



Véronique St-Hilaire

Directrice de la gestion des opérations bancaires
Ministère des Finances

Innover pour un meilleur service à la clientèle

Véronique St-Hilaire est titulaire d'un baccalauréat en administration des affaires, option comptabilité de management de l'Université Laval. Elle est membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés. Depuis 2006, elle a occupé diverses fonctions au ministère des Finances. En 2015, Véronique s'est vu décerner le Prix Argent, catégorie reconnaissance, lors de la journée annuelle des cadres de son ministère. Par ce prix, elle a été reconnue par ses pairs pour avoir réalisé une activité de reconnaissance au sein de sa direction.

Style de leadership

Naturellement, Véronique parvient à guider les gens à travailler avec elle et à adhérer à sa vision afin d'atteindre les objectifs de sa direction. Elle guide ses employés en leur présentant sa vision personnelle de leurs mandats et en s'efforçant de donner du sens aux tâches qui leur sont confiées. Une fois les grandes orientations partagées, elle favorise l'autonomie et valorise l'initiative. C'est par un leadership participatif qu'elle tend à déléguer et à inciter les gens à proposer leurs idées. Véronique accompagne ses ressources dans leur progression professionnelle et leur offre des rétroactions positives, contribuant ainsi à reconnaître et à valoriser leur travail.

Qualités inspirantes chez un leader :

une personne qui est passionnée, dynamique, qui inspire confiance, qui donne le goût de la suivre et qui fait évoluer les choses.

Philosophie de travail : Il faut avoir de l'initiative et chercher à améliorer les choses.

Votre équipe : Dynamique, dédiée et motivée par l'amélioration.

Meilleur conseil professionnel reçu : « Choisis un emploi dans lequel tu te sentirais bien! »

Projet de société inspirant : Pierre Lavoie, pour son implication et sa capacité à inciter les gens à s'entraîner pour conserver leur santé.

Pourquoi la fonction publique?

À la suite de ses études, Véronique a travaillé quelque temps au sein d'une entreprise privée avant d'entrer dans le réseau de la santé.

Cet emploi lui a permis de réaliser qu'elle désirait contribuer à servir l'État. Les défis qu'offre la fonction publique lui permettent de participer à l'amélioration des services aux citoyens.

« On ne peut pas améliorer les choses lorsque les gens passent 100% de leur temps sur les tâches quotidiennes. Il faut laisser du temps pour le développement et l'amélioration ou ne serait-ce que pour les situations « urgentes ». Il faut leur donner les moyens d'innover. »

Une action posée reflétant un esprit de leadership

Ayant toujours la préoccupation d'améliorer les façons de faire et de remettre en question le statu quo, Véronique entraîne son équipe dans l'innovation et la révision des processus. Toutefois, elle considère toujours l'aspect humain dans la prise de ses décisions. En effet, la dimension humaine est un aspect très important pour Véronique. Elle aime être proche de ses employés, leur accorder de l'attention et les accompagner. Dû au surcroît de travail durant la dernière année, l'amélioration de la qualité de vie au travail est devenue une priorité pour elle. Elle a donc redéfini les rôles et responsabilités et donné à ses employés les outils pour y arriver. Ses employés sont maintenant sensibilisés à l'importance de leur rôle et ont à cœur la continuité des opérations.

« Il faut donner du sens aux mandats et aux grandes orientations. En tant que gestionnaire, on doit expliquer le « pourquoi » et à quoi ça sert. »