



Description de poste

Titre du poste :	Agent de communications
Équipe :	Communications
Supérieur hiérarchique :	Gestionnaire des communications
Classification :	Membre de l'Unité de négociations

A. Résumé du poste

Les communications et les relations avec les médias sont des composantes essentielles du travail de l'Ombudsman ainsi que des éléments fondamentaux du maintien de sa crédibilité auprès du public et de l'efficacité de sa réponse aux plaintes sur les services du gouvernement provincial. L'agent de communications offre toute une gamme de services hautement professionnels, au sein de l'équipe de communications d'un bureau très affairé et bien connu du public, qui publie souvent des rapports publics et répond à de fréquentes requêtes des médias, ainsi qu'à des demandes d'allocutions et de présentations de l'Ombudsman et de son personnel.

Les services de communications offerts par l'agent de communications incluent les suivants (mais sans s'y limiter) : vaste surveillance, recherche et analyse des médias; liaison avec les médias; production de documents de communications (rédaction, révision, format, conception et publication) dont des communiqués de presse, des allocutions, des présentations, des vidéos, des brochures, des bulletins électroniques et des rapports; conception et entretien des sites Web (à la fois Internet et Intranet du Bureau); suivi des médias sociaux et maintien de la présence du Bureau dans les médias sociaux; production régulière d'un bulletin électronique; coordination et/ou participation aux activités et aux présentations de formation et de sensibilisation; soutien à la participation de l'Ombudsman à divers organismes professionnels (comme l'Institut international de l'Ombudsman).

Le titulaire de ce poste relève directement de la gestionnaire des communications.

B. Responsabilités

- **Surveillance, recherche et analyse des médias :** Surveille constamment une grande variété de médias, dont la presse écrite, la radio, la télévision, les nouvelles en ligne et les médias sociaux (avec l'appui de services de surveillance externes), pour garantir que le Bureau reste continuellement informé des dernières nouvelles et des développements pertinents. La surveillance commence tôt chaque matin (8 h 30) et peut se poursuivre en soirée et en fin de semaine. La majorité du travail se fait au Bureau de l'Ombudsman, mais une partie peut être effectuée à l'extérieur à l'aide d'appareils mobiles sans fil et d'ordinateurs portables.

Effectue chaque jour, et parfois plus fréquemment, des examens et des analyses de communiqués de presse et de la couverture médiatique de nouvelles concernant le Bureau, ou pouvant revêtir de la pertinence pour le Bureau et son fonctionnement.

Surveille les délibérations de l'Assemblée législative et fournit des sommaires et des rapports sur des sujets pertinents pour le Bureau, selon les exigences.

Prépare des rapports, à l'aide de services et de ressources externes, sur la couverture médiatique et sur la sensibilisation du public aux activités du Bureau, ceci incluant des communiqués de presse et des avis de publication, dont des rapports de valeur publicitaire et d'activités Web.

Fait régulièrement des recherches, de sa propre initiative et sur demande, sur des sujets médiatiques pertinents pour le Bureau et son fonctionnement, et contribue aux recherches sur les tendances relatives aux organismes du gouvernement provincial.

Liaison avec les médias : Fournit un appui en matière de communications pour répondre aux demandes des médias, selon les exigences, notamment en faisant des recherches d'information pour répondre aux requêtes des médias et des personnes-ressources, à la demande des gestionnaires. Fait preuve aussi de coordination et de soutien pour les entrevues et les apparitions de l'Ombudsman dans les médias, entre autres en effectuant des recherches, en préparant des fiches d'information et des foires aux questions, en assistant aux entrevues et en prenant des notes, comme demandé.

Apporte aide et appui en matière de communications pour diffuser des communiqués de presse et organiser des conférences de presse, notamment en coordonnant des conférences de presse et en y participant, en préparant la documentation pertinente et en fournissant des renseignements aux médias et à d'autres intéressés, comme demandé, et en étant présent aux conférences de presse.

- **Documentation de communications :** Fait des recherches de documentation, rédige et revoit divers documents de communications, dont des rapports, des communiqués de presse, des documents d'information, des vidéos, des allocutions, des mots d'ouverture,

des documents de sensibilisation et des bulletins électroniques. Fournit aussi aide et soutien, selon les exigences, lors de la conception, la production et la publication de tels documents.

