



Geneviève St-Onge

Directrice du soutien administratif et opérationnel
Société de l'assurance automobile du Québec

Polyvalence, adaptabilité et vision stratégique

Geneviève St-Onge possède un baccalauréat en administrations des affaires de l'Université Laval et une maîtrise en administration publique de l'École nationale d'administration publique. En-dehors d'une expérience de neuf mois comme analyste-conseil au ministère du Conseil exécutif en 2006-2007, elle a passé les quatorze dernières années au sein de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). Elle y est cadre depuis quatre ans.

Style de leadership

Passionnée de développement organisationnel, Geneviève s'adapte rapidement aux situations changeantes et se montre proactive pour saisir les opportunités qui surgissent. Elle fait une fine lecture des enjeux stratégiques, tactiques et opérationnels qui touchent sa direction et s'évite de mauvaises surprises grâce à sa vision intégrée à court, moyen et long terme, qui lui permet de se projeter facilement dans l'avenir. Elle sait d'ailleurs partager efficacement sa vision en adaptant sa façon de communiquer à ses interlocuteurs. Les objectifs qu'elle fixe tiennent compte des forces et des faiblesses de ses équipes : elle s'assure de placer les bonnes personnes aux bons endroits pour qu'elles relèvent des défis à leur hauteur. De cette façon, ses employés demeurent motivés, mobilisés et fiers. Il lui importe que ceux-ci se plaisent dans leur travail et elle les aide à se réaliser professionnellement – ce qui peut impliquer de les accompagner dans une réorientation de carrière. Car par-dessus tout, ce qui compte, c'est le bien-être des individus.

Qualités inspirantes chez un leader : cohérence, vision, convictions et capacité à prêcher par l'exemple

Philosophie de travail : donner un sens à ce qu'on fait pour avoir du plaisir au quotidien!

Votre équipe : en synergie pour relever les défis

Meilleur conseil professionnel reçu : lire son environnement pour faire les changements au bon moment

Projet de société inspirant : la réflexion entourant le virage expérience-client à la SAAQ

Pourquoi la fonction publique?

Entrée « par hasard » dans la fonction publique, Geneviève constate aujourd'hui qu'être au service de l'État est la position qui convient le mieux à ses valeurs et à son style de gestion. Au quotidien, elle travaille activement à faire évoluer les services gouvernementaux de façon à équilibrer les attentes des citoyens et la capacité organisationnelle.

« Oui les résultats sont importants, mais pas au détriment du bien-être des personnes. Sans nos employés, on ne peut rien livrer. »

Une action posée reflétant un esprit de leadership

Confrontée à l'impératif d'améliorer les services de soutien aux commerçants sans se voir octroyer de ressources supplémentaires, Geneviève a réduit les heures d'ouverture pour cette clientèle afin d'offrir une meilleure force de frappe aux moments les plus critiques. Les enjeux de ce changement étaient triples : convaincre l'organisation que les commerçants ne seraient pas pénalisés, rassurer les commerçants sur la façon dont leurs besoins continueraient à être répondus et préparer les employés à un changement d'horaire important. En travaillant en amont pour identifier les préoccupations des différentes parties prenantes et trouver les meilleures façons d'y remédier, la modification des heures d'ouverture pour les commerçants s'est réalisée sans heurts. Elle se réjouit que tous aient adhéré à ce changement dont elle a su expliquer la nécessité.