rôle de l'Ombudsman.

Connaissance de la *Loi sur les services en français*, de son interprétation et de son application; des rôles législatifs de l'Ombudsman et de l'Unité des services en français; et compréhension du contexte historique et de la sensibilité politique entourant la question de l'offre des services en français en Ontario.

Connaissance des communautés francophones de l'Ontario, des principales parties prenantes francophones, ainsi que des questions linguistiques et culturelles, et liens avec elles.

Compétences digitales pour appuyer les fonctions de communications, y compris connaissance de PowerPoint, Microsoft Word, Excel, Adobe Photoshop,

MailChimp, des systèmes de gestion des contenus de sites Web, des logiciels de montage vidéo et des plates-formes de médias sociaux.

D. Milieu de travail

Doit travailler avec un grand professionnalisme, avoir d'excellentes qualités interpersonnelles et de bonnes aptitudes de communication, être capable de travailler au sein d'une équipe des communications très active, et être à l'aise pour gérer des priorités et des projets concurrents, parfois dans des délais serrés.

Doit faire preuve d'un grand professionnalisme et d'un excellent sens du discernement, de l'initiative et faire preuve de discrétion, et notamment montrer le discernement requis pour demander conseil à la direction, au besoin.

Des heures supplémentaires peuvent fréquemment être nécessaires le soir et en fin de semaine. Des déplacements occasionnels peuvent également être requis.

Contraintes de temps : Doit être capable d'accomplir plusieurs tâches à la fois et de gérer professionnellement une importante charge de travail. Doit être très organisé(e) et souple, capable de faire face à des demandes et à des priorités concurrentes.

Doit travailler efficacement avec un minimum de supervision, en prenant l'initiative de trouver des solutions aux problèmes qui surviennent et de cerner des moyens créatifs pour améliorer la qualité du service fourni. Doit être capable de travailler avec beaucoup d'autonomie, mais aussi de faire preuve de bon jugement et consulter les gestionnaires, lorsque nécessaire.

Effet des erreurs : Doit appliquer la politique et les procédures du Bureau et agir avec un grand professionnalisme à tout moment. Ne pas faire preuve de professionnalisme, de courtoisie et de compétence, ou de ne pas communiquer des renseignements précis et opportuns au public ou aux médias, peut avoir des répercussions négatives sur le Bureau, sa crédibilité et sa réputation, et nuire en fin de compte à ses activités. Ne pas fournir en interne un soutien professionnel et de qualité, en temps utile, en matière de communications peut également avoir un impact négatif sur l'image du Bureau auprès des médias et du public, sur sa crédibilité et sa réputation, et sur ses activités.

Liberté de décider : Doit travailler de manière indépendante dans un environnement structuré et prendre l'initiative d'organiser les fonctions quotidiennes de ce poste. Doit être généralement guidé(e) par les politiques



applicables, mais faire preuve de discernement et de discrétion de manière appropriée et professionnelle, et recourir à la consultation le cas échéant.

Contacts interpersonnels : Doit répondre aux demandes des médias et du public, y compris des groupes d'intérêts et des parties prenantes, et assurer les relations avec les fournisseurs de services ainsi qu'avec les personnes qui participent aux organisations professionnelles et aux événements organisés par le Bureau. Toutes les communications doivent être traitées avec beaucoup de professionnalisme, de courtoisie et de respect, et témoigner d'un haut niveau de compétences, correspondant à ce poste.