Assure un travail de liaison, selon les exigences, avec les concepteurs graphiques, les imprimeurs, les photographes, les traducteurs et autres, pour faciliter la production des publications.

Coordonne la diffusion de rapports, de communiqués et d'autres documents de communications à des parties externes, dans divers formats, notamment en mode électronique et sur papier.

- **Internet, Intranet et médias sociaux :** Contribue à la planification, la conception, la gestion régulière, l'entretien, la surveillance et l'actualisation de l'information sur le site Web de l'Ombudsman, sur son Intranet et sur les sites de médias sociaux. Surveille les activités dans les médias sociaux et répond aux demandes du public, selon les exigences, en consultant les gestionnaires comme il se doit. Affiche tous les nouveaux communiqués, vidéos de conférences de presse, avis de publication de rapports et autres sources de nouvelles sur le site Web et dans les médias sociaux, comme il se doit, en consultation avec les gestionnaires.
- **Activités de liaison et présentations :** Apporte aide et soutien relativement à l'organisation d'événements, de réunions, de présentations et d'autres activités offertes par le Bureau de l'Ombudsman.

Organise à des activités de sensibilisation et/ou y participe pour faire mieux connaître le Bureau et son fonctionnement.

Apporte aide et soutien à l'Ombudsman et aux autres membres de la haute direction qui sont appelés à faire des allocutions et d'autres présentations.

Supervise la liste de diffusion et les listes d'envoi du Bureau de l'Ombudsman, dont les abonnements au bulletin électronique, qui donnent des renseignements aux intervenants et aux groupes d'intérêt externes.

- **Participation à des organismes professionnels :** Apporte son appui à la participation et à l'adhésion du Bureau à des organismes professionnels, comme l'Institut international de l'Ombudsman et plusieurs autres.

Agit à titre d'agent de liaison et/ou de personne ressource du Bureau pour plusieurs organismes professionnels où l'Ombudsman ou des membres de la haute direction occupent un poste de direction ou autre, et assure toute une gamme de services pour appuyer de telles fonctions, notamment en coordonnant des présentations, des conférences et des séances de formation, etc.

Surveille la couverture de questions pertinentes sur les listes de diffusion professionnelles de l'Ombudsman (incluant l'United States Ombudsman Association, l'Institut international de l'Ombudsman) et veille à l'affichage rapide des articles sur le Bureau de l'Ombudsman.

- **Autres fonctions connexes aux communications, telles qu'assignées.**

C. **Qualifications requises**

- **Études :** Diplôme d'études postsecondaires d'un programme universitaire et/ou collégial reconnu en communications/marketing/journalisme, ou combinaison acceptable d'études et d'expérience.
- **Expérience :** Expérience dans l'apport d'un soutien et de services de communications, incluant la préparation de documents de communications et un travail de liaison avec les médias. La préférence sera accordée aux candidats ayant au minimum trois ans d'expérience.
- Une expérience professionnelle dans le secteur public, pour un officier de l'Assemblée législative ou un autre organisme de surveillance, sera considérée comme un atout.
- **Aptitudes personnelles :** Le poste d'agent de communications exige un candidat doté de solides compétences professionnelles interpersonnelles et d'excellentes capacités de communications, capable de répondre avec aisance aux demandes des membres des médias et du public, incluant les groupes d'intérêt et les intervenants. Toutes les communications doivent se faire avec beaucoup de respect, courtoisie et professionnalisme, en tout temps.

D'excellentes compétences de relations interpersonnelles et de communications, ainsi qu'un haut niveau de professionnalisme, sont requis. Le titulaire de ce poste devra aussi exceller sur le plan du discernement, de l'initiative et de la discrétion, et il devra être fiable.

Langue : La maîtrise de l'anglais tant à l'oral qu'à l'écrit, en communications, est requise. La maîtrise du français, tant à l'oral qu'à l'écrit, en communications, constitue un atout.

- **Connaissances, compétences et aptitudes :** Excellentes compétences de communications orales, notamment capacité de représenter le Bureau lors d'activités de liaison et de traiter les requêtes des médias, du public, de groupes d'intérêt et d'intervenants.



