

Description de poste

Titre du poste : Gestionnaire, Communications

Équipe: Communications

Supérieur hiérarchique : Directrice des communications

Classification : Exclue

A. Sommaire du poste

Les communications et les relations avec les médias sont des composantes essentielles du travail de l'Ombudsman de l'Ontario et des éléments d'une importance vitale pour maintenir la crédibilité auprès du public. L'Équipe des communications est responsable de surveiller les médias traditionnels et les médias sociaux, de garder le Bureau informé des nouvelles pertinentes et des enjeux en évolution. À l'aide de divers outils et stratégies, l'équipe informe le public et les intervenants du travail et des activités de l'Ombudsman visant à accroître la transparence et l'équité des services gouvernementaux et du secteur parapublic.

L'Équipe des communications fournit une vaste gamme de services professionnels de haute qualité, dans un bureau très actif, avec une grande visibilité publique et une présence dynamique sur le Web et dans les médias sociaux. Le Bureau de l'Ombudsman publie fréquemment des rapports publics et traite de nombreuses demandes provenant de la presse, ainsi que des requêtes d'allocutions et de présentations de l'Ombudsman et de son personnel. Le Bureau fait aussi une sensibilisation proactive auprès des intervenants et participe à des formations et à d'autres activités connexes à des associations nationales et internationales d'ombudsmen, de défenseurs des enfants et de commissaires linguistiques.

Le gestionnaire appuie et aide directement la directrice des Communications à élaborer et mettre en œuvre des stratégies de communications et de sensibilisation, à court et à long terme, et notamment à coordonner des projets d'information et d'éducation pour les groupes d'intérêts spéciaux, les députés provinciaux, les associations d'intervenants et le public. De plus, le gestionnaire gère et appuie des projets précis, définis par la directrice, en liaison avec la haute direction et le personnel de l'Ombudsman. Le gestionnaire harmonise les activités de l'équipe, en établissant et en gérant les échéanciers et les

normes nécessaires pour appuyer les stratégies et garantir le bon cours du travail quotidien du Bureau.

Le gestionnaire doit veiller à ce que l'équipe se concentre sur les priorités pertinentes, et gère efficacement les demandes des médias et des intervenants en temps opportun.

Responsabilités

Activités quotidiennes de l'équipe : Le gestionnaire coordonne le travail de l'Équipe de communications et veille à ce que le Bureau réponde adéquatement aux demandes externes et internes.

Les activités quotidiennes de l'Équipe de communications sont notamment les suivantes : surveiller de près les médias, les recherches et les analyses en anglais et en français; gérer les demandes des médias en anglais et en français; produire du matériel de communications bilingue, dont des communiqués de presse, des discours, des présentations, des vidéos, des brochures, des bulletins électroniques et des rapports; concevoir et entretenir le site Web conformément à la norme WCAG 2.0 et à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*; surveiller et tenir à jour les comptes des médias sociaux du Bureau; planifier et appuyer les conférences de presse, les discours, les expositions professionnelles et les autres événements publics; coordonner les activités et les présentations de formation et de sensibilisation et/ou y participer; faire la liaison avec les fournisseurs de services, comme les traducteurs, les interprètes d'ASL, les imprimeurs, les graphistes et les concepteurs de sites Web; appuyer la participation de l'Ombudsman à divers organismes professionnels (comme l'Institut international de l'Ombudsman, l'Association internationale des commissaires linguistiques, et le Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes).

Le gestionnaire coordonne le travail du personnel de communications, en veillant à ce que les produits et les messages s'harmonisent et s'adaptent aux besoins particuliers du secteur visé. Le gestionnaire planifie, coordonne et délègue les activités de mise en œuvre des projets de communications approuvés par la directrice, et veille à ce que les plans et les objectifs de communications se concrétisent en temps opportun.

Stratégies et plans de communications : Le gestionnaire aide et appuie la directrice dans l'élaboration des stratégies de communications et de médias pour le Bureau, et collabore avec elle à la création de plans de communications à court terme et à long terme. Le gestionnaire doit rester informé des priorités et de l'orientation de l'ensemble des activités du Bureau. Le gestionnaire surveille et suit de près l'évolution des politiques du gouvernement provincial et des politiques connexes, ainsi que leurs ramifications, afin de donner des idées et des conseils éclairés et novateurs à la haute direction sur les projets de communications et de sensibilisation. Le gestionnaire fait appel à la créativité et à l'innovation pour cerner les possibilités d'accroître la sensibilisation et d'accentuer la

visibilité du Bureau, rehausser le profil du Bureau et de son travail, grâce aux médias sociaux, à des présentations ou à d'autres initiatives, notamment en identifiant les groupes d'intervenants potentiels et les possibilités de promouvoir le travail du Bureau, conformément aux stratégies de communications définies .

