



Nadine Santerre

Chef du service du soutien de l'évolution de la prestation électronique
Revenu Québec

Collaborer pour progresser

Nadine Santerre détient un diplôme d'études collégiales en informatique. Elle a commencé sa carrière à Revenu Québec à titre de conseillère en architecture organique en 1998. Depuis ces 20 dernières années, elle a occupé différents postes. Elle est gestionnaire depuis un peu plus de cinq ans. Reconnue comme une gestionnaire agile, elle est ceinture jaune en *Lean Management*.

Style de leadership

C'est par un leadership participatif que Nadine rallie les membres de son équipe à accomplir leurs mandats. Leur travail permet d'influencer fortement la prestation de services aux citoyens, aux représentants professionnels et aux entreprises. Ensemble, dans l'objectif de bonifier les services offerts aux clients, ils développent des outils pour améliorer les services électroniques et améliorer les processus. Bien qu'elle définisse le cadre, une fois qu'elle a communiqué les principales orientations, Nadine laisse toute la place nécessaire à son équipe. Elle n'hésite pas à questionner le statu quo et fait preuve d'ouverture en accueillant les idées des autres. Lorsqu'elle doit prendre des décisions difficiles, Nadine les explique et les assume pleinement.

« J'ai une pépinière de talents dans mon service. J'ai des gens compétents, mobilisés, engagés et qui aiment ce qu'ils font. »

Leader inspirant pour vous:

Nicole Bourget, vice-présidente à Revenu Québec, pour les changements significatifs qu'elle apporte et pour son sens du service à la clientèle.

Philosophie de travail : « On travaille fort, il faut le faire dans le plaisir ».

Votre équipe : est une pépinière de talents!

Meilleur conseil professionnel reçu :

« Toujours penser en mode économie d'énergie ».

Projet de société inspirant :

La bonification des services aux citoyens, toujours dans le but d'avoir un impact positif sur la population.

Pourquoi la fonction publique?

Nadine a toujours été attirée et enthousiasmée par le service public. Elle a d'abord œuvré au sein d'une commission scolaire, avant d'entrer à Revenu Québec. « Ça fait du sens pour moi de savoir que mon travail sert la population. »

Rendre des services de qualité à la grandeur du Québec représente un défi actuellement. L'idée d'améliorer les choses globalement, c'est ce qui motive Nadine encore aujourd'hui.

Une action posée reflétant un esprit de leadership

L'organisation efficace de son service est une réalisation dont Nadine est particulièrement fière puisqu'elle a permis à son équipe d'influencer positivement et de façon prépondérante l'évolution de la prestation de services électroniques aux citoyens. « Nous faisons face à de grands défis et il fallait s'organiser autrement pour les relever. Mettre en place les conditions qui permettraient aux employés de jouer pleinement leur rôle en tirant profit de leur compétence et de leur expertise était essentiel. » La contribution de l'ensemble des membres de l'équipe, la collaboration, l'amélioration continue et l'importance des communications ouvertes et franches ont permis de modifier substantiellement la dynamique du groupe. En impliquant les gens à définir leurs valeurs d'équipe et celles du service, en mettant l'accent sur ce qu'elle voulait et en communiquant clairement sa vision, Nadine a su rallier les membres de son équipe.

« Aujourd'hui, les membres de mon équipe sont à d'autres niveaux et c'est satisfaisant de voir ça. Leurs compétences et leur professionnalisme sont reconnus dans l'organisation. »