



## **Marjorie Dionne**

Direction des relations avec la clientèle  
Régie du bâtiment du Québec

La Direction des relations avec la clientèle est la porte d'entrée de la Régie du bâtiment et assure l'ensemble des services de première ligne à la clientèle. Marjorie Dionne, en tant que directrice, supervise les deux unités administratives qui composent sa direction : le Service des renseignements, qui gère l'ensemble des activités relatives à l'accueil, au renseignement, au courrier, à la numérisation des documents et à l'administration des examens; ainsi que le Service des licences et permis, qui gère l'ensemble des activités relatives à l'analyse et à l'émission des licences aux entrepreneurs et aux constructeurs-propriétaires.

Le quotidien de Marjorie est truffé d'imprévus liés à la gestion du personnel. Elle considère cependant qu'elle a une belle équipe de travail, composée de gens compétents sur qui elle peut compter. Son côté vraiment humain, son écoute et son sens de l'équité encouragent un climat respectueux au sein de son service. Son attitude calme et posée fait aussi contraste avec l'atmosphère frénétique que l'on pourrait s'attendre à retrouver dans un service comportant un volume de transactions si élevé. C'est en partie grâce à cette attitude qu'elle gère avec succès les défis de sa fonction.

### **Une gestion réfléchie**

Afin de régler les différents problèmes rencontrés dans son service, Marjorie s'efforce de toujours s'accorder un minimum de temps de réflexion pour assumer pleinement ses décisions. Elle cherche à connaître tous les éléments d'information avant de se prononcer. Son expérience personnelle lui a enseigné qu'il y a toujours une solution aux difficultés, mais que si l'on ne possède pas toute l'information à propos d'une situation donnée, la solution que l'on croit appropriée peut être très éloignée de la solution optimale.

Parmi les qualités d'un bon gestionnaire, Marjorie cite : « Être capable de dire les vraies choses et d'agir de façon appropriée, puis d'assumer ses décisions. » Dans les relations qu'elle entretient avec ses collègues et employés, elle s'efforce donc de miser sur la transparence, ce qui, pour elle, est une forme de respect que l'on se doit entre collaborateurs. Pour avoir une équipe efficace, elle prône d'ailleurs le respect et le travail d'équipe. Elle souligne également

l'importance de chaque individu : « Que tu sois président, technicien, agent de bureau ou gestionnaire, tu n'es pas plus ou moins important, tu es important différemment. »

### **Prendre le temps de s'améliorer**

Dès son arrivée en poste, Marjorie a orchestré des changements importants qui ont été appréciés par le personnel comme par la direction. Entre autres, elle a modifié l'horaire du service à la clientèle afin de libérer une matinée par semaine pour que ses employés puissent recevoir de la formation ou tenir des rencontres d'équipe favorisant la mise à jour des connaissances. Ses supérieurs profitent également de ce moment pour rencontrer le personnel, ouvrant ainsi des voies de communication directe.

### **Sa plus grande fierté au travail**

Ce que Marjorie apprécie le plus dans son emploi, c'est lorsque les gens sont fiers de leur travail, qu'ils sont bien et que l'ambiance est agréable. Elle est particulièrement satisfaite lorsque les membres de son équipe accomplissent quelque chose qui les rend profondément fiers. C'est dans ces moments, où tout le monde est content d'appartenir à l'équipe et à l'organisation, qu'elle sent vraiment son apport à la fonction publique, ce qui la comble.

C'est d'ailleurs un sentiment qu'elle souhaite nourrir au cours des années à venir : « Je veux sentir que je contribue à ce que les gens aiment leur travail, à ce que le travail soit plus efficace, plus efficient. »