Suivi des médias, recherche et analyse critique : Le gestionnaire supervise le suivi régulier des médias pour s'assurer qu'il se fait en temps opportun et répond aux besoins du Bureau, en veillant à l'apport de l'information requise pour appuyer les activités du Bureau ainsi que les priorités et les objectifs définis. Le gestionnaire examine et supervise l'analyse de la couverture médiatique, les questions d'intérêt pour le Bureau qui sont traitées dans les médias traditionnels et les médias sociaux, ainsi que dans d'autres sources (Journal des débats, blogues, etc.), la réaction du public au travail et aux activités du Bureau, l'analyse du site Web et des médias sociaux, et formule des recommandations relativement aux stratégies du Bureau dans le domaine des médias, de la sensibilisation et des communications.

Liaison avec les médias : Le gestionnaire apporte un soutien de haut niveau en matière de communications pour répondre aux demandes des médias, selon les besoins, et coordonne notamment la recherche afin de répondre aux demandes des médias. Le gestionnaire agit à titre de porte-parole du Bureau, à la demande de la directrice, ou quand celle-ci n'est pas disponible. Le gestionnaire assure la coordination et le soutien pour les entrevues et les présentations de l'Ombudsman et de l'équipe de haute direction (en anglais ou en français) incluant la recherche, les notes d'information, l'élaboration de stratégies d'entrevues et/ou l'enregistrement des entrevues, tel que demandé .

Le gestionnaire coordonne et supervise la prestation du soutien et de l'aide en matière de communications pour la diffusion des communiqués de presse et l'organisation des conférences de presse, et doit notamment co-coordonner les conférences de presse et y assister, préparer les documents pertinents et fournir des renseignements aux membres des médias et à d'autres intervenants, tel que demandé. Le gestionnaire coordonne la mise en œuvre d'autres initiatives en matière de communications et de médias, à la demande de la directrice.

Matériel de communications : Le gestionnaire supervise et coordonne la préparation, la production et la distribution du matériel de communications, y compris des communiqués de presse, des documents d'information, des vidéos, des discours, des diaporamas, des documents de sensibilisation et des bulletins électroniques, et veille au respect de tous les calendriers et de tous les échéanciers pertinents. Le gestionnaire s'assure que tous les documents font l'objet de recherches et de révisions adéquates et reflètent la grande qualité du travail produit par le Bureau, ainsi que son orientation organisationnelle et les stratégies de communications précises définies par la directrice.

Site Web, Intranet et médias sociaux : Le gestionnaire aide la directrice à élaborer des stratégies pour assurer la présence du Bureau sur le Web et dans les médias sociaux, et élabore des plans à court et à long terme pour mettre en œuvre ces stratégies, tel que demandé par la directrice, ce qui inclut la planification, la conception, l'administration, l'entretien, le suivi et la mise à jour des renseignements sur le site Web de l'Ombudsman, sur son Intranet et dans les sites de médias sociaux. Le gestionnaire veille à ce que ces mises à jour se fassent conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Le gestionnaire supervise le suivi des activités sur les sites de médias sociaux, ainsi que la réponse du Bureau aux demandes du public, et supervise le contenu et le calendrier des messages dans les médias sociaux, ainsi que l'affichage des messages sur le site Web de l'Ombudsman, en vérifiant que tous sont conformes aux plans et aux stratégies de communications établies.

Activités et présentations de sensibilisation : Le gestionnaire supervise la coordination de tous les événements, activités et présentations de communications, s'assure que toutes les dispositions logistiques sont prises et que les documents à l'appui sont remis à l'Ombudsman et aux autres présentateurs en temps opportun, pour tous les événements, réunions et présentations, et fournit au besoin un soutien de communications de haut niveau lors de ces occasions. Le gestionnaire aide la directrice à élaborer des stratégies et des plans pour mieux faire connaître le Bureau et son travail, et détermine et recommande des possibilités précises et des groupes d'intervenants pertinents pour les activités de sensibilisation, conformément aux stratégies de communications établies. Le gestionnaire supervise et coordonne les activités de communications externes ainsi que le maintien des ressources à l'appui de ces activités, comme les listes de courrier et d'abonnés. Le gestionnaire travaille avec la directrice pour superviser et coordonner les activités de sensibilisation avec les députés provinciaux et leurs bureaux, et sert de liaison entre l'Équipe des communications et ces bureaux. Le gestionnaire supervise également la coordination des cours de formation externe offerts par le Bureau, incluant la recherche d'initiatives potentielles de formation et la réponse aux demandes de formation, et gère des événements de grande envergure (comme les activités de l'Ombudsman avec les associations) et le cours de formation « Sharpening Your Teeth » (qui se tient chaque année à Toronto).

