



Sonia Nantel

Chef de service au Service de l'accueil
et de la représentation publique et soutien
secteur sud de la Direction territoriale de Montréal,
Curateur public

L'importance des relations interpersonnelles

Après avoir obtenu son baccalauréat en relations industrielles, Sonia Nantel a œuvré pour la Ville de Montréal avant de faire son entrée dans la fonction publique québécoise.

Style de leadership

Le type de leadership de Sonia Nantel est axé sur la mobilisation, la participation et la communication. En misant sur les forces de chacun, en valorisant le travail d'équipe, en suscitant la collaboration et en s'intéressant à chacun des membres de nos équipes nous agissons positivement sur le climat de travail et la mobilisation. Pour elle, il est essentiel de les impliquer dans les décisions en leur fournissant un maximum d'informations. Ainsi, le personnel est davantage en mesure de saisir les enjeux et les facteurs qui ont été considérés dans la prise de décisions. Cette transparence favorise un climat de confiance et l'adhésion face aux orientations de l'organisation.

« Ma crédibilité [en tant que gestionnaire] s'établit en fonction des actions que je pose et du message que je véhicule. »

Pourquoi la fonction publique ?

Un concours de circonstances a mené Sonia à œuvrer dans la fonction publique dès 2000. Depuis, elle a eu l'opportunité de relever plusieurs défis dans divers ministères, utilisant l'opportunité de mobilité qu'offre la fonction publique québécoise, et ce, tout en conservant la chance de collaborer directement aux services offerts aux citoyens.

Une action posée reflétant un esprit de leadership

Au début de l'un de ses mandats à titre de gestionnaire, Sonia Nantel a entrepris un changement touchant l'organisation du travail et l'offre du service à la clientèle. Avant son arrivée en poste, elle était cliente de sa future équipe et était à même de constater les changements qui seraient susceptibles d'optimiser les services offerts par sa nouvelle direction.

Le sens du service à la clientèle faisant partie intégrante de ses valeurs de gestion, elle avait à cœur d'améliorer l'efficacité et l'efficience des services sous sa responsabilité afin de rehausser le niveau de satisfaction de la clientèle. Son sens du leadership l'a mené à partager sa vision et ses valeurs et à poser les actions clés afin d'atteindre les objectifs visés. Pour ce faire, elle a discuté avec les coordonnateurs, elle a rencontré ses employés, elle a consulté la clientèle et obtenu l'adhésion de ses collègues gestionnaires. En collaboration avec les employés impliqués dans le changement, Sonia a revu l'organisation du travail, a produit une offre de service répondant aux besoins de la clientèle et a personnalisé l'approche.

Grâce à son écoute et son leadership d'influence, les résultats obtenus ont produit un impact positif, tant sur le climat de travail que sur la satisfaction du service à la clientèle.