Excellentes compétences de communications écrites, notamment capacité de préparer des documents de communications qui reflètent l'orientation organisationnelle du Bureau de l'Ombudsman.

Capacité manifeste de travailler avec succès à de multiples projets et priorités, en respectant des échéanciers donnés.

Capacité supérieure de recherche, dont celle d'effectuer des recherches efficaces en se servant d'Internet, en plus d'autres ressources.

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

La connaissance des programmes et des services du gouvernement de l'Ontario sera considérée comme un atout.

L'expérience de l'utilisation de logiciels, par exemple Adobe Photoshop et Adobe Illustrator, pour appuyer les fonctions de communications sera considérée comme un atout, de même que l'expérience de l'utilisation de programmes et d'applications Apple comme Keynote, et Microsoft Word.

La connaissance des logiciels et des principes de conception graphique dans la production de publications et de pages Web sera considérée comme un atout.

L'expérience de la gestion des contenus Web et des médias sociaux sera considérée comme un atout.

D. Milieu de travail

Le poste d'agent de communications exige un candidat doté de solides compétences professionnelles interpersonnelles et d'excellentes capacités de communications, capable de travailler au sein d'une équipe de communications très affairée et de traiter avec aisance de multiples projets et priorités, incluant la réponse aux requêtes des médias, la préparation d'allocutions et de présentations, l'organisation et la coordination de communiqués de presse et de conférences de presse.

Le candidat sélectionné devra faire preuve d'un haut degré de professionnalisme dans son travail et montrer un grand sens du discernement, de l'initiative et de la discrétion.

L'agent de communications peut être appelé fréquemment à faire des heures supplémentaires en soirée et en fin de semaine. À l'occasion, il peut aussi devoir faire des déplacements.

Contraintes de temps : L'agent de communications occupe un poste exigeant et astreignant, qui l'amène à travailler régulièrement à de multiples tâches et à devoir s'acquitter professionnellement d'une lourde charge de travail. Il doit pouvoir faire face à des demandes et à des priorités conflictuelles et se montrer très organisé dans son travail. Une souplesse maximale est requise pour faire un suivi des médias et s'acquitter des responsabilités d'analyse en temps opportun, afin que le Bureau reste informé en tout temps des éléments émergents.

Le titulaire du poste doit travailler efficacement avec un minimum de supervision, en prenant l'initiative de trouver des solutions pour tout problème qui survient et en décelant des moyens créatifs d'améliorer la qualité des services fournis. Bien qu'il soit censé travailler avec une grande autonomie, il doit aussi faire preuve de discernement en consultant les personnes pertinentes, le cas échéant.

Effets des erreurs : Le titulaire du poste est censé appliquer les politiques et procédures du Bureau et agir avec un grand professionnalisme en tout temps. Ne pas projeter une image de professionnalisme, de courtoisie et de compétence, ou ne pas donner de renseignements exacts, en temps opportun, au public et aux médias peut nuire au Bureau, à sa crédibilité et à sa réputation, et en fin de compte à son bon fonctionnement. Ne pas apporter un soutien professionnel de haute qualité, en temps opportun, en matière de communications peut aussi nuire à l'image du Bureau auprès des médias et du public, ainsi qu'à sa crédibilité, sa réputation et son bon fonctionnement.

Liberté de décision : Le titulaire travaille de manière autonome dans un milieu structuré et doit organiser les fonctions quotidiennes de son poste de sa propre initiative. Son travail est généralement guidé par les politiques du Bureau, mais il doit montrer du discernement avec pertinence et professionnalisme. Il doit aussi faire preuve de jugement et consulter les personnes pertinentes, le cas échéant.

Contacts interpersonnels : Le titulaire est appelé à traiter les demandes des médias et du public, incluant les groupes d'intérêt et les intervenants, et à faire un travail de liaison avec les fournisseurs de services, de même qu'avec les personnes œuvrant au sein d'organismes professionnels et travaillant à des événements organisés par le Bureau. Toutes les communications doivent se faire avec beaucoup de professionnalisme, de courtoisie et de respect, témoignant ainsi du niveau de compétence requis par ce poste.