



Christine Lebel
Directrice des prestations
Régie des rentes du Québec

Christine Lebel est l'actuelle Directrice des prestations à la Régie des rentes du Québec (RRQ). La formation de travailleuse sociale à l'Université Laval de Mme Lebel a teinté l'évolution de sa carrière au sein de la fonction publique. La gestionnaire a souhaité œuvrer au service de la population, dans un souci d'aider et de faciliter les démarches des citoyens à travers la prestation de services de la RRQ. Christine Lebel assure maintenant la gestion de la direction opérationnelle de son organisme, notamment en suscitant l'implication du personnel dans l'amélioration des façons de faire.

Une approche proactive et positive... Je suis toujours en recherche de solutions aux défis qui se présentent à moi. Les relations que j'entretiens avec mes collègues et patrons sont facilitées par le fait que j'ai de l'initiative et que j'accorde une haute importance au climat de travail. Il faut jumeler travail et plaisir pour instaurer une dynamique de respect entre les gens, pour les amener à avoir envie de se dépasser.

Comprendre son milieu de travail... Je suis nouvellement arrivée comme directrice, mais je prends le temps de m'asseoir avec les gens pour voir comment ils travaillent. Je cherche à connaître leur réalité pour pouvoir mieux les soutenir. Il est primordial pour moi d'être à l'écoute des personnes et de considérer leurs propositions.

La satisfaction du travail d'équipe... J'aime que mes collègues proposent des suggestions et s'impliquent sur la voie du changement collectif. Le dynamisme constitue la force d'une équipe et il est primordial dans la réussite des défis. Un gestionnaire doit offrir à son équipe une vision précise qui prend en compte l'introspection et les perspectives d'avenir. Il faut savoir d'où l'on vient et où l'on va pour permettre aux gens de donner un sens à leur travail.

Une expérience marquante de leadership... En 2009-2010, mon organisme a connu une hausse importante du nombre de demandes, qui était liée à une vague d'immigration au Québec. Il était difficile d'assurer une bonne prestation de services à ce moment-là. La solution est venue de l'application de la méthode Lean (Approche Toyota) qui a demandé beaucoup de changements pour les employés. En tant que gestionnaire, j'ai dû repositionner mon rôle au sein du service dans une démarche qui force à faire le changement de façon non traditionnelle. J'ai pris en charge le volet de la prestation de services et je me suis rapprochée du personnel. Chaque jour, nous tenions des rencontres (flash meetings) pour que chacun apporte sa contribution à l'amélioration du service à la clientèle. Ce défi quotidien était certes énergivore, mais gagnant en bout de ligne, car le personnel s'est senti impliqué et les délais de traitement ont par la suite été réduits. J'ai appris de cette situation qu'en tant que gestionnaire, il ne faut pas hésiter à prendre sa place, et à favoriser la contribution des autres dans son projet.

Donner un sens au service public... L'opinion populaire sur la fonction publique est truffée de faussetés qui ternissent l'image des services gouvernementaux. Tout au long de ma carrière, je me suis fait un devoir de combattre ces préjugés à propos du travail des fonctionnaires. Le service à la clientèle me permet de donner un sens à mon travail, car je vois concrètement comment mon action et celle de mon équipe affectent la vie des gens. Quand on améliore la performance des services comme ceux offerts à la RRQ, cela se répercute directement dans la vie de gens qui bénéficient des prestations alors qu'ils vivent des moments significatifs pour eux et parfois difficiles, comme une situation d'invalidité ou le décès d'un proche. J'ai donc l'impression de faire la différence...