

## Description du poste

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

---

### 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, 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.

L'Unité des enfants et des jeunes (EJ) est dirigée par une directrice, Enfants et Jeunes, qui se rapporte à l'Ombudsman et à l'Ombudsman adjointe. L'unité des EJ est constituée d'une équipe d'enquêteur(euse)s et d'agent(e)s de règlement préventif qui enquêtent sur et résolvent les plaintes concernant toute question concernant les enfants et les jeunes qui reçoivent des services des sociétés d'aide à l'enfance de l'Ontario, des foyers d'accueil, des foyers de groupe, des

centres de traitement et des centres de justice pour la jeunesse. En plus d'examiner et d'enquêter sur les plaintes des enfants et des adultes, le personnel de l'unité des EJ rencontre régulièrement les enfants et les jeunes pris(es) en charge, les fournisseurs de services et le personnel des établissements de justice pour les jeunes, mène des activités de sensibilisation auprès des groupes communautaires et des professionnels qui aident les jeunes. Ce personnel est en contact avec le ministère de l'Enfance, des Services sociaux et communautaires, auquel il prodigue des conseils. Il assure aussi le suivi des signalements de décès et de lésions corporelles graves concernant les jeunes recevant des services de protection de l'enfance, il fait la promotion des droits des jeunes et protège ces droits.

L'équipe des Communications appuie les activités de sensibilisation, les enquêtes, les rapports et les efforts de mobilisation des parties prenantes menés par l'Ombudsman et l'Unité des EJ pour faire connaître leur travail et celui de tout le Bureau auprès des parties prenantes de la protection de l'enfance et auprès du grand public.

Les services de communications fournis par l'agent(e) des communications, Enfants et Jeunes, 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 (y compris avec les enfants et les jeunes pris(es) en charge); soutien à la participation du Bureau à diverses organisations professionnelles (comme le Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes).

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 anglais et en français, 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 l'Unité des EJ, 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 l'Unité des EJ, 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 l'Ombudsman et de l'Unité des EJ (par exemple, des communiqués de presse et des rapports).

Effectue régulièrement des recherches dans les médias sur des questions importantes pour l'Unité des EJ, 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 l'Ombudsman et d'autres membres du personnel, en ce qui concerne des questions en rapport avec le travail de l'Unité des EJ, 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 l'Ombudsman concernant le travail de l'Unité des EJ, 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 enfants et des jeunes (ces documents sont généralement rédigés en anglais et traduits en français, 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 l'Ombudsman et de l'Unité des EJ et l'expliquent au public et aux parties prenantes, y compris aux enfants et aux jeunes.

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 EJ.

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 l'Unité des EJ.

Suit l'activité des médias sociaux pertinents pour l'Ombudsman et l'Unité des EJ, ainsi que les préoccupations des parties prenantes et du public, 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 l'Ombudsman et de l'Unité des EJ, 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 des parties prenantes et du public, y compris des enfants et des jeunes pris(es) en charge.

- **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 l'Ombudsman et de l'Unité des EJ et à mobiliser les parties prenantes.

Organise des activités de sensibilisation, et y participe, pour promouvoir le travail de l'Ombudsman et de l'Unité des EJ.

Apporte un soutien et une aide 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 EJ.

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 dans le domaine de la protection de l'enfance.

- **Participation aux organisations professionnelles** : Appuie la participation et l'adhésion du Bureau à des organisations professionnelles, dont divers organismes d'ombudsman et le Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes.

Agit en tant que point de liaison et/ou point de contact pour l'Ombudsman ou d'autres membres du personnel de l'Unité des EJ, 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 l'Ombudsman ou du personnel de l'Unité des EJ.

- **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 les enfants et les jeunes, 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 anglais et en français, 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 anglais et en français, sont requises.**
- **Connaissances, compétences et aptitudes** : Excellentes compétences en communication orale en anglais et en français, 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 anglais et en français requises, y compris capacité de préparer des documents de communications qui reflètent l'orientation organisationnelle de l'Unité des EJ, ainsi que du Bureau de l'Ombudsman dans son ensemble.

Le ou la candidate retenu(e) pour ce poste doit avoir la capacité de travailler avec succès à de multiples projets et priorités dans le cadre des échéances imposées.

Compétences supérieures en matière de recherche, et compétences numériques pour prendre en charge les fonctions de communication, telles que la connaissance de PowerPoint, Microsoft Word, Excel, Adobe Photoshop, MailChimp, les systèmes de gestion de contenu de sites Web, les logiciels de montage vidéo et les plateformes de médias sociaux.

Une connaissance du processus parlementaire et législatif en Ontario ainsi que du rôle de l'Ombudsman, ainsi qu'une connaissance du système de protection de l'enfance et de ce secteur, seront considérées comme un atout.

#### **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.