Profil du Bureau et relations avec les organisations professionnelles et les groupes d'intervenants : Le gestionnaire travaille avec la directrice pour identifier les groupes et les intervenants pertinents en vue d'établir des stratégies de communications pour entretenir des relations professionnelles au sein de la communauté de l'Ombudsman, et pour rehausser le profil et les activités du Bureau. Le gestionnaire supervise et coordonne toutes les activités de soutien à la participation et à l'adhésion du Bureau à des organisations professionnelles déterminées, conformément aux stratégies de communications établies. Le gestionnaire travaille avec la directrice pour superviser et coordonner les cours de formation externe offerts par le Bureau, incluant la recherche

d'initiatives de formation potentielles et la coordination de la réponse aux demandes de formation.

Autres :

Travaille avec la directrice pour déterminer et obtenir les ressources et la technologie nécessaires afin de faciliter et d'appuyer toutes les activités de communications conformément aux stratégies de communications établies.

Aide la directrice à régler diverses questions de ressources humaines, concernant entre autres la gestion du rendement, les relations avec le personnel, le recrutement, la dotation en personnel et l'évaluation du personnel.

Aide la directrice à fournir des conseils et une orientation aux gestionnaires et à l'équipe de haute direction sur les stratégies et les questions de communications internes.

Coordonne et offre une formation et une orientation pour les nouveaux membres de l'Équipe de communications, entre autres sur les stratégies et les initiatives de communications pertinentes.

Fournit une aide et un soutien directs à la directrice dans la préparation et la publication du Rapport annuel du Bureau et de tous les rapports spéciaux.

Assure régulièrement la liaison avec les adjoints administratifs exécutifs (qui apportent leur soutien à l'Ombudsman et à l'Ombudsman adjointe).

S'acquitte d'autres responsabilités en matière de communications, tel que demandé par la directrice.

B. Qualifications pour le poste

- **Études :** Diplôme d'études postsecondaires en communications/journalisme d'une université ou d'un collège reconnu, ou combinaison équivalente acceptable d'études et d'expérience.
- **Expérience :** Au moins cinq ans d'expérience dans l'apport d'un soutien et de services de communications de haut niveau, incluant la préparation de matériel de communications et la liaison avec les membres des médias.

Expérience avérée dans la gestion d'une équipe de professionnels. La préférence sera accordée aux candidats qui ont de l'expérience en gestion des communications et/ou en journalisme.

Une expérience du travail dans le secteur public, pour un officier de l'Assemblée législative ou pour un autre organisme de surveillance, ou dans un milieu bilingue (anglais/français), sera considérée comme un atout.

- **Qualités personnelles :** Le poste de gestionnaire des communications exige un candidat qui possède un haut niveau de compétences interpersonnelles professionnelles et d'excellentes capacités de communications, et qui est appelé à surveiller des

professionnels travaillant dans un milieu de communications. Le gestionnaire doit être compétent et capable de communiquer avec divers intervenants externes et internes, à tous les niveaux. Toutes les communications doivent être traitées en tout temps avec beaucoup de discrétion, de respect, de courtoisie et de professionnalisme.

- **Langues :** La maîtrise de l'anglais et du français, tant dans les communications orales qu'écrites, est exigée. Le poste de gestionnaire des communications vise la supervision d'un personnel qui travaille en anglais et en français, la coordination du matériel de communications et de présentations en anglais et en français, incluant les affichages bilingues sur le Web et dans les médias sociaux, et les communications interpersonnelles avec les intervenants, en anglais et en français.
- **Connaissances, compétences, et aptitudes :** D'excellentes aptitudes à la communication orale sont requises, incluant la capacité de représenter le Bureau dans les activités de sensibilisation et de traiter les demandes des médias, du public, des groupes d'intérêts et des intervenants.

D'excellentes compétences en communications écrites sont requises, dont la capacité de préparer des documents de communications qui reflètent l'orientation organisationnelle du Bureau de l'Ombudsman.

Une capacité avérée de travailler avec succès à de multiples projets et priorités dans des délais déterminés est requise.

Une solide expérience dans l'utilisation des médias sociaux, tant sur le plan personnel que professionnel, est préférable.

Une expérience dans l'élaboration de stratégies efficaces de communications et de sensibilisation, et la capacité de faire preuve de créativité et d'innovation dans leur mise en œuvre, est préférable.

La connaissance du processus parlementaire et législatif en Ontario, et du rôle de l'Ombudsman, est préférable.

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

L'expérience dans le domaine des applications numériques pour appuyer les fonctions de communications, comme Adobe Photoshop, Adobe Illustrator, FinalCut et/ou d'autres logiciels de sites Web, de vidéo, de photo, de publication et de graphisme, sera considérée comme un atout.

