



# Kathy Boulanger

Chef du service de l'amélioration des processus et de l'assurance qualité  
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)

## ***Et si on se simplifiait la vie!***

Kathy Boulanger est membre de l'ordre des Comptables Professionnels Agréée du Québec et complètera sous peu une maîtrise en sciences de la gestion des technologies de l'information à l'Université Laval. Chef de service depuis plus de trois ans, elle a occupé différents postes au sein de son organisation au cours des onze dernières années. Reconnue dans l'optimisation des processus, elle sera certifiée *Champion Lean* en mars 2018. Elle est aussi membre du comité exécutif et présidente du comité de placements de la Fondation Alzheimer de Québec depuis 2016.

## ***Style de leadership***

C'est par un leadership participatif et collaboratif que Kathy mobilise son équipe de professionnels et d'experts. L'amélioration des processus et la gestion du changement étant au cœur de leurs mandats, elle mise sur l'innovation, la créativité et l'autonomie de son équipe. Avec une gestion axée sur les résultats, Kathy demeure souple quant à la façon de faire et rigoureuse dans le travail accompli. Sa crédibilité permet à Kathy d'influencer les pratiques et de rassembler les gens vers une vision commune. Ses capacités à communiquer avec transparence les objectifs et les enjeux lui est reconnue.

**« Je trouve essentiel d'apporter ma contribution à la modernisation de la fonction publique québécoise par mon Leadership transformationnel afin d'optimiser les ressources utilisées par les organisations. »**

***Leader inspirant pour vous:***  
*Alexandre Taillefer, homme d'affaires québécois, pour ses idées novatrices au service de la société québécoise.*

***Philosophie de travail :***  
*Chaque jour, apprendre et chercher à se dépasser.*

***Votre équipe :*** *Incroyable! Elle est mobilisée, engagée, créative et innovante.*

***Meilleur conseil professionnel reçu :***  
*« Prendre un moment de recul avant de passer à l'action dans certaines situations. »*

***Projet de société inspirant :***  
*La Fondation Alzheimer Québec*

## ***Pourquoi la fonction publique?***

*Avec sa fibre entrepreneuriale, Kathy est convaincue qu'elle peut contribuer à optimiser les ressources utilisées par la fonction publique. Après s'être approprié les rouages de l'appareil public au Ministère des Finances, elle coordonne différentes équipes au sein de la SAAQ. Puis, deviens responsable de l'optimisation des processus et compose avec les balises gouvernementales dans le but d'accroître la performance des organisations et d'améliorer les services offerts.*

## ***Une action posée reflétant un esprit de leadership***

L'amélioration des processus existe dans plusieurs vice-présidences de la Société. « *On travaillait différemment, on ne se parlait que très peu, on était en silos, alors qu'on fait la même affaire.* » En 2016, le leadership de Kathy a conduit à la création d'une communauté de pratiques, laquelle elle préside. Maintenant, « *on partage en toute transparence, on échange des outils, des pratiques et nous sommes cohérents dans nos approches. Nous sommes une vitrine en amélioration continue!* »

Son service, en collaboration avec toutes les lignes d'affaires de la Société, a mis en place plus de dix solutions afin d'améliorer le processus de gestion des plaintes et des commentaires. À titre d'exemple, le rôle des experts des huit lignes d'affaires a été renforcé puisqu'une plainte est transmise à eux plutôt qu'à 115 unités. Cela a permis de réduire considérablement le taux erreur de plaintes transmise à la mauvaise unité, soit de 16 % à 2 %, en plus de réduire le délai de traitement auprès du client. Ce projet s'est mérité un Prix d'Excellence SAAQ 2017.

Son équipe a également repensé le traitement des dossiers en fonction des risques contractuelle et implante une démarche d'assurance qualité des processus.