



Annie Locas

Directrice de la prestation de services spécialisés
Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (MERN)

Proactivité, courage et action!

Annie Locas est titulaire de deux baccalauréats; l'un en relations industrielles de l'Université Laval et l'autre en administration des affaires de l'Université de Sherbrooke. Depuis 15 ans, elle a occupé diverses fonctions au sein de son ministère. Elle est gestionnaire depuis cinq ans et occupe son poste de directrice depuis un peu plus d'un an. Annie a aussi fait partie du programme ministériel de formation de la relève en gestion de niveau supérieur au sein du MERN.

Style de leadership

C'est un leadership collaboratif qui guide Annie dans la gestion de son équipe, composée d'une quarantaine d'employés, à la fois en contact direct avec la clientèle et en support pour l'évolution de la prestation de services multimode. Action, imputabilité, respect des échéanciers et qualité sont les valeurs qu'elle prône dans la gestion des centres d'appels et des projets. C'est avec transparence et clarté qu'elle communique et favorise le partage d'information au sein de l'équipe, dans une perspective de collaboration et de développement des employés. Annie a instauré le principe du « sans rendez-vous » : une plage horaire par semaine où elle est disponible. Son équipe apprécie beaucoup ce moment pour l'avancement des travaux et cette chance de partager leur expertise.

Leader inspirant pour vous :

Line Drouin, sous-ministre au MFFP. Elle est inspirante, humaine et a un savoir-être exceptionnel.

Philosophie de travail :

Travail d'équipe, plaisir, partage d'informations.

Votre équipe : *Engagée, pense toujours pour faciliter la démarche pour le client.*

Meilleur conseil professionnel reçu :

Il faut être préparé, anticiper et être en mesure de lire l'environnement.

Projet de société inspirant :

Faciliter et simplifier l'accessibilité des services aux citoyens.

Pourquoi la fonction publique?

Après avoir travaillé durant sept ans pour un télédiffuseur en Gaspésie, Annie a tout simplement été attirée par la description d'un poste au sein du MERN. Elle a ainsi fait le grand saut vers Québec pour se diriger vers la fonction publique.

Depuis, elle est passionnée par les défis qui s'offrent à elle en termes d'amélioration des services à la clientèle.

« Je crois énormément au travail des gens qui sont en contact direct avec les clients. Ils sont nos antennes, ils leur parlent au quotidien. Leur apport pour la connaissance client est primordial. »

Une action posée reflétant un esprit de leadership

Le leadership d'Annie est principalement véhiculé par deux éléments : le sens du service à la clientèle et le développement de ses ressources.

La vision que transmet Annie à son équipe passe d'abord par la connaissance du client. Pour elle, il est essentiel que chaque service réponde à un besoin précis chez leur clientèle. Dans la perspective de favoriser l'autonomie du client, une prestation de services en ligne à jour et simplifiée fait partie des préoccupations d'Annie et de son équipe. « Il faut que ce soit pratico-pratique. À 19 h, nous ne sommes pas là, il faut que le client ait accès à l'information. » Constamment aux aguets, elle regarde les nouvelles tendances de ce qui se fait ailleurs et invite son équipe à faire de même et à partager leurs idées.

Pour Annie, il est important de voir le potentiel des gens. C'est pourquoi, elle prend le temps de demander à tous ses employés ce qu'ils veulent et où ils se voient dans un horizon de 5 ans. Ainsi, elle travaille avec eux à développer leur confiance en soi et leurs compétences afin de progresser sur le plan personnel et professionnel.