La connaissance de logiciels de gestion des contenus, du langage HTML, et des principes de production et de coordination du contenu des médias sociaux et des sites Web sera considérée comme un atout.

La connaissance des normes WCAG 2.0 pour l'accessibilité numérique sera considérée comme un atout.

C. Milieu de travail

Le gestionnaire des communications doit être très professionnel et posséder d'excellentes aptitudes de relations interpersonnelles et capacités de communications. Il doit être capable de travailler au sein d'une Équipe de communications très active, et être à l'aise avec des priorités et des projets concurrentiels. Il doit pouvoir superviser les activités quotidiennes du personnel et s'assurer que les multiples objectifs, délais et échéanciers sont respectés, avec d'excellents résultats de travail.

Le candidat retenu doit faire preuve d'un grand professionnalisme dans son travail et être capable de discernement, d'initiative et de discrétion, sachant notamment quand faire appel et demander conseil à la direction, le cas échéant. Il peut être appelé à faire des heures supplémentaires fréquemment en soirée et en fin de semaine. Des déplacements occasionnels peuvent aussi s'avérer nécessaires.

Pressions de temps : Ce rôle exige régulièrement une capacité d'effectuer de multiples tâches à la fois et de faire face à une grande charge de travail avec professionnalisme, incluant la supervision et la coordination des activités quotidiennes d'une équipe très active pouvant compter jusqu'à 10 professionnels des communications. Le gestionnaire des communications doit être capable de gérer des demandes, des priorités et des échéances concurrentes, et il doit être très organisé dans son travail. Il doit montrer de la souplesse pour que toutes les activités de l'équipe soient exécutées en temps opportun et que les nouveaux enjeux soient signalés rapidement à la direction. Les échéanciers des activités, des présentations et des autres projets à livrer doivent être strictement respectés. Ne pas parvenir à livrer des discours, des notes d'information, des présentations et d'autre matériel de haute qualité peut nuire à la crédibilité du Bureau.

Le gestionnaire des communications doit travailler avec efficacité pour superviser le travail quotidien d'une équipe de professionnels. Il doit être capable de prendre des initiatives pour trouver des solutions à tout problème qui survient et s'efforcer continuellement de trouver des moyens créatifs d'améliorer la qualité des services fournis. Bien qu'il doive pouvoir travailler de façon autonome, le gestionnaire doit aussi faire preuve de discernement et consulter la directrice, s'il y a lieu.

Effet des erreurs : Le gestionnaire des communications doit appliquer les politiques et les procédures du Bureau et agir avec un grand professionnalisme en tout temps. Il est

aussi responsable de superviser le travail quotidien des agents de communications, du coordonnateur des communications, de l'adjoint administratif et du réceptionniste, pour s'assurer que ce travail est effectué de façon professionnelle, en temps opportun, conformément aux politiques et directives établies. Ne pas parvenir à montrer du professionnalisme, de la courtoisie et de la compétence, à fournir des renseignements exacts en temps opportun aux membres du public ou aux médias, risque d'avoir des répercussions adverses sur le Bureau, sa crédibilité et sa réputation, et en fin de compte sur ses activités. Ne pas parvenir à fournir en temps opportun un excellent soutien professionnel de communications, à l'interne, risque aussi d'avoir des répercussions négatives sur le profil du Bureau auprès des médias et du public, sur sa crédibilité et sa réputation, et sur ses activités.

Liberté de prendre des décisions : Le gestionnaire des communications travaille de façon autonome dans un milieu structuré et doit prendre des initiatives pour coordonner les activités et organiser le travail quotidien de l'Équipe des communications. Il doit superviser l'équipe pour s'assurer que les plans et les projets sont exécutés conformément aux stratégies de communications établies, et proposer des idées, des projets et des plans à la directrice et à l'équipe de haute direction, notamment des possibilités de participation à des conférences, de nouveaux outils et technologies de communications, et des possibilités de communications et de sensibilisation.

Il doit faire preuve d'une discrétion et d'un discernement exemplaires, de manière appropriée et professionnelle en tout temps, et consulter la directrice s'il y a lieu.

Contacts interpersonnels : Le gestionnaire des communications doit répondre aux demandes des membres des médias et du public en anglais et en français, notamment aux groupes d'intérêts et aux intervenants, et assurer la liaison avec les fournisseurs de services ainsi qu'avec les personnes liées à des organisations professionnelles et à des événements organisés par le Bureau. Toutes les communications doivent se faire avec beaucoup de professionnalisme, de courtoisie et de respect, et refléter une très grande compétence, à la mesure de ce poste.

Le masculin générique est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.