



## Josée Latulippe

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
Ministère des Transports

### ***La synergie d'équipe pour créer des projets porteurs de sens***

Josée Latulippe a consacré sa carrière à la fonction publique. Aujourd'hui cadre de niveau 4, elle a su gravir les échelons tout en développant ses compétences à travers une variété de postes. Elle a ainsi débuté au sein de Revenu Québec pour ensuite intégrer le Centre de services partagés du Québec. Avant d'entrer au ministère des Transports, en 2017, elle a œuvré dans le domaine de l'optimisation des processus au sein de la Société de l'assurance automobile du Québec. Après près de 10 ans en situation de gestion, elle a cumulé récemment les titres de directrice de la gestion des compétences par intérim et commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Josée est titulaire d'un baccalauréat en administration des affaires de l'Université Laval et d'une maîtrise MAP pour gestionnaires de l'École nationale d'administration publique.

### ***Style de leadership***

Josée est à la tête du bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, une nouvelle direction de 15 employés composée de 8 professionnels, 4 techniciens et trois étudiants. Leader dynamique, elle a une certaine facilité à mobiliser les gens, spécifiquement en contexte de changements. Résolument axée sur les résultats, elle trouve important de donner un sens au travail afin que tous aient les outils et les compétences pour réussir leurs mandats. Gestionnaire humble et humaine, elle n'hésite pas à partager l'information avec son équipe afin de co-construire et trouver des solutions créatives et innovantes. Encourageant la synergie d'équipe, elle aime bâtir, structurer et accompagner ses employés dans les différents mandats qui s'offrent à eux,

**« Je travaille actuellement dans un sous-ministériat où la performance organisationnelle et la portée stratégique et transversale de mes mandats me motivent à vouloir améliorer les choses, à faire une différence, en gardant toujours dans la mire l'approche client ».**

### ***Pourquoi la fonction publique?***

*« Le travail au service des citoyens est très motivant et rejoint mes valeurs puisque cette vocation communautaire et non commerciale donne un sens à nos actions au quotidien. Les défis et les enjeux sont complexes et multiples! »*

### ***Une action posée reflétant un esprit de leadership***

Au cours de l'année 2017-2018, Josée a été responsable de la réalisation de trois livrables au Plan de transformation organisationnelle. Concernant plusieurs parties prenantes, les changements dans le processus avaient des impacts sur toutes les directions générales territoriales et les sous-ministériats, l'amenant à collaborer avec de multiples acteurs.

Son ouverture d'esprit et ses habiletés communicationnelles lui ont permis de négocier une entente avec Service Québec, de créer et de former un réseau de coordonnateurs et de modifier un système, tout cela en moins de 10 mois.

Projet réalisé avec succès, le nombre de plaintes a diminué de 55% après seulement 1 an d'implantation du nouveau processus. Grâce à son sens du service public, elle a créé de la valeur pour l'organisation publique puisque, désormais, les insatisfactions des citoyens peuvent être analysées et partagées dans un objectif d'amélioration continue.

***Qualités inspirantes chez un leader :*** Visionnaire, à l'écoute, humble et d'agréable compagnie

***Philosophie de travail :*** Donner son 100 % et ne travailler que pour du meilleur!

***Votre équipe :*** Engagement, rigueur et excellence du service à la clientèle

***Meilleur conseil professionnel reçu :*** « Se détacher sans se désintéresser »

***Projet de société inspirant :*** Les projets qui favorisent l'activité physique et le développement de saines habitudes de vie (ex. : développement du réseau de pistes